

İÇİNDEKİLER

- 02** Yönetim Kurulu Başkanımızın Mesajı
- 04** Genel Müdürümüzün Mesajı
- 08** Dünden Bugüne Akbank ve Sürdürülebilirlik
- 12** Akbank Hakkında
- 22** Rapor Hakkında
- 26** Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız
- 40** Akbank'ta Kurumsal Yönetim
- 46** Risk Yönetimi ve Yasal Uyum
- 54** Müşterilerimize Kattığımız Değer
- 84** Fark Yaratan Ekibimiz
- 100** Operasyonlarımız ve Çevre
- 108** Topluma Katkımız
- 115** GRI G4 İçerik İndeksi
- 159** Kadının Güçlenmesi Prensipleri (WEPS) İlerleme Raporu
GRI İçerik İlişkisi
- 160** Raporun Künyesi

Suzan Sabancı Dinçer

Yönetim Kurulu Başkanı

Suzan Sabancı Dinçer



YÖNETİM KURULU BAŞKANI'NIN MESAJI

♥ **Toplumsal yatırımlarımız kapsamında öncelikli olarak belirlediğimiz eğitim ve girişimcilik alanlarında 2016 yılında Center of Excellence in Finance (CEF) ve CaseCampus projelerini hayata geçirmenin kıvanç ve mutluluğunu sizlerle paylaşmak isteriz.**

Değerli Paydaşlarımız,

Kurulduğu günden bu yana sürdürülebilir değer yaratma hedefiyle faaliyet gösteren Akbank, 2016'da da Türkiye'nin gelişim ve kalkınma sürecini desteklemeye devam etmiştir. Kurumsal sosyal sorumluluk çalışmalarında eğitim, girişimcilik ve kültür sanat alanlarına odaklanan Bankamız, Akbanklıların gönüllülük faaliyetleriyle birçok projeyi hayata geçirmiş, toplumsal alanda katkı sağlamıştır. Yürütmekte olduğumuz sürdürülebilirlik çalışmalarının bir ürünü olarak Global Reporting Initiative (GRI) Sürdürülebilirlik Raporlama çerçevesiyle Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi (BMKİS) ilkeleri ışığında hazırladığımız sekizinci Akbank Sürdürülebilirlik Raporu'nu yayımlamanın mutluluğunu sizlerle paylaşmak isterim.

Toplumsal Yatırımlarımız Devam Etti

Akbank olarak 2016 yılında da ekonomik büyümeyi desteklemenin yanı sıra eğitim, girişimcilik, kültür sanat ve gönüllülük konularını öncelikli toplumsal yatırım alanlarımız olarak sahipleniyoruz.

Kararlılıkla sürdürdüğümüz kültür-sanat projeleriyle sanatı farklı yaş gruplarından geniş kitlelere ulaştırmanın yanı sıra yaratıcılığı ve eleştirel bakışı yaygınlaştırmayı hedefliyoruz.

Özgür ve özgün fikirlerin her alanda gelişime ilham vereceğine inanıyoruz. Bu doğrultuda, yenilikçiliğin öncüsü cesur girişimcilerimizi desteklemek için var gücümüzle çalışıyoruz.

Önceliklendirdiğimiz bir diğer alan olan eğitim kapsamındaysa uzmanların katılımıyla paydaşlarımız için kapsamlı eğitimler düzenlemeyi 2016'da da sürdürdük.

Deneyim ve uzmanlıklarıyla fark yaratan çalışanlarımızın hayata geçirdiği gönüllülük projeleri, farklı alanlarda yarattığımız toplumsal değer artmasına yardımcı oluyor.

Eğitim, Girişimcilik Alanında Öncü Projeler...

Toplumsal yatırımlarımız kapsamında öncelikli olarak eğitim ve girişimcilik alanlarında 2016 yılında Center of Excellence in Finance (CEF) ve CaseCampus projelerini hayata geçirmenin kıvanç ve mutluluğunu sizlerle paylaşmak isteriz. Akbank'ın kurucu sponsorluğunda hayata geçen CEF; akademisyenler, iş insanları ve genç profesyonelleri çeşitli eğitim, seminer ve konferanslarda bir araya getirdi.

Endeavor Türkiye iş birliğiyle hayata geçirdiğimiz CaseCampus Programımıza tüm Türkiye'den girişimci olmayı hayal eden gençler iki farklı dönemde katıldı ve program geçen yıl ilk mezunlarını verdi. CaseCampus'ün yanı sıra Endeavor ile iş birliği içerisinde İstanbul'da kariyer hedefi konusunda yürüttüğümüz çalışmaları "İyi Girişim Kentler" Projesi adıyla 2016'da Ankara ve İzmir'e taşıdık.

Sürdürülebilirlik yolcuğumuzun 2016 ayağındaki faaliyetlerimize destek olan tüm paydaşlarımıza teşekkür ederiz.♥

Saygılarımla,



Suzan Sabancı Dinçer
Yönetim Kurulu Başkanı

Hakan Binbaşgil

Genel M¼d¼r

Binbaşgil



♥ **Ülkemizin küresel ekonomideki yükselişine ivme katmak adına toplumsal yatırımlar kapsamında kültür-sanat, eğitim ve girişimciliği öncelikli konular olarak belirleyen Bankamız, finansal okuryazarlığın ve girişimciliğinin gençler başta olmak üzere toplumun farklı kesimlerinde yaygınlaştırılması için öncü projelere imza atmaya devam etti.**

Türkiye için sürdürülebilir değer yaratma hedefi doğrultusunda faaliyetlerini şekillendiren Akbank, 2016 yılında da güçlü finansal ve operasyonel sonuçlara ulaşmanın yanı sıra Türkiye için kalıcı değerler yaratacak toplumsal yatırımlar yapmaya devam etti. 2016 yılsonu itibarıyla toplam aktiflerini 294 milyar TL'ye yükselten Bankamız, 4 milyar 854 milyon TL net kâr açıklayarak başta hissedarları olmak üzere tüm paydaşlarının birikimlerine değer katmayı sürdürdü. Ülkemizin küresel ekonomideki yükselişine ivme katmak adına toplumsal yatırımlar kapsamında kültür-sanat, eğitim ve girişimciliği öncelikli konular olarak belirleyen Bankamız, finansal okuryazarlığın ve girişimciliğinin gençler başta olmak üzere toplumun farklı kesimlerinde yaygınlaştırılması için öncü projelere imza atmaya devam etti.

Akademi, Finans Sektörü ve Reel Sektör Arasında Güçlü Bir Köprü: CEF

Sabancı Üniversitesi'nin desteğiyle faaliyete geçirdiğimiz the Center of Excellence in Finance (CEF), 2016 yılında "Finansal Piyasaların Geleceği" adlı ilk konferansına ev sahipliği yaparak faaliyetlerine başladı. Merkez, finans alanında Türkiye'ye önemli değer katacak, reel sektör ve finans dünyası temsilcileri, politika belirleyicileri, akademisyenler ve öğrenciler arasında bir köprü olacak. Küresel ölçekte tanınırlığı olan bir danışma kuruluna sahip Merkezimiz; profesyoneller ve üniversiteli öğrencilerine yönelik düzenlediği eğitim programları, araştırma raporları ve seminerlerle ilk dönemini tamamladı.

GENEL MÜDÜR'ÜN MESAJI

Girişimcilik Ekosisteminin Gelişiminde Önemli Bir Adım: CaseCampus Programı

Türkiye’de girişimcilik ekosisteminin gelişimine ivme katmak amacıyla Endeavor Türkiye iş birliği ile girişimci olmayı hayal eden üniversiteli gençler için hayata geçirdiğimiz CaseCampus Programı, ilk mezunlarını 2016 yılında verdi. Endeavor Türkiye girişimcilerinin eğitimliğinde inovatif bir eğitim sürecini başarılı bir biçimde tamamlayan mezunlarımıza, girişimcilik kariyerlerinde başarılar diliyoruz.

“İyi Girişim” Kentler Programı

Endeavor Türkiye’yle 2016 yılında yeni bir iş birliğine imza atarak girişimcilik konusunda İstanbul’da yürüttüğümüz çalışmalarını İyi Girişim Kentler Projesi adıyla Ankara ve İzmir’e taşıdık. Amacımız bu şehirlerdeki etkin girişimcilere de ulaşarak, onları destekleyip rol modelleri yaratmak ve bölge bazlı girişimcilik ekosisteminin gelişimine katkıda bulunmak.

Akbank Caz Festivali 26 Yaşında

Kurulduğu günden bu yana Türkiye’de kültür ve sanata destek olan Akbank, Akbank Sanat çatısı altında bu yıl gerçekleştirdiği 900’e yakın kültür-sanat etkinliğiyle bu misyonuna devam etti. 1991 yılından bu yana başarıyla yürüttüğümüz Akbank Caz Festivali, 26’ncı yaşında da dünya çapındaki sesleri Türk müzikseverleriyle buluşturdu. Türkiye’nin en uzun soluklu festivallerinden biri olan Akbank Caz Festivali kapsamında düzenlenen paneller, atölyeler, film gösterimleri, dinletiler ve sosyal sorumluluk projeleri de ülkemizin kültür-sanat dünyasını zenginleştirmeyi sürdürdü.

Akbank “Şehrin İyi Hali” “Genç Gönüllüler” ile İstanbul ve 25 Şehre İyilikler Taşdı

Yıllardır Akbanklılarla yürüttüğümüz gönüllülük projelerini üniversiteli gençlere taşıdığımız “Şehrin İyi Hali Gönüllülük Projesi”nin bu yıl ikincisini gerçekleştirdik. 26. Akbank Caz Festivali kapsamında 500 genç, İstanbul’un yanı sıra Türkiye genelinde 25 şehirde Toplum Gönüllüleri Vakfı (TOG), DenizTemiz Derneği (TURMEPA), Yedikule Hayvan Dostları Derneği (YHDD) ve Hayat Sende Derneği ile çeşitli topluma katkı çalışmalarına katıldılar. Projemiz, artan gönüllü genç sayısı ve yeni sivil toplum kuruluşu iş birliğiyle her geçen yıl daha da büyüyor.

♥ Akbank, kadınların tüm sektörlerde ve her düzeyde, ekonomik yaşamın içinde yer alabilmelerini sağlamak amacıyla güçlenmelerini hedefleyen, Birleşmiş Milletler'in özel sektör girişimi "Kadının Güçlenmesi Prensipleri"ni imzaladı.

"En İyi Gönüllülük Projesi"

Finansal okuryazarlığın toplumun farklı kesimlerinde yaygınlaştırılması ve tasarrufun teşvik edilmesi hedefleri doğrultusunda 2012 yılından bu yana yürüttüğümüz "Akbank Ekonominin Kahramanı Çocuklar" projesi kapsamında 2016 yılsonu itibarıyla Türkiye'nin dört bir yanından 75 bin ilköğretim öğrencisine ulaşmayı başardık. İlköğretim çağındaki çocuklar arasında tasarruf konusunda bir bilinç ve farkındalık yaratmayı amaçlayan projemiz, Özel Sektör Gönüllüleri Derneği (ÖSGD) tarafından her yıl düzenlenen "Gönülden Ödüller" Ödül Programı'nda "En İyi Gönüllülük Projesi" ödülüne layık görüldü.

Akbank'tan Kadınların Güçlenmesine Destek için İmza

Akbank, kadınların tüm sektörlerde ve her düzeyde, ekonomik yaşamın içinde yer alabilmelerini sağlamak amacıyla güçlenmelerini hedefleyen, Birleşmiş Milletler'in özel sektör girişimi "Kadının Güçlenmesi Prensipleri"ni (Women's Empowerment Principles – WEPs) imzaladı.

Türkiye'nin Sürdürülebilir Kalkınması için Değer Üretmeye Devam Edeceğiz

Akbank olarak farklı toplumsal kesimlerin ekonomik faaliyetlerini desteklemeye yönelik bankacılık faaliyetlerimizin yanı sıra girişimcilik ve eğitimden kültür-sanat alanına kadar farklı alanlara yayılan toplumsal yatırımlarımıza destek olan tüm paydaşlarımıza teşekkürlerimizi sunarız. Paydaşlarımızın desteğiyle önümüzdeki dönemde de Türkiye'nin sürdürülebilir kalkınması için kalıcı değer üretmeye devam edeceğiz.



Hakan Binbaşgil
Akbank Genel Müdürü

DÜNDEN BUGÜNE AKBANK VE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

Akbank'ın Kurumsal Gelişimi

1948

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 Depositary 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 bin 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.

2016

Akbank Yatırımcı İlişkileri internet sayfası ve sürdürülebilirlik internet sayfası paydaşların erişimine açıldı.

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 iş birliği 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) iş birliğiyle Türkiye'de iklim değişikliği nedeni ile risk altında olan bölgelere dikkat çekmek üzere, "Yok Olmadan" adlı projeye destek verdi.

2010 ve 2011

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

2011

Akbank Gönüllülük Sistemi hayata geçti.

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.

DÜNDEN BUGÜNE AKBANK VE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

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, Üye İşyeri Kampanyaları, Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu (TESK) iş birliği anlaşması, Esnaf Stajı, Esnaf Şenliği gibi çalışmalarla esnafa yönelik ürün ve hizmetler sunmaya devam etti.

Akbank, Sabancı Üniversitesi Yönetici Geliştirme Birimi (EDU) iş birliğiyle şirket sahibi ya da şirkette çalışan aile üyelerine yönelik düzenlediği “Akbank Aile Şirketleri Akademisi” ile firmaların rekabet gücünü artırma ve sağlıklı büyümelerini sağlama, sürdürülebilirlik ve kurumsallaşma çalışmalarına destek olmak üzere program başlattı.

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 iş birliği ile, girişimci olmayı hedefleyen gençler için, CaseCampus Projesi çalışmalarını başlattı.

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

2016

Akbank, üye işyeri giderlerini sabitlemek isteyen KOBİ’lerin bütçelerine uygun tarifelerle, paket limitlerine göre aylık sabit ücret ödeyecekleri Eko POS tarifelerini hayata geçirdi.

KOBİ’lerin dijitalleşmesini önemseyen Akbank, iş birliği yaptığı Vodafone’un KOBİ’lere yönelik Dijitalleşme Endeksi’nin özel versiyonunu müşterilerine sundu.

Akbank, KOBİ’lerin hayatlarını kolaylaştıracak dijital uygulamalar tasarlayan Fintech’lerle çözüm ortaklığı geliştirmeye başladı.

Akbank, “Vodafone İş Ortağım” birlikteliğiyle Türkiye’de bir ilk olan, KOBİ’lerin sorunlarına dijital çözümler üretilmesine yönelik “Hackathon” etkinliğini düzenledi.

Akbank, Sabancı Üniversitesi, Deloitte ve TAİDER - Aile İşletmeleri Derneği ile birlikte, “Aile Şirketleri İçin Sürdürülebilir Başarının Anahtarları” araştırmasını gerçekleştirdi.

Akbank, Paraşüt ile yaptığı iş birliğiyle işletmelerin finansal operasyonlarını tek elden yöneterek kontrol altına alabilmelerini sağladı.

Akbank ve Endeavor iş birliği ile girişimci olmayı hedefleyen gençler için hayata geçen CaseCampus Programı ilk mezunlarını verdi.

Akbank ve Endeavor, Ankara ve İzmir’deki girişimcilik ekosistemine destek olmak için “İyi Girişim Kentler” projesini başlattı.

Akbank ve Sabancı Üniversitesi iş birliği ile eğitim alanında önemli bir girişim olan Center of Excellence in Finance (CEF) faaliyetlerine başladı.

“Şehrin İyi Hali” projesi 2016 yılında yeni bir sivil toplum kuruluşu iş birliği ve daha fazla üniversite öğrencisinin katılımıyla kapsamını geliştirdi.

Akbank, Sabancı Üniversitesi Yönetici Geliştirme Birimi (EDU) iş birliğiyle şirket sahibi ya da şirkette çalışan aile üyelerine yönelik düzenlediği “Akbank Aile Şirketleri Akademisi”nin yedincisini 2016 yılında gerçekleştirdi.

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 bin 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 bin 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'inci yılını, Oscar ödüllü animasyon filmi Shrek'in müzikal versiyonunu ilk kez Türkçe olarak izleyicilerle buluşturarak kutladı.

2013

Akbank, 65'inci kuruluş yılı kapsamında, önde gelen uluslararası sanatçı Anish Kapoor'un Türkiye'deki ilk kapsamlı sergisine sponsor oldu.

2014

Akbank Çocuk Tiyatrosu tasarruf konusunda mesajlar veren "Aile Ağacı" isimli yeni tiyatro oyunu ile 6 ili kapsayan Anadolu turnesinde 6.500 ilkokul öğrencisi bir araya geldi.

2015

Akbank, Sakıp Sabancı Müzesi iş birliği 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 sanatseverlerle buluştu.

2016

Akbank Çocuk Tiyatrosu, Toby Hulse'nin tiyatroya uyarladığı, Owen Clavert-Lyons'un Lerzan Pamir'le birlikte yönettiği, ünlü çocuk edebiyatı klasiği Jules Verne'nin "80 Günde Dünya Turu" adlı eseri sahnelemeye başladı; oyun Aralık sonuna dek 22 kez sahnelendi.

— Akbank Hakkında



KISACA AKBANK

Türk Bankacılığında Değişimin Gücü

Kurulduğu tarihten bu yana Türkiye ekonomisinin büyümesine ivme katan sayısız başarıya imza atan Akbank, Türk özel sektörünün en değerli markaları arasında yer almaktadır. Bireysel bankacılık, ticari bankacılık, KOBİ bankacılığı, kurumsal bankacılık, özel bankacılık, döviz, para piyasaları ve menkul kıymet işlemleri (hazine işlemleri) ile uluslararası bankacılık alanlarının yanı sıra iştirakleri aracılığıyla bankacılık dışı finansal hizmetler ile sermaye piyasası ve yatırım hizmetleri alanlarında hizmet veren Bankamız, Türkiye'de kaliteli bankacılık hizmetlerinin gelişiminde kilometre taşı sayılabilecek projeleri hayata geçirmiştir.

Güçlü ve Yaygın Hizmet Altyapısı, Yetkin İnsan Kaynağı

İstikrarlı bir biçimde artan iş hacmi ve müşteri tabanının yanı sıra sağlam sermayesi, ucuz maliyetli yabancı kaynak temin etme olanaklarıyla rakipleri karşısında fark yaratan Akbank, 2016 yılında da yenilikçi projelere imza atmayı sürdürmüştür. Yurt içinde 840 şubesi, 14 bine yaklaşan çalışanı ve 4.201 ATM'si ile Türkiye'de güçlü ve yaygın bir dağıtım ağına sahip olan Bankamız, faaliyetlerini İstanbul'daki Genel Müdürlüğü ve yurt çapındaki 22 bölge müdürlüğü aracılığıyla etkin bir biçimde yürütmektedir.

14,3 milyonun üzerinde bireysel, 1 milyonu aşkın ticari ve KOBİ ile 6 bine yaklaşan kurumsal müşteriye sahip olan Akbank, fiziki şubelerinin yanı sıra internet ve telefon bankacılığı gibi Alternatif Dağıtım Kanalları aracılığıyla geniş bir yelpazede ürün ve hizmetleri müşterileriyle buluşturmaktadır.

2016 yılsonu itibarıyla 4.854 milyon TL net kâr açıklayan Akbank, yıl içerisinde gerçekleştirdiği başarılı finansal performansla konsolide aktiflerini bir önceki yıla kıyasla %17 artışla 295 milyar TL'ye yükseltmiş, %14,2'lik pekiştirilmiş sermaye yeterlilik oranı ile de hissedarlarına güven aşılamiştir.



ÇALIŞAN SAYISI

13.843

KREDİ KARTI ADEDİ

6,2 Milyon

MÜŞTERİ SAYISI

15,4 Milyon

BANKA KARTI ADEDİ

7,1 Milyon

ŞUBE SAYISI*

841

POS ADEDİ

~465 bin

ATM SAYISI

4.201

*Malta Şubesi dahildir.

AKBANK'IN KURUMSAL YAPI TAŞLARI: VİZYON VE MİSYON

VİZYONUMUZ:
EN MÜKEMMEL
BANKACILIK
DENEYİMİNİ
YAŞATARAK VE
TÜRKİYE'NİN
BÜYÜMESİNİ
DESTEKLEYEREK
KALICI LİDER
OLMAK.

MİSYONUMUZ:
ÜSTÜN
NİTELİKLİ İNSAN
KAYNAĞININ
PAYDAŞLARINA
SÜREKLİ BÜYÜK
DEĞER YARATTIĞI
EN BEĞENİLEN
TÜRK ŞİRKETİ
OLMAK.

Güçlü Temellerimiz

- ♥ Güçlü ve yerli ana ortaklık yapısı,
- ♥ Yüksek kaliteli insan kaynağı,
- ♥ Türkiye'nin en değerli banka markası,
- ♥ Başarılı uygulamalar ile uzun dönemli stratejik yönetim,
- ♥ Türkiye geneline yayılmış 840 şube ve ileri teknoloji dağıtım kanalları,
- ♥ Sektörde pek çok ilki başlatması ile Türkiye'nin yenilikçi gücü.
- ♥ Kalıcı ve yaygın fonlama tabanı,
- ♥ Odağında sürdürülebilirlik stratejisi ile yüksek özkaynak getirisi ve aktif kalitesi,
- ♥ %14,2 sermaye yeterlilik oranı ile güçlü sermaye yapısı,
- ♥ Yüksek aktif kalitesi ve düşük takipteki krediler oranı %2,3,
- ♥ %1,6 operasyonel gider/aktif rasyosu ile yüksek verimlilik.

Stratejik Hedeflerimiz

- ♥ Uzun vadede tüm paydaşlarımıza sürdürülebilir ve yüksek değer yaratmak amacıyla özkaynak getirisini asgari %15-17 aralığında gerçekleştirmek,
- ♥ Kritik pazar paylarında Türkiye'nin lider bankası konumunda olmak,
- ♥ Türkiye'nin müşteri deneyimi ve memnuniyeti açısından en iyi bankası olmak,
- ♥ Türkiye'nin en değerli bankası olmak.

SAYILARLA AKBANK

Türkiye Çapında Yaygın ve Gelişmiş Hizmet Altyapısı

Türkiye'nin dört bir yanında konumlanan 800'ü aşkın şubeden oluşan bir hizmet ağına sahip olan Akbank, müşterilerine kaliteli ve kesintisiz hizmet sunmaya 2016 yılında da devam etmiştir.

Farklı Segmentleri Bir Araya Getiren Dengeli Müşteri Portföyü...

Farklı segmentteki müşterilerine özelleştirilmiş finansal çözümler sunmayı hedefleyen Akbank, faaliyetlerini dört ana iş birimi (Kurumsal-Yatırım ve Özel Bankacılık, Ticari Bankacılık, KOBİ Bankacılığı, Bireysel Bankacılık) kapsamında planlamaktadır. Bankamız, uzun vadeli hedefler doğrultusunda gerçekleştirdiği yenilikçi projelerle 2016'da da farklı segmentlerdeki müşteri sayısını artırmaya devam etmiştir.

Bölümler	Kurumsal ve Yatırım Bankacılığı	Ticari Bankacılık	KOBİ Bankacılığı*	Bireysel Bankacılık	Özel Bankacılık
Şubeler	Kurumsal Bankacılık Şubeleri 9	Ticari, KOBİ ve Bireysel Bankacılık Şubeleri 826			Özel Bankacılık Şubeleri 7
Müşteri Sayısı	5.600	239.000	790.000	14.300.000	8.300

* KOBİ Bankacılığı, Bankamızın iş modeli çerçevesinde belirlediği müşterilere hizmet vermektedir.

SÜRDÜRÜLEBİLİR FİNANSAL BAŞARIMIZ

♥ **Uzun vadeli hedefler doğrultusunda faaliyetlerini şekillendiren Akbank, 2016 yılsonu itibarıyla konsolide net kârını %50 artışla 4.854 milyon TL'ye, toplam aktiflerini ise %17 artışla 295 milyar TL'ye yükseltmiştir.**

Başlıca Finansal Göstergeler

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

Başlıca Konsolide Finansal Göstergeler (milyon TL)	2014	2015	2016
Toplam Aktifler	218.697	252.467	294.501
Krediler	136.131	153.466	178.893
Mevduat	122.294	149.470	173.968
Alınan Krediler	21.269	26.177	32.304
Özsermaye	26.140	28.015	32.492
Net Kâr	3.379	3.229	4.854
Özsermaye Kârlılığı (ROE)	%14,1	%12,1	%16
Sermaye Yeterlilik Oranı (BIS)	%14,9	%14,5	%14,2
Piyasa Değeri (milyon ABD Doları)	8.888		

Krediler

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

Krediler (*)	2015	2016
Kurumsal TL Krediler (milyon TL)	14.309	20.131
Kurumsal YP Krediler (milyon ABD Doları)	14.660	13.763
Ticari TL Krediler (milyon TL)	22.583	31.186
Ticari YP Krediler (milyon ABD Doları)	7.566	7.346
Diğer Ticari TL Krediler (milyon TL)	13.108	13.744
Tüketici Kredileri (milyon TL)	28.645	29.384
Kredi Kartları (milyon TL)	10.888	10.566

* Reeskontsuzdur.

♥ Bankacılık faaliyetlerini katma değer odaklı projeler hayata geçirme hedefi doğrultusunda şekillendiren Akbank, 2016 yılında bir önceki yıla kıyasla %22 artışla 23.436 milyon TL'lik ekonomik değer yaratmıştır.

Paydaşlarımızın Desteğiyle Yaratığımız Toplam Katma Değer

Bankacılık faaliyetlerini katma değer odaklı projeler hayata geçirme hedefi doğrultusunda şekillendiren Akbank, 2016 yılında bir önceki yıla kıyasla %22 artışla 23.436 milyon TL'lik ekonomik değer yaratmıştır. Bankamızın; çalışanlara, toplumsal yatırımlara, devlete, yatırımcılara ve tedarikçilere yaptığı ödemeler ile çeşitli paydaş grupları ile iş birliği içerisinde yarattığı ekonomik değer paylaşımını gösteren tabloya ise aşağıda yer verilmiştir:

Yaratılan ve Dağıtılan Ekonomik Değer (milyon TL)	2014	2015	2016
Üretilen Doğrudan Ekonomik Değer	17.588	19.212	23.436
a) Gelirler	17.588	19.212	23.436
Dağıtılan Ekonomik Değer	13.250	14.580	17.148
b) İşletme maliyetleri	2.130	2.496	2.467
c) Çalışan ücretleri ve sağlanan diğer faydalar	1.485	1.671	1.799
d) Sermayedarlara ve fon sağlayıcılara	8.333	9.303	11.613
e) Devlete yapılan ödemeler	1.292	1.096	1.252
f) Toplumsal yatırımlar	0	13	16
Korunan Ekonomik Değer	4.338	4.632	6.289

- 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) Bankamızın 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 Bankamızın 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

♥ Akbank, sağlam ortaklık yapısı sayesinde kurumsal hedefleri doğrultusunda sağlam adımlarla ilerlemektedir.

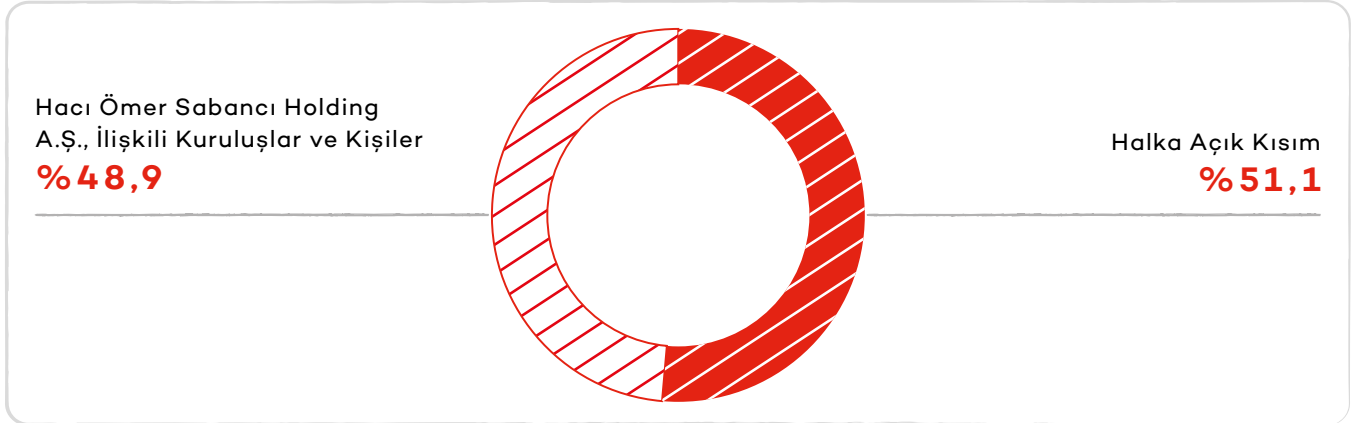
30 Ocak 1948 tarihinde özel sermayeli bir ticaret bankası olarak kurulan Akbank, günümüzde de bu alandaki başarılı faaliyeti çizgisini sürdürmektedir. Akbank hisse senetleri 2011 yılında %31 halka açıklık oranıyla Borsa İstanbul'da (BİST) işlem görürken, Citigroup Inc.'in sermaye planlama çalışmalarının 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.

Bankamızın 2016 yılı faaliyetleri ve finansal performansına ilişkin detaylı bilgiler, Akbank

2016 Faaliyet Raporu'nda yayımlanmıştır. Akbank 2016 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 2016 itibarıyla ortaklık yapımız grafikteki gibidir.



Bağlı Ortaklıklarımız*

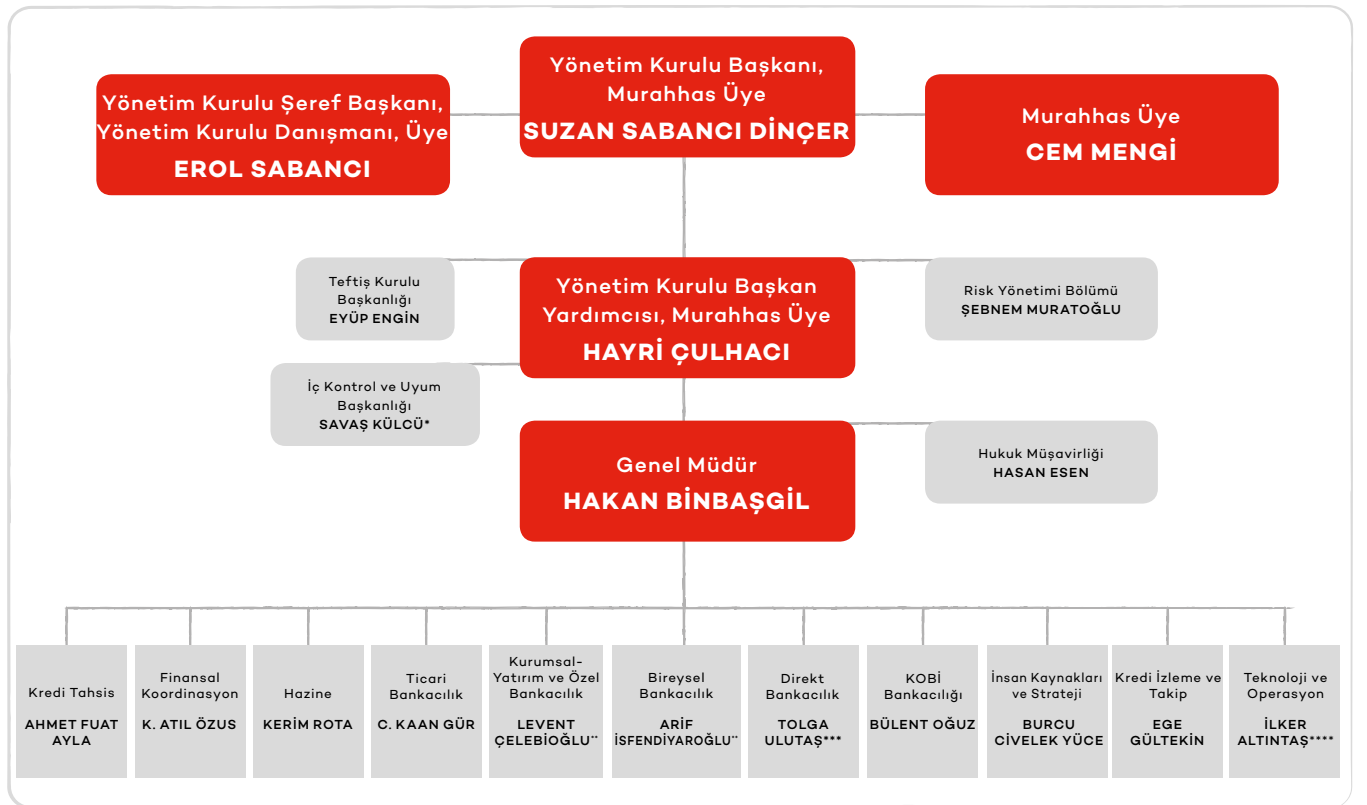
31 Aralık 2016 tarihi itibarıyla Akbank'ın doğrudan ve dolaylı bağlı ortaklıkları ve bunlardaki iştirak payları aşağıdaki gibidir:

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

* Banka Yönetim Kurulu tarafından; Banka'nın %100 iştiraki olan ve Birleşik Arap Emirlikleri'nin Dubai Emirliği'nde faaliyet gösteren Akbank Dubai Limited'in tasfiye edilerek aynı lokasyonda temsilcilik ofisi açılmasına karar verilmiştir.

YETKİNLİK ODAKLI ORGANİZASYON PLANIMIZ

Bankamızın güncel organizasyon planı aşağıda yer almaktadır. 31 Aralık 2016 tarihi itibarıyla Bankamızda 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.



* İç Kontrol ve Uyum Başkanı olarak görev yapan Dalga Öztürk, 17 Eylül 2016 tarihi itibarıyla görevinden ayrılmıştır. İç Kontrol ve Uyum Başkanı görevine aynı tarih itibarıyla Savaş Külcü atanmıştır.

** 1 Temmuz 2016 tarihi itibarıyla Bireysel ve Özel Bankacılık İş Birimi'ne bağlı bulunan "Özel Bankacılık Bölümü", Kurumsal ve Yatırım Bankacılığı İş Birimi'ne bağlanmış, aynı tarih ile Kurumsal ve Yatırım Bankacılığı İş Birimi'nin ismi "Kurumsal-Yatırım ve Özel Bankacılık İş Birimi" olarak, Bireysel ve Özel Bankacılık İş Birimi'nin ismi ise "Bireysel Bankacılık İş Birimi" olarak değiştirilmiştir.

*** Direkt Bankacılık İş Birimi'nden Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı olarak görev yapan Orkun Oğuz, 19 Temmuz 2016 tarihi itibarıyla görevinden ayrılmıştır. Bu göreve 19 Eylül 2016 itibarıyla Tolga Ulutaş atanmıştır.

**** Teknoloji ve Operasyon Genel Müdür Yardımcısı Turgut Güney'in 31 Ocak 2017 tarihinde görevinden ayrılması sonrasında bu göreve atanmıştır.

ÖDÜLLERLE TAÇLANAN ÜRÜN VE HİZMETLER

♥ **Akbank, yurt içi ve uluslararası platformlarda kazanmış olduğu ödülleri pozitif bir geri bildirim olarak görerek ürün geliştirme çalışmalarını başarıyla sürdürmektedir.**

Sürekli gelişim ilkesi çerçevesinde ürün ve hizmet kalitesini istikrarlı bir biçimde geliştiren Akbank, yenilikçi bakış açısıyla 2016 faaliyet döneminde de çok sayıda ödüle layık görülmüştür. Bankamız, yurt içi ve uluslararası platformlarda kazanmış olduğu ödülleri pozitif bir geri bildirim olarak görerek ürün geliştirme çalışmalarını başarıyla sürdürmektedir.

Çeşitlendirilmiş ürün ve hizmetleriyle her faaliyet döneminde önemli sayıda ödülle buluşan Akbank'ın 2016 yılında layık görüldüğü ödüller şu şekildedir:

Brand Finance

Dünyanın En Değerli 500 Banka Markası 2016 Araştırması'nda Üst Üste 5. defa "Türkiye'nin En Değerli Banka Markası" Ödülü

Euromoney

"Orta ve Doğu Avrupa'nın En İyi Bankası" Ödülü
"Türkiye'nin En İyi Bankası" Ödülü
"Türkiye'nin En İyi Özel Bankacılık Kuruluşu" Ödülü

The Banker

"Türkiye'nin En İyi Bankası" Ödülü
"API Kategorisi'nde Yılın Teknoloji Projesi" Ödülü
"Türkiye'nin En İyi Özel Bankacılık Kuruluşu" Ödülü

Global Finance

"Batı Avrupa'da En İyi Mobil Bankacılık" Ödülü
"Türkiye'nin En İyi Bankası" Ödülü
"Türkiye'nin En İyi Döviz Tedarikçisi" Ödülü
"Türkiye'nin En İyi Özel Bankacılık Kuruluşu" Ödülü

World Finance

"Türkiye'nin En İyi Bankası" Ödülü

♥ **Sürekli gelişim ilkesi çerçevesinde ürün ve hizmet kalitesini istikrarlı bir biçimde geliştiren Akbank, yenilikçi bakış açısıyla 2016 faaliyet döneminde de çok sayıda ödüle layık görülmüştür.**

EMEA Finance

“Türkiye’nin En İyi Bankası” Ödülü
 “Sendikasyon Kredisinde Orta ve Doğu Avrupa’nın En İyi Kuruluşu” Ödülü
 “En İyi Borçlanan Finansal Kurum” Ödülü

MasterCard

“Yılın En İyi Müşteri Değeri” Ödülü

Extel Avrupa Yatırımcı İlişkileri Anketi

“En İyi CFO, En İyi Banka Yatırımcı İlişkileri Ekibi,” Ödülü

SAP Awards

“Yılın Kurumsal Bilgi Yönetimi Projesi” Ödülü

Architecture Excellence Awards

“Kurumsal Servisler için SOA Vizyonu” Ödülü

Stevie International Business Awards

1 Altın, 5 Gümüş ve 5 Bronz Ödül

Brandon Hall İnsan Kaynakları Mükemmellik Ödülleri

“En İyi Eğitim Teknolojileri” Bronz Ödül

Kristal Elma Ödülleri

2 Kristal Elma, 1 Gümüş ve 1 Bronz Ödül

Türkiye Halkla İlişkiler Derneği (TÜHİD) Altın Pusula Halkla İlişkiler Ödülleri

“Kültür & Sanat” Kategorisinde Altın Pusula Ödülü


Özel Sektör Gönüllüleri Derneği (ÖSGD) “Gönülden Ödüller” Programı

“En İyi Gönüllülük Projesi” Ödülü

— Rapor Hakkında



RAPORLAMA YAKLAŞIMIMIZ

 **Akbank, sekiz yıldan bu yana gerçekleştirdiği sürdürülebilirlik raporlaması aracılığıyla hem sürdürülebilirlik performansını test etmeyi hem de etki alanında yer alan paydaşları için kıyaslama olanakları sunmayı hedeflemektedir.**

G4-22
G4-23
G4-26
G4-27

Küresel ölçekte tanınırlığa sahip bir marka olarak çok boyutlu bir sürdürülebilirlik yaklaşımı benimseyen Akbank, 2009 yılından bu yana gerçekleştirdiği yıllık sürdürülebilirlik raporlaması aracılığıyla sürdürülebilirlik alanında sağladığı ilerlemeleri paydaşlarının dikkatine sunmayı hedeflemektedir. Köklü kurumsal kültüründen ödün vermeden finansal ve operasyonel iş süreçlerini verimlilik odaklı projelerle güçlendiren Bankamız, etik ilkelerini her koşulda gözetmenin yanı sıra faaliyetleri kaynaklı çevresel ve toplumsal etkiyi asgariye indirmeye odaklanmaktadır. Bankamız, bu yaklaşım çerçevesinde 1 Ocak 2016-31 Aralık 2016 tarihleri arasında hayata geçirdiği sürdürülebilirlik uygulamalarını 2016 Sürdürülebilirlik Raporu aracılığıyla paydaşlarının dikkatine sunmuştur.

Akbank'ın Öncelikleri
Doğrultusunda Oluşturulan
Rapor Kapsamı

Türkiye bankacılık sektöründe GRI ilkeleri ışığında sürdürülebilirlik raporlaması gerçekleştiren ilk banka olan Akbank, sürekli gelişim ilkesi çerçevesinde 2014 yılından bu yana Sürdürülebilirlik Raporu'nu GRI G4 Raporlama İlkeleri'nin en gelişmiş (comprehensive) sürümünü temel alarak hazırlamaktadır. Bankamızın öncelikli faaliyet alanları ve kurumsal hedefleri rapor içeriği ve kapsamı açısından belirleyici konumdadır.

Okuyucu Dostu Tasarım Çizgisi

Akbank, 2016 Sürdürülebilirlik Raporu'nu okuyucu dostu bir tasarım anlayışı ile paydaşlarının erişimine sunmuştur. Önceki yıllarda yayımlanmış raporlarda temel alınan veri derleme yöntemlerinden bu Rapor çerçevesinde de faydalanılmış, farklılık gösteren yöntemlerin uygulandığı örneklerde de açıklayıcı bilgilere yer verilmiştir.

RAPORUN KAPSAMI VE ÇERÇEVESİ

G4-22
G4-23

♥ **Akbank; 1 Ocak-31 Aralık 2016 tarihleri arasında toplum, çevre ve ekonomi alanlarında sağladığı ilerlemeleri paydaşlarının dikkatine sunmak üzere 2016 Sürdürülebilirlik Raporu'nu paydaşlarının dikkatine sunmuştur.**

— *Sürekli gelişim ilkesi doğrultusunda faaliyetlerine yön veren Akbank, geçmiş dönemlerde olduğu gibi, 2016 Sürdürülebilirlik Raporu'nu da entegre raporlama yaklaşımı çerçevesinde Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi (BMKİS) ilkelerini dikkate alarak hazırlamıştır.*

Tüm iş süreçlerini sürdürülebilirlik yaklaşımı çerçevesinde şekillendiren Akbank; 1 Ocak-31 Aralık 2016 tarihleri arasında toplum, çevre ve ekonomi alanlarında sağladığı ilerlemeleri paydaşlarının dikkatine sunmak üzere 2016 Sürdürülebilirlik Raporu'nu paydaşlarının dikkatine sunmuştur. Akbank 2016 Sürdürülebilirlik Raporu, geride bıraktığımız iki yılda olduğu gibi, GRI Sürdürülebilirlik Raporlaması İlkeleri'nin yeni nesil raporlama çerçevesi G4 sürümü temel alınarak hazırlanmış ve G4'ün kapsamlı (comprehensive) uygulama seviyesi gereklerini

gözetmiştir. GRI ilkeleri doğrultusunda Rapor'un sonunda hazırlanan GRI İndeksi ise, Bankamız paydaşlarının toplumsal, çevresel ve ekonomi alanındaki göstergelerle ilgili performans raporlamasına ulaşmasını kolaylaştıracak şekilde hazırlanmıştır.

G4 Raporlama Çerçevesi Kapsamındaki Üçüncü Çalışma

Türkiye'de GRI ilkeleri doğrultusunda sürdürülebilirlik raporlaması gerçekleştiren ilk banka olan Akbank, 2016 Sürdürülebilirlik Raporu aracılığıyla GRI G4 Raporlama Çerçevesi'ndeki üçüncü raporunu yayınlamıştır. Akbank'ın sürdürülebilirlik raporlamasında temel aldığı GRI Sürdürülebilirlik Raporlaması İlkeleri G4 çerçevesine aşağıdaki linklerden ulaşılabilir:

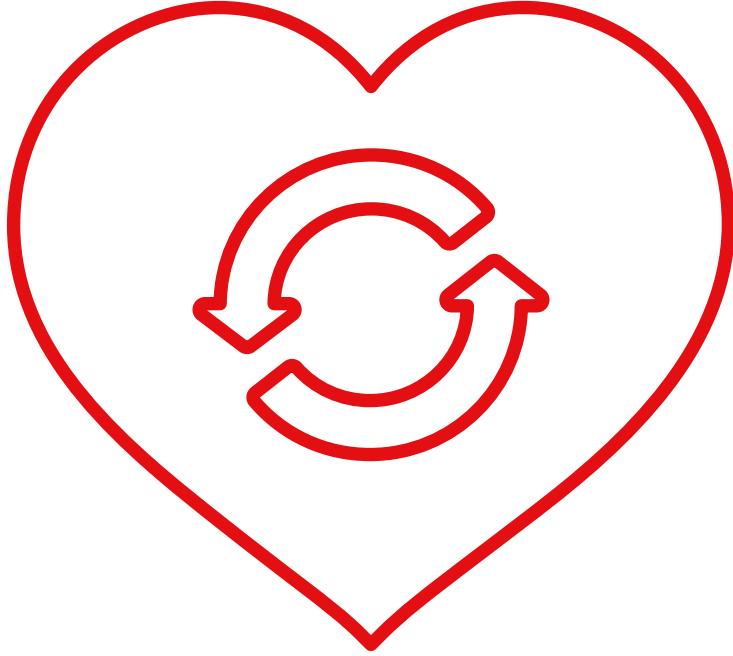
<https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/Turkish-G4-Part-One.pdf>
<https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/Turkish-G4-Part-Two.pdf>

Küresel İlkeler Sözleşmesi'ni Kapsayan Entegre Raporlama Anlayışı


Sürekli gelişim ilkesi doğrultusunda faaliyetlerine yön veren Akbank, geçmiş dönemlerde olduğu gibi, 2016 Sürdürülebilirlik Raporu'nu da entegre raporlama yaklaşımı çerçevesinde Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi (BMKİS) ilkelerini dikkate alarak hazırlamıştır. Raporun sonunda yer alan BMKİS'in dört bileşeni (işgücü, insan hakları, çevre, yolsuzlukla mücadele) kapsamındaki 10 ilkeye yönelik BMKİS İndeksi de okuyucular açısından bir rehber niteliğindedir.

Sekiz yıldan bu yana Küresel Raporlama Girişimi'nin (GRI) G4 Raporlama Çerçevesi ışığında sürdürülebilirlik raporlaması gerçekleştiren Akbank, bir taraftan bu faaliyet aracılığıyla sürdürülebilirlik performansını test etmekte, diğer yandan etki alanında yer alan paydaşlarına karşılaştırma olanakları sunarak Türkiye'de sürdürülebilirlik kültürünün yaygınlaşmasına katkı sunmayı hedeflemektedir.

— Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK VİZYONU, STRATEJİSİ VE TAAHHÜTLERİMİZ

 **Akbank, 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.**

G4-26**G4-27**

Akbank, GRI ilkeleri ışığında gerçekleştirdiği yıllık sürdürülebilirlik raporlaması aracılığıyla bir taraftan verimlilik odaklı çalışmalarını daha sistematik bir biçimde raporlamayı diğer taraftan paydaş diyaloguna yönelik yeni bir kurumsal iletişim kanalı oluşturmayı amaçlamıştır. Sürdürülebilirlik çalışmalarını paydaş diyalogunun pekiştirilmesi açısından önemli bir imkân olarak gören Bankamız, kurumsal iletişim platformları aracılığıyla paydaşlarını sürdürülebilirlik hedeflerine ortak etmekte ve gelen geri bildirimler doğrultusunda da iş süreçlerinde iyileştirmeler gerçekleştirmektedir.

Paydaş Katılımına Yönelik Etkin Bir Araç: Sürdürülebilirlik Raporlaması

Akbank, sekizinci 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.

Sürdürülebilirlik Vizyonumuz

Bankamızın 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 Bankamızdan en yüksek oranda performans beklediği, bu konulara yönelik risk ve fırsatlar belirlenerek bir sürdürülebilirlik stratejisi geliştirilmiş ve uygulamaya alınmıştır.

Türkiye'nin ve Müşterilerin Ekonomik Büyümesi Temel Öncelik...

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.

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

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK VİZYONU, STRATEJİSİ VE TAAHHÜTLERİMİZ

Tüm Organizasyon Yapısını Kapsayan Bütüncül Sürdürülebilirlik Yaklaşımı

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. Bankamızın 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.).

Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne Tam Uyum Hedefi

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 tesis edilen 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, 2016'daki toplantı gündemini oluşturan başlıca konular şu şekildedir: Bankamıza 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 Takımı Öncülüğünde Etkin Raporlama Süreci

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 Bankamızın 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 Bankamızın sürdürülebilirlik stratejisinde önemli bir yer tutmaktadır. Çalışan memnuniyeti ve müşteri memnuniyeti, Akbank Üst Yönetimi'nin anahtar başarı göstergeleri arasında yer almakta ve izlenmektedir.

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

Öncelikli Konularımız

Akbank'ın GRI'in G4 Sürümü kapsamlı (comprehensive) uygulama derecesinde hazırlanan 2016 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; 2016 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

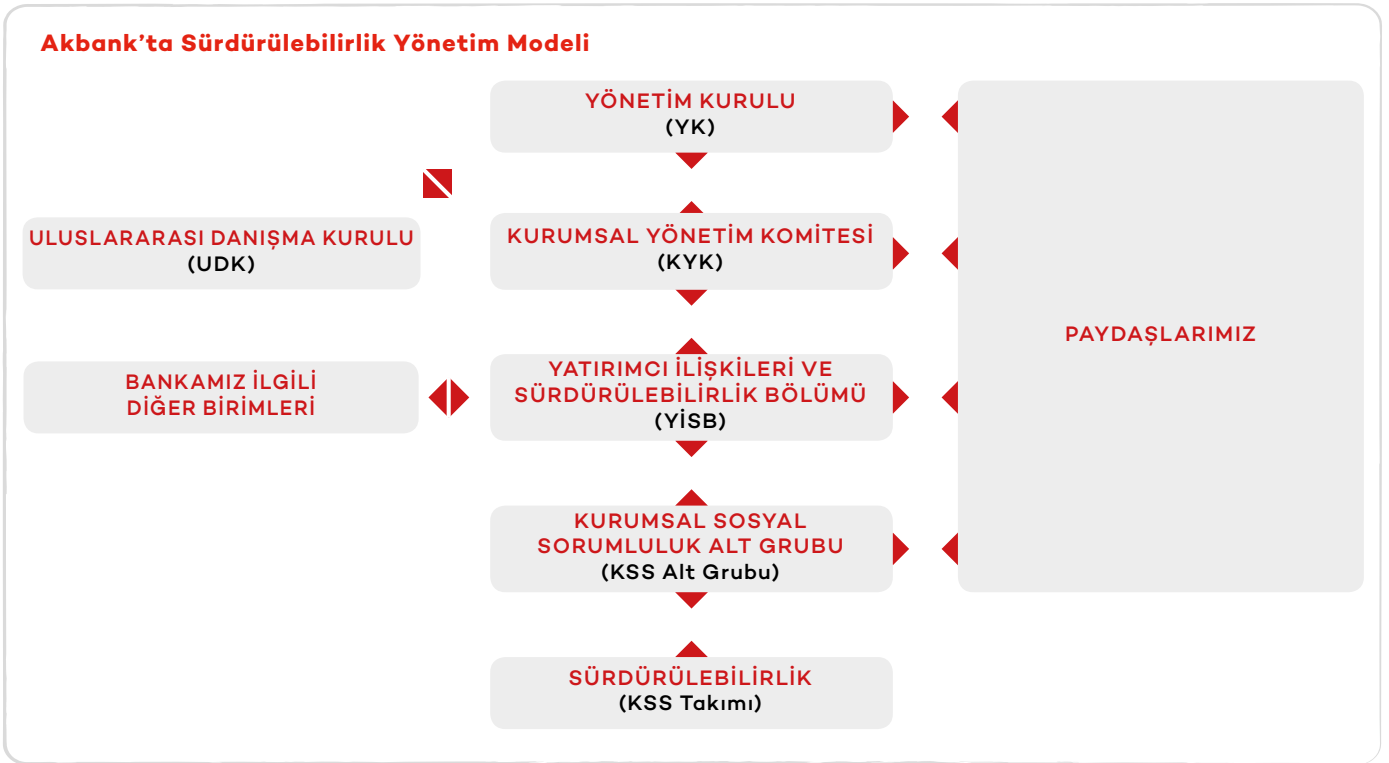
öncelikli unsurlar ise "Etkin Risk Yönetimi ve İç Kontrol", "Rüşvet ve Yolsuzluk Politikasına Uyum", "Etik Bankacılık", "Çalışan ve İnsan Hakları", "Kredilerde Çevresel ve Sosyal Risk Yönetimi", "Sponsorluk", "Çalışan Memnuniyeti" olarak belirlenmiştir. Bu kapsamda, Bankamızın bu yöndeki çalışmalarına odaklanılarak Akbank 2016 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 kılavuz olarak tasarlamıştır.

Akbank 2016 Sürdürülebilirlik Raporu Unsurların Önceliklendirilmesi Çalışması G4-18

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

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK VİZYONU, STRATEJİSİ VE TAAHHÜTLERİMİZ

♥ Akbank, iç iletişim kanalları aracılığıyla çalışanlarına yönelik bilgilendirme çalışmaları yürütmenin yanı sıra çalışanlara yönelik sürdürülebilirlik eğitimleri düzenlemektedir.



Çalışanlara Yönelik Sürdürülebilirlik 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 Sözleşmesi Rehberliğinde Sürekli Eğitim Faaliyetleri

Bu kapsamdaki çalışmalar neticesinde, 2012-2016 tarihleri arasında toplam 5.438, 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.

Sürdürülebilirlik Yaklaşımı e-öğrenme programı kullanıma açıldığı 2011 yılından bu yana 17.144 çalışan tarafından tamamlanmıştır.

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.

17.144 Çalışana Ulaşan Sürdürülebilirlik Yaklaşımı Eğitimleri

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 paylaşmakta, 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, Bankamızın sürdürülebilirlik yaklaşımından, gerçekleştirdiği kurumsal sosyal sorumluluk projelerine kadar pek çok güncel bilgiye yer verilmiştir. Bankamızın 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.

Tedarikçilerimizin %50’sinden Akbank İlkelerine Uyum Taahhüdü

Farklı alanlarda faaliyet yürüten tedarikçileriyle ilişkilerini

Tedarikçi Yönetim Politikası ışığında yürüten Akbank, tedarikçi firmaların Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi’nde yer alan ilkelere gerekli özeni göstermeleri konusunda destek olmaktadır. Hizmet ve ürünlerin temininde topluma ve çevreye daha duyarlı sistemlerle çalışan tedarikçilere öncelik tanıyan Bankamız, satın alma süreçlerini şeffaf ve uluslararası kalite standartları doğrultusunda yürütmektedir.

Güçlü bir tedarikçi portföyüne sahip olan Akbank, tedarikçilerinin %50’sinden faaliyetlerini Akbank ilke ve politikalarıyla uyum içerisinde gerçekleştireceklerine dair beyan almıştır. Tedarikçi firmaların bu alandaki taahhütlerine yönelik denetim çalışmalarını aralıksız sürdüren Bankamız, tedarikçi firmaların Akbank ilke ve politikalarıyla uyumlu çalışma yürütmesi için destek de olmaktadır.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK VİZYONU, STRATEJİSİ VE TAAHHÜTLERİMİZ

 **Sürdürülebilirlik faaliyetleri kapsamında belirlediği hedeflere paydaşlarını da ortak eden Akbank, paydaşlarını taahhütleriyle ilgili bilgilendirmeye yönelik iletişim kanallarına sahiptir.**

Sürdürülebilirlik Konusundaki Taahhütlerimiz

Sürdürülebilirlik faaliyetleri kapsamında belirlediği hedeflere paydaşlarını da ortak eden Akbank, paydaşlarını taahhütleriyle ilgili bilgilendirmeye yönelik iletişim kanallarına sahiptir.

Taahhüt Konusu	2016 Yılı Durum Değerlendirmesi	Taahhütlerimiz
Finansal Performans		
Sürdürülebilir kârlılık ve büyüme	Sağlam sermaye yapısıyla rekabette ön plana çıkan Akbank, 2016 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-içi sürdürülebilirlik eğitimi aracılığıyla çalışanlarına 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 için Buluşmaları, Tarım Fuarları, Genel Müdür ile Kahvaltı Sohbetleri, Çalışanlara Yönelik Motivasyon Etkinlikleri, Farklı Segmentteki Müşterilere Özel Etkinlikler, Kurumsal TV'ler, Mobilin Bankası Etkinlikleri, Gönüllülük Çalışmaları, Müşteri Memnuniyeti Anketleri, Akbank Şubeleri, Akbank Çağrı Merkezi, Bize Ulaşın Web Sayfası, Sosyal Medya (Toplam Takipçi Sayısı 3,1 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, 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 2016 yılında toplam 21 yerli ve yabancı yatırımcı konferansına katılmış, yaklaşık 250 uluslararası yatırımcı fon ve dört derecelendirme kuruluşu ile görüşmüştür.	Hissedarlarının yanı sıra mevcut ve potansiyel yatırımcılarla karşı güvene dayanan ilişkiler geliştirmeyi ilke edinen Akbank, kurumsal yönetimini hesap verebilirlik temelinde yürütme kararlılığındadır.
Bilgi güvenliği	Akbank, çalışanlarının bilgi güvenliği "okuryazarlığını" artırmak için sürekli olarak bilgilendirme çalışmaları yapmakta, bu çalışmalar ile daha bilinçli çalışanlar elde etmeyi hedeflemektedir.	2016 yılında gerçekleştirilen toplam teknoloji yatırımının yaklaşık %7'si güvenlik amaçlı gerçekleştirilmiştir. Yatırımın yanı sıra yasal mevzuata uyum, siber güvenliği sağlama ve teknoloji risk yönetimi ana başlıkları altında çalışmalar yürütülmüştür.

Müşterilerimiz		
Müşteri memnuniyeti	Akbank, müşteriye temas ettiği her noktada üstün hizmet kalitesini hedeflemektedir. Bu hedef doğrultusunda müşteriye dinlemeye, anlamaya, empati ile yaklaşarak, kişiye özel ve hızlı çözümler üretmeye özen göstermektedir. Bankamız, müşteriye hizmet ederken elde ettiği deneyimler doğrultusunda sürekli kendini geliştirmekte ve fark yaratacak ürün ve hizmetleri geliştirmek için daha iyiyi aramaktadır. Bankamız bünyesindeki müşteri memnuniyeti sistem ve süreçlerinde gerçekleştirilen değişimle birlikte her bir müşteri özelinde takip edilen başvurularda ortalama çözüm süresi 3 günden 2 güne düşürülmüş, hizmet kalitesi uyumu %60'lardan %90'a, ilk temas noktasında çözüm oranı ise %65'lerden %90 seviyelerine taşınmıştır.	Akbank, koşulsuz müşteri memnuniyeti doğrultusunda ürün ve hizmetlerini geliştirmeye devam etmeyi planlamaktadır.
Çevre odaklı ürün ve hizmetler	Akbank, 2016 yılı içerisinde EBRD'den yenilenebilir enerji ve enerji tasarrufu projelerine finansman sağlamak amacı ile 110 milyon ABD Doları tutarında yeni bir fon sağlamıştır.	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 risk yönetimi için Kredi Analiz Yöneticileri görevlendirmiştir.	Bankamız, kredilendirme faaliyetlerinde görev alan tüm çalışanlarını çevresel ve sosyal risk yönetimi açısından bilinçlendirmeyi hedeflemektedir.
Finansal hizmetlere erişimi kolaylaştıran yenilikçi ürün ve hizmetler	2016 yılsonu itibarıyla Akbank Direkt ile İnternet ve Mobil kanallarından 3 milyonu aşkın müşteriye hizmet verilmektedir.	Bankamız, yenilikçi hizmet çizgisini sürdürerek rakipleri karşısındaki teknolojik rekabet üstünlüğünü korumayı hedeflemektedir.
Çalışanlarımız		
Çalışan Bağlılığı	Bankamız, 2016 yılında da çalışan bağlılığını sürdürülebilir kılmaya yönelik etkin çalışmalara imza atmıştır. Akbank mutlu çalışan ve yüksek kurumsal performans ilişkisinin bilinciyle çalışanlarının duygu ve düşüncelerinin, beklentilerinin, insan kaynakları ve yönetim uygulamaları açısından önceliklerinin, memnun oldukları ve olmadıkları noktaların farkında olarak bağlılığı artırmanın önemine inanmaktadır	Bankamız, bu yönde alacağı aksiyonlarda da bu görüşleri dikkate alarak ilerlemeyi hedeflemektedir.
Eğitim	2016 yılında toplamda 867.785 saat eğitim alan Akbank çalışanlarının, kişi başı ortalama eğitim süresi 9 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. Ayrıca, Bankamız 2016 yılında kadınların tüm sektörlerde ve her düzeyde, ekonomik yaşamın içinde yer almalarını sağlamak amacıyla güçlenmelerini hedefleyen Birleşmiş Milletler'in özel sektör girişimi 'Kadının Güçlenmesi Prensipleri'ni (Women's Empowerment Principles – WEPs) imzalamıştır.	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 2016 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 2016 yılında da faaliyetleri kaynaklı karbon salımında azalma yakalamıştır.	Bankamız, önümüzdeki dönemde de küresel iklim değişikliğiyle mücadele çalışmalarını aktif bir biçimde desteklemeyi hedeflemektedir.
Topluma Katkımız		
Sponsorluk aracılığıyla topluma katkı	2016 yılında Monochrome, Günümüz Sanatçıları Ödülü Sergisi ve Sanat Rastlantısı Sergileri Akbank Sanat'ta Türkiye'deki sanatseverlerle buluşmuştur. Ayrıca, "Şehrin İyi Hali" projesi ile 2016 yılında 500 genç gönüllülük projelerinde görev almış ve sonrasında Caz Festivali kapsamında düzenlenen "İmany" Konseri'ne katılmıştır. 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. Akbank ve Sabancı Üniversitesi iş birliği ile hayata geçen Center Of Excellence in Finance (CEF) bünyesinde 2016 yılında konferanslar, eğitimler, seminerler ve araştırma raporları ile faaliyetlerine başlamıştır. Endeavor Derneği ile ortaklaşa gerçekleştirilen CaseCampus Programı ile girişimciliği kendisine kariyer yolu olarak seçen gençler ile bir araya gelinerek İstanbul ve İzmir'de konferans ve eğitimler düzenlenmiştir. Bankamız, Endeavor Derneği ile 2016 yılında Ankara ve İzmir'de "İyi Girişim Kentler" Projesi'ne başlamıştır.	Proje kapsamında bu şehirlerdeki etkin girişimcilere ulaşarak, onları destekleyip rol modelleri yaratmak ve şehir ve bölge bazlı girişimcilik ekosisteminin gelişimine katkıda bulunmak amaçlanmaktadır.
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.	Bankamız, çalışanlarının gönüllülük temelinde toplumsal projelere katılımını teşvik etmeyi ilke edinmiştir.

PAYDAŞLARIMIZLA DİYALOG

G4-24

G4-25

G4-26

G4-27

Paydaş diyalogu aracılığıyla üreteceği katma değer artacağına inanan 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, paydaşlarıyla diyalog sürecinde ise teknolojideki güncel gelişmelerden yararlanarak çok sayıda farklı kurumsal iletişim kanalı oluşturmuştur.

Güven ve Şeffaflık Temelinde 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 platformlar olarak konumlanmıştır. Bunun yanı sıra, paydaşlardan geri bildirim almak ve onlarla diyaloga girmek amacıyla her bir paydaş grubuna özel olarak geliştirilen çok yönlü diyalog platformları mevcuttur.

Aşağıdaki tabloda Akbank'ın paydaşlarıyla sürdürdüğü diyaloglara ilişkin çeşitli örnekler yer almaktadır:

Paydaş Grupları ve Diyalog Platformları	Yaklaşımımız	Örnekler
Hissedarlar, Yatırımcılar, Analistler Genel Kurul Toplantıları ve Tutanakları, Yüz Yüze ve Elektronik Ortamda Diyalog (Yurt İçi ve Yurt Dışındaki Toplantılar ve Konferanslar, Webcast ve E-Posta ile Sunum ve Bilgilendirme), Kamuyu Aydınlatma Platformu, Yıllık Faaliyet Raporu, Merkezi Kayıt Kuruluşu'nun "e-Yönet: Kurumsal Yönetim ve Yatırımcı İlişkileri Portalı", SPK Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne Uyum Raporu Basın Bültenleri, Yatırımcı Sunumları	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, Bankamızın 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 "Yeni Nesil Akbank Toplantıları", Genel Müdür ile Kahvaltılı Sohbetleri, Çalışanlar için Anlık Motivasyon Etkinlikleri, Akbanklı Gönüllüler Gönüllülük Programı, Çalışan Memnuniyeti Anketi, Kurumsal Performans Sistemi, Toplantılar (ör. Bölge Müdürlükleri ve MİY Performans Değerlendirme, Liderler Zirvesi, Geleceğin Liderleri Buluşması, Yönetici Adayı Kokteyli, Yeni Müdürlüğümüzle Kokteyl, Ödül Törenleri, Fikir Üretme) Koçluk Sistemi Bizim İçin Portalı, Öneri Sistemi, BANKSİS (Banka ve Sigorta İşçileri Sendikası), Akbank Tekaüt Sandığı Vakfı, Etik Hattı, E-Bültenler E-Posta Gönderimleri, Kurumsal TV'ler	Akbank, çalışanlarının motivasyon ve memnuniyetlerinin yüksek olmasının, uzun vadede kalıcı ve iyi iş performansını sağlamada belirleyici bir unsur olduğunun bilincindedir. Bankamız, çalışanların görüş ve beklentilerini düzenli şekilde alarak, bunlara yönelik uygulamaları hayata geçirmeye önem vermektedir. Akbank, kurum içi iletişimin etkin bir biçimde yürütülmesi için etkin iletişim kanalları tesis etmektedir.	2012 yılından bu yana devam eden, Akbank Genel Müdürü'nün üç ayda bir canlı olarak gerçekleştirdiği "Yeni Nesil Akbank Toplantıları" ile yönetim mesajları ve Bankamızın 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, Bankamızın farklı bölümlerinden katılımcılar Genel Müdürümüz ile görüş alışverişinde bulunma fırsatı yakalamaktadır. "Akbanklı Gönüllüler" gönüllülük sistemi kapsamında ise Türkiye'nin dört bir yanında bulunan gönüllü liderleri buldukları lokasyonlara değer katan sosyal sorumluluk projeleri gerçekleştirmektedir.
Müşteriler Akbank Sizin için Buluşmaları, Tarım Fuarları, Maaş Müşterilerine ve Birebir Segmentteki Müşterilere Özel Etkinlikler, KOBİ ve Tarım Bankacılığı Müşterilerine Özel İftar Yemekleri, Aile Şirketleri Akademisi, Birebir Segment Müşterileri ile Yatırımcı Seminerleri, Kurumsal Bankacılık Müşterilerine Özel Etkinlikler, Teknolojisever Müşterilere Özel Etkinlik ve Sponsorluklar, Müşteri Memnuniyeti Anketleri, Akbank Şubeleri, Akbank Çağrı Merkezi, Bize Ulaşın Web Sayfası, Sosyal Medya (Toplam Takipçi Sayısı: 2,9 Milyon), E-Posta ile Bilgilendirme, Müşteri İş Geliştirme Toplantıları, KOBİ'leri Bilgilendirme Toplantıları, Akbank Sanat Faaliyetleri, Medya, Reklam ve Tanıtım Kampanyaları E-Posta Gönderimleri, Kurumsal TV'ler	Akbank'ın öncelikleri arasında ilk sırada müşteri memnuniyeti yer almaktadır. Bankamızın 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.	Müşterilerle sosyal medya kanalındaki 26 farklı Akbank hesabı üzerinden iletişim halinde olan Bankamız, 7 gün 24 saat hizmet veren, özel yetiştirilmiş müşteri temsilcileri aracılığıyla her ay 7 binin üzerinde müşteri yorumuna yanıt vermekte, şikâyetlere çözüm sunmakta ve önerileri kayda almaktadır.

G4-24

G4-25

G4-26

G4-27

<p>Uluslararası Finans Kuruluşları</p> <p>Birebir ve Ortak Görüşmeler, Denetlemeler, Müzakereler, Raporlar, Sunumlar</p>	<p>Akbank'ın Uluslararası Finans Kurumu (IFC), Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD), Avrupa Yatırım Bankası (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.</p>	<p>International Finance Corporation (IFC) ile gerçekleştirilen 250 milyon ABD Doları tutarındaki seküritizasyon işlemi kapsamında, KOBİ kredilerine uygulanmak üzere Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemleri kurulmasına başlanmıştır. Bu sistemle, Akbank KOBİ kredileri süreçlerini IFC tarafından tanımlanan çevresel ve sosyal standartlarla uyumlu hale getirmektedir. Böylelikle, Akbank sürdürülebilirlik alanındaki öncü çalışmalarını daha da ileriye taşımaktadır.</p>
<p>Yasa Koyucular ve Düzenleyiciler</p> <p>Kamu Özel İş Birliği Çalıştayı, Toplantılar, Forum ve Konferanslar, Çeşitli Çalışma Grupları, Sözlü ve Yazılı Bildirimler, Beyannameler, Basın Bültenleri, Yasal Uyum Raporları</p>	<p>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.</p>	
<p>Tedarikçiler</p> <p>Tedarikçi Tanımlama Formları, Toplantılar, Akbank Etik İlkeleri</p>	<p>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.</p>	<p>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.</p>
<p>Üniversite Gençliği</p> <p>Doğrudan Akbank Tarafından Düzenlenen veya Desteklenen Etkinlikler, CaseCampus Girişimcilik Geliştirme Programı, Akbank Düşünce Kulübü, Bilgilendirme Toplantıları, Gençlik Bankacılığı, Kampüs Şubeler, Broşürler ve Tanıtım Kampanyaları</p>	<p>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 Bankamızı daha iyi tanıtmak amacıyla üniversite öğrenci kulüpleriyle işbirlikleri gerçekleştirmektedir.</p>	<p>Akbank, gelişmekte olan ülkelerdeki etkin girişimcileri destekleyerek, ekonomik gelişmeye katkıda bulunmak amacıyla kurulmuş olan Endeavor ile 10 yıldır farklı projeler geliştirmektedir. Akbank'ın 2016 yılında girişimcilik konusundaki çalışmalarına eklediği programlardan biri olan ve Endeavor Türkiye iş birliği ile hayata geçirilen CaseCampus Programı ilk mezunlarını vermiştir. Ayrıca, Center of Excellence in Finance (CEF) kapsamında finans alanında kariyer hedefleyen lise ve üniversite öğrencilerine yönelik sertifika programları gerçekleştirilmiştir.</p>
<p>Yerel Toplum</p> <p>Bankamızın düzenlediği ve katıldığı etkinlikler, Yerel Sponsorluklar, Gönüllülük Çalışmaları, Kültür & Sanat Faaliyetleri, Basın Bültenleri</p>	<p>Akbank, toplumsal fayda sağlayacak pek çok etkinliği desteklemeyi ve faaliyette bulunduğu yerlerdeki yerel topluma ulaşmayı hedeflemektedir</p>	<p>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 buldukları lokasyonlara değer katmaktadır. Adana Portakal Çiçeği Festivali, Milas Zeytin Hasat Şenliği, Gaziantep Çocuk Festivali gibi pek çok yerel organizasyona destek olunmuştur.</p>
<p>Sivil Toplum Kuruluşları</p> <p>Toplumsal Katılım Uygulamalarında İşbirlikleri, Sponsorluklar, Toplantılar, Konferanslar, Çalışma Grupları</p>	<p>Akbank, sivil toplum kuruluşlarıyla işbirlikleri geliştirmeye, sürekli iletişim içinde olmaya, faaliyetleri hakkında görüş ve beklentilerini dikkate almaya özen göstermektedir</p>	<p>Akbank topluma katkı projelerini şekillendirirken sivil toplum kuruluşları ile iş birliği 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.</p>
<p>Medya</p> <p>Basın Toplantıları, Basın Bültenleri, Günlük Ekonomik Bültenler</p>	<p>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</p>	<p>Akbank Üst Yönetimi ve ilgili yöneticiler, sektör değerlendirmeleri veya Bankamızın ürün ve hizmetleri hakkında düzenlenen basın toplantılarında medya dünyasının önde gelen isimleriyle düzenli aralıklarla bir araya gelerek görüş alışverişinde bulunmaktadır.</p>

PAYDAŞLARIMIZLA DİYALOG

G4-24

G4-25

G4-26

G4-27

♥ Akbank; ekonomik, çevresel ve sosyal sürdürülebilirlik alanlarındaki yerel ve uluslararası inisiyatiflere ve mesleki kuruluşlara destek olmayı temel öncelikleri arasında görmektedir.

Üye Olduğumuz Dernek ve Birlikler, İmzacısı Olduğumuz Girişimler

Kuruluşundan bu yana toplumsal sorumluluklarını gözeterek faaliyet yürüten Akbank; ekonomik, çevresel ve sosyal sürdürülebilirlik alanlarındaki yerel ve uluslararası inisiyatiflere ve mesleki kuruluşlara destek olmayı temel öncelikleri arasında görmektedir. Bankamızın 2016 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)
- ♥ Interactive Advertising Bureau (IAB Türkiye)
- ♥ İnteraktif Reklamcılık Derneği
- ♥ İstanbul Kültür ve Sanat Vakfı (İKSÜV)
- ♥ İstanbul Menkul Kıymetler Borsası Sürdürülebilirlik İndeksi (İSESİ) Projesi
- ♥ Karbon Saydamlık Projesi (Carbon Disclosure Project-CDP)
- ♥ TÜYİD - Yatırımcı İlişkileri Derneği
- ♥ Kredi Kayıt Bürosu (KKB)
- ♥ Kurumsal İletişimciler Derneği (KİD)
- ♥ REC ve TÜSİAD İş Birliğinde Kurulan İklim Platformu ve Türkiye İklim Değişikliği Liderler Grubu
- ♥ Reklam Özdenetim Kurumu (RÖK)
- ♥ Reklam Verenler Derneği (RVD)
- ♥ Özel Sektör Gönüllüleri Derneği (ÖSGD)
- ♥ Türkiye Bankalar Birliği (TBB)
- ♥ Türkiye Bankalar Birliği Sürdürülebilir Büyümede Finansal Sektörün Rolü Çalışma Grubu
- ♥ Türkiye Halkla İlişkiler Derneği (TÜHİD)
- ♥ Türkiye Kurumsal Yönetim Derneği (TKYD)
- ♥ Türk Sanayicileri ve İşadamları Derneği (TÜSİAD)
- ♥ Türk Sanayicileri ve İşadamları Derneği (TÜSİAD) Sürdürülebilir Kalkınma Görev Gücü
- ♥ Visa Renkli Ufuklar
- ♥ The European Association of Communication Directors (EACD)
- ♥ Birleşmiş Milletler Kadının Güçlenmesi Prensipleri (Women's Empowerment Principles - WEPs)

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

BM Küresel İlkeleri Işığında Faaliyet Çizgisi...

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 Politikasına Katkı

Akbank, bankacılık sektöründe sahip olduğu tecrübe ve birikimi paydaşlarına aktarmak için forum, konferans ve çalışma gruplarına konuşmacı ve dinleyici olarak katılmaya öncelik vermektedir. Ayrıca,

Bankamızın 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.

2016 Yılında Desteklenen Etkinlikler

Türkiye'nin sürdürülebilir kalkınma çabalarına destek olmaya yönelik toplumsal yatırımlarını aralıksız sürdüren Akbank, 2016 yılında da Türkiye için büyük önem arz eden çok sayıda etkinliğin resmi destekçisi olmanın yanı sıra aktif katılımcısı olmuştur.

Finans Sektörünün Kanaat Önderlerini Bir Araya Getiren Etkinlikler

FT Türkiye Zirvesi 2016

Financial Times Türkiye Zirvesi, Akbank ve Türk Hava Yolları'nın desteği ve DEİK/Türk-İngiliz İş Konseyi iş birliğiyle İstanbul'da gerçekleştirilmiştir. "Yeni Türkiye" başlığı ile gerçekleşen, Türkiye'nin seçim sonrasındaki ekonomik ve politik duruşu ve seçimin etkilerinin konuşulduğu zirvenin açılış konuşmasını Financial Times Uluslararası İlişkiler Editörü David Gardner gerçekleştirmiştir.

İhracatın Yıldızları-İhracatı Teşvik Ödülleri

Dünya Gazetesi tarafından DHL, Vodafone iş birliğiyle düzenlenen "İhracatın Yıldızları – İhracatı Teşvik Ödülleri" Yarışması, 2002'den bu yana Bankamız ana sponsorluğunda gerçekleştirilmektedir. 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 sürekli güncellemektedir.

Küresel iklim değişikliğiyle mücadeleyle yönelik BM nezdindeki uluslararası stratejileri yakından takip eden Akbank, Yönetim Kurulu'na doğrudan bağlı olan Kurumsal Yönetim Komitesi aracılığıyla iklim değişikliğiyle mücadeleyle yönelik kurumsal stratejisini oluşturmaktadır. Bunun yanı sıra, Uluslararası Danışma Kurulu bu konudaki kurumsal vizyona katkı sağlarken, Yatırımcı İlişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümü (YİSB) ise bu alanda koordinasyon ve yönetim fonksiyonunu üstlenmektedir. 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.

Proaktif Risk Yönetim 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 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.

2009 Yılından Bu Yana Karbon Saydamlık Projesi Katılımcısı

Akbank, 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, Bankamızın 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.).

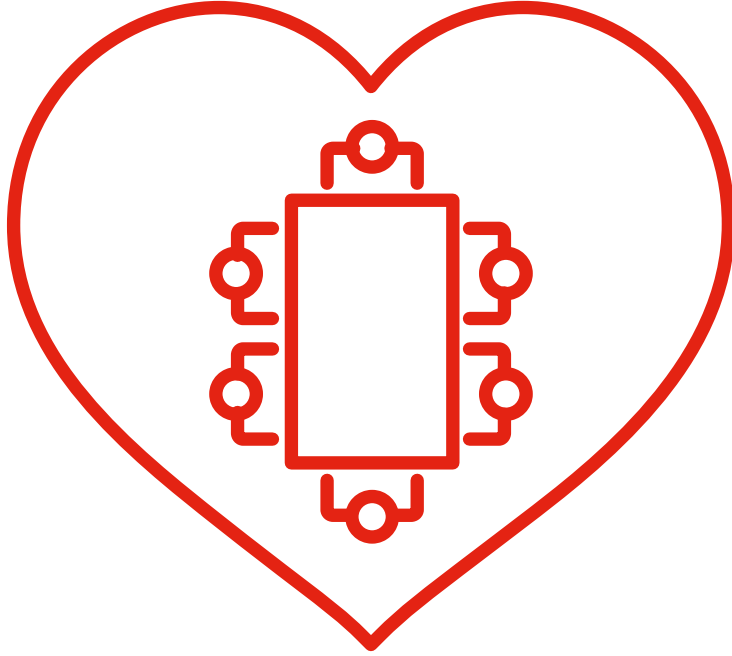
Akbank, iklim değişikliğiyle ilgili stratejileri ve sera gazı emisyon verilerini yıllık bazda yayımlanan Sürdürülebilirlik Raporu'nun yanı sıra CDP Raporu'yla da paydaşlarının dikkatine sunmaktadır. Yedincisi 2016 yılında CDP Sekretaryası'na sunulan raporun sekizincisinin 2017'de yayımlanması planlanmaktadır.

"İklim Dostu" Ürün ve Hizmetler

Akbank, küresel iklim değişikliğiyle mücadele kapsamında iki yönlü bir strateji hayata geçirmiştir. Bankamız, bir taraftan, operasyonları kaynaklı sera gazı salımlarını azaltmaya yönelik yenilikçi projeler hayata geçirmekte, diğer taraftan "iklim dostu" ürün ve hizmetlerle müşterilerinin faaliyetleri kaynaklı çevresel etkisini en aza indirmeye odaklanmaktadır.

— 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.

— Akbank'ta Kurumsal Yönetim



♥ Akbank, halka açık bir şirket olmanın yüklediği tüm sorumlulukları eksiksiz bir biçimde yerine getirmektedir.

Uzun vadeli hedeflere odaklanan başarılı finansal ve operasyonel performansı ile Türk bankacılık sektörünün öncü oyuncusu olan Akbank, profesyonel bir kurumsal yönetim yaklaşımı benimsemiştir.

Bankamızda 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.

İlklere ve Öncülüklerin Bankası...

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 yayımlayan 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. Bankamız, 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

Hissedarlarının birikimlerine değer katmak hedefi doğrultusunda faaliyetlerini şekillendiren Akbank, halka açık bir şirket olmanın yüklediği tüm sorumlulukları eksiksiz bir biçimde yerine getirmektedir. Bankamız, bu yaklaşımı sayesinde Akbank'ın hissedarları ve potansiyel yatırımcıları gözünde cazip ve öngörülebilir bir yatırım aracı konumunu pekiştirmeyi hedeflemektedir.

Yatırımcı İlişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümü

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.

Pay Sahiplerine Yönelik Etkin Bilgilendirme Süreçleri

Yatırımcı İlişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümü (YİSB) mevcut ve potansiyel yatırımcılara Bankamızın 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 Konferanslarında Güçlü Temsiliyet

Yatırımcı İlişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümü, Bankamız üst düzey yöneticileri ile birlikte 2016 yılında toplam 21 yerli ve yabancı yatırımcı konferansına katılmış, yaklaşık 250 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. Bankamızın 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 rehberliğinde Yönetim Kurulu tarafından oluşturularak onaylanmış ve internet sitesinde paydaşların dikkatine sunulmuştur. Bankamızda 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 Güçlü Bilgilendirme Kanalları

Akbank web sitesi, "Kamuyu Aydınlatma Platformu" (www.kap.gov.tr), Akbank şubeleri, çağrı merkezi, Akbank IR App (iOS), sosyal medya (Twitter, Facebook), medya, reklam ve tanıtım kampanyaları, yıllık Faaliyet Raporu ve Sürdürülebilirlik Raporu Bankamızın 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 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.

AKBANK YÖNETİM KURULU

Yönetim Kurulu'nun Yapısı

2016 yılsonu itibarıyla Akbank Yönetim Kurulu'nda üç icracı ve yedi icracı olmayan üye bulunmaktadır. Bankamızın Yönetim Kurulu Başkanı aynı zamanda tüm konulardan sorumlu Murahhas Üye konumunda bulunmaktadır.

2016 yılında Bankamızda üç Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi görev yapmıştır.

SPK Kurumsal Yönetim Uygulamaları'na göre, bankaların Denetim Komitesi Üyeleri Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi olarak kabul edilmektedir. Bu kapsamda, Denetim Komitesi üyeleri Hayri Çulhaçı ve Yaman Törüner Bağımsız Üye konumundadır. Banka'nın diğer Bağımsız Üyesi ise Sermaye Piyasası Kurulu tarafından tüm bağımsızlık kriterlerini taşıyan ve 31 Mart 2016 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 13 Ocak 2016 tarihli raporu Yönetim Kurulu'na sunulmuş olup, Yönetim Kurulu tarafından bağımsız üye adayı olarak Sermaye Piyasası Kurumu'na bildirilmesine karar verilmiştir.

Mart 2016'da seçilen Yönetim Kurulu Üyeleri'nin görev süreleri 2017 yılında dolmaktadır. Mazereti olmadığı sürece tüm Yönetim Kurulu Üyeleri toplantılara katılmaktadır.

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

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

♥ Yönetim Kurulu, Akbank'ın yıllık bütçesi ve stratejik planını onaylamanın yanı sıra bütçe ile fiili karşılaştırmaları yakından izlemekte, sapmalar hakkında bilgi almakta ve alınan kararları takip etmektedir.

Stratejik Yol Haritasını Belirleyen Organ: Yönetim Kurulu

Bankamızın 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 onaylamanın yanı sıra bütçe ile fiili karşılaştırmaları yakından izlemekte, sapmalar hakkında bilgi almakta ve alınan kararları takip etmektedir. Makroekonomik koşullarda bütçe beklentilerinden farklı, önemli sapmalar varsa, bütçe revize edilmekte ve tekrar Yönetim Kurulu onayına

sunulmaktadır. Yönetim Kurulu stratejik hedeflerin, bütçe hedeflerinin ve gerçekleşen rakamların takibini 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.

Bankamızın 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.

Kurumsal 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, Bankamızda 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

♥ 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" kurulmuştur.

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 Bankamızın 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, fiyatlandırma ve fonlama stratejilerinin geliştirilmesinden sorumludur.

Yönetim Kurulu Üyelerine Sağlanan Haklar

Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK) ve SPK'nın düzenlemeleri doğrultusunda ücretlendirme politikasını şekillendiren Akbank, Yönetim Kurulu Üyelerinin ve Üst Yönetim mensuplarının ücretlendirme esasları yazılı hale getirilerek Bankamızın internet sitesinde paydaşlarının dikkatine sunulmuştur.

BDDK ve SPK Yönetmelikleri Işığında 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. Bankamızın ücretlendirme politikası BDDK ve SPK'nın düzenlemeleri doğrultusunda uygulanmaktadır. Ücretlendirme politikası yazılı hale getirilerek Genel Kurul'da ortakların bilgisine sunulmuştur ve Bankamızın internet sitesinde yayımlanmıştır. Yönetim Kurulu Üyelerine ve üst düzey yöneticilere verilen ücretler ile sağlanan diğer tüm menfaatler toplam olarak yıllık Faaliyet Raporu vasıtasıyla kamuoyuna açıklanmaktadır. Yönetim Kurulu Üyelerine Akbank tarafından kullanılacak krediler Bankacılık Kanunu ile belirlenen çerçevede kısıtlanmaktadır ve bu çerçevede dışında kredi kullanılmamaktadır.

Akbank'ın Uluslararası Vizyonunun Kanıtı: Uluslararası Danışma Kurulu

Bünyesinde yer alan deneyimli üyelerin rehberliğinde küresel ve yerel ekonomik gelişmeleri yakından takip eden Akbank Danışma Kurulu'nun Başkanlığı'nı Suzan Sabancı Dinçer üstlenmektedir. 12 üyeden oluşan Kurul, 2016'da 2 defa toplanmıştır. Toplantılarda küresel ekonomideki son eğilimler, para ve maliye politikalarındaki ana trendler ve Türkiye ekonomisi için var olan fırsatlar küresel boyutta ele alınıp değerlendirilmiştir.

— Risk Yönetimi ve Yasal Uyum



GELECEĞE ODAKLANAN RİSK YÖNETİMİ YAKLAŞIMI

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

Akbank bünyesinde Risk Yönetimi Sistemi'nin kurulması ve işletilmesi Yönelik Kurulu'nun başlıca sorumlulukları arasında yer almaktadır. Denetim Komitesi ve Üst Düzey Risk Komitesi'nin yardımıyla güncel gelişmeleri değerlendiren Yönetim Kurulu, Bankamızın temel 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.

Kurumsal Hedefler Doğrultusunda Risk 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 Kalite Standartlarında Risk Yönetim Modelleri

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 uyum sürekli izlenmektedir.

GELECEĞE ODAKLANAN RİSK YÖNETİMİ YAKLAŞIMI

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 Bankamızın 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. Bankamızda 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 çözmek 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. Komite'nin yaptığı kapsamlı değerlendirme 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 Bankamızın sistemsel altyapısında, iş süreçlerinde, kural ve sınırlamalarda yasal mevzuata uyumun sağlanmasında çeşitli birimler görev almaktadır.

İÇ KONTROL VE İÇ DENETİM SİSTEMİ

♥ Akbank iç kontrol sistemi aracılığıyla; varlıklarının korunmasını, faaliyetlerin etkin, verimli ve yasal düzenlemelere uygun şekilde yürütülmesini, güvenilir ve bütüncül bir muhasebe ve finansal raporlama sisteminin varlığını hedeflemektedir.

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

Güçlü Kontrol ve Denetim Altyapısı

Etkin bir iç kontrol sisteminin en önemli 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, Bankamızın 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 BAŞKANLIĞI

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.

Faaliyetleri kapsamında son teknolojik gelişmelere göre yapılandırılmış bir altyapıdan yararlanan İç Kontrol ve Uyum Başkanlığı, Bankamızın operasyonel, yasal ve itibar riskinin yönetilmesinde kilit bir görev üstlenmektedir. Akbank bünyesindeki iç kontrol ortamının kuvvetlendirmesi, iç kontrol faaliyetlerinin geliştirilmesi ve iyileştirilmesi çalışmalarında diğer birimlerle iş birliği içerisinde çalışan İç Kontrol ve Uyum Başkanlığı, operasyonel risklerden kaynaklanan kayıpların düşük seviyelerde tutulmasına, faaliyetlerin etkin, verimli, mevzuata uyumlu ve etkin bir kontrol ortamı içerisinde sürdürülmesine önemli katkılar sağlamaktadır.

İÇ KONTROL VE İÇ DENETİM SİSTEMİ

Beş Alana Odaklanan İç Kontrol ve Yasal Uyum Süreçleri

İç Kontrol ve Uyum Başkanlığı, 2016 yılında da kontrol faaliyetlerini beş ana başlıkta başarıyla sürdürmüştür. Genel Müdürlük ve süreç kontrolleri kapsamında temel bankacılık ve Bankasürans fonksiyonları kontrol edilmiş, tasarlanan iş akışlarındaki kontrol noktalarına ilişkin değerlendirmeler yapılarak görevlerin fonksiyonel ayrılığı, yetki ve sorumlulukların paylaşımı, sistemsel kontrollerin tasarlanması, finansal raporlama sistemlerinin kontrolü, muhasebe ve raporlama sistemlerinin bütünlüğü ve güvenilirliği, birimlerin projelerine destek verilmesi gibi iç kontrol sistemini oluşturan önlemlerin alınması sağlanmıştır.

Bunun yanı sıra, her yerden veya merkezden yapılan şube rutin kontrolleri ile kontrol ortamının değerlendirilmesi, kontrol faaliyetlerin gözden geçirilmesi ve operasyonel risklere sebebiyet verebilecek hata ve noksanlıkların azaltılması amaçlanmıştır.

Uyum kontrolleri kapsamında ise bankacılık mevzuatına uyum alanında, yayınlanan yeni mevzuat düzenlemelerinin içselleştirilmesi ve uygulanmasına dönük izleme, takip ve kontrol faaliyetleri gerçekleştirilmiştir. Bankamızın yeni ürün/hizmet projeleri ile tüm organizasyon yapısı genelinde ilan edilen mevzuat değişiklikleri, uyum ve kontrol sistemleri yönüyle değerlendirilmiştir. 5549 sayılı Suç Gelirlerinin Aklanmasının Önlenmesi Hakkında Kanun ile belirlenen yükümlülüklerin yerine getirilmesine yönelik izleme ve kontrol faaliyetleri de gerçekleştirilmiştir.

Bilgi sistemleri kontrolleri kapsamında veri sızıntısı sisteminin oluşturduğu uyarılar incelenmiş, bilgi teknolojileri altyapısını oluşturan sistemlerdeki güvenlik parametreleri ve yetkiler kontrol edilmiştir. Ayrıca, temel bankacılık uygulamalarındaki yetkilerin görev tanımlarına uygunluğu kontrol edilmiş, kritik işlemlere ait denetim izleri gözden geçirilmiştir.

İç Kontrol ve Uyum Başkanlığı'nın üstlendiği bir diğer fonksiyon ise, denetleme ve düzenleme ilişkilerinin yönetilmesi ve koordinasyonu olmuştur. Bu fonksiyon ile, denetim süreçleri tek elden koordine edilmiş ve denetim sonuçlarının takibinde yönlendirici ve etkin olunmuştur. Bunun yanı sıra, BDDK, TCMB, SPK gibi resmi kurumlar ve TBB, TSPB gibi birliklerle yapılan yazışmaların Banka içinde koordinasyonuna aracılık edilmiştir. Düzenleyici ve denetleyici otorite ve kurumlar ile olan ilişkilerin sağlıklı ve güven içerisinde yürütülmesine önemli katkılar sağlanmıştır.

TEFTİŞ KURULU BAŞKANLIĞI

Akbank Teftiş Kurulu Başkanlığı; faaliyetlerin yasal düzenlemelere ve Yönetim Kurulu tarafından belirlenen strateji ve politikalara uygun yürütülmesi, verimliliğin artırılması, hizmet kalitesinin geliştirilmesi, iç kontrol, risk yönetimi sistemlerinin ve kurumsal yönetim süreçlerinin etkinliğinin ve yeterliliğinin sağlanmasına ilişkin denetim ve değerlendirmelerden sorumludur.

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 Yönelik Etkin Denetim Mekanizmaları

Teftiş Kurulu Başkanlığı, Bankamızın bilgi sistemlerinin güvenilirliğini, bütünlüğünü ve verilere zamanında ulaşılabildiğini 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 çözümlenmek 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 iş birliği ve tüm çalışanlarının desteğiyle yürütmektedir.

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

Suç Gelirlerinin Aklanmasına Yönelik Sıkı Denetim

Uluslararası bankacılık düzenlemeleri ve yasal mevzuat çerçevesinde suç gelirlerinin aklanması ve terörün 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 Standartlarına Tam Uyum

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 (BGMK) ve Mali Eylem Görev Gücü (FATF) tarafından yayımlanan

standartlar gözetilerek suç gelirlerini aklamaya, terörizmin finansmanına ve yasadışı faaliyetlere yönelik bankacılık işlemlerine aracılık edilmemesi için sistemsel kontroller yürütülmektedir.

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

Ürün Tanıtımı ve Pazarlama İletişiminde Yasalara Tam 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 Mahremiyetini Gözetilen Ürün Tanıtım Faaliyetleri

Akbank, reklam ve sponsorluklar da dahil olmak üzere tüm ürün tanıtımı, satış ve pazarlama amaçlı iletişim faaliyetlerinde genel kabul görmüş etik anlayışına, kişisel bilgilerin gizliliğine, yasa ve yönetmeliklere uygun çalışmalar yürütmektedir.

Akbank, reklam ve sponsorluklar da dahil olmak üzere tüm ürün tanıtımı, satış ve pazarlama amaçlı iletişim faaliyetlerinde genel kabul görmüş etik anlayışına, kişisel bilgilerin gizliliğine, yasa ve yönetmeliklere uygun çalışmalar yürütmektedir.

Açık Bilgilendirme Politikası

Bankamızın 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. Bankamızın ürünleri ile ilgili kampanya ve yenilikleri Akbank'ın kurumsal web sitesinin yanı sıra tercih eden müşterilere e-posta ve mobil kısa mesaj ile duyurulmaktadır. Açık fiyatlama politikası çerçevesinde tüm bankacılık hizmet ve ürünlerinin tabi olduğu şart ve koşulları, ücret, komisyon ve faiz oranları gibi bilgileri, yasal gereklilikleri de göz önünde bulundurarak Akbank web sitesi dahil çeşitli mecralarda müşterilerin dikkatine sunulmaktadır.

İLERİ TEKNOLOJİ UYGULAMALARI IŞIĞINDA 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 Bankamızın hizmetlerinde “güvenli bankacılık” prensibi esastır.

Bilgi Güvenliğine Yönelik Yeni Yatırımlar

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 Bankamızın 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

Akbank, güvenli bankacılık yaklaşımı ışığında sistemlerini son teknolojik gelişmeler ışığında koruma altına alarak müşterilerinin finansal güvenliğini en üst düzeyde gözetmekte ve özellikle İnternet ve Telefon Bankacılığı, kredi kartı gibi ürünlerde sektör, işlem, tutar kısıtlamaları ve çok basamaklı şifre kullanımı gibi ek önlemler almaktadır.

İnternet Bankacılığı dahilindeki hizmetlerde BDDK uyumlu olarak iki faktörlü doğrulama ile kimlik doğrulama güvenliği sağlanmaktadır. Bu bağlamda Mobil İmza, Soft OTP gibi güvenlik bileşenleri müşterilere sunulmaktadır. İnternet üzerinden alışverişlerini güven içinde yapmak isteyen müşteriler için geliştirilen Sanalkart ve 3D secure uygulamaları mevcuttur.

Ayrıca, müşterilere kendi alabilecekleri önlemlerle ilgili sürekli bilgi aktarılmakta, farkındalığın artırılmasına yönelik unsurlar Akbank kurumsal web sitesinden duyurulmaktadır.

Bilgi Güvenliği Alanındaki En Yetkili Organ: 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 bilgilerinin 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.

Olası teknolojik siber tehditler bilgi güvenliği olay yönetimi kapsamında yönetilmekte, gerekli önleyici/düzeltilici tedbirler alınmaktadır.

İŞ SÜREKLİLİĞİ YÖNETİMİ

Akbank, 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'nı hayata geçirmiştir. Bu program, uluslararası bir standart olan (British Standard Institute) BS 25999'da tanımlanan iş sürekliliği ve olağanüstü durum yönetim sistemini temel alınarak geliştirilmiş, 2012 yılında ISO 22301:2012 Sosyal Güvenlik İş Sürekliliği Yönetim Sistemi standardının yayımlanmasını takiben güncellenmiştir.

Verimliliğe Yönelik Bir Yapılanma: İş Sürekliliği Komitesi

Akbank bünyesinde yılda iki kez toplanan İş Sürekliliği Komitesi, yönetim programı kapsamında yürütülen çalışmalarını izleme ve yönlendirmenin yanı sıra 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 kurtarılacak kritik öneme sahip hizmetlere yönelik olarak kurumsal hedefler ve yükümlülükler belirlenerek öncelikler tanımlanmış, hızlı ve doğru bir şekilde aksiyon alınmasını sağlamak üzere iş sürekliliği planları hazırlanmış, bilgi işlem merkezimiz İzmir'de kurulan Olağanüstü Durum Merkezi'nde yedeklenmiştir. Akbank bünyesinde oluşturulan iş sürekliliği planları düzenli olarak gözden geçirilmekte, güncellenmekte ve habersiz yapılan tatbikatlarla etkinliği ölçülmektedir.

İş Sürekliliği Yönetimi'nin 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

Uzun yılların deneyim ve uzmanlığı ışığında şekillenen köklü bir yönetim yaklaşımının temsilcisi olan Akbank, paydaşlarının ve çalışanlarının bu etik ilkelere uymasını temel öncelikleri arasında görmektedir. Bankamız, çalışanların ve paydaşların Akbank kurum kültürünü tanıması ve benimsemesi için çeşitli eğitimler ve etkinlikler düzenlemektedir.

Akbank Kurum Kültürünün Temel Bileşeni: Etik İlkeler

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, Bankamızın web sitesi ve kurumsal portalında yayınlanmanın yanı sıra e-öğrenme çalışmaları kapsamında çalışanlara sunulmaktadır.

Toplum ve Çevreye Saygı ile Güçlenen Etik Değerler

Güncellemesi en son 2016 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 Geri Bildirimleri için 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 iletebilmektedir.

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.

— Müşterilerimize Kattığımız 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 kanalları aracılığıyla yapmanın yanı sıra toplumun her ferдинin 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 Bankamızın 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. Bankamızın 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

2016 yılsonu itibarıyla yaklaşık 6 bin düzeyinde kurumsal müşteriye hizmet veren Akbank, müşterilerinin vazgeçilmez çözüm ortağı olmayı sürdürmektedir. Gelişen piyasa ihtiyaçları doğrultusunda Bankamızın yeniden yapılandığı Kurumsal Bankacılık Birimi, 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.

Bankamızın AkYatırım, AkLease, AkSigorta, AvivaSA ve Akbank AG (Almanya) 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 ve Akbank AG (Almanya) ile oluşturulan sinerji sayesinde birçok farklı finansal ürün ve hizmete erişim imkânı 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, 2016'da da 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 Center 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, 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 yılında 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 kazandırmayı hedeflemektedir.

Müşterilerin yatırım ihtiyaçlarının yanı sıra emeklilik, sigorta ve finansal en kaliteli hizmeti sunabilmek ve onların tüm ihtiyaçlarını tek noktadan karşılayabilmek amacıyla Grup şirketleriyle iş birliğinin 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.

2016 yılında da müşterilerle bir araya gelmek ve onların finansal ihtiyaçlarının yanı sıra sosyal ve kültürel hayatlarına katma değer sağlayabilmek adına etkinlikler düzenlenmeye devam edilmiştir. Rehber eşliğinde Sakıp Sabancı Müzesi Heinz Mack Sergisi Ziyareti, Ekonomi Kahvaltıları, Rehberli Contemporary İstanbul Gezisi, Özel Tadım Davetleri, Aile Şirketleri 2023 Konferansı, Knight Frank ile Uluslararası Gayrimenkul piyasaları üzerine konferans gibi aktivitelerle bazı üst segment marka iş birlikleri bu çalışmaların öne çıkanları olmuştur.

Akbank Private Banking, her yıl yapılmakta olan müşteri memnuniyet araştırması sonuçlarına göre iyileştirilmesi ve korunması gereken yönleri belirlemekte ve gerekli aksiyonları almaktadır.

Operasyonel Mükemmeliyet İlkesini Benimseyen Telefon Bankacılığı ve Çağrı Merkezi Altyapısı

Tüm operasyonel iş süreçlerini operasyonel mükemmellik hedefi doğrultusunda şekillendiren Akbank, çok sayıda temel bankacılık işlemini hızlı ve kolay bir şekilde gerçekleştirebilmeye

olanak tanıyan 444 25 25 Akbank Telefon Şubesi ve Sesli Yanıt Sistemi ile 2016 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, 2016 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, siparişten ödeme sürecine kadar tüm yurt içi/yurt dışı nakit akışı, stok yönetimi ve bunlara bağlı olarak oluşan finansman ihtiyaçlarını karşılayacak ürün ve uygulamalarla müşterilerinin her daim yanında olmayı hedeflemektedir. Müşterilerinin değer zincirindeki tüm tarafların ihtiyaçlarına yönelik 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

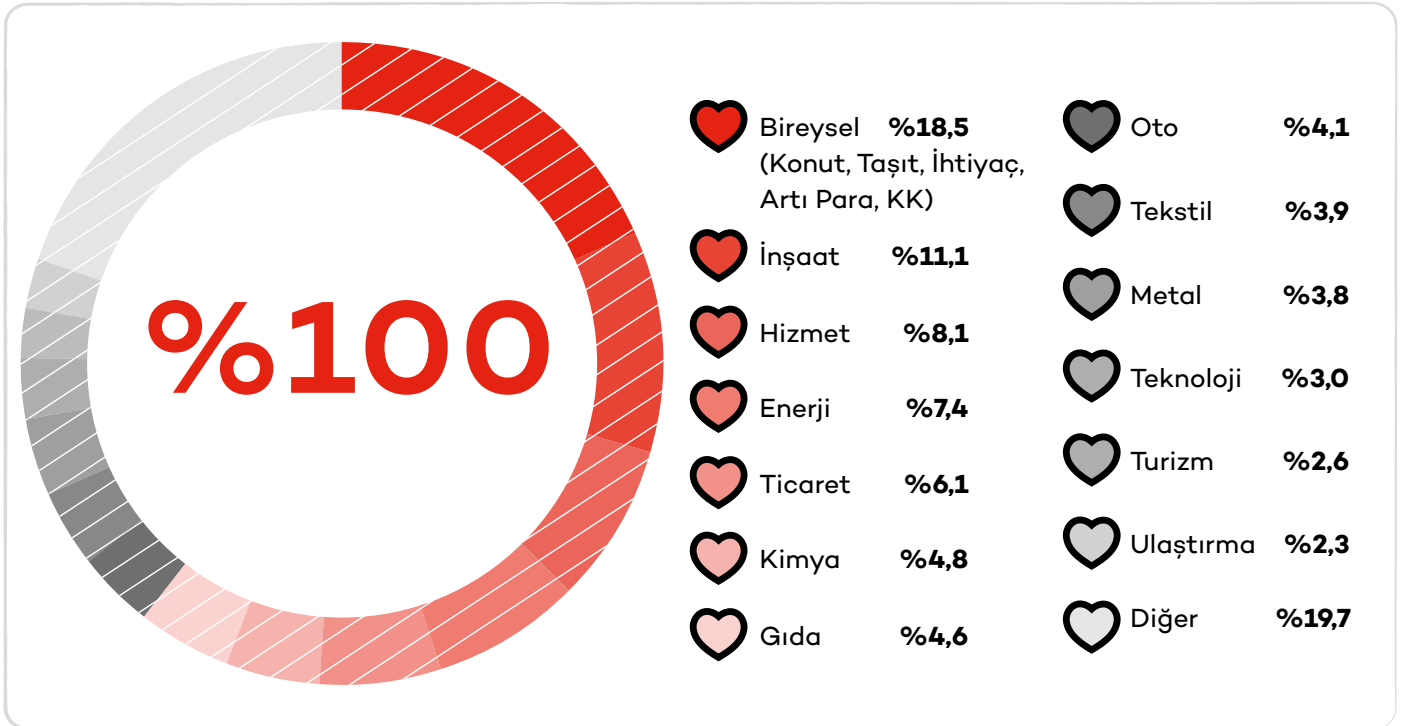
Tüm iş süreçlerine yansıttığı sürdürülebilirlik yaklaşımı ışığında yüksek oranda katma değer artışı yakalayan Akbank, Kurumsal ve Ticari Bankacılık segmentlerinde yer alan müşterilere tahsis ettiği kredileri, kredinin kaynağı gibi faktörlere bağlı olarak çevresel ve sosyal risk değerlendirmesine tabi tutmaktadır. 2016 yılı itibarıyla alınan IFC kredisi sonrasında KOBİ kredilerine uygulanmak üzere Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemleri kurulmasına başlanmıştır. Bu sistemle, Akbank

KOBİ kredileri süreçlerini IFC tarafından tanımlanan çevresel ve sosyal standartlarla uyumlu hale getirmektedir. Böylelikle, Akbank sürdürülebilirlik alanındaki öncü çalışmalarını daha da ileriye taşımaktadır. Bunlara ek olarak, Bankamız, çevresel sürdürülebilirlik politikası gereği risklerin fırsatlara dönüştürülmesini sağlayan projelere kredi portföyünün oluşturulması sürecinde öncelik tanımaktadır.

Müşterilerimize Sunduğumuz Kredilerin Sektörlere Göre Dağılımı

Akbank, farklı sektörlerde faaliyet yürüten müşterilerine satış hacminin artırılmasından yurt dışına açılmaya kadar yayılan geniş bir alanda kredileendirme seçenekleri sunmaktadır. 2016 yılsonu itibarıyla, Akbank'ın sektörler göre konsolide nakdi krediler dağılım oranları aşağıdaki gibidir:

Sektör Bazında Dağılım



KREDİLENDİRME SÜREÇLERİNE YÖNELİK ÇEVRESEL VE SOSYAL RİSK YÖNETİMİ

Çevre ve Sosyal Politika Uygulamaları

Akbank, 2010 yılından bu yana 50 milyon ABD Doları seviyesinin 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 öngörülmesi 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 bağlamda, Bankamızın 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 "Çevresel 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 Halkın Hassasiyetleri Dikkate Alınıyor

Akbank, kredi tahsis öncesi kontrollerde projenin ÇED raporuna uyumu ve önerilen projeye yöre halkının tepkisi gibi konularda araştırmalar gerçekleştirmektedir. Bunun yanı sıra, proje sırasında 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.

Uluslararası Sürdürülebilirlik Fonlarına Erişim Olanakları

Akbank, uluslararası finans kuruluşları ile iş birliği içerisinde müşterileri için sürekli yeni kredi olanakları yaratma ve ülke ekonomisinin büyümesine katkıda bulunma çalışmalarını 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.

Akbank, 2016 yılı içerisinde EBRD'den yenilenebilir enerji ve enerji tasarrufu projelerine finansman sağlamak amacıyla 110 milyon ABD Doları tutarında yeni bir fon sağlamıştır. Finanse edilecek projelerin buldukları bölgede oluşturabilecekleri çevresel ve sosyal etkilerin belirlenip azaltılmasına yönelik kriterlerin yer aldığı kredi kapsamında Akbank, müşterilerinden 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 vermekte, çevresel ve sosyal kriterlere uyum denetimi gerçekleştirmektedir.

Yeni IFC Kredisi

International Finance Corporation (IFC) ile gerçekleştirilen 250 milyon ABD Doları tutarındaki seküritizasyon işlemi kapsamında, KOBİ kredilerine uygulanmak üzere Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemleri kurulmasına başlanmıştır. Bu sistemle, Akbank KOBİ kredileri süreçlerini IFC tarafından tanımlanan çevresel ve sosyal standartlarla uyumlu hale getirmektedir. Böylelikle, Akbank sürdürülebilirlik alanındaki öncü çalışmalarını daha da ileriye taşımaktadır.

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 olarak 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.

IFC ile iş birliği içerisinde sürdürülebilirlik alanında başlatılan bu uygulama, 2016 yılı içerisinde revize edilerek “Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi” kapsamında Bankamızın tüm KOBİ Bankacılığı müşterilerini kapsayacak şekilde daha da ileriye taşınmıştır. Bunun yanı sıra, KOBİ müşterilerinin çevresel ve sosyal riskleri analiz edilerek sürdürülebilirlik bilincinin KOBİ müşterilerine yansımaları yönünde önemli adımlar atılmıştır.

Akbank Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi kapsamında yürütülen çalışmalar SEMS Ekibi tarafından organize edilmekte olup, KOBİ Bankacılığı ve Krediler İş Birimi’nden birer kişi “SEMS Officer” olarak atanmıştır. Bunun yanı sıra, SEMS Ekibi’nde Hazine İş Birimi tarafından yurt dışından sağlanan fonlar ile ilgili konularda, Hukuk Müşavirliği’nden Türk Çevre Mevzuatı uygulamaları ve mevzuatta meydana gelebilecek değişiklikler ile ilgili konularda, İnsan Kaynakları’ndan ise İş Kanunu ve işçi güvenliği ile ilgili konularda destek vermek üzere katılım sağlanmaktadır. Akbank Sosyal ve Çevresel Yönetim Sistemi’nin hedefi, tüm KOBİ segmenti müşterilerinin çevresel ve sosyal risklerini değerlendirerek bu risklerin gerçekleşmesini engellemek için müşterileri bilinçlendirmek ve gerekli önlemleri almalarını teşvik ederek çevresel ya da sosyal açıdan herhangi bir olumsuz etki yaratmasının önüne geçilmesini sağlamaktır.

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

- KOBİ müşterilerinin çevresel risklerini ölçmek için çalışanlara gerekli yetkinliklerin kazandırılması,
- Kredi süreçlerine çevresel ve sosyal risklerin ölçülmesine olanak sağlayan altyapının kurulması,
- Risklerin ölçülmesini ve takip edilmesine olanak vererek raporlama gerçekleştirilmesi.

KOBİ Müşterilerimizin Çevresel ve Sosyal Risklerinin Ölçülmesi

Akbank, 2016 yılında SEMS sistemi kapsamında KOBİ müşterilerinin çevresel ve sosyal risklerinin analiz edilerek ölçülebilir ve takip edilebilir bir sistem içerisinde objektif olarak değerlendirilmesine yönelik altyapı çalışmalarını başarıyla sürdürmüştür. 2017 yılının ilk yarısında faaliyete geçecek olan altyapı ile, KOBİ müşterilerinin çevresel ve sosyal risklerinin merkezi olarak takip edilerek izlenmesi hedeflenmektedir.

Bunun yanı sıra, KOBİ MİY’lerinin değerlendirmelerinin sisteme yüklenmesiyle başlayacak olan Risk Analiz Merkezi ile tahsis süreçlerine devam edilmesi hedeflenmektedir. Bu süreç, her bir KOBİ kredi müşterisine Sosyal ve Çevresel Risk skoru atanması ile ölçülebilir ve değerlendirilebilir konuma getirilecektir.

KREDİLENDİRME SÜREÇLERİNE YÖNELİK ÇEVRESEL VE SOSYAL RİSK YÖNETİMİ

Kredi tahsis süreçlerinde müşterilerin çevresel ve sosyal risk skoru belirleyici kabul edilerek, çevresel risklerinin yönetilemeyeceği düşünülen yasaklı sektörde faaliyette bulunan müşterilere kredi verilmeyecektir. Bunun yanı sıra, orta derecede riskli görülen KOBİ müşterilerine kredi verilirken risklerin minimize edilmesi için alınacak önlemler birlikte değerlendirilerek aksiyon planı oluşturulması hedeflenmektedir.

SEMS Sistemi kapsamındaki yasaklı sektörler aşağıdaki gibidir:

- Ülke kanunları ve düzenlemeleri ya da uluslararası anlaşmalar gereği yasadışı addedilebilecek herhangi bir ürün ya da hizmetin üretim ya da ticareti,
- Tıbbi ilaç, böcek/tarım ilacı, ODS (ozon tabakasına zarar verici maddeler), PCB (poliklorin bifensiller – yüksek derecede toksik kimyasallardan oluşan grup) içeren ürünler ve CITES (Nesli Tehlike Altında Olan Yabani Hayvan ve Bitki Türlerinin Uluslararası Ticaretine İlişkin Sözleşme) kapsamındaki vahşi yaşam alanları veya yine CITES kapsamındaki türlerle bağlantılı ürünler gibi uluslararası yasaklara/ambargolar tabi herhangi bir ürün ya da hizmetin üretim ya da ticareti,
- Silah ve cephanе üretimi veya ticareti,
- Radyoaktif ürünlerin üretimi veya ticareti (Not: Medikal ekipmanların, kalite kontrol (ölçüm) ekipmanlarının veya IFC tarafından radyoaktif kaynağı önemsiz bulunan ve/veya yeterince korunan ekipmanların satın alınması bu madde kapsamında değildir.),

- Zincirsiz asbest üretimi veya ticareti (Asbest miktarı %20 'nin altında olan zincirli asbest çimento saclarının (kaplama) kullanımı ve alımı bu madde kapsamında değildir.),
- Trol balıkçılığı (Denizde, uzunluğu 2,5 km'den fazla olan ağlar ile yapılan avlanma),
- Zarar verici veya istismar edici bir şekilde zorla çalıştırma^[1] / çocuk işçiliği^[2] içeren üretim veya aktiviteler,
- Tropikal yağmur ormanlarında gerçekleştirilen ticari ormancılık faaliyetleri.

Çevresel ve Sosyal Yetkinliklerimiz

Sosyal ve Çevresel Yönetim Sistemi kapsamında, KOBİ müşterilerinin risklerini ölçmek ve izleyebilmek adına çalışanlara ihtiyaç duydukları yetkinliklerin kazandırılması Akbank'ın öncelikli hedefleri arasında bulunmaktadır. KOBİ müşterilerinin kredilendirilmesi sürecinde Bankamız ile ilk temas noktası olan KOBİ MİY'lerden değerlendirme sürecinin tamamında görev alan tüm takım arkadaşlarına kadar her bir çalışan için müşterilerin çevresel ve sosyal risklerini daha iyi değerlendirebilmelerine yönelik eğitim modülleri hazırlanmıştır. KOBİ kredi süreçleri içerisinde görev alan Genel Müdürlük'te 333, şube ve bölgelerde ise 2.997 çalışana Akbank Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi ile ilgili olarak online eğitim verilmiştir.

Akbank, 2017 yılı içerisinde SEMS eğitim faaliyetleri kapsamında 2. adıma geçmeyi hedeflemektedir. SEMS sistemi kapsamında kurulacak olan online riskleri ölçme ve değerlendirme sisteminin kullanılmasında

süreçlerde yer alan tüm çalışanlara gerekli yetkinliklerin kazandırılmasını hedefleyen yeni bir online eğitim modülü hazırlanmaktadır.

KOBİ kredi süreçlerinde görevli tüm çalışanların sürdürülebilirlik bilincinin daha da geliştirilmesini ve KOBİ müşterilerinin karşılaşacağı çevresel ve sosyal riskleri ölçebilmeleri için gerekli yetkinlikleri kazandırılmasını sağlayacak SEMS eğitimlerinin 2017 yılı içerisinde daha yoğun bir biçimde sürdürülmesi hedeflenmektedir.

Çevresel ve Sosyal Risklerinin Yönetilmesi

Çevresel ve sosyal risklerin ölçülmesi ve önlenmesinin yanı sıra bu risklerin meydana geldiğinde yönetilmesinin sürdürülebilirlik açısından taşıdığı önemin farkında olan Akbank, tüm KOBİ Bankacılığı kredi müşterilerinin taşıdığı çevresel ve sosyal riskleri ve bu riskleri önlemek için alınan ya da alınması planlanan önlemleri geliştirdiği IT altyapısı ile raporlanabilir hale getirmiştir. Bankamızın SEMS Ekibi, bütün KOBİ müşterinin taşıdığı riskleri izlemeyi hedeflemektedir.

IFC ile gerçekleştirilen kredi sözleşmesi kapsamında her yıl KOBİ müşterilerine verilen krediler ile ilgili olarak Çevresel Sosyal Yönetim Sistemi ile ilgili bir rapor hazırlanması hedeflenmektedir.

^[1] Zorla çalıştırma, bir kişinin tehditle veya zorlamayla kendi isteği dışında yaptığı tüm iş ve hizmetleri içermektedir.

^[2] Çocuk işçiliği, çocukları istismar edecek, onlar için tehlikeli olabilecek, onların eğitimini etkileyecek veya sağlıklarına, fiziki, ruhi, manevi, ahlaki, ve sosyal gelişimlerine zarar verebilecek şekilde çalıştırılmalarını içermektedir.

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. 2016 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 açık sorununun ortaya çıkışında enerjide dışa bağımlılığın önemli bir payı mevcuttur. Bu nedenle, doğalgaz ve kömür gibi ithal kaynaklara olan bağımlılığı azaltacak yenilenebilir enerji yatırımları büyük önem taşımaktadır. 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 imkânlar sunan fonlama seçenekleri geliştirmeyi hedeflemektedir.

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 imkânlar sunan bu kredi paketi ile Akbank, 2015 ve 2016 yıllarında minimum %20 seviyesinde enerji tasarrufu sağlayan enerji verimliliği yatırımları ile makina ekipman tedariklerinin yanı sıra yenilenebilir enerji yatırımlarını finanse etmiştir.

Enerji Projesi Finansmanlarının %100’ü Yenilenebilir Enerji Projeleri’ne

Akbank tarafından 10 milyon ABD Doları ve üzerindeki yenilenebilir enerji projelerine sağlanmış olan toplam proje finansman kredisi büyüklüğü 31 Aralık 2016 tarihi itibarıyla 1.380 milyon ABD Doları seviyesine ulaşmıştır. Yenilenebilir enerji projelerine sağlanan kredilerin enerji projeleri kredileri içerisindeki payı ise %37 seviyesine çıkmıştır.

Türkiye’deki yenilenebilir enerji projeleri yatırımlarının en büyük destekçisi bankalardan biri olan Akbank, 2016 yılında;

- Kars ilinde kurulacak olan 100 MW Karakurt Barajı ve HES projesine 166 milyon ABD Doları,
- Konya ilinde kurulacak 7 MW kurulu güce sahip lisanssız GES portföyü projesine 8 milyon ABD Doları,

- Denizli ilinde kurulacak 16 MW kurulu güce sahip lisanssız GES portföyü projesine 18,5 milyon ABD Doları,
- Konya ilinde kurulacak 10 MW Kurulu güce sahip lisanssız GES portföyü projesine 11,7 milyon ABD Doları tutarında finansman sağlamıştır.

Akbank tarafından finanse edilen yenilenebilir enerji projelerinin 2016 yılında 1.902 GWh seviyesinde yıllık elektrik üretimi gerçekleştirilmesi ve 1 milyon ton düzeyinde CO₂ salınımının engellenmesi öngörülmüştür.

Akbank’ın mevcut durumda portföyünde bulunan yenilenebilir enerji projelerinin kırılımı aşağıdaki tabloda yer almaktadır:

	Kurulu Güç (MW)
HES	2.873
RES	355
JES	232
GES	33
Toplam	3.492

ALTYAPI PROJELERİNE YÖNELİK FİNANSMAN ÇÖZÜMLERİ

♥ **Akbank, proje finansmanı konusunda sahip olduğu köklü bilgi birikimini müşterileriyle yatırımların planlanması aşamasında paylaşarak finansman yapılanmasına yönelik yol haritaları oluşturmaktadır.**

Proje Finansmanında Yenilikçi Yaklaşımlar

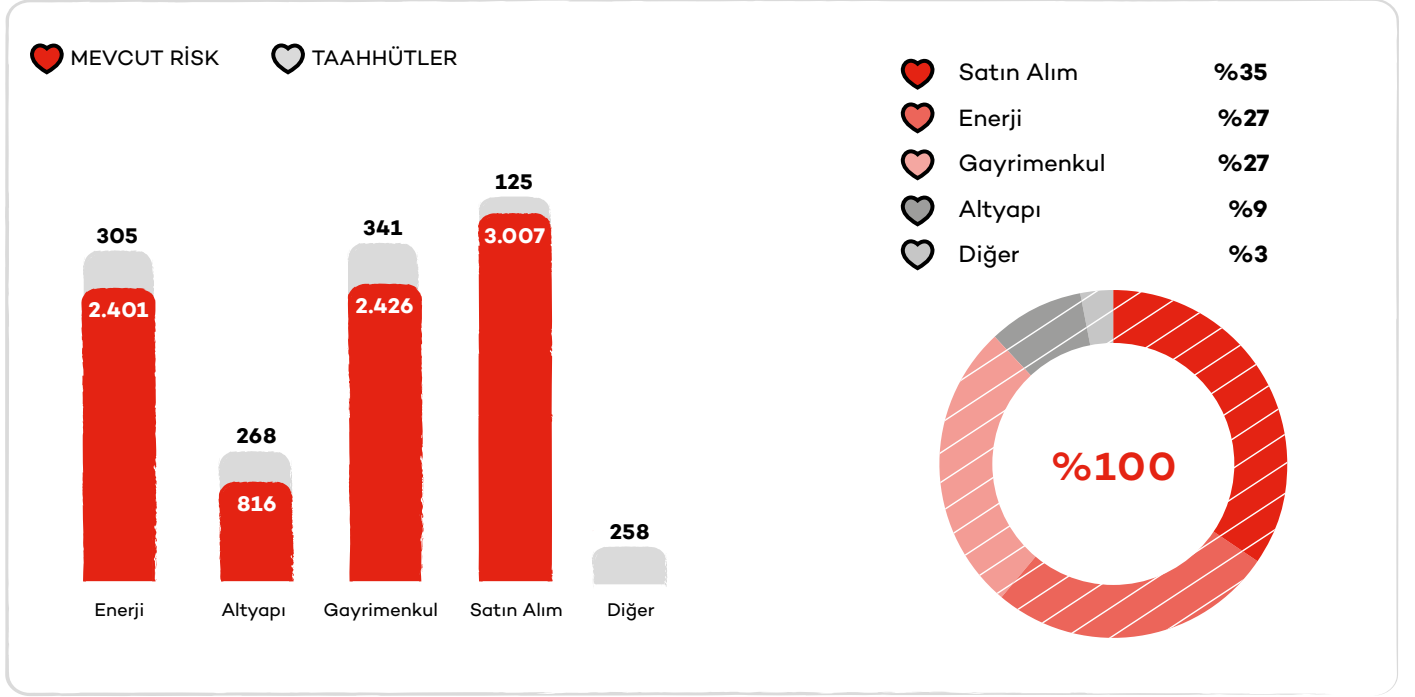
Akbank, kamu-özel ortaklığıyla kurulacak hastaneler ve Gebze-İzmir Otoyolu projesi gibi Türkiye'nin önde gelen altyapı projelerini de kapsayan "greenfield" projelere yönelik finansman çalışmalarını 2016 yılında da sürdürmüştür.

Dengeli Kredi Portföy Yapısı

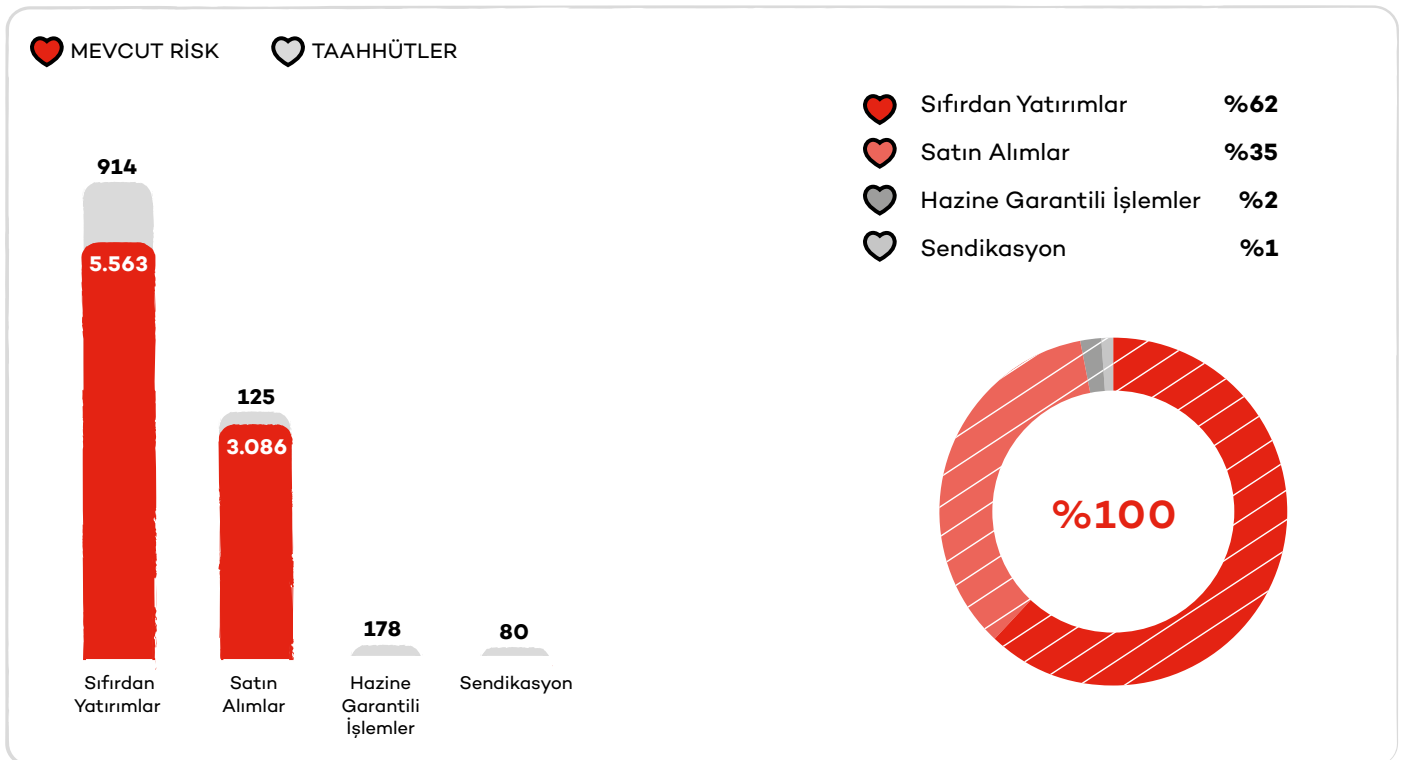
Akbank, proje finansmanı konusunda sahip olduğu köklü bilgi birikimini müşterileriyle yatırımların planlanması aşamasında paylaşarak finansman yapılanmasına yönelik yol haritaları oluşturmaktadır. Bu süreçte, önde gelen yerli ve yabancı bankaların yanı sıra IFC, EBRD, EIB gibi finansal kuruluşlarla iş birliğine 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 sektörlere yönelik kredi tahsisi gerçekleştirmektedir.

Sektör Ayrımına Göre Proje Finansman Kredileri (Milyon ABD Doları)



İşlem Tipine Göre Proje Finansman Kredileri (Milyon ABD Doları)



MÜŞTERİLERİMİZE ÖZEL HİZMETLER

♥ Akbank; KOBİ'lerin işlerini daha verimli yapabilmesi, müşteri taleplerini karşılama, maliyetlerini azaltması ve işletmelerinin sürdürülebilir olması hedefi doğrultusunda dijitalleşme sürecinde KOBİ'lerin yanında yer almaktadır.

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.

KOSGEB ile Etkin İş Birliği

Akbank, KOSGEB ile iş birliği içerisinde Acil Destek Kredisi'nden Makine Teçhizat Kredi Faiz Desteği ve Sıfır Faizli İşletme Kredi Faiz Desteği Programları kapsamında KOBİ'lere sıfır faizli finansal destek sağlamaktadır. "Acil Destek Kredisi Programı" ile ülkemizde yaşanan doğal afetler, genel grev, yangın, toplumsal hareketler, terör gibi durumlardan etkilenen, imalat sanayinde faaliyette bulunan işletmelere; "Makine Teçhizat Kredi Faiz Desteği Programı" ile de imalat sanayinde faaliyet gösteren müşterilerin yerli ve yeni makina/teçhizat alımlarına yönelik; Sıfır Faizli İşletme Kredi Faiz Desteği Programı ile de yurt genelinde KOSGEB veri tabanına kayıtlı tüm işletmelerin

faaydalanabileceği programa aracılık edilerek kredi imkânı sunulmaktadır.

Kredi Garanti Fonu (KGF) ile Akbank arasında imzalanan protokoller ile KGF'nin programlarına aracılık edilerek KOBİ'lere teminat desteği sunulmaktadır. Bankamız, bu programlar hakkında şube ve bölge ekiplerini bilgilendirmek amacı ile eğitimler düzenlemiştir. Akbank, halihazırda KGF ile entegrasyon projelerini de başarıyla yürütmektedir.

Türkiye'nin bütün yörelerindeki KOBİ'ler, esnaf ve sanatkarlar, tarımsal işletmeler ve çiftçiler, kadın ve genç girişimciler KGF kefaletinden yararlanarak banka kredisine daha kolay ulaşabilmektedir. Akbank, önümüzdeki dönemde KGF ile entegrasyon sürecini artırarak KGF kredilerinden aldığı payı artırmayı ve KGF teminatı ile KOBİ'lerin krediye ulaşmalarını kolaylaştırmayı hedeflemektedir.

Akbank'tan "Esnaf Kardeşliği"

Akbank, KOBİ Bankacılığı Faaliyetleri kapsamında önemli bir yere sahip olan esnafa yönelik çalışmalarını "Esnaf Kardeşliği" başlığı altında sürdürmektedir. Esnaflığın yalnızca bir meslek değil, aynı zamanda bir "kültür"

olduğu bilinci ile hareket eden Bankamız, esnaflığın özünü oluşturan temel değerlerden "anlayış ve dayanışma"yı iletişim kampanyalarının merkezine yerleştirmiştir. Esnafa ihtiyaç duyduğu finansman için rahatça geri ödeme imkânı sağlayan "Olduğunda Öde Kredisi" ile başlayan çalışmalarına "Axess KOBİ", "Gönlüne Göre Öde Esnafım", Üye İşyeri Kampanyaları, "Siftah Biriktiren Hesap", "Kuruşun Değerini Bilen Tarifeler" ve Eko POS Tarifeleri ile başarıyla devam edilmiştir.

Eko POS Tarifeleri

Eko POS tarifeleri ile üye işyeri giderlerini sabitlemek isteyen işletmeler bütçelerine uygun tarifelerle, paket limitlerine göre aylık sabit bir ücret ödemektedir. Eko POS 2.500, Eko POS 5.000 ve Eko POS 10.000 paketleri altında farklı sektörlerde faaliyet gösteren esnafın ihtiyacını karşılayacak şekilde hazırlanan Eko POS tarifelerinde; düşük ciro ücreti ve POS hizmet ücreti alınmamaktadır. Üstelik üye işyerleri POS cirolarını ertesi gün, komisyon kesintisi olmaksızın hesaplarına aktarabilmektedir.

Müşteri İlişkileri Yöneticileri'ne Yönelik "Esnaf Stajı"

Akbank KOBİ Müşteri İlişkileri

Yöneticileri (MİY), Akbank-TESK iş birliği çerçevesinde 2016 yılında Türkiye'nin dört bir yanında faaliyet gösteren TESK şubeleri aracılığıyla 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 esnafın sorunlarını ve beklentilerini kavrama olanağı elde etmiştir. Esnaf Ziyaretleri, Akbank'ın KOBİ'lere yönelik ürün geliştirme faaliyetleri açısından da önemli geri bildirimler 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 ödmeden kullanabilme olanağına sahiptir.

Kuruşun Değerini Bilen Tarifeler

KOBİ'ler, işlerini yaparken mal alımı, sabit ödemeler gibi birçok maliyet karşılarına çıkmaktadır. Bu gerçeğe 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 imkânına sahiptir.

Karekodlu Çek ile Ticaret Artık Daha Güvenli

Kredi Kayıt Bürosu (KKB) ile iş birliği içerisinde Müşterilerine "Karekodlu Çek" uygulamasını sunmaya başlayan Akbank, KOBİ'lerin geçmiş çek ödeme performanslarının güvenilir bir kaynaktan sorgulanabilir olmasına imkân tanımıştır. Önemli bir itibar göstergesi olan bu yeni özellikle 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.

Akbank Dijital Dönüşümde de KOBİ'lerin Yanında

Mobil bankacılık, tüm dünyada ve ülkemizde mobil teknolojilerinin hızlı gelişimi ve oluşan talep nedeniyle çok hızlı bir biçimde gelişimini sürdürmektedir. Teknolojideki gelişmeleri yakından takip eden Akbank, müşteri ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda bu gelişimi yakından izleyerek etkin Mobil Bankacılık uygulamalarına imza atmaktadır.

KOBİ'lerin dijitalleşmesi, işlerini daha verimli yapabilme, müşteri

taleplerini karşılama, maliyetlerini azaltma ve işletmelerin hayatta kalabilmesi açısından önemlidir. Bu kapsamda, Akbank, Vodafone ile KOBİ'lerin dijitalleşmesine katkı sunmak için önemli bir iş birliği gerçekleştirmiştir. İş birliği sayesinde "Vodafone Yarına Hazırım Platformu"nu kullanan KOBİ'ler bankacılık işlemlerini dijitalleştirebilmekte ve Akbank Direkt'teki belirli işlemlerden 3 ay boyunca ücretsiz faydalanma fırsatı kazanabilmektedir. Buna ilave olarak, "Vodafone Yarına Hazırım" ekibi ile dijital durum ve ihtiyaç analizi de yapılarak bu endeksi yükseltmek için kullanılacak teknolojik çözümlerle ilgili bilgi alınma imkânı sunulmuştur. Vodafone'un Akbanklı KOBİ'lere sunduğu Dijitalleşme Endeksi'nin özel versiyonunu Akbank müşterisi olsun olmasın, tüm işletmeler kullanabilmektedir.

Akbank, Vodafone İş Ortağım birlikteliğiyle KOBİ'lerin sorunlarına dijital çözümler üretilmesine yönelik 48 saatlik "Hackathon" etkinliği düzenlemiştir. Türkiye'nin ilk KOBİ Hackathon'unda geliştirici, yazılımcı, tasarımcı profesyoneller ve üniversite öğrencileri KOBİ'lerin işlerini büyütmeleri ve verimliliklerini artırabilmeleri amacıyla e-ticaret, sosyal medya, CRM uygulamaları, tahsilat ve ödeme sistemleri gibi başlıklara odaklanarak dijital çözümler ve uygulamalar tasarlamıştır.

Akbank'ın sunduğu mobil uygulamalar ile KOBİ'lerin hayatı kolaylaşmaktadır. POS sahibi KOBİ'ler çalışma koşulları, günlük ciro gerçekleştirmeleri, gün sonu raporları ve kampanyalar hakkında tüm bilgilere Akbank Direkt İşim uygulamasından erişebilmektedir. Bunun ötesinde, Akbank Üye İşyerleri bulunduğu

MÜŞTERİLERİMİZE ÖZEL HİZMETLER

♥ Akbank, girişimcilere yol göstermek, destek olmak ve eğitmek amacıyla Sabancı Üniversitesi ile iş birliği içerisinde Akbank Girişimci Geliştirme Sertifika Programı'nı 2016 senesinde başarıyla 13'üncü kez gerçekleştirmiştir.

lokasyon ve sektörlerine göre kendisiyle aynı sektörde faaliyet gösteren diğer üye işyerlerine ait ortalama ciro bilgilerine ulaşarak, rekabette nerede olduklarını da görebilmektedir.

Dijital dünyanın hızla gelişmesi, KOBİ'lerin en temel bankacılık ihtiyacı olan kredilerin de dijital kanallardan kullanılmasını sağlamıştır. KOBİ'ler kredi limitleri dahilinde ticari kredilerini kolay ve hızlı bir şekilde, uygun faiz oranları ile Akbank Direkt'ten kullanabilmektedir.

KOBİ'ler Nakit Yönetimi ve Dış Ticaret işlemleri için de Akbank Direkt Kurumsal uygulamasından yararlanabilmektedir. Bu uygulama ile çalışanların maaş ödemeleri veya toplu ödemeler hızlı ve kolayca gerçekleştirilmektedir. Ayrıca, dış ticaret müşterileri ithalat ödemesi işlemlerini Akbank Direkt Kurumsal İnternet üzerinden de yapabilmektedir. Buna ilave olarak, ithalat ödeme fonksiyonu üzerinden Peşin ve Mal Mukabili ithalat transfer işlemlerini de gerçekleştirebilmektedir.

Akbank, müşterilerinin yanı sıra çalışanlarının da dijitalleşmesi

için imkânlarını seferber etmiştir. KOBİ Müşteri İlişkileri Yöneticileri, müşterilerin ihtiyaçlarına uygun bir şekilde kredi kartından POS'a, fatura ödeme ve vergi talimatından banka kartına kadar 12 farklı ürünü Banka içi mobil uygulama üzerinden sunarak, ürün satışını anında gerçekleştirebilmektedir.

Akbank, KOBİ'lerin hayatlarını kolaylaştıracak Fintech'leri de mercek altına almıştır. KOBİ'lerin ihtiyaçlarına yönelik, verimliliklerini artıracak dijital uygulamalar geliştiren Fintech'lerle çözüm ortaklığı geliştirmeyi hedefleyen Akbank, ülkemizde fintech ekosisteminin büyümesine öncülük etmeyi amaçlamaktadır. Bu alandaki ilk iş birliğini Paraşüt ile gerçekleştirmiştir. Kullanıcı dostu bir ön muhasebe uygulaması olan Paraşüt ile KOBİ'ler; web'den, tablettten ve akıllı telefonlarından işletmelerinin finansal operasyonlarını 7 gün 24 saat takip edebilmekte, Akbank hesap hareketlerini otomatik olarak muhasebeleştirilmekte ve tedarikçileri ile yaptıkları EFT/Havale işlemlerini de uygulama üzerinden gerçekleştirebilmektedir.

Akbank Girişimci Geliştirme Programı

Akbank, girişimcilere yol göstermek, destek olmak ve eğitmek amacıyla Sabancı Üniversitesi ile iş birliği içerisinde Akbank Girişimci Geliştirme Sertifika Programı'nı 2016 senesinde başarıyla hayata geçirmiştir. Programa; Türkiye'de kurulmuş bir şirketin yönetiminde aktif bir ortağı veya üst seviye yöneticisi olan girişimciler başvurmuştur. Değerlendirme süreci sonunda 50 girişimciye 5 tam gün eğitim imkânı sağlanmıştır. 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 gibi pek çok konuda da bilgi alma fırsatını yakalamışlardır. Ayrıca, katılımcılar, konuk konuşmacı olarak katılan başarılı girişimcileri dinleme ve ünlü girişimcilere yapılan ofis ziyaretleri ile onlarla tanışma imkânı da bulmuşlardır.

Endeavor Derneği ile İş Birliği

Akbank'ın Endeavor Derneği ile iş birliği içerisinde etkin girişimcilere yönelik uygun teminat koşulu ile uzun vadeli, düşük faiz avantajları sunan kredi hizmeti 2016 yılında da başarıyla devam etmiştir.

Akbank Aile Şirketleri Akademisi

Sabancı Üniversitesi Yönetici Geliştirme Birimi (EDU) iş birliğiyle hazırlanan "Akbank Aile Şirketleri Akademisi" 2016 yılsonu itibarıyla yedinci kez gerçekleştirilmiştir. Program, Akbank müşterilerinin yanı sıra sektörün önde gelen firmalarının talebi üzerine distribütör/bayileri için de düzenlenmiştir. Akbank Aile Şirketleri Akademisi ile şirketinin kurumsallaşmasını hedefleyen, akademik eğitim ile günceli yakalamak isteyen, şirket yönetimini yeni jenerasyona devretmeyi planlayan aile şirketleri hedeflenmiştir. Program kapsamında stratejik yönetimden iş geliştirme ve inovasyona, kurumsallaşmadan finansa, şirketlerde iyi yönetim uygulamalarından hukuki konulara ve insan kaynağı yönetimine kadar pek çok konu ele alınmıştır. Eğitimler, her biri konusunda uzman ve iş dünyasında üst düzey yöneticilik yapmış EDU danışmanlarının yanı sıra program ortakları olan Deloitte Türkiye ve Pekin&Bayar Ortak Avukat Bürosu eğitimcileri tarafından verilmiştir. Sabancı Holding şirketlerine fabrika ziyaretleri düzenlenmiş ve eğitim programının sonunda katılımcılara EDU tarafından sertifika verilmiştir.

Aile Şirketleri için Sürdürülebilir Başarının Anahtarları Araştırması

Akbank, ülke ekonomisinin en önemli değerleri arasında gördüğü aile şirketlerinin, deneyimleriyle birlikte ekonomik kalkınmaya desteklerinin sürdürülebilir olması için harekete geçmiştir. Bankamız, bu kapsamda, Aile Şirketleri Akademisi'nin yanı sıra Sabancı Üniversitesi, Deloitte ve TAİDER - Aile İşletmeleri Derneği ile birlikte, "Aile Şirketleri için Sürdürülebilir Başarının Anahtarları" araştırmasını başarıyla gerçekleştirmiştir. Sürdürülebilir başarı, aile şirketlerinde yönetim kademelerinin yapılandırılması, halefiyet planları, aile şirketlerinde nepotizm gibi konularda gelecek dönem stratejilerinin belirlenmesi açısından rehberlik edecek araştırma, uzun yıllardır faaliyette olan, başarısını kanıtlamış aile şirketleri ile birlikte yürütülmüştür.

İftar Yemekleri

Akbank, Ramazan ayı boyunca Balıkesir, Çanakkale, Denizli, Diyarbakır, İstanbul, Sakarya ve Sivas'ta KOBİ'ler ve sektör temsilcileri ile iftar yemeklerinde bir araya gelerek onların talep ve ihtiyaçlarını doğrudan öğrenmiştir. Bankamız, KOBİ'ler için yeni ürün ve hizmetler geliştirmeye bu bilgiler ışığında devam etmektedir.

Tarım Fuarları

Akbank, tarım sektörünün ihtiyaçlarını, sezonluk nakit akışlarını göz önünde bulundurarak hazırladığı bankacılık ürünleri ve sigorta hizmetleri ile karşılamaktadır. Ankara, İzmir, Bursa, Konya, Adana, Burdur, Tekirdağ ve Antalya'da katılım gösterilen fuarlar aracılığıyla çiftçiler, Bankamız ürün ve hizmetleri hakkında bilgilendirilmiştir.

Akbank - Paraşüt İş Birliği

KOBİ'lerin hayatlarını kolaylaştırmak için inovatif ürün ve uygulamalar sunan Akbank, Paraşüt ile gerçekleştirdiği iş birliğiyle işletmelerin finansal operasyonlarını tek elden yöneterek kontrol altına alabilmelerine olanak sağlamıştır.

Akbanklı KOBİ'ler, ön muhasebe programı Paraşüt ile muhasebelerini tuttukları yerden ödemelerini yapıp, hesap hareketlerinin muhasebesini çok kolay bir şekilde takip etme olanağı elde etmiştir. Akbank'ın KOBİ'leri dijitalleştirmek ve iş verimlerini artırmak üzere gerçekleştirdiği bu uygulama ile işletmeler, fatura kesmekten ödeme takibine, online tahsilattan raporlamaya kadar tüm finansal operasyonlarını kolayca yönetme olanağına kavuşmuştur.

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 artırılması gerekmektedir.

MÜŞTERİLERİMİZE ÖZEL HİZMETLER

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 Raporumuzun "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 Imkânı Sunan Akbank Serbest Direkt Hesap

Bankamız, tabana yaygın mevduat stratejisini desteklemek üzere 2015 yılından bu yana 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 imkânı vererek rahatça hareket eme özgürlüğü sunulmuştur. Bunun yanı sıra, bin TL'den 200 bin TL'ye kadar olan tüm birikimlerin cazip faiz oranıyla büyütülmesine imkân 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 yaklaşık 200 milyar ABD Doları seviyesine 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, 2012'de hayata geçen "Altın Mevduat Hesabı" ile yastık altında atıl olarak bekleyen tasarrufların ülke kalkınmasına katkıda bulunmasına aracılık etmektedir. Ayrıca, "Altın Daveti" hizmeti 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.

BİREBİR BANKACILIK

♥ **2016 yılında Türkiye çapında yaklaşık 135 bin müşteriye, yaklaşık 280 şubede, 350 1e1 Bankacılık Yöneticisi ile hizmet veren 1e1 Bankacılık, yaygınlaşmaya devam etmektedir.**

1e1 Bankacılık müşterilerine atanmış 1e1 Bankacılık Yöneticisi ve 1e1 Uzman Hattı ile ayrıcalıklı hizmet, bankacılık ürünleri konusunda çeşitli avantajlar ve müşterilerinin sosyal yaşamlarına dair bankacılık dışı hizmetler de sunan, geniş içerikli bir finansal danışmanlık sağlayan hizmetler bütünüdür.

Türkiye çapında yaygınlaşan 1e1 Bankacılık ayrıcalıklı hizmet modeli, farklılaştırılmış ürün yelpazesi, özel fiyatlandırma, her kanaldan öncelikli hizmet, günlük finansal bilgilendirmelerin yanı sıra birçok konuda ayrıcalıklar ve sosyal etkinliklerle tamamlanmaktadır.

2016 yılında Türkiye çapında yaklaşık 135 bin müşteriye, yaklaşık 280 şubede, 350 1e1 Bankacılık Yöneticisi ile hizmet veren 1e1 Bankacılık yaygınlaşmaya devam etmektedir. Türkiye’de bir ilk niteliği taşıyan uzaktan erişim ile hizmet sunan “1e1 Uzman Hattı” 2016 yılında 120 uzman temsilci ile tüm Türkiye’de 65 bin Birebir Bankacılık müşterisine hizmet vermektedir.

Akbank 1e1 Bankacılık müşterilerinin finansal ihtiyaçlarının yanı sıra

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

1e1 müşterilere özel, internetten ayrıcalıklı hizmet sunan Akbank Direkt Plus ile müşteriler, bankacılık işlemleri konusunda Canlı Destek alabilmekte, kişisel ajanda takibi ve hatırlatma gibi ayrıcalıklı hizmetlerden faydalanmaktadır.

1e1 Bankacılık altında, Türkiye’de sayısı artan yabancı uyruklu profesyoneller ve emeklilere daha kaliteli hizmet verebilmek amacıyla “Expatriate Bankacılığı” hizmet modeli oluşturulmuştur. Bu amaçla, yabancı nüfusunun yoğun olduğu 7 ilde 18 adet şube ile Expatriate Bankacılığı hizmet ağı kuran Akbank 1e1 Bankacılık, müşterilerinin her türlü bankacılık ihtiyacını İngilizce olarak karşılamaya devam etmektedir. Expatriate Müşteri Temsilcisi olmayan şubelerde ise 1e1 Uzman Hattı Expatriate ekibi tarafından uzaktan İngilizce hizmet verilmektedir.

Akbank Yatırım Hizmetleri

27 Ekim 2015 tarihinde lansmanı yapılan Akbank Yatırım Hizmetleri, sadece Akbank’a değil sektöre de yeni bir soluk getirmek, mevduat dışı yatırım ürünleri konusunda müşteri ihtiyaçlarını en etkin şekilde karşılamak amacıyla kurgulanmıştır.

Müşterilerin yatırım dünyası ile ilgili tüm sorularının cevabını tek bir noktadan almasına olanak sağlayan Akbank Yatırım Hizmetleri, Türkiye’nin konularında önde gelen Akbank iştirakleri olan Ak Yatırım ve Ak Portföy ile yaratılan güçlü sinerjinin bir ürünüdür.

2016 yılında Akbank Yatırım Hizmetleri dijitalleşerek müşterilerinin yatırım tercihleri ve beklentileri doğrultusunda yatırımlarını daha iyi yönetebilmenin sınırlarını daha da genişletmiştir.

2016’da Akbank, Akbank Yatırım Hizmetleri’ni dijitalleştirerek Türkiye’de üç ilke imza atmıştır;

- Türkiye’de bir ilk olan Robo Danışmanlık ile yatırımcılara mobil cihazlarından yatırımcı profillerini belirleme ve varlık dağılım önerisi alabilme imkânı sunulmaktadır.

BİREBİR BANKACILIK

- Türkiye’de bir başka ilk gerçekleştirerek yatırımcıların diledikleri yerde mobil cihazlarından Ak Yatırım yatırım danışmanı ile görüntülü görüşebilme imkânı da sağlanmaktadır.
- Ayrıca, hisse senedi ürünü hakkında yeterli bilgisi ve yetkinliği olan müşterilerin diledikleri yerden diledikleri zaman, tek imza bile atmaya gerek olmadan hisse senedi hesabı açmaları mümkün hale gelmiştir.

Türkiye’de ilk olan bu uygulamalar ile Akbank Yatırım Hizmetleri’ni kurarken makro vizyonumuz olan “Türkiye’ye finansal yatırım araçlarını en iyi şekilde tanıtmak” yolunda bir adım daha atılmıştır.

Yatırım Fonları

Akbank, yatırım fonları ile pay senetleri, sabit getirili enstrümanlar ve emtia gibi değişik varlık sınıflarında yurt içi ve yurt dışı piyasalarda geniş yatırım alternatifleri sunmaya devam etmektedir. İştiraklerimizden Ak Portföy’ün Yatırım fonlarının aktif dağıtıcısı rolünü üstlenen Akbank, Akbank Yatırım Hizmetleri Şemsiyesi altında yine ilklerimize imza atarak Türkiye’nin ilk Gayrimenkul Yatırım Fonu ve ilk Girişim Sermayesi Yatırım Fonu’nun halka arzına aracılık etmiştir.

Akbank Yatırım Hizmetleri kapsamında Ak Portföy uzmanlığı ile müşterilere önerilen varlık dağılımlarını kolayca alabilecekleri “Portföy Fikirleri” ve “Yatırım Sepetleri” ürünleriyle

müşterilerin mevduat dışındaki varlıklarının yatırımcı profillerine/ risk getiri beklentilerine uygun ve piyasa koşullarına paralel olarak yatırım fonları ile çeşitlendirilmesi sağlanmıştır.

Esnek Birikim Hesabı - Yatırım Fonları ile Ak Portföy’ün kurucusu olduğu yatırım fonlarının yanı sıra Ak Portföy uzmanlığıyla hazırlanan üç fon sepeti ile müşterilerine düzenli birikim yapma imkânı sunmaktadır.

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 fiyatlandırma, 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 artırmak 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.

2016 yılında da 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 iş birliği içerisinde Mutfak Sanatları Akademisi (MSA) öğrencilerine özel olarak geliştirilen bir kredi paketidir. MSA, Milli Eğitim Bakanlığı onaylı profesyonel aşçılık ve pasta-ekmekçilik alanında Türkiye’nin uluslararası diploma veren ilk ve tek özel mesleki eğitim kurumudur. Bu kredi kapsamında, MSA öğrencileri, eğitimleri süresince sadece faiz ödemesi yapmakta, anapara taksitlerini çalışmaya başladıklarında ödemektedirler. Akbank, “Mutfaktan Hayata” kredisi ile geleceğin şeflerine meslek sahibi olmalarında destek vermeyi amaçlamaktadır.

Hızla Büyüyen Konut Piyasasına Yönelik Çözümler

Mortgage pazarının büyük bir ivme gösterdiği 2005’ten bu yana 300 binden fazla Akbank müşterisi ev sahibi olmuştur. Bankamız, satın alınacak konutu teminat olarak alarak, konut değerinin %75’ine kadar, 120 aya varan vadelerle, BSMV ve

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

Bankamızın 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, 2016'da da Axess, Axess Business, Wings, Wings Business ve Free markaları altında sunduğu kredi kartları ve Neo banka kartı ile müşterilerinin yaşamına değer katmıştır.

Akbank'ın 2016 yılsonu itibarıyla dört öncü kart markası Axess, Wings ve Free'den oluşan 6 milyonu aşkın kredi kartı portföyü, 7 milyon adet banka kartı (Neo) portföyü, 360 bin adetlik "Üye İşyeri Ağı" (Akbank POS cihazlarını kullanan işyerleri) bulunmaktadır.

MÜŞTERİ DOSTU KREDİ KARTI MARKALARIMIZ

Özel Avantajlar Sunan

Kredi Kartı: Axess

Bankamızın önemli kredi kartı markalarından Axess, 2016 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 etmektedirler. 2016'da da müşteriler, harcama sözü vererek kullanacakları taksitli avanstan vade farksız yararlanabilme olanağı elde etmeye devam etmişlerdir. 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 yakalamışlardır.

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, otel ve restoranlarda indirim sağlayan kampanyalar düzenlenmeye başlanmıştır.

Axess sahipleri ile güncel Akbank web sitesi, Facebook ve Twitter gibi sosyal medya mecraları aracılığıyla etkin iletişim sağlanmaktadır.

Daha fazla bilgi için:

<http://www.axess.com.tr/>

Mil Kazandıran Kart: Wings

Bankamızın 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 planlayabilmektedirler. Wings Style üye işyerlerinde indirim ve ayrıcalıklardan yararlanabilir, "Karada Mil" uygulamasıyla kart sahipleri Wings Mil Puan'larını Wings Style üye işyeri restoran, otel, spa ve spor salonunda yaptıkları harcamalar karşılığında kullanılabilmektedirler. 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 verebilmektedirler.

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

2016 yılı içerisinde Wings'in müşterilerine sunduğu yurt içi kampanyalarının yanı sıra yurt dışında da, otel ve restoranlarda indirim kampanyası da devam etmiştir.

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

Kart Üyelik Aidatından Muaf Kart: Free

Bankamızın bir diğer önemli kartı olan Free Kart'a sahip olan müşteriler, yıllık kart üyelik aidatı ödemediği yüz binlerce Axess üye işyerinde bol bol chip-para kazanırken, taksit imkânlarından yararlanmaktadırlar. Bunun yanı sıra, Free kart sahipleri Nakit Çözümler, Tarifeler, Talimatlar, Ekkart, Sigorta gibi ilave birçok hizmetten yararlanılabileceğine sahiptirler.

Free Bütçem Servisi'nde SMS ile Bilgilendirme Olanakları

Sadece Free kart sahiplerine özel Free Bütçem servisi ile kart sahipleri önceden belirledikleri harcama tutarına ulaştıklarında bilgilendirme SMS'i olarak bütçe yönetimi yapabilmekte, kullanılabilir limit, güncel borç bakiyesi, son ödeme tarihini SMS ile öğrenebilmektedir. Free kart sahibi müşteriler yıllık kart üyelik aidatı ödememenin yanı sıra tercihe göre artı taksit, erteleme, chip-para gibi dönemsel kampanyaları seçme özgürlüğüne sahiptirler. Dilerlerse belirli bir ücret karşılığında bu kampanyalardan faydalanabilmektedirler.

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 artırmıştır. MasterCard, Visa ve TROY markalı olan Neo alışverişlerde, e-ticarette ve taksitli işlemlerde yaygın kullanımıyla da kayıt dışı ekonominin önlenmesine katkıda bulunulmuştur.

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

BANKA KARTLARI VE KREDİ KARTLARINDA YENİLİKÇİ UYGULAMALAR

Akbank, 2016 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

anamlı tasarrufun yanı sıra kartın hızlı aktivasyonu ve müşteri memnuniyeti sağlanmıştır.

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 %20 artırarak 235 bin seviyelerine ulaşmıştır. 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. 2016 yılında ise, yine şirket sahibi olan şahıs firmalarına özel çatı limit projesi hayata geçirilmiş, bu projeye birlikte müşterilerin limit potansiyeli artırılarak satış hızının devamlılığı hedeflenmiştir. Aynı zamanda, iyileştirme ve geliştirmelerine yeni başlanan Tedarik Kart Projesi ile de kurumsal ve büyük firmalardan mal alımı yapan distribütör ve bayilerin tahsilatlarına aracılık edilerek, ciro ve kârlılığın artırılması planlanmaktadır.

KART SAHİPLERİNİ GÜVENCE ALTINA ALAN SİGORTA HİZMETLERİ

♥ **Akbank 2016 yılsonu itibarıyla kümülatif olarak üye işyeri sayısını 34 bin adet artırarak, 356 bin adet üye işyeri ve 418 bin adet POS cihazıyla üye işyeri pazarındaki faaliyetlerini sürdürmüştür.**

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-Ekstre Çözümleri

Akbank, ekstre basımında kullanılan harcanan kâğıt sayısını azaltmak adına 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 imkân sağlanmaktadır. 2016 yılında IVN aramaları da sıklaştırılarak

e-ekstre gönderilen kart sayısı 2016 yıl sonu itibarıyla 3,2 milyona ulaşmıştır.

Üye İşyerlerine Yönelik Aksiyonlar ve Yaratıcı Kampanyalar

Akbank 2016 yılsonu itibarıyla kümülatif olarak üye işyeri sayısını 34 bin adet artırarak, 356 bin adet üye işyeri ve 418 bin adet POS cihazıyla üye işyeri pazarındaki faaliyetlerini sürdürmüştür. Kendi sektörünün lider firmalarıyla yapılan anlaşmalar sayesinde büyüyen üye işyeri ağı ve tüketici odaklı kampanyalarıyla pazardaki yerini daha da güçlendiren Akbank, 2016 yılsonu itibarıyla Axess kart sahiplerine 255 bin üye işyerinde taksit ve ödül fırsatı sunmaktadır.

Eko POS Kampanyaları ile Eko POS'lu İşyeri Sayısındaki Artış Hızlandı

Ayda 29 TL'den başlayan sabit bir ücret ödeyerek, başka komisyon veya üye işyeri ücreti ödemediği çalışma imkânı veren Eko POS tarifelerini kullanan üye işyeri sayısı 2016 yılsonu itibarıyla bir önceki yıla göre %60 artış göstererek 35 bine ulaşmıştır.

Temassız POS'lar Yaygınlaşmaya Devam Etti

Akbank'ın temassız POS'larındaki yaygınlaşması 2016 yılında da devam etmiş, temassız işlem yapabilen POS sayısı 77 bin adede ulaşmıştır.

Yazar Kasa POS

Bütünleşik yazar kasa POS alımını tercih eden Akbank müşterilerine; Verifone, Ingenico, Beko, Profilo, Hugin ve Vera gibi piyasada yaygın olarak kullanılan yazar kasa POS'lar üzerinden hizmet verilmektedir. 2016 yılında müşterilere cihazlarını, Akbank kredi kartlarıyla almaları durumunda vade farksız 6 ay taksit imkânı sunulmuştur. Ayrıca, chip-para hediyesi, aylık POS ücret feragati gibi avantajlı kampanyalarla yazar kasa POS alımı kolaylaştırılarak, KDV mükellefi müşterilere önemli fırsatlar sunulmuş ve böylelikle Akbank'ın yazarkasa POS adedi bir önceki yıla göre %100 artarak 110 bin adede ulaşmıştır.

Direkt Bankacılık Kanalları Yenilikçi Bankacılık Anlayışı ile Yaygınlaşmaya Devam Etti

Zamanın her geçen gün daha değerli hale gelmesi ve Dijital

Bankacılık kanallarından yapılabilen işlem çeşitliliğinin artması, müşterileri bankacılık işlemleri için bu kanalları daha çok kullanmaya yönlendirmektedir. Türkiye Bankalar Birliği (TBB) Eylül 2016 raporuna göre; Türkiye’de 19 milyona yakın banka müşterisi internet bankacılığını, 17 milyona yakın 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. Dijital 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 artırmaktadır.

Bugün, 3 milyondan fazla Akbank müşterisi şubeye hiç uğramadan Bankamızın Dijital Bankacılık kanallarından her ay hizmet almaktadır.

Dünyadaki dijitalleşme trendini yakından takip eden Akbank, Direkt Mobil uygulamasıyla kullanıcı adedi artışında en yüksek gelişim gösteren bankalardan biri olarak ön plana çıkmaktadır. Bir Akbank müşterisi senede ortalama 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 %85’inden fazlası bu kanalı her ay düzenli olarak kullanmaktadır. Mobil kanalları aktif olarak kullanan müşterilerin çapraz satış adedi Bankamız 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. Bankamıza yapılan para transferlerinin %86’sı ve ödeme işlemlerinin %86’sından fazlası Akbank Direkt İnternet ve Mobil kanallarından 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 2016 yılında da sektöre öncülük etmeye devam etmiştir.

Akbank Çağrı Merkezi, 2016 yılında, 60 milyona yaklaşan müşteri teması gerçekleştirirken, 1.000’in üzerinde çalışanıyla hızlı ve kolay erişilebilirlik konusunda fark yaratmaya devam etmiştir. Akbank Çağrı Merkezi, sürekli gelişen teknoloji kullanımı sayesinde müşterilerine eşsiz bir deneyim yaşatmakta, görüşmelerini tekrar aramayı gerektirmeyecek şekilde sonlandırmaktadır. Bankamızın güçlü CRM altyapısı sayesinde müşterilere ihtiyaçlarına paralel dinamik teklifler sunulurken sigorta, kredi kartı, kredi kartı kredileri ve ihtiyaç kredisi kullandırımında Çağrı Merkezi’nin satış etkinliği ve payı her geçen gün daha da artırılmaktadır.

Akbank Çağrı Merkezi teknoloji yatırımları 2016 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. 2016 yılında da Speech Analytics (konuşma analizi) tüm müşteri temsilcileri arasında yaygınlaştırılarak kullanılmaya devam etmiştir. Bu teknoloji sayesinde, gelen tüm çağrılarının çok boyutlu ve detaylı analizi gerçekleştirilmektedir.

Bankamız Hizmetlerine Erişilebilirlik

Bankamız hizmet ve ürünlerine erişilebilirlik standartlarının sağlanması ve tüm müşterilere eşit koşullarda hizmet alabilmesine özen göstermektedir. Engelli müşterilere sunulan hizmet modelinde, engelli müşteriler için şube yöneticisi ile görüşme dahil tüm bankacılık hizmetleri zemin katta sunulmaktadır. Şubelerde şube adı ve çalışma saatlerini Braille Alfabeti ile gösteren stickerlar ve uyarıcı bantlar kapılara yapıştırılmış, şube içinde bilgilendirme panoları yerleştirilmiştir. Şube içerisindeki görme engelli müşteriler için hissedilebilir yüzey uygulamaları yapılmıştır. Görme engelli müşterilerin QR Kod ve akıllı telefon kullanımı ile Bankacılık Hizmet Sözleşmesi “BBHS”leri dinleyebilmeleri sağlanmıştır. İşitme engelli müşterilere şubelerde gerektiğinde görüntülü görüşme ile iletişim desteği sağlanması için Akbank Çağrı Merkezi’nde işaret dili bilen Müşteri Temsilcisi bulunmaktadır.

KART SAHİPLERİNİ GÜVENCE ALTINA ALAN SİGORTA HİZMETLERİ

♥ Akbank'ın temel öncelliği müşterilerinin kendisine temas ettiği tüm noktalarda bütünleşik ve benzersiz bir müşteri deneyimini yaşatmaktır.

Ortopedik engelli müşterilerin kullanımına uygun ATM'lerin sayısı ise artırılmaktadır. Ayrıca, 2016 yılı içerisinde engelli müşteriler ile iletişim konusunda çalışanları bilgilendirmek için "Engelliliğe Doğru Yaklaşım" eğitimi hazırlanarak çalışanlara açılmıştır.

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 sunmaktadır. Uzaktan hizmet almayı tercih eden 100 bini aşkın müşteriye Akbank Çağrı Merkezi uzmanlaştırılmış hizmetler sunmaktadır. Bankamızın bu alandaki hizmetleri ağırlıklı olarak Bireysel, Birebir ve KOBİ Segment müşterilerine sunulan ilişki ve varlık yönetimi konularında yoğunlaşmaktadır. Akbank Çağrı Merkezi, Dijital 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 çalışmalarını önümüzdeki dönemde de sürdürme kararlılığındadır.

Nakit Kredi Kartı Borç Ödemelerinde Banknot Para Üstü Verilmesi

2016 yılında aylık 5 milyon civarında 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 2016 yılında;

- Nakit kredi kartı borç ödemelerinde banknot para üstü verilmesi,
- Unionpay markalı kredi kartı ve banka kartlarının Akbank ATM'lerinde kabul edilmesi,
- Troy markalı kartların Akbank ATM'lerinde kabul edilmesi gibi geliştirmeler tamamlanarak başarıyla hayata geçirilmiştir.

Müşteri Deneyim Yönetimi

Akbank'ın temel öncelliği müşterilerinin kendisine temas ettiği tüm noktalarda bütünleşik ve benzersiz bir müşteri deneyimini yaşatmaktır. Bu hedef doğrultusunda Akbank Direkt çatısı altında müşterilerine hizmet verdiği her bir kanal için düzenli ölçümlenmeler ve sürekli geliştirmeler yapan Akbank; tüm bu temas noktaları için deneyim ve memnuniyet anketleri, kullanıcı araştırmaları ve kullanılabilirlik testleri aracılığıyla müşteri

geri bildirimleri ve içgörülerini toplamaktadır. Müşterilerden toplanan tüm veriler kök nedenlerine göre analiz edilerek buna uygun aksiyonlar belirlenmesinin yanı sıra tüm dijital temas noktalarındaki müşteri deneyimi sürekli olarak iyileştirilmektedir.

Akbank, düzenli olarak gerçekleştirilen kullanılabilirlik testleri ve anketler ile kanalların deneyim skorlarını global metrikler ile takip etmeye 2016 yılında da devam etmiştir. Bankamızın bu metriklerle ölçülen ve dünyanın en iyi teknoloji firmalarına yakın skorları özellikle dijital kanallarda sunulan müşteri deneyiminin dünya liderleri arasında olduğunu bir kez daha kanıtlamaktadır. Tüm dijital bankacılık kanalları deneyim ve ürünlerini müşteri odaklı olarak tasarlamak prensibiyle 2016 yılında da kullanıcı araştırmaları, son kullanıcılarla birlikte tasarım çalışmaları ve focus grup çalışmaları gerçekleştirmiştir.

Akbank Direkt, tüm bu çalışmalar ve müşteri odaklı prensipleri ile Bankamız içinde en fazla tercih edilen temas noktası 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 çözüme imkânı sunabilmek için çalışmalarını 2016 yılında da başarıyla sürdürmüştür.

Yatırım Hakkında Tek Bilmeniz Gereken Akbank Yatırım Hizmetleri

Akbank, Türkiye'de bir ilk gerçekleştirerek müşterilerinin yatırım kararı verirken risk profillerine göre doğru yönlendirilmesi ve uygun yatırım ürünleri ile buluşturulmaları amacıyla Akbank Yatırımcı Hizmetleri'ni Akbank Direkt İnternet ve Mobil'de müşterilerin hizmetine sunmuştur.

Kişisel yatırım eğilimlerine göre belirlenen risk profilleri dahilinde müşterilerin kendilerine önerilen ürünleri hızlıca satın alabilmeleri için Yatırım Sepetleri ürünü de yayına alınan hizmetler arasında yer almaktadır. Akbank Yatırım Hizmetleri kapsamındaki bir diğer yenilik ise müşterilerin isterlerse kişisel yatırım tavsiyeleri de alabilmeleri için Ak Yatırım yetkilileri ile Akbank Direkt üzerinden görüntülü görüşme yapabilmeleri olmuştur.

Açık Bankacılık Alanında Gelişmeler ve E-devlet Entegrasyonu

Akbank, Uygulama Programlama Arayüzü'nü (Application Programming Interface - API) tüm uygulama geliştiricilerine açan ilk banka olmuştur. Bu gelişmeye paralel olarak, Akbank Direkt havale ekranları ComPay firması ile yapılan ödeme entegrasyonu sayesinde kullanıcılara açılmıştır. ComPay firmasının entegrasyon gerçekleştirdiği alışveriş sitelerinden alışveriş

yapan kullanıcılar, Akbank Direkt İnternet ya da Mobil üzerinden Akbank hesaplarına ulaşarak alışveriş sitesi üzerindeki ödemelerini Akbank hesaplarından havale yaparak tamamlamaya başlamıştır.

E-devlet ile yapılan entegrasyon sayesinde ise kullanıcıların Akbank Direkt üzerinden Bankamız sisteminde tutulan bilgileri ile anında e-devlet sistemine login olmaları sağlanmıştır.

Dijital Müşteri Memnuniyeti ve Live Chat Hizmeti

Akbank Direkt İnternet Plus ve İşim müşterilerine açık olan Live Chat Uygulaması, 2016 yılında klasik müşterilerin de kullanımına açılmıştır. Mevcuttaki Birebir Canlı Destek hizmeti müşteri memnuniyetini artırmak için "Online Destek" adıyla tek bir çatıda birleştirilmiş ve tüm müşterilerin kullanımına sunulmuştur. Bu doğrultuda kullanıcılarından alınan yorumları değerlendirmek amacıyla Akbank'ın Güler Yüzü (Smiley) programı kapsamında Akbank Direkt İnternet Logout ekranlarında çıkan "Memnuniyet Anketi" yeniden tasarlanmıştır. Memnuniyet derecesini ifade eden smiley gösterimi ve daha fazla öneri/şikâyet girilebilen alan ile müşterilerden detaylı ve yararlı geri bildirim alınması amaçlanmıştır.

Mobil Bankacılıkta Yenilikler

10 milyondan fazla kişinin indirdiği Akbank Direkt Mobil uygulaması uluslararası arenada 2016 yılı içerisinde de birçok prestijli ödülün sahibi olmuştur. Global Finance tarafından düzenlenen Best Digital Banks 2016 ödülleri ilk tur elemelerinde Akbank Direkt,

Doğu Avrupa'da "The Best in Mobile Banking" ödülüne layık görülerek ön elemeyi geçmiştir. Akbank Direkt, Global Finance tarafından 2015 yılında da yine ilk elemeyi geçerek ikinci turda Doğu Avrupa'da "The Best Digital Bank" ödülüne layık görülmüştür. Bu yıl başvuru kapsamı genişletilerek; Akbank Direkt İnternet, Akbank Direkt Mobil, Apple Watch, Apple TV, iBeacon ve Referans Kodu ile para çekme, Wealth Management, Video Chat, Mobil Web dahil; Akbank Direkt müşterilerine hizmet verilen tüm dijital platformlardaki yenilik ve hizmetlerle yarışmaya başvurulmuştur. Bu sebeple, geçtiğimiz yıl alınan "The Best Digital Bank" ödülü bu yıl tüm Mobil platformları kapsayan "The Best in Mobile Banking" ödülü ile pekiştirilmiştir. Bu ödüller, Bankamızın mobile verilen önemle yapılan teknoloji yatırımları, insan faktörünü odak noktasına koyarak yapılan geliştirmeler ve yaratıcı pazarlama faaliyetleri sayesinde kazanılmıştır.

Yeni Teknolojiler ve Deneyim İyileştirmeleri

Akbank, 2016'da iPhone 6s ve 6s Plus akıllı telefonlarının "3D Touch" özelliği ile "tek dokunuş hareketi" ile para çekme, ödeme ve transfer yapma olanağı sunmuştur. Bu uygulama sayesinde, kullanıcılar telefonun ana ekranındaki uygulama logosu üzerinden transfer ve ödeme işlemlerine hızlıca ulaşabilirken, bu yıl Akbank müşterileri, iPhone 6s ve 6s Plus akıllı telefonlarının "3D Touch" özelliğini kullanarak artık Akbank Direkt Mobil uygulamasının içerisinde dashboard üzerinden; ödeme, para çekme ve transfer işlemlerine de tek bir dokunuşla daha hızlı ulaşabilmektedir.

KART SAHİPLERİNİ GÜVENCE ALTINA ALAN SİGORTA HİZMETLERİ

Müşterilerin sahip oldukları mobil cihazın "native özellik"lerini, kullandıkları mobil uygulamalar üzerinde de kullanabilmeleri kullanıcılar açısından bakıldığında oldukça değerli bir deneyimdir. iPhone 6s ve 6s Plus'ın native özelliği olan "3D Touch" özelliği gibi, iOS 9 ve üzeri işletim sistemli iPhone ve iPad'lerdeki Spotlight Arama özelliği yardımıyla Akbank Direkt Mobil kullanıcılarının sık kullanılan bankacılık kelimelerini aratarak Akbank Direkt'e hızlıca ulaşabilmelerinin sağlanması da önemli bir deneyim iyileştirmesi olmuştur.

Akbank Direkt ile Dijital Ödemeler Dünyası

Dünya genelinde hızla ilerlemekte olan dijital ödeme çözümleri, Türkiye'de de gelişimini sürdürmektedir. Finansal ve teknolojik olarak gelişmiş firmaların sektöre giriş yapmaları, dijital ödeme platformları ve dijital ödeme uygulamaları çıkarmaları; sektörün önem kazanmasını sağlamıştır.

Dijital Ödemeler kapsamında, Akbank bünyesinde Yerinde Ödemeler ve Uzaktan Ödemeler olmak üzere iki farklı yenilik hayata geçirilmiştir. Eylül 2016 tarihinden bu yana Yerinde Ödemeler kapsamında kullanıcılara dünyanın en güvenli ve gelişmiş mobil ödeme teknolojisi olan Host Card Emulation (HCE) kullanılarak Akbank Direkt Mobil uygulaması yüklü Android telefonlar ile kart kullanmadan alışveriş yapma imkânı sunulmaktadır. Projeye birlikte, Akbank Direkt Mobil kullanıcıları, NFC (Near Field Communication) özellikli telefonlarından tüm Akbank kredi kartları ve Neo kartlarını mobil ödeme için tanımlayıp; dünyadaki tüm temassız POS cihazlarında kullanabileceklerdir.

Türk bankacılık sektöründe mobil ödeme hizmeti veren bankalar bulunmakla birlikte; henüz tüm Visa ve MasterCard markalı, hem debit hem de kredi kartlarının tamamıyla mobil ödeme hizmeti veren bir banka bulunmamaktadır.

Uzaktan Ödemeler Projesi'nde ise, e-ticaret sitelerinden alışveriş yapan kullanıcılara ödeme sayfasında kartlı ödeme işlemlerine alternatif olarak Akbank Direkt ile Ödeme imkânı sunulmaktadır. Mevcuttaki kartlı ödeme çözümlerine artı bir değer katarak kullanıcılara hesaplarından anında havale ile ödeme, Taksitli Artı Para kullanarak ödeme ve Akbank Direkt Kredi ile ödeme gibi sektörde ilk olacak, dijitalde başlayıp dijitalde tamamlanan ve saniyeler içinde ödemenin e-ticaret sitesine ulaştığı bir çözüm geliştirilmiştir. Henüz e-ticaret sektöründe anında kredi ile dijital bir ödeme çözümü geliştirilmemiş olup, Uzaktan Ödemeler ile e-ticaret sektöründeki kredi kart limit yetersizliği ve havale işlemlerinde e-ticaret sitesinin onayının beklenmesi sorunlarına da çözüm getirilmiştir. 2016 yılında Akbank Direkt Mobil'den yapılabilen ödeme işlemleri de zenginleştirilmiş ve yıl içerisinde Trafik Para Cezası, ÖSYM, SGK ve Vergi Ödeme işlemleri uygulamaya eklenmiştir.

Akbank Direkt Mobil'e İngilizce Dil Desteği

Önceki dönemde bireysel kullanıcılara yönelik Akbank Android uygulamasında bulunan İngilizce dil desteği, 2016 Mayıs ayı itibarıyla iOS işletim sistemli iPhone ve iPad'ler için de geçerli olmaya başlamıştır. Dünyanın 200'den fazla ülkesinde yaşayan Akbank müşterileri tarafından kullanılan Akbank Direkt Mobil,

bu geliştirme ile Türkiye'nin yanı sıra dünyanın çeşitli ülkelerinde yaşayan yabancı uyruklu iOS işletim sistemli cihaz kullanıcıları Akbank müşterilerine de hizmet vererek daha geniş bir kullanıcı kitlesine ulaşmaya başlamıştır.

Türkiye'de özellikle son 2 yılda hızla büyüyen mobil bankacılık pazarında, yaklaşık 2,5 kat büyüme gösteren Akbank, hem mobil müşteri adedini hem de işlemlerdeki pazar payını artırmıştır. Akbank, mobil alandaki başarısını, mobil öncelikli stratejisine, yeniliklerdeki öncülüğüne ve müşterilerine sunduğu dünya lideri müşteri deneyimine borçludur. Akbank, Akbank Direkt Mobil uygulamasını 2017 yılında da alanında uzman ekibiyle geliştirmeye devam etmeyi hedeflemektedir. Akbank, sürekli gelişime açık bu uygulama ile, hem Türkiye'de hem de dünyada takip edilen, rakiplerine örnek olan, sektörün gelişimine yön veren banka olma konumunu pekiştirecektir.

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. 16 yıllık satış ve servis kültürü deneyiminden güç alan Akbank Çağrı Merkezi; müşteri çağrıları, ürün satışları, uzman servisleri ve diğer operasyonlarıyla önemli başarılarla imza atmaya 2016 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

♥ Akbank, müşteri memnuniyeti odaklı hizmet anlayışı doğrultusunda, gelişmiş “müşteri deneyimi ölçme ve değerlendirme” sistemleri kullanmaktadır.

Müşteri memnuniyetini odağı 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 uygulamaktadır.

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 Şikâyet Yönetimi ekibinin hizmet kalite düzeyleri düzenli ölçülmekte ve yılda iki kez sertifikalandırılmaktadır. Ölçümler günlük olarak gerçekleştirilmekte ve her yıl 280.000'e yakın müşterinin görüşü alınmaktadır. Ölçüm sonuçları şube ve çalışan bazında izlenmekte olup, günlük olarak şeffaf bir biçimde ilgili çalışanlarla paylaşılmaktadır. Günlük geri bildirimlerin 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 Geri Bildirimleri Doğrultusunda Hizmet Kalitesi Ölçümü

Akbank, günlük ölçümlerinin yanı sıra müşterileri ziyaret ederek gerçekleştirdiği derinlemesine görüşmeler ve müşteri lokasyonunda yaptığı çalışmalar ile hizmet kalitesi konusunda geri bildirim almaktadır. Tüm bu görüşmeler sonucunda alınan geri bildirim, müşterilerin memnuniyetini artırmaya yönelik çalışmalarda girdi olarak kullanılmaktadır.

İç Süreçlere Yönelik Uygulamalar

Akbank bünyesinde müşteri memnuniyetini artırmak için, müşteriyle temas noktalarına destek veren Genel Müdürlük birimlerinin hizmet düzeyleri kritik önem taşımaktadır. Bu amaçla “Hizmet Seviyesi Sözleşmeleri” (Service Level Agreement-SLA) düzenlenmekte ve hizmet kalitesi 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 kurum içi ekiplerin memnuniyetleri “İç Müşteri Memnuniyeti Araştırması” ile ölçülmektedir. Bankamız bünyesinde 2016 yılında gerçekleştirilen yenilik ile birlikte şube ve bölgelerin Genel Müdürlük ekiplerinden aldığı hizmetlere ilave olarak, Genel Müdürlük bölümlerinin birbirlerinden aldıkları hizmetin kalitesi de ölçülmeye başlanmıştır. Araştırma sonuçları Bankamız içinde şeffaf bir şekilde paylaşılmanın yanı sıra 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 her yıl müşterileriyle kullanılabilirlik testleri düzenlemekte ve müşteri geri bildirimlerini de göze alarak

YÜKSEK MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ DOĞRULTUSUNDA KARARLI ADIMLAR

Akbank Direkt Kanalları'nın ekranlarını sürekli geliştirmekte ve iyileştirmektedir. Benzer bir yaklaşımla çalışanların kullandıkları ekranların kullanıcı deneyimi de sürekli test edilmekte ve geri bildirimler doğrultusunda kurum iç sistemleri ve kullanıcı arayüz tasarımları sürekli gözden geçirilmektedir.

Gelişim Alanlarına Yönelik Kalıcı Çözümler

Müşterilerin çeşitli kanallardan Bankamıza ilettikleri şikâyet ve talepler düzenli olarak gözden geçirilmekte, müşteri geri bildirimleri ve kurum verileri analiz edilmekte, analiz sonuçları düzenli olarak değerlendirilmekte ve Banka'nın ilgili ekipleri ile paylaşılmaktadır. Müşteri Deneyimi Komitesi'nin yönlendirmesi ile müşteri deneyimini artırmak için kurum politikaları, uygulamaları ve süreçleri geliştirilmekte, geri bildirimlerindeki 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, geri bildirim 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 kurum portalındaki özel bölümde düzenli bir biçimde

paylaşılmaktadır. Hedeflenen skorların altında kalınan konular iyileştirme ve gelişim alanı olarak görülerek çalışmalar başlatılmaktadır. Bunun yanı sıra, farklı segmentlerdeki müşterilerin Bankamızdan beklentilerini ve memnuniyet düzeylerini ölçmek ve geliştirilmesi gereken alanları belirlemek amacıyla her yıl düzenli olarak müşteri memnuniyeti anketi gerçekleştirilmektedir.

Müşteri ve Çalışanlarımızın Yenilikçi Fikirleri

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

Bankamız bünyesinde yenilikçi fikirlerin gelişmesi, objektif biçimde değerlendirilmesi ve projelendirilmesi için çeşitli çalışmalar yürütülmektedir. 200'e yakın Genel Müdürlük, Bölge Müdürlükleri ve Şube çalışanından oluşan Yenilikçilik Elçileri Ekibi, yaratıcı ve yenilikçi düşünme teknikleri ile yenilikçilik liderliği eğitimleri almakta, dönemsel olarak düzenledikleri çalıştaylarda Bankamızın 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 Bankamıza ulaştırdıkları öneriler de düzenli bir şekilde Öneri Sistemi'ne dahil edilerek aynı şekilde değerlendirilmektedir.

Değerlendirmeye Alınan 2.957 Öneri

2016 faaliyet döneminde 2.219'u çalışan, 738'i ise müşteri önerisi olmak üzere toplam 2.957 fikir Akbank öneri sistemine ulaşmıştır. Öneri sisteminin 2008 yılında hayata geçirilmesinden bu yana toplam 5.184 öneri üzerinde çalışılmaya değer bulunmuş ve bunların %40'ı hayata geçirilmiştir.

Müşteri Memnuniyeti

Günümüzün rekabetçi iş ortamında sürdürülebilir bir finansal başarı için müşteri deneyimini beklentiler ötesinde yöneterek memnuniyet ve bağlılık sağlamak kritik önem taşımaktadır. Müşteri memnuniyetinin sağlanması ise şikâyetlerin ele alınması ve giderilmesinin ötesinde proaktif ve müşteri odaklı yaklaşımlar gerektirmektedir. Müşterilerin Akbank ile iletişimlerinde destek olmak, yaşamaları olası sorunları öngörmek ve proaktif yaklaşımlarla daha şikâyet oluşmadan müşteriyle iletişime geçerek destek olmak vizyonu ile 2003 yılında kurulmuş olan

Müşteri Şikâyet Yönetimi ekibi 2016 yılında yeniden organize edilmiş, süreçleri yenilenmiş, organizasyonu geliştirilmiş ve ismi Müşteri Memnuniyeti Müdürlüğü olarak değiştirilmiştir. Müşteri Memnuniyeti Müdürlüğü kanal ve süreç bağımsız müşterilerin Bankamız ile ilişkilerini düzenlemekte, müşterilerin hassasiyetlerini de göze alarak proaktif iletişim kurmakta, müşteriye destek olmakta ve varsa şikâyet, itiraz, talep, önerilerini yönetmektedir.

Akbank bünyesinde kullanılmakta olan entegre ve esnek altyapı ile müşterilerin şube dahil kanal bağımsız ilettiği tüm bildirimlerin uçtan uca yönetildiği ve bu hayat döngüsü içinde SLA/OLA uyumu gibi birçok ayrıntının izlenebildiği, kâğıtsız bir ortamda çalışma imkânı sağlayan, etkin raporlama yapılabilen ve en önemlisi ihtiyaçlar doğrultusunda geliştirilebilen bir şikâyet yönetimi sistemi ile çalışılmaktadır.

Her bir müşteri özelinde takip edilen başvurularda ortalama çözüm süresi 3 günden 2 güne düşürülmüş, SLA uyumu %60'lardan %90'a, ilk kontakta çözüm oranı ise %65'lerden %90 seviyelerine taşınmıştır.

Destek alınması gereken vakalar şube ve uzman iş birimlerine bilgi ve görüşleri alınacak şekilde yine şikâyet yönetimi sistemi (SAP CRM) üzerinden iş emri atama yolu ile iletilmektedir. Çözüm için uzmanlık görüşüne başvuru tüm iş birimleri ve Akbank Şubeleri ile bugün sayısı 29 adede ulaşan ve takibi periyodik olarak sistem üzerinden yapılan Hizmet Seviyesi Anlaşmaları (SLA) yapılmıştır. SLA/OLA sürecinin

takibine yönelik olarak otomatik notifikasyon ve eskalasyon süreçleri sistem üzerinden kusursuz bir etkinlikle işlemekte; sonuçları da organizasyona düzenli olarak raporlanmaktadır.

Müşteriler tarafından iletilen başvurulara yönelik akibet bilgisi Çağrı Merkezi ve Şube kanallarından gerçek zamanlı olarak görüntülenebilmekte; müşteriler ilettikleri bildirimler için Çağrı Merkezi'ni aradıklarında ya da herhangi bir Akbank Şubesi'ne başvurduklarında geriye dönük de olmak üzere başvurularının akibeti hakkında bilgi alabilmektedirler. Müşteriler belirtilen kanallar dışında akibet bilgisine self servis kanal olarak İnternet Şube, www.akbank.com ve Çağrı Merkezi sesli yanıt sistemi üzerinden de erişebilmektedirler.

Müşteri şikâyet, talep ve itirazlarının hızla çözülmesi hedefi doğrultusunda Canlı Destek (Chat) hizmeti ve Facebook, Twitter ve Instagram gibi sosyal medya hesapları, internet siteleri ile yazılı ve sözlü basında çıkan tüm şikâyetler ve talepler takip edilmekte ; belirlenmiş olan SLA hedefleri doğrultusunda müşterilere dönüş yapılmaktadır.

Müşteri Memnuniyeti ekibi varlık amacından dolayı tüm organizasyonla yakın etkileşim halindedir. Çağrı Merkezi ve bankacılık deneyimine sahip ekip personelinin tamamı lisans ve önlisans mezundur. Tüm ekip çalışanları Bankamızda uygulanan eğitim programı gereği alınması gereken zorunlu eğitimler dışında uzmanlık ve 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. Şikâyet yönetimi süreçlerinin ve bilinirliğinin artması, girdi ve çıktılarının kurum kültürüne yansımaları amacıyla organizasyonun bütünü için bilinçlendirici aksiyonlar (E-Öğrenme, Mutlu Müşteri Programı vb.) alınmaktadır.

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

Müşteri memnuniyetini ölçümlemek amacıyla Akbank tarafından yürütülen faaliyetler içerisinde şikâyetlerini ileten müşterilerle kesintisiz olarak dış arama yoluyla (CATI) anketler yapılmakta, memnuniyet yaklaşımı NPS, Gizli Müşteri vb. yöntemler kullanılarak müşteri gözü ile değerlendirilmektedir.

Müşteri Memnuniyeti faaliyetine yönelik şikâyet verisinin izlenmesi amacıyla Bankamız bünyesinde ve ilgili resmi kurumlara mevzuata uyumlu ve düzenli olarak raporlama yapılmaktadır. Ayrıca, edinilen bilgi birikimi ve müşteri deneyimleri kullanılarak sistematik analizler yapılmaktadır. Şikâyetlerin kök neden analizleri ile ürün, hizmet ve süreçler için sürekli iyileştirme faaliyetlerinde bulunulmakta, planlanan yeni ürün ve hizmetler için müşteri beklentileri değerlendirilmekte, özetle müşterinin Bankamızdaki sesi olunmaktadır.

YÜKSEK MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ DOĞRULTUSUNDA KARARLI ADIMLAR

Tüm organizasyon tarafından yüksek oranda bilinirliğe sahip olan Akbank Müşteri Memnuniyeti Ekibi potansiyeli adeta sınırsız olan bu geniş yelpazede müşteriyi dinleyen, anlayan, empati kuran, kişiye özel ve hızlı çözümler üreterek şikâyeti memnuniyete çeviren, deneyimlerini paylaşarak Bankamız içinde farkındalık yaratan bir ekip olmak vizyonu ile müşterilerine duyarlı bir bakış açısıyla ayrıcalıklı hizmetler sunmaktadır.

Ödüllerle ve Sertifikalarla Pekişen Başarı Performansı

2007 yılında uluslararası bir firma olan BSI (British Standards Institution) firmasından ISO 10002 Şikâyet Yönetimi Kalite Sertifikası almış olan Akbank, her yıl gerçekleştirilen düzenli tetkiklerle sertifikasyon sürecini başarı ile yenilemektedir. 2016 yılı itibarıyla 9. kez yenilenen sertifikasyon süreci ile kurulan şikâyet yönetimi modeli gereği müşteri memnuniyeti politikası, hedefler ve sürekli iyileştirme prensipleri taahhüt altına alınmıştır. İzlenen sistematik çalışma dahilinde iş yapış şekli, süreç yönetimi, hizmet kalitesi ve müşteri odaklı yaklaşım prensiplerinde çok daha üst seviyelere ulaşılmıştır.

2009 yılında müşterilerin başvuru gerçekleştirdiği pek çok kanal ile entegre olan "Müşteri Şikâyet Yönetimi Sistemi" aynı yıl bankacılık endüstrisinde global ölçekte bir başarı hikayesi olarak ödüllendirilmiştir. Müşteri Memnuniyeti Ekibi bünyesinde

faaliyetini devam ettiren "Sosyal Medya Yönetim" uygulaması Türkiye'nin sektör özelinde 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 Şikâyet Yönetimi Bölümü" kategorisinde en üst seviyedeki Altın Ödülü almaya hak kazanmıştır.

Akbank, müşteri memnuniyeti faaliyetini önümüzdeki dönemde de hizmet kalitesi ve mutlu müşteri yaklaşımı doğrultusunda verimlilik esasını da göz önünde bulundurarak fark ve farkındalık yaratarak yüksek hedefler ile yönetme kararlılığında olacaktır.

Sosyal Medya ve Topluluk Yönetimi

Sosyal medya kanallarında 3,1 milyon takipçisi bulunan Akbank, müşterileriyle sosyal medya kanallarındaki 26 farklı Akbank hesabı üzerinden iletişim kurmaktadır.

Bankamız, Facebook'un 2016 yılı için en çok önem verdiği yeni reklam modeli olan Canvas'ı, Facebook ile direkt iş birliği yaparak Türkiye'de kullanan iki markadan biri olmuştur. Bunun yanı sıra, Akbank, Facebook ile iş birliği yaparak Canvas'ı kullanan dünyadaki ilk ve tek banka olmuştur. Bu uygulamanın

desteğiyle, Facebook'ta müşteri datası baz alınarak satış odaklı "Custom Audience (Özel Hedef Kitle)" ile kişilere ihtiyacı olan ürün ve kampanyalar reklam hedeflemeleriyle gösterilmiştir. Sosyal medya üzerinden kredi kartı satışı, kredi kullandırımı, serbest hesap açılışı ve mobil uygulamaları indirtme/kullandırmaya yönelik çalışmalar gerçekleştirilmektedir. Bu çalışmaların sonucunda, web'den gerçekleştirilen kredi kartı satışlarının %28'i Facebook kanalı üzerinden gerçekleştirilmeye başlanmıştır.

Bu kanalda gerçekleştirilen kartlandırma ve mobil download maliyetleri dijital kanal ortalamasının altında gerçekleştirilmiş, potansiyel kullanıcıların dijital kanallardaki hareketleri, sosyal medya reklam hedeflemelerinde çalışılmaya başlanmıştır.

Bankamızın sosyal medyada yaptığı reklamlar hedefli olarak 900 milyon gösterim yakalamıştır.

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; Bankamızın müşteri odaklılık stratejisine destek olacak niteliktedir. Diğer taraftan “Anahtar” uygulaması ile de müşteri portföyü 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 çalışmalarını sürdürmektedir.

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. Bankamızda iş süreçleri yönetim metodolojisi olarak “İş Akışı 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 kullanılarak yapılmaktadır. Bankamız, sürekli iyileştirmeyi, 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 iyileştirilmesi olarak tanımlanmaktadır.

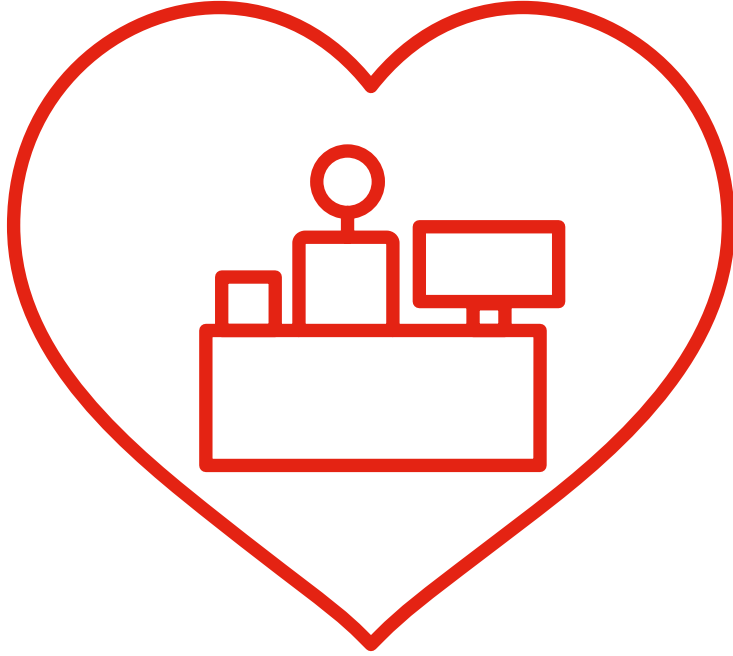
OPERASYONEL VERİMLİLİK

İstikrarlı bir biçimde gelişimini sürdüren Akbank, büyüme sürecini mevcut kaynaklarıyla yönetebilmeyi hedeflemektedir. Bu da ancak verimlilik ve dijitalleşme odaklı bir operasyonel model ile mümkün olmaktadır. Bu bilinçle, 2012 yılında şubelerdeki ve Operasyon Merkezi’ndeki iş verimliliğini artırmaya yönelik olarak başlatılan “İyileştirmeler Sizin İçin” programı kapsamında 2016 yılında 1.350’den fazla süreç detaylı olarak incelenmiştir.

Bankamızın süreçlerinin dijitalleşme çalışmaları kapsamında 2016 yılında 200’e yakın iyileştirme hayata geçirilerek, 400 kişilik işgücüne denk gelecek ilave kapasite yaratılmıştır. 2016 yılında başlatılan Kâğıtsız Banka projesi ile birlikte 30 milyondan fazla kâğıt tasarruf edilmiş, bu iyileştirmelerle 3 bine yakın ağaç kurtarılmıştır. Bunun yanı sıra, tüm süreçler tamamen dijitalleşmeye yönelik olarak tek tek yeniden sıfırdan tasarlanmaya başlanmıştır.

En iyi müşteri deneyimi ve verimli süreçler için 2017 yılında teknolojinin etkin kullanımı, verimli ve etkin operasyon süreçleri imkânları yaratılmaya devam edilecektir.

— Fark Yaratan Ekibimiz



♥ Akbank, finansal ve operasyonel başarılarını sürdürülebilir kılmak adına işe alımlarda, “en iyilerin” tercihi olmayı hedeflemektedir.

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

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 Bankamıza kazandırmak,
- Kurum kültürünü ve iş yapma anlayışını sürekli geliştirmek,
- Bankamızın etkin ve verimli işleyişini temin etmek üzere stratejik hedefler paralelinde organizasyon yapısını kurgulamak ve devamlılığını sağlamak,
- Hedef ve stratejiler paralelinde insan kaynağına etkin yatırım yapmak,
- Katılımcı kariyer planlaması yapmak,
- Hedef ve yetkinlik bazlı, şeffaf performans 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,
- Bankamıza yeni kazandırılan çalışanları kültür ve değerlere uygun olarak belirlemek,
- İç ve dış müşteri odaklı olmak, bu odaklılığı çalışma ilişkilerinde her zaman ön planda tutmak,
- Herhangi bir dil, din ve mezhep, ırk, cinsiyet, yaş, siyasi 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.

“En İyilerin” Tercihi: Akbank

Akbank, finansal ve operasyonel başarılarını sürdürülebilir kılmak adına işe alımlarda, “en iyilerin” tercihi olmayı hedeflemektedir. Bu nedenle, Akbank insan kaynakları uygulamalarının hedefi, “yaratıcı, dinamik, özgüveni yüksek ve katma değer yaratabilen bireylerin çalışmak istedikleri bankalar arasında en ön sırada yer almak ve bünyesinde çalışmaktan dolayı gurur duyulan bir kurum” olmaktadır.

Yeni Yetkinliklerle Donatılan İnsan Kaynağı

Bankamızın 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 aday 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.

Türkiye Çapında İstihdam Olanakları

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 performans yüksek çalışanları korumak üzere yapılandırılmıştır. Akbank ücret politikası, Bankamızın 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 alması sağlanmaktadır. Akbank bünyesinde kişisel gelişim ve yetkinliklerin gelişimini teşvik etmek anlayışıyla, yabancı dil bilen çalışanlara ek ücret sağlanmaktadır. Bunun yanı sıra, başarı düzeyinin üzerinde performans gösteren çalışanlar, çeşitli ödül programlarıyla ödüllendirilmektedir.

Adil Ücretlendirme Politikası

Akbank’ın tüm şube ve hizmet noktalarında işe giriş seviyesi ücret politikası aynıdır.

Asistan görevi işe giriş ücreti asgari ücretle paraleldir. Yönetici Adayı fonksiyonu için işe giriş ücreti ise asgari ücretin %35 üzerindedir.

Yasal Bildirim Süreçlerine Tam Uyum

Akbank çalışanlarının iş sözleşmeleriyle ilgili önemli değişiklikler olduğu takdirde, İş Kanunu ve İK Uygulama Esasları’nda 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, kapsam içi çalışanlar açısından 11 hafta çalışmaları nedeniyle, nakillerde, yeni görev yerinde işe başlamak için aynı şehir içinde üç gün, farklı şehirde ise 15 gün azami işe başlama süresi tanınmaktadır. Farklı birimlere nakledilmeleri durumunda çalışanlar, söz konusu değişiklik ile ilgili görüşlerini İnsan Kaynakları Birimi’ne iletebilmektedir.

İnsan Kaynakları Profili

Akbank çalışanlarının %95,3’ü üniversite mezunlarından oluşmaktadır. Nitelikli insan kaynağı aktifiyle rekabete ön plana çıkan Akbank’ta kurum kıdem ortalaması 8,3 yıl, bankacılık sektöründe kıdem ortalaması ise 9,2 yıl düzeyindedir. Akbank çalışanlarının %70’ini, müşterilerle birebir temas noktası olan şubelerde görevli takım arkadaşları oluşturmaktadır.

Sayılarla Çalışanlarımız

Sürekli genişleyen bir hizmet ağına sahip olan Akbank'ta, 31 Aralık 2016 tarihi itibarıyla Yönetim Kurulu Üyeleri de dahil olmak üzere toplam 13.852 çalışan istihdam edilmektedir.

Bankamızda, yarı zamanlı çalışma uygulaması 2016 yılında başlamış olup, 11 çalışan görev yapmaktadır. 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	2014	2015	2016
Genel Müdürlük*	1.819	1.598	1.343
Akbank Bankacılık Merkezi	3.080	2.546	2.753
Bölge Müdürlükleri**	923	900	924
Şubeler***	10.483	9.006	8.823
Banka Toplamı	16.305	14.050	13.843

* 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 Bankacılık, Kurumsal Yatırım ve Özel Bankacılık, Finansal Koordinasyon, Bilgi Teknolojileri ve Operasyon, İnsan Kaynakları ve Strateji, Bireysel Kredi İzleme ve Takip iş birimlerinde kullanılan outsorce kaynağının sayıları aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

	2014	2015	2016
Dışarıdan Hizmet Alımı Kapsamında Çalışan Sayısı*	1.668	2.837	3.383

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. 2016 yılı sonunda kadın çalışan oranı geçen yıla göre 0,3 puan düşüşle %53,5 olarak gerçekleşmiştir.

Cinsiyet Dağılımı (%)	2015		2015		2016	
	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın
Kadrolar						
Yönetim Kurulu	88,9	11,1	88,9	11,1	88,9	11,1
Üst Yönetim	65	35	65,7	34,3	66,6	33,4
Orta Yönetim	47,3	52,7	48,2	51,8	49,3	50,7
Denetçiler	66,7	33,3	67,3	32,7	65,5	34,5
Yönetici Yardımcıları	39,9	60,1	41,7	58,3	41,7	58,3
Diğer*	74,0	26,0	74,1	25,9	69,7	30,3
Güvenlik	99,4	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0
Banka Toplamı	48,9	51,1	46,2	53,8	46,5	53,5

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

Yaş Dağılımı

Akbank çalışanlarının yaş ortalaması 2016 yılsonu itibarıyla 34,6'dır. Hemen her kadro kategorisinde 30-50 yaş grubu çalışanları ağırlıklı olarak temsil edilmektedir. 30 yaş altı kategorisinde ağırlığı, "yönetici yardımcısı" ve "denetçi" fonksiyonları oluşturmaktadır.

Bankamızın 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. 2016 yılı Haziran-Eylül döneminde toplam 77 üniversite öğrencisi Genel Müdürlük birimlerinde staj yapmıştır. Stajyer öğrenci sayısı dönemsel olarak gösterdiğinden, 2016 yılsonu itibarıyla Bankamız kadrosunda 1 stajyer bulunmaktadır.

Yaş Dağılımı (%)	2014			2015			2016		
	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	0,0	33,3	66,7	0,0	11,1	88,9	0,0	11,1	88,9
Üst Yönetim	0,0	95,7	4,3	0,0	95,9	4,1	0,0	95,7	4,3
Orta Yönetim	2,1	96,5	1,4	1,3	97,8	0,9	0,8	98,4	0,8
Denetçiler	46,6	53,4	0,0	45,6	54,4	0,0	34,0	66,0	0,0
Yönetici Yardımcıları	39,8	60	0,2	39	60,9	0,1	38,0	61,8	0,1
Diğer*	15,4	79,3	5,3	11,6	81	7,4	20,5	73,0	6,6
Güvenlik	42,8	57,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Banka Toplamı	29,7	69,4	0,9	26,4	72,8	0,8	24,7	74,5	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 geri bildirimleri İnsan Kaynakları Departmanı tarafından değerlendirilmekte ve buna bağlı olarak iş süreçlerinde iyileştirmelere gidilmektedir

İşgücü Devir Hızı*	2014		2015		2016	
	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı
Genel Müdürlük	12,27	234	22,16	363	14,28	204
Akbank Bankacılık Merkezi	11,31	347	20,29	591	12,69	334
Bölge Müdürlükleri**	8,55	75	11,69	104	10,42	93
Şubeler	9,30	976	15,25	1.392	11,45	1.018
Banka Geneli (Ortalama)	9,98	1.632	16,82	2.450	11,91	1.649

* Bankamızdan 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 Bankamızın 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					
	2014		2015		2016		2014		2015		2016		2014		2015		2016	
	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı
Genel Müdürlük	17,22	62	19,67	53	23,80	46	11,00	164	22,10	290	12,53	148	14,24	8	34,43	20	18,52	10
Akbank Bankacılık Merkezi	19,77	177	31,16	227	31,19	180	7,75	166	15,79	340	7,43	151	12,83	4	77,63	24	13,79	3
Bölge Müdürlükleri*	18,91	36	18,18	36	12,54	24	5,48	37	9,41	64	9,30	64	17,91	2	33,33	4	38,71	5
Şubeler	12,15	310	19,68	379	15,85	278	8,01	631	13,77	984	10,12	717	54,40	35	55,77	29	47,92	23
Banka Geneli (ortalama)	14,63	585	22,26	695	19,44	528	8,19	998	14,86	1.678	9,83	1.080	30,09	49	50,33	77	30,00	41

* 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. 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					
	2014		2015		2016		2014		2015		2016	
	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı
Genel Müdürlük	14,94	171	19,61	180	12,73	104	8,35	63	25,41	183	16,35	100
Akbank Bankacılık Merkezi	7,85	101	15,28	197	11,11	133	13,81	246	24,28	394	14,01	201
Bölge Müdürlükleri*	8,50	46	8,87	47	8,73	47	8,64	29	15,81	57	12,98	46
Şubeler	8,81	437	14,41	558	10,54	408	9,73	539	15,88	834	11,79	590
Banka Geneli (ortalama)	9,52	755	14,85	982	10,77	692	10,43	877	18,45	1.468	12,65	937

* 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. Bankamızın 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 bulabilmektedirler.

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

- Kurumsal hedefleri 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 geri bildirim 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 almalarını 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 değerlendirmesi olarak tanımlanmıştır. Performans sisteminin etkinliği sistemin şeffaflığına, yalınlığına ve doğru ölçülmesine bağlıdır. Bu kapsamda, 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 Bankamızın genel yılsonu 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 2016 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 danışabilmektedirler. 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.

Gönüllülüğe Dayalı 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 gönüllülük esasına bağlı olarak 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.

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, 2016 yılı sonunda 4.227 kişiye ulaşmıştır.

Toplu İş Sözleşmesi

Tüm Akbank çalışanları tercih ettikleri takdirde Banka ve Sigorta İşçileri Sendikası'na (BANKSİS) üye olabilmektedir. Kapsam içi çalışanların parasal hakları ve idari ilişkileri Toplu

İş Sözleşmesi ile, kapsam dışı çalışanlarınkiler ise İK Uygulama Esasları çerçevesinde belirlenmektedir.

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 faydalanabilmektedirler.

Bunun yanı sıra, Akbank çalışanlarına yönelik olarak çeşitli firmalardan kurumsal indirim olanakları sağlanmaktadır.

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,
- Geri bildirim ve şikâyetlerin incelenmesi,
- İletişim ve kurumsal reklamlar.

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

Akbank WEPs İmzacısı Oldu

Akbank, kadınların tüm sektörlerde ve her düzeyde, ekonomik yaşamın içinde yer almalarını sağlamak amacıyla güçlenmelerini hedefleyen Birleşmiş Milletler'in özel sektör girişimi "Kadının Güçlenmesi Prensipleri"ni (Women's Empowerment Principles – WEPs) 2016 yılı itibarıyla imzalamıştır.

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

Böylelikle, Bankamızın "tam anlamıyla fırsat eşitliği"ni temel alan insan kaynakları yaklaşımı ve bu alandaki çalışmaları küresel bir platforma taşınmıştır.

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. 1 Temmuz 2017 tarihinden itibaren, mevzuata uygun olarak Bankamızın 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 alabilmektedirler. Aksandık Sağlık Merkezi'nin olmadığı diğer illerdeki çalışanlar, anlaşmalı sağlık kurumlarından faydalanabilmektedirler.

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 alabilmektedirler. Ayrıca, talep halinde altı aya kadar ücretsiz doğum izni ve çocuk 1 yaşına gelene kadar günde 1,5 saat süt izni verilmektedir. Evlat edinme halinde ise üç yaşını doldurmamış çocuğun fiilen teslim edildiği tarihten itibaren eşlerden biri tarafından 8 hafta doğum sonrası izin kullanılabilir.

Yasal ücretli doğum izni sonrasında, tercihi bir hak olarak belirli süreler dahilinde haftalık çalışma saatinin yarısı kadar süreyle (haftada toplam 20 saat) yarı zamanlı çalışma imkânı mevcuttur. Çalışanın talebi halinde, 1.doğumda 60 gün, 2.doğumda 120 gün, sonraki doğumlarda ise 180 gün süreyle haftalık çalışma süresinin yarısı kadar ücretsiz izin verilmektedir. Çoğul gebelikte bu süreler 30'ar gün eklenirken, çocuğun engelli olması halinde bu izin süresi 360 gün kullanılmaktadır. Evlat edinme halinde ise eşlerden biri bu izni kullanabilmektedir.

Eşi doğum yapan çalışanların beş gün ücretli izin imkânı bulunmaktadır.

Aksandık tarafından çalışanların doğum masrafları karşılanmakta ve çeşitli yardımlar sunulmaktadır. Akbank bünyesinde 2016 yılında 759 çalışan doğum iznine ayrılmış, bu çalışanlardan 25'i doğum izni veya ücretsiz izninin bitiminde Bankamızdaki görevinden ayrılmıştır.

İstikrarla Azalan Kayıp İşgünü Oranları

Bankamızın 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 2016'da sağlık raporu alan 5.678 çalışanın kullandığı toplam izin süresi (kayıp işgünü) 52.600 takvim gününe eşittir.

Bu rakamın ortalama çalışan sayısına oranlanması ile hesaplanan, kişi başına düşen ortalama sağlık izinli gün sayısı yılda 3,8 gündür. 2015'te bu rakam 3,7 gün, 2014'de 2,6 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 Gelişim 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 Bankamızın 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 2016 yılında da faaliyetlerini başarıyla sürdürmüştür. 2016 faaliyetleri kapsamında; çalışanların gelişim alanlarına odaklanılarak kişiselleştirilmiş ve kolay ulaşılabilir eğitim metotlarının 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. Bununla beraber, 2016 yılında “Akbanklı Buluşmaları” konsepti ile konusunda uzman konuklarla Akbanklılar öğle arası seminerleri, Akademi TV, webinarlar ve spontan buluşmalar gibi farklı mecralarda bir araya getirilmeye başlanmıştır. Etkinliklerde teknolojiden, inovasyona; psikolojiden, pazarlamaya çok farklı alanlara yer verilmektedir. Aynı zamanda Akbanklılar da kendi uzmanlık alanlarında Bankanın genelini ilgilendiren konularla ilgili paylaşımlarda bulunmaktadır.

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 sınıf içi eğitim, birebir danışmanlık ve online araçlar ile desteklenmekte ve geleceğin liderleri olarak yetiştirilmektedir.

Katılımcıların geri bildirimleri, eğitimlerin etkinliği ve başarısı açısından son derece önemlidir. Tüm geri bildirimler 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. Bankamıza 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. Aynı zamanda Temel İlk Yardım ve İlk Yardım Yenileme eğitimleri düzenlenmektedir.

Akbank bünyesinde BES SEGEM lisansı gerektiren görevlerde istihdam edilen çalışanların kariyer yollarında ilerleyebilmeleri için ilgili lisansa sahip olmaları 2017 yılı itibarıyla ön koşul haline getirilmiş ve duyurusu yapılmıştır.

Lisans gerektiren görev adındaki Akbank çalışanlarının SPK, SEGEM VE BES lisanslarına sahip olmaları, gerek yasal yükümlülükleri, gerekse çalışanların gelişimlerine sağlayacağı katkı nedeniyle

Bankamızın başarısı ve geleceği için büyük önem taşımaktadır. Sınavlara yüksek katılım sağlanması yönünde çalışmalar yapılmakta ve lisanslama sınavları öncesinde çalışanlara sınıf içi eğitim, e-eğitim, deneme sınavı, soru bankası paylaşımı ile sınava yönelik hazırlıkları desteklenmiştir.

2016 yılında BES lisanslama eğitim ve sınavına 1.456 kişi dahil edilip, 1.098 kişi lisanslandırılmış, Segem Sertifika sınavına katılan 2.006 çalışandan da 700 kişi sertifika almaya hak kazanmıştır. 2016 yılında SPK Lisanslama Sınavlarına 2.898 kişi katılım sağlamış olup, 98 kişi lisans almaya hak kazanmıştır.

2016’da Bankamızda toplam 867.785 saat ve kişi başı ortalama 9 gün eğitim düzenlenmiştir.

Geleceğe Hazırız (Akbank Akademi Portalı)

Akbank bünyesinde “ Geleceğe Hazırız” sloganıyla yapılandırılan Akbank Akademi portalı, Akbanklılar’ın gelişimini sürekli destekleyen ve eğitim planlamalarını kariyerlerine paralel olarak yönetebilecekleri bir platformdur. Çalışanlar, tüm e-eğitimlerinin yer aldığı, internet ortamı kanalıyla zaman ve mekandan 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 2016 yılında Akbank Akademi mobil uygulamasının hizmete sunulmasının yanı sıra

oyunlaştırma, sosyal öğrenme, dijital katalog, gelişmiş Kurumsal TV gibi altyapıların geliştirme çalışmaları başarıyla devam etmiştir.

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 Bankamızı; mesleki ve yönetsel açıdan donanımlı, yetkin, yenilikçi ve işinin lideri çalışanlar yetiştirerek "kendi liderlerini yaratan" bir kurum kültürü oluşturmayı hedeflemektedir.

Akbank'ın 2016 yılı diploma eğitimleri kapsamında kurumsal stratejiler, sektörel gelişmeler ve segment ihtiyaçlarına odaklanılmış, çalışanların kariyer yol haritasında çalışanlara destek verecek programlar uygulanmış ve kariyer prensipleri ile eğitimler entegre edilmiştir. Bunun yanı sıra, şube müdür adayları için eğitim içerik ve kapsamları 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 sistemsel çalışmalar ile eğitim içerik revizyon çalışmaları 2016'da başarıyla devam etmiştir.

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. 2016'da uzmanlık alanlarına göre bu tür sınavlara katılan toplam çalışan sayısı 86'dır.

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,
- ISTQB (International Software Testing Qualifications Board) Türkiye temsilcisi Turkish Testing Board tarafından koordine edilen Yazılım Testi Uzmanlığı Sertifikasyon sınavı.

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, 95 Akbank çalışanı söz konusu programa bu şekilde katılmıştır. 2016-2017 öğretim yılında 5 çalışan bu imkândan faydalanmıştır.

Görev tanımı ve sorumlulukları gereği bazı Akbank çalışanları yurt içi ve yurt dışındaki zirve, konferans ve seminerleri takip etmiştir. Bu kapsamda, 2016 yılında 133 kişi yurt dışı seminer/konferans/eğitimlere, 397 kişi yurt içi seminer/konferans/eğitimlere gönderilmiştir.

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 olabilmektedir. Bunun için belirlenen kriterlere uymak ve "Eğiticinin Eğitimi Programı"nın başarıyla tamamlamak gerekmektedir. Bankamız içi eğitimliklere sabit görevlerinin yanı sıra verdikleri eğitimlik için saat başına bir ücret ödenmektedir.

İş Başu Eğitimlikleri ve Koçluk Sistemi

Öğrenen organizasyon olma çalışmalarını kapsamında, deneyim paylaşımını artırmaya odaklı iş başu eğitimlikleri öne çıkmaktadır. Göreve yeni atanan Müşteri İlişkileri Yönetici adayları, konusunda uzman, performansı yüksek ve deneyimli iş başu eğitimlik rehberleriyle eşleştirilerek kredi analizi, dış ticaret, mevduat ve yatırım ürünleri gibi alanlarda yapılandırılmış iş başu eğitimlik almaktadır. Ayrıca, asistan ve göreve yeni atanan Operasyon Yöneticileri için de iş başu eğitimlikleri devam etmektedir. İş başu 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, Bankamızın yöneticileri birlikte çalıştıkları ekiplere yönelik etkin ve hedef odaklı koçluk yapabilmektedir.

Karma ticari şube müdürü görevine yeni atanan şube müdürleri için şube analizi, planlama, uygulama, ekip yönetimi gibi konuları içeren birebir koçluk programı uygulanarak yeni görev ile uyum sürecinin hızlandırılması amaçlanmaktadır.

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

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

Yolsuzluğu Önleme Konusundaki Eğitimlikler

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

Söz konusu eğitimliklerin içeriği hedef kitlenin ihtiyaçlarına göre belirlenmekte, bu kitle içindeki her çalışanın bu konuda eğitimlik alması sağlanmaktadır. Akbank bünyesinde yolsuzluğu önleme odaklı eğitimliklerin büyük bölümü Bankamız şube çalışanlarına yönelik olmakla birlikte, tüm çalışanlar Etik İlkeler ve Bilgi Güvenliği gibi eğitimlikler de almaktadır. İlgili Genel Müdürlük ve şube çalışanları için Uluslararası Ambargo/Suç Geliri ile Mücadele eğitimlikleri de sınıf içi eğitimlik olarak gerçekleştirilmektedir. Çağrı Merkezi için Suç Geliri ile Mücadele eğitimlik sınıf içi olarak verilmektedir.

Yolsuzluğu önleme konusundaki eğitimliklerin 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 eğitimlik içeriği güncellenerek çalışanlarla paylaşılmıştır. Gişelerde riskli işlemler, belge güvenliği, dolandırıcılık suçunu tespit ve önleme, operasyonel risk, ÇM güvenlik farkındalığı gibi kritik eğitimlikler uygun hedef kitlelere atanarak verilmektedir. Eğitimliklerin katılım durumları sürekli takip edilmekte ve artırılması yönünde çalışılmaktadır.

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.

♥ Akbank, kurum içi iletişim çalışmaları aracılığıyla hedef ve stratejiler doğrultusunda, çalışanlarını bilgilendirmeyi ve müşteri odaklı çalışmayı teşvik etmeyi hedeflemektedir.

Bankamızın 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, mobil uygulama, 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. Akbanklular'a özel indirim kampanyaları ve gerçekleştirilen etkinlikler de çalışanlara e-posta ile duyurulmakta ve kurum içi iletişim portalı ve mobil uygulaması üzerinden yayınlamaktadır.

Genel Müdür ile Kahvaltı Sohbetleri

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

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.

ÖĞRETENLERİN BANKASI

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. 2016 yılından bu yana 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. Akbank BizBize'nin mobil uygulaması ile Bankamıza dair güncel haberlere, intranette bulunan belli başlı uygulamalara ve Akbank Akademi eğitimlerine kişisel cep telefonlarından da ulaşılabilir.

Kurum İçi 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 birbirleriyle etkileşimlerini artırma yönünde geliştirilmiştir.

Bizim İçin'den İçerik Örnekleri:

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

Çalışanların Görüş ve Önerilerini Bildirme Mekanizmaları

Akbank, Üst Yönetim'e yönelik çalışan görüş ve önerileri için farklı mekanizmalar oluşturmuştur. “Yeni Nesil Akbank 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.

YÜKSEK ÇALIŞAN BAĞLILIĞININ SAĞLADIĞI DEĞER ARTIŞI

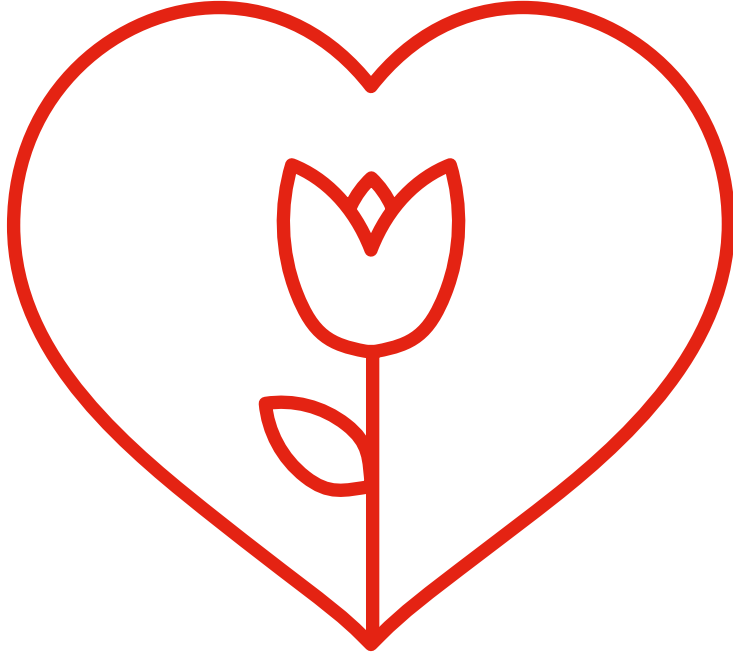
Akbank'ta çalışan bağlılığının sağlanması kurumun sürdürülebilirliği ve uzun vadeli hedeflerine ulaşabilmesi için en temel olgulardan biri olarak kabul edilmektedir.

Bankamızda çalışan bağlılığının üst seviyelere taşınması ve motivasyonun yükseltilmesi için yapılan çalışmaların performansa ve iş sonuçlarına olan pozitif etkisi net bir şekilde gözlemlenebilmektedir. Sahip olduğu etkin iç iletişim kanalları aracılığıyla çalışanlarının ihtiyaç ve beklentilerini yakından takip eden Bankamız, yıllık olarak da Çalışan Bağlılığı Araştırması gerçekleştirmektedir. Araştırma, gizlilik prensipleri çerçevesinde bağımsız bir araştırma şirketi tarafından yapılmakta, ortaya çıkan sonuçlar doğrultusunda da kurumsal gelişim alanları ile ilgili somut aksiyonlar

planlanmaktadır. 2016 Araştırma Sonuçları; kariyer olanakları, ödüllendirme ve takdir, altyapı olanakları alanlarında gelişim fırsatlarının olduğunu göstermiştir.

Akbank'ta çalışan ve yüksek kurumsal performans ilişkisinin bilinciyle, çalışanların duygu ve düşüncelerinin, beklentilerinin, insan kaynakları ve yönetim uygulamaları açısından önceliklerinin, memnun oldukları ve olmadıkları noktaların farkında olarak bağlılığı artırmanın önemine inanılmakta, bu yönde yatırımları gün geçtikçe artırılmaktadır.

— Operasyonlarımız ve Çevre



ÇEVRE POLİTİKAMIZ VE TAAHHÜTLERİMİZ

♥ Bankamız çevreye etkisini uluslararası kabul görmüş yöntemlerle ölçerek iyileştirilmesi gereken alanları belirlemektedir.

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.

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 dönüşümlerinin sağlanması,

- Bankamız faaliyetlerinin çevresel etkilerini azaltmak amacıyla çalışanlara sağlanan eğitim programlarına çevresel sürdürülebilirlik konularının dahil edilmesi,
- Bankamızın teknolojik hizmetleri ve Dijital Bankacılık ürünleri sayesinde müşteri ve çalışanlarının karbon salımının azaltılması,
- Toplumun, özellikle genç bireylerin çevre bilincinin artmasına katkıda bulunacak eğitim ve farkındalık projelerine destek verilmesi,
- Uluslararası işbirlikleri yaparak Bankamız dahil kurumsal paydaşların sera gazı salımlarının azaltılmasında rol alacak şeffaflık politikalarının desteklenmesi.

— Akbank, enerji tüketimi, sera gazları salımı, kâğıt kullanımı ve teknolojik atıkların bertaraf edilmesi konularını öncelikli çevresel sürdürülebilirlik alanları olarak belirlemiştir.

ETKİN DOĞAL KAYNAK KULLANIM STRATEJİSİ

Enerji tüketimi ve buna bağlı olarak ortaya çıkan ve küresel iklim değişikliğine neden olan sera gazları Bankamızın önem atfettiği başlıca çevresel unsurlar arasında yer almaktadır. Bankamızın 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.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ODAKLI ENERJİ TASARRUF UYGULAMALARI

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 Şekerpinar'da konumlanan ve yüksek teknoloji ile donatılan Akbank Bankacılık Merkezi (ABM) hizmete alınmış ve Bankamızın 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, Bankamızda 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)	2014	2015	2016
Akbank Sabancı Center	6.337	8.082	7.911
ABM ve Diğer Merkezler*	18.300	22.412	21.884
Bölge Müdürlükleri ve Şubeler (Tüm Yakıtlar)	79.132	92.012	83.648
TOPLAM	103.769	122.506	113.443

* Diğer merkezler: Zincirlikuyu ve Silivri hizmet binalarını kapsamaktadır.

Elektrik Tüketimi (Gigajul/yıl)	2014	2015	2016
Akbank Sabancı Center	70.704	64.854	57.781
ABM ve Diğer Merkezler*	65.713	63.243	63.889
Bölge Müdürlükleri, Şubeler ve ATM'ler	215.329	196.319	173.978
TOPLAM	351.746	324.416	295.648

* 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 850'ye yaklaşan şubelerinde kullandığı enerjii 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 2016 yılında da devam edilerek yeni açılan şubelerde ise bu uygulama doğrudan hayata geçirilmiştir.

Akbank, GreenIT programı kapsamında 2016 yılında tüm şube bilgisayarlarında enerji harcamalarının daha verimli hale getirilmesini amaçlayan bir altyapı devreye almıştır.

Bilgi Teknolojileri Alanında Enerji Verimliliği Uygulamaları

Bankamıza ait veri merkezlerinde artan cihaz ihtiyacına karşılık enerji tüketiminin aynı hızla artmaması için yeni satın alınan tüm sistemlerde daha az enerji tüketen ürünler tercih edilmektedir. Bu kapsamda, beş yaşından eski sistemlerin kullanımdan çıkarılarak yerlerine daha az enerji tüketen cihazlar alınmaya başlanmıştır. Akbank bünyesinde 2015'te yeni bir veri merkezi projesine yönelik hazırlık çalışmalarına odaklanılmış ve 2016 yılı itibarıyla tasarım çalışmaları tamamlanmıştır. Tasarımda "free cooling" (dış hava yardımı ile soğutma yapılmasını sağlayan, enerji tüketimi düşük soğutma) teknolojisi kullanılarak yeni veri merkezinin enerji verimliliğinin daha yüksek olması planlanmaktadır. Aynı zamanda, yeni veri merkezi Leed (Leadership in Energy and Environmental Design) sertifikasyonuna uygun olarak tasarlanmıştır.

Video Konferans ve Telepresence ile Yakıt Tasarrufu

Video konferans ve telepresence cihazları, Akbank çalışanlarının yurt içi ve yurt dışındaki kontaklarıyla görüşmelerini seyahate gerek kalmadan yapabilmelerine olanak sağlamaktadır. Bankamızda bu sistemlerin kullanımı ve yeni sistemlerin kurulumu giderek yaygınlaşmaktadır. Örneğin, İstanbul 4. Levent'teki Akbank Genel Müdürlük Binası ile Gebze'deki Akbank Bankacılık

Merkezi arasında kurulu sanal toplantı masası tipindeki "telepresence sistemi" 2016 yılında yaklaşık 5.500 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 5.600'e yakın hizmet noktasına 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 nakit operasyon birimi ekipleri, 2016 yılının ilk 10 aylık döneminde iş başına 7,8 km kat etmiş ve 0,9 lt. yakıt harcamıştır. Bu kapsamda, bir önceki yıla kıyasla %23,5 oranında daha az kilometre yapılarak, %10 daha az yakıt harcanmış ve verimlilik önemli oranda artırılmıştır.

Açıklama	2014	2015	2016
Birim İş için Harcanan Kilometre	7,7	7,9	7,8
Birim İş için Harcanan Yakıt	0,9	0,9	0,9

İKLİM DEĞİŞİKLİĞİYLE MÜCADELE SÜRECİNE KATKI

♥ **Akbank, faaliyetleri sırasında ortaya çıkan sera gazı salımını asgariye indirmek için güncel teknolojik gelişmeleri ve uluslararası çalışmalarını yakından takip etmektedir.**

Akbank'ın Karbon Ayak İzi

Bankamızın 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, faaliyetleri sırasında ortaya çıkan sera gazı salımını asgariye indirmek için güncel teknolojik gelişmeleri ve uluslararası çalışmalarını yakından takip etmektedir. Alınan önlemlerin sonuçlarının takip edilmesi amacıyla her yıl düzenli olarak Bankamızın 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

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

Birincil Enerji Kaynaklı Karbon Salımı (ton CO ₂ -e)	2014	2015	2016
Akbank Sabancı Center	328	564	552
ABM ve Diğer Merkezler*	948	1.563	1.527
Bölge Müdürlükleri ve Şubeler (Tüm Yakıtlar)	4.869	6.481	6.003
TOPLAM	6.145	8.609	8.082

* Diğer merkezler: Zincirlikuyu ve Silivri hizmet binalarını kapsamaktadır.

Bankamızda emisyonun azaltılması, enerji verimliliği ve tasarrufu uygulamaları ile çalışanlarımızı bilinçlendirme faaliyetleri devam etmektedir.

Elektrik Tüketimi Kaynaklı Karbon Salımı

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

Elektrik Tüketimi Kaynaklı Karbon Salımı (ton CO ₂ -e/yıl)	2014	2015	2016
Akbank Sabancı Center	8.598	8.503	7.575
ABM ve Diğer Merkezler*	7.991	8.292	8.377
Bölge Müdürlükleri, Şubeler ve ATM/BTM'ler	26.341	25.739	22.809
TOPLAM	42.930	42.534	38.761

* 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)	2014	2015	2016
Servis kullanan personel sayısı	4.600	4.175	4.555
Kat edilen yol (bin km)	9.425	9.589	11.288
Toplam ton CO₂-e	3.777	3.853	4.515

Akbank çalışanlarının önemli bir kısmı işyerlerine servis aracılığıyla ulaşmaktadır. Bunun sonucunda oluşan 4.515 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

Bankamızda kâğıt kullanımının azaltılmasına yönelik uygulamalara 2016'da devam edilmiştir. Geçmiş yıllarda Akbank şubelerinde ve ATM'lerde kâğıdı daha verimli kullanmaya yönelik hayata geçirilen uygulamalar bir yandan devam ederken, önemli miktarda kâğıt tasarrufu sağlayan "Kredi Kartı e-ekstre" ve "Üye İşyeri e-ekstreleri" adlı uygulamalar çeşitli kampanyalarla yaygınlaştırılmıştır. Türkiye'de faaliyet gösteren mevduat bankaları arasında GRI onaylı Sürdürülebilirlik Raporu yayınlayan ilk kuruluş olan Akbank, sürdürülebilirlik stratejisini "Çevreyi ve toplumun yaşam kalitesini koruyarak ekonomik büyümeyi sağlayabilmek ve refah seviyesini yükseltebilmek" olarak tanımlamaktadır. Akbank çevresel hassasiyetleri doğrultusunda dijital süreç ve çözümler kurgulayarak ve müşterilerini Akbank Direkt kanallara yönlendirerek kâğıtsız çalışmaya özen göstermektedir. Akbank, her sene kâğıt kullanımını daha da azaltmak için yeni projeler üreterek, hayata geçirdiği 12 farklı iyileştirme ile yılda %29 tasarruf sağlamıştır. Geçmiş yıllarda basılmış olan ve arşivde saklanmakta olan kâğıtlar ise her yıl yasal saklama süreleri sonunda geri dönüşüme gönderilmiştir.

KÂĞIT TASARRUFUNDA YENİLİKÇİ PROJELER

Yazıcı Kâğıt Tüketiminde %9,5 Oranında Tasarruf

Akbank bünyesinde 2015 yılından bu yana kullanılan Laser Yazıcı Yönetimi Uygulaması ile çalışanların kullanımındaki printerlarda çift taraflı basım ayarları gerçekleştirilmiş ve %9,5 oranında kâğıt tasarrufu sağlanmıştır.

Operasyon Stratejik Yol Haritası Programı

Akbank'ta yürütülmekte olan Operasyon Stratejik Yol Haritası programının en önemli hedeflerinden biri "kâğıtsız" çalışma modelini uygulamaya geçirmektir. Bu amaçla, 3 farklı proje olarak "Kâğıtsız Operasyon", "Kâğıtsız Genel Müdürlük" ve "Kâğıtsız Saha" projeleri 2016 yılında da sürdürülerek önemli kazanımlar sağlanmıştır. 2017 yılında da teknolojinin etkin kullanımı, operasyonun verimli sürdürülmesi için kararlı çalışmalar yürütülecektir.

Dijital Anayasa ve "Kâğıtsız" Hedefi

Akbank tarafından 2016 yılında lansmanı gerçekleştirilen "Dijital Anayasa" içinde "kâğıtsızlık" hedefi şu şekilde tariflenmiştir: "Banka içinde ve dışında sadece regülasyonun zorunlu tuttuğu adımlar için kâğıt 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. 2016 yılında, Bankamızın tüm şube ve Genel Müdürlük arşivlerinin muhafaza edildiği Kınalı Arşiv Merkezi'nde, 875 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 belediyelerce ve TEMA gibi sivil toplum kuruluşlarının sağladığı geri kazanım kutularında biriktirilerek geri kazanımları sağlanmaktadır.

SU KULLANIMI VE TASARRUFU

Su Kullanımı

Bankamızda 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. Bankamızın su kullanımından önemli derecede etkilenen özel bir su kaynağı bulunmamaktadır.

Su Tüketimi (m ³ /yıl)	2014	2015	2016
Akbank Sabancı Center	32.879	30.996	28.024
ABM ve Diğer Merkezler*	113.739	115.493	76.495
TOPLAM	146.618	146.489	104.519

* 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 Bankamızda 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 kartuşları elektronik atıkları değerlendiren bir kuruluşa gönderilerek geri kazanılması sağlanmaktadır. Yeni kartuş siparişi veren çalışanlar, ekranda çıkan uyarı notunu takiben boş kartuşları ilgili adrese gönderebilmektedirler. Geri kazanım firması, geri dönüştürülen kartuşları enerji üretimi amacıyla yakıt olarak kullanmaktadır.

2016 yılında Genel Müdürlük ve Akbank Bankacılık Merkezi'nden toplan 800'e yakın boş toner kartuşu geri dönüşüm firmasına gönderilmiştir.

Teknolojik Atıklar Yeniden Ekonomiye Kazandırılıyor

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

	2014		2015		2016	
	Hurda Satış	Hibe	Hurda Satış	Hibe	Hurda Satış	Hibe
Bilgisayar	2.003	66	8.958	49	45	253
Ekran	1.991	66	2.201	42	155	253
Passbook Yazıcı	381	496	281	-	-	-
Dot Matrix Yazıcı	87	127	288	-	-	-
Lazer Yazıcı	177	2	359	1	469	4
POS Cihazı	39.750	-	74.133	-	16.303	-
ATM Cihazı	123	430	337	-	-	-

— Topluma Katkımız



KÜLTÜR VE SANAT

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

Akbank Sanat

1993 yılında Akbank'ın sanat alanında izlediği yenilikçi ve vizyoner kimliğine bir marka oluşturmak amacıyla kurulmuş olan Akbank Sanat, 2016 yılında 23'üncü yaşını kutlamıştır.

Türkiye'de çağdaş sanatın gelişimi ve toplumun her katmanından en fazla kişiye ulaşabilmesi sürecinde öncü rolünü devam ettiren ve çağdaş sanat alanında ülkemizin önde gelen kurumlarından biri olan Akbank Sanat tarafından 2016 yılı boyunca sergi, müzik, tiyatro, dans gibi sanat dallarında ülkemizde ve dünyada büyük yankı uyandıran 700'ün üzerinde etkinlik gerçekleştirilmiştir.

Akbank Sanat Galerisi'nde uluslararası alanda tanınmış yerli ve yabancı sanatçıların katıldığı karma sergilerde sanatseverlere çağdaş sanatın seçkin örnekleri sunulmuştur. Her yıl en az dört sergiye evsahipliği yapan Kurum, ülkemizde çağdaş sanatın odak merkezlerinden biri konumundadır. Akbank Sanat, Akbank

Günümüz Sanatçıları Ödülü projesi ile de genç sanatçılara sergi açma fırsatı vererek misyonunu başarıyla yerine getirmektedir. 2016 yılı boyunca Akbank Günümüz Sanatçıları Ödülü, "Monochrome", "Sanat Rastlantısı, Rastlantının Sanatı" ve "Yokyerler" isimli sergilere verilmiştir.

Bunların yanında, "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, 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 44 yılı geride bırakmıştır. Tiyatrosever bir kuşağın yetişmesinde büyük etkisi olan Akbank Çocuk Tiyatrosu, bu yıllar içinde yaklaşık 2 milyonun üzerinde çocuğa ulaşmış, birçok sosyal sorumluluk projesi içinde yer alarak Anadolu'nun dört bir yanında binlerce çocuğun hayatına farklı pencereler açmıştır. Yıllar itibarıyla izleyicilerinin karşısına farklı oyunlarla çıkan Akbank Çocuk Tiyatrosu, 2016'da yeni oyunu, Jules Verne'in aynı adlı romanından uyarlanan "80 Günde Dünya Turu"nu sahnelemeye başlamış, çocukları dünya edebiyatının gelmiş geçmiş en ünlü serüvenlerinden birine çıkarmıştır.

KÜLTÜR VE SANAT

Akbank Caz Festivali

Akbank'ın kalıcı değerler yaratmak ve bu değerleri sürdürülebilir kılama yolundaki kararlılığının en önemli simgeleri arasında yer alan ve Türkiye'nin en uzun soluklu festivallerinden biri olan Akbank Caz Festivali, 2016 yılında 26'ncı yılını kutlamıştır. Festival, sanatseverlerle buluşturduğu nitelikli sanatçı ve topluluklarla sadece Türkiye'de değil, uluslararası platformda da merakla beklenen bir etkinlik haline dönüşmüştür.

26'ncı Akbank Caz Festivali, 12-23 Ekim 2016 tarihinde 50 konser ile 300'e yakın sanatçıyı izleyiciyle buluşturmuştur. "Festival İçinde Festival" rüzgarı estiren Kampüste Caz, 24 Ekim-4 Kasım tarihleri arasında sekiz farklı şehirdeki üniversitelerde gerçekleştirilmiştir. Festivalin 26'ncı yılına özel olarak bu sene festivalde sahne alacak sanatçılardan yola çıkarak hazırlanan çeşitli portre içerikleri ve röportajların yanı sıra caz tarihinin gizli kalmış kahramanları, caz müziğin sinema gibi farklı disiplinlerle kesişmeleri ve dünyanın cazla özdeşleşmiş şehir ve mekanlarına da değinen blog çalışması sunulmuştur. Ayrıca festival aynı zamanda 20 sanatçının 1şehir ve caz" birlikteliğini anlattığı çok renkli ve çok sesli bir sergiye Akbank Sanat instagram sayfası üzerinden ev sahipliği yapmıştır.

Festival programında Amerika ve Avrupa cazının seçkin örneklerine yer verilmesinin yanı sıra; klasik cazdan avangart tınılara, dünya müziklerinden elektronik müziğin sınırlarına uzanan işitsel tecrübeler 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 haline 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 kutlayan festival, 10 gün boyunca yurt içi ve yurt dışından geniş katılımı atölye çalışmaları ve söyleşileriyle sinemaseverlere keyifle izleyecekleri bir program sunmayı hedeflemektedir.

"Gençler" için Kültür Sanat Etkinlikleri

Akbank Caz Festivali kapsamında 2016 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 2016 yılında da devam etmiştir. 2016'da beş kez ve toplam 100.000 adet basılan harita, özellikle fuar ve bienal dönemlerinde daha fazla ilgi görmüştür.

Contemporary İstanbul

Türkiye'de bugüne kadar yapılan en geniş kapsamlı "modern ve güncel sanat" etkinliği olan Contemporary İstanbul, ülkemizin kültürel ve sanatsal yaşamını dünyaya tanıtmaktadır. 2007 yılından bu yana Contemporary İstanbul'un sponsoru olan Akbank, Türkiye'nin en önemli çağdaş sanat fuarı olan Contemporary İstanbul'un gerçekleştirilmesine katkı sağlamaktadır. Fuar etkinliğinin yanı sıra Contemporary İstanbul, yıl boyunca tartışma panellerinden sergilere kadar birçok yan etkinlikleri ve sanat projelerini sunmaya devam etmektedir

Contemporary İstanbul'a bu yıl, 20 ülkeden 70 galeri ve 520 sanatçı 1.500'ü aşkın eserle katılmıştır. Fuar bu yıl yeni bölümü CI Design kapsamında; 32 tasarımcı ve Plugin bölümünde 18 yeni medya sanatçısını ağırlamıştır. Contemporary İstanbul, 2016'da bir ilke imza atarak Collectors' Stories bölümünde Türkiye'nin önde gelen 60 çağdaş sanat koleksiyonundan 120 eseri sanatseverlerle buluşturmuştur.

EĞİTİM

Sabancı Üniversitesi ile Yeni Bir İş Birliği: 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); AACSB akreditasyonuna sahip ve Times Higher Education (THE) tarafından yapılan çalışmada dünyanın 50 yaşın altındaki en iyi üniversiteleri sıralamasında yer alan 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 vermektedir.

2016 yılında düzenlenen CEF'in ilk konferansı, reel sektör ile finans dünyası temsilcileri, politika belirleyicileri, akademisyenler ve öğrencileri bir araya getirmiştir. "Gelişmiş ve Gelişmekte Olan Ekonomiler: Finans Piyasalarının Geleceği" konulu konferansta; Prof. Dr. Turan Bali, Dr. Josef Ackermann, Suzan Sabancı Dinçer, Lord Stephen Green, Prof. Dr. Dante Roscini, Dr. Til Schuermann, Prof. Dr. Cliff Holderness, Sir Winfried Bischoff ve Prof. Dr. Larry Summers gibi finans dünyasının önde gelen isimleri yer almıştır.

CEF bünyesinde 2016 yılında düzenlenen sertifika programları ile lise ve üniversite öğrencileri, iş yaşamındaki genç profesyonellerden oluşan 200 kişi CEF Eğitim Programlarına katılarak Sabancı Üniversitesi katılımca sertifikası almaya

hak kazandırmıştır. Ayrıca, Aralık ayında gerçekleşen finans kuruluşlarının baş ekonomistlerinin panelist olarak katıldığı "2016 Yılı Ekonomisini Değerlendirme ve 2017 Yılına Detaylı Bakış" başlıklı panelinde finans kuruluşları temsilcileri, reel sektör temsilcileri ve akademisyenler bir araya gelmiştir.

"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, 2016 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, 2015-2016 eğitim öğretim yılında Rachell Barnett'in yazdığı "Aile Ağacı" isimli oyun İstanbul'da ve ayrıca Anadolu'da katıldığı Gaziantep Çocuk Festivali'nde sergileyerek ilkökul öğrencilerine "tasarruf ve aile değerleri" konusunda mesajlar vermiştir.

Akbank Ekonominin Kahramanı Çocuklar" Projesi, 2016 yılsonu itibarıyla etkinlikler ve tiyatro ile 75 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.

Kulübe yeni katılan öğrenciler, her yıl kendilerine verilen temalar çerçevesinde çalışarak yaratıcı düşünceler üretmekte ve projeler hazırlamaktadır. Bu projeler akademisyenler, uzmanlar ve basın mensuplarından oluşan özel bir jüri tarafından değerlendirilmekte, en beğenilen çalışmayı üreten üye de Harvard Üniversitesi Yaz Okulu bursu ile ödüllendirilmektedir. Akbank Düşünce Kulübü üyeleri, 2015-2016 döneminde de "Yıl 2025: Geleceğin Bankası Tasarımı" teması üzerine projeler geliştirmek üzere çalışmalarına devam etmiştir.

Akbank Düşünce Kulübü, 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 2016 yılsonu itibarıyla 7,8 milyon ABD Doları olmuştur.

Akbank Aile Şirketleri Akademisi

Aile Şirketleri Akademisi, ilk olarak 2014 yılında Sabancı Üniversitesi-EDU iş birliği ile Bankamızın KOBİ Bankacılık müşterilerine yönelik olarak başlayan eğitim programlarından oluşan etkinlikler dizisidir.

"Aile Şirketleri Akademisi" 3 günlük süreler halinde 3 modülden oluşan bir akademik program halinde hayata geçirilmektedir. 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.

2016 yılında Şubat-Nisan ve Eylül-Kasım döneminde düzenlenen akademiye 27 kişi katılarak sertifika almaya hak kazanmıştır.

GİRİŞİMCİLİK

Akbank, ülkemizde: girişimcilik kültürünün yaygınlaşmasına, daha fazla girişimci yetiştirilmesine ve girişimciler için fırsatların artırılmasına yönelik çalışmaları desteklemeye 2016'da da devam etmiştir. Bu kapsamdaki çalışmalardan örnekler aşağıda yer almaktadır:

Endeavor Derneği ile İş Birliği

Akbank, gelişmekte olan ülkelerdeki etkin girişimcileri destekleyerek, ekonomik gelişmeye katkıda bulunmak amacıyla kurulmuş uluslararası bir sivil toplum organizasyonu olan Endeavor ile 10 yıldır finansal ve finansal olmayan farklı projeler geliştirmektedir. Bunun yanı sıra, Endeavor Türkiye'nin seçtiği etkin girişimciler için oluşturulan kredi havuzuyla girişimcilere finansal destek de sağlanmaktadır. Bankamız, Endeavor ile iş birliğinin 10'uncu yılını kutladığı 2016 yılında yeni projelerle girişimcilik konusundaki çalışmalarını biraz daha genişletmiştir.

CaseCampus Programı

Akbank'ın 2016 yılında girişimcilik konusundaki çalışmalarına eklediği programlardan bir diğeri ise CaseCampus olmuştur. "Girişimcilerin yolundan hayallerine yürü" sloganıyla 2016 yılında ilkbahar ve sonbahar olarak iki dönemde hayata geçirilen projede "hiçbir eğitim 'vaka' kadar öğretici olamaz" ilkesi ışığında Türkiye'nin önde gelen örnek girişimcilerinin gerçek öykü ve ikileleriyle katılımcılara inovatif bir eğitim ve öğretim fırsatı sunulması hedeflenmektedir. Türkiye girişimcilik ekosisteminde köklü bir değişim yaratmayı hedefleyen programın eğitim modüllerinden her yıl için toplam yaklaşık 150 gencin yararlanması öngörülmektedir.

CaseCampus Vaka Çalışmaları Programı'nda her biri Türk girişimcilik ekosisteminde önemli başarılarla imza atmış girişimcilerin bugüne kadar yaşadıkları süreçler, zorluklar, başarılar ve mücadeleleri genç adaylarla paylaşılmaktadır.

Deneyimsel öğrenimi teşvik eden bir yöntemle girişimcilerin tüm öyküleri, yazılı vaka çalışmaları ve videolu anlatımlarla online bir platformda canlı forum tartışmaları ve İstanbul'da gerçekleşecek konferanslarla sunulmaktadır.

2016 yılında gerçekleşen CaseCampus Programlarına toplam 2.500'ün üzerinde başvuru alınmış ve bunların 247'si programdan mezun olmuştur. Mezunların %64'ü erkek, %36'sı kadın öğrencilerden oluşmaktadır. 2016 yılında Endeavor yaygınlaşma çalışmaları kapsamında CaseCampus Programı Sonbahar dönemini İzmir'de gerçekleştirmiştir. Program katılımcılarının %46'sı İstanbul, %54'ü ise aralarında Adana, Ankara, Bursa, Eskişehir, İzmir, Kayseri, Trabzon'un da bulunduğu Türkiye'nin pek çok farklı şehirden gelmiştir.

Program sürecinde 10 adet vaka incelenmiş, 4.960 adet vaka videosu izlenmiş; 100 adet online forum yapılarak 9.733 adet ekosistem bağlantısı oluşturulmuştur. Program mezunlarına 170 staj pozisyonu açılmış ve 24 kişiye mezuniyet sonrası mentorluk desteği sağlanmıştır.

Akbank Girişimci Geliştirme Programı

Akbank'ın girişimcilere destek olduğu 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 2016 yılında 500'den fazla başvuru alınmıştır. Bu yıl 13'üncüsü sunulan eğitim programı kapsamında Türkiye çapında farklı alanlarda çalışmalar gerçekleştiren girişimciler mezun olarak sertifikalarını almaya hak kazanmışlardır.

Programa katılan 50 KOBİ için mini MBA programı sayılabilecek 5 günlük eğitimde katılımcılar; Akbank Girişimci Geliştirme Programı kapsamında şirketlerin büyüme dönemindeki finansal hesaplamalarından farklı iş modellerine göre pazarlama ve operasyon planlarının yapılmasına kadar çok geniş bir çerçevede eğitim almışlardır. Seminer katılımcıları, kredi ve öz sermaye ihtiyaçlarının karşılanması, iç ve dış pazarlarda büyüme konularında da bilgi alma fırsatını yakalamışlardır. Bunun yanı sıra, program kapsamında, katılımcılar iyzico gibi ünlü girişimlerin yöneticileri ile bir araya geldikleri ofis ziyaretlerine katılma ve farklı konulardaki ünlü girişimcilerle tanışma imkânı bulmuşlardır.

İyi Girişim Kentler

Akbank, Endeavor iş birliği ile İstanbul'da girişimcilik konusunda yürüttüğü çalışmaları İstanbul dışında da yaygınlaştırmak amacıyla 2016 yılında Ankara ve İzmir'de "İyi Girişim Kentler" Projesi'ni başlatmıştır. Projenin hedefi, bu şehirlerdeki etkin

girişimcilere ulaşarak, onları destekleyip rol modelleri yaratmak ve şehir ve bölge bazlı girişimcilik ekosisteminin gelişimine katkıda bulunmak olarak belirlenmiştir.

GÖNÜLLÜLÜK

Akbanklı Gönüllüler

Akbanklı Gönüllüler; Türkiye'nin dört bir yanındaki Akbanklıların; aileleri, müşterileri ve iş ortakları ile birlikte topluma katkı projeleri yürütmeyi hedeflediği bir platformdur. Gönüllülük sisteminin başrol oyuncularını Türkiye'nin dört bir yanındaki bulunan Akbanklı Gönüllüleridir.

Bankamız, Akbanklı Gönüllülerin liderliğinde farklı bölgelerde yerel halk, sivil toplum kuruluşları ve yerel yönetimler ile birlikte çalışmanın yanı sıra toplumsal sorunlar için projeler geliştirmekte, çözümün bir parçası olmaya odaklanmaktadır. Toplumsal duyarlılık ve farkındalık yaratma gibi pek çok amaca hizmet eden gönüllülük çalışmaları kapsamında her yıl farklı projeler gerçekleştiren Akbank Gönüllüleri, çalışmalarında kurulduğu günden bu yana eğitimden kültür ve sanata kadar pek çok alanda kurumsal sosyal sorumluluk projeleri yürüten Akbank'ın gücünü her zaman yanında hissetmektedir. Akbanklı Gönüllüler, gönüllülüğü gündelik yaşamda karşılaşılan zorlukları çözmek için güçlü bir araç, Akbank'ı da çözümün bir parçası olarak görmektedir. Hayata geçirdiği tüm projeler ve yerelde iş birliği yaptığı kurum ve kuruluşlardan alınan olumlu geri dönüşlerle Akbanklı Gönüllüler, gelecek dönemde daha fazla gönüllülük projesi hayata geçirmek için çalışmalarımızı sürdürmektedir.

Akbanklı Gönüllüler, şu ana kadar pek çok proje gerçekleştirmiştir. Yerel felaketler sonrası yürütülen yardım kampanyaları, okul boyama çalışmaları, görme engelliler için kitap okuma, hayvan barınağı ziyaretleri ve yardımları, kitap ve oyuncak toplama kampanyaları, yardıma muhtaç aileler ve okullar için yardım kampanyaları, huzurevi ziyaretleri ve yardımları, Kızılay iş birliği ile kan bağıışı kampanyaları, Avrasya Maratonu'nda sivil toplum kuruluşları yararına maraton koşuları, Sabancı Center ve Akbank Bankacılık Merkezi'nde sivil toplum kuruluşları yararına stand alışverişleri bu kapsamda öne çıkan faaliyetlerdir.

Şehrin İyi Hali

Bankamız, yıllardır Akbanklılarla yürüttüğü gönüllülük projelerini 2016 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 26'ncı Akbank Caz Festivali kapsamında gerçekleşen İmany Konserini en önden, kendilerine ayrılan alandan izlemeye davet etmiştir.

"Şehrin İyi Hali" üniversiteli gençler arasında bu yıl da büyük ilgi görmüş ve sosyal medyada başvuru duyuruları başladığı andan itibaren ilk iki günde 500 kişilik kontenjan dolmuştur.

Toplum Gönüllüleri Vakfı (TOG), Yedikule Hayvan Dostları Derneği (YHDD) ve Deniz Temiz Derneği (TURMEPA) ile geçen yıl ortak yürütülen projeye 2016'da Hayat Sende Derneği de dahil edilmiş, böylelikle iş birliği ile gerçekleştirilen sivil toplum kuruluşu sayısını dörde çıkarmıştır. Şehrin İyi Hali projesi kapsamında gençler farklı alanlarda çalışan bu sivil toplum kuruluşları ile tanışma ve bu sivil toplum kuruluşlarının faaliyetleri ile ilgili daha fazla bilgi alma ve gönüllülüğe adım atma imkânı bulmuşlardır.

Akbank ve sivil toplum örgütlerinin ortak çalışması ile 500 üniversiteli gönüllü genç kıyı temizlemiş, okul boyamış, sokak hayvanlarına yardım etmiş, devlet koruması altındaki kimsesiz çocuklar için etkinlikler düzenlemiştir. Bu kapsamda, İstanbul ile birlikte 26 farklı şehirde toplum yararına 30 sosyal sorumluluk projesi hayata geçirilmiştir.

Toplumsal Fayda Gözetin Bağışlar

Akbank müşterileri, vadesiz hesaplarından ve kredi kartlarından ya da Bankamız müşterisi olmayan bağışçılar Akbank şubelerinden nakit olarak, ülkemizde faaliyet gösteren ve kamu yararı gözetin bazı dernek ve vakıflara bağış yapabilmektedirler. Müşteriler, bağış tutarını tek seferde ya da otomatik talimat vererek düzenli olarak diledikleri dernek ve vakfa gönderebilme imkânına sahiptirler.

2016 yılında Bankamız aracılığıyla aşağıdaki dernek ve vakıflara 13,5 milyon TL tutarında bağış yapılmıştır. Akbank müşterilerinin hesap ya da kredi kartlarından yaptıkları bağış amaçlı ödemelerden herhangi ücret alınmamaktadır.

Akbank Aracılığıyla 2016'da Bağış Yapılan Dernek ve Vakıflar

Lösemili Çocuklar Vakfı (LÖSEV), Bir Dilek Tut, Darüşşafaka Cemiyeti, TSK Güçlendirme Vakfı, Türk Hava Kurumu, Türkiye Kanseri Savaş Vakfı, Türkiye Kızılay Derneği, TSK Mehmetçik Vakfı, Darülaceze Müessesesi, Tohum Otizm Vakfı, Türkiye Spastik Çocuklar Vakfı, Türkiye Kadın Girişimciler Derneği (KAGİDER), 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, HAYTAP Hayvan Hakları Federasyonu.

GRI G4 (KAPSAMLI) İÇERİK İNDEKSİ

Bu Rapor, Akbank'ın 1 Ocak 2016-31 Aralık 2016 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 inisiyatifi Global Reporting Initiative (GRI) Küresel Sürdürülebilirlik Raporlaması İlkeleri'nin G4 sürümü baz alınarak ve kapsamlı (comprehensive) seçeneği 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.29)	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.29)	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.29)	Bu unsur, tüm Akbank iş birimleri için yüksek öncelik taşımaktadır.	Bu unsur; küçük işletmeler ve yerel toplulukların gelişimi açısından büyük önem taşımaktadır.

G4-19

G4-20

G4-21

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.29)	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.29)	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.29)	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.29)	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.29)	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.29)	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.

G4-19
G4-20
G4-21

Önemli Unsur	Akbank için Öncelik	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.29)	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.29)	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.29)	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.29)	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.29)	Akbank, çalışanlarının iş sağlığı ve güvenliğine yüksek öncelik vermektedir.	Bu unsur, Akbank paydaşları açısından orta düzeyde öncelik taşımaktadır.
Eğitim ve Öğretim	Orta Öncelik	Kariyer Gelişimi ve Eğitim (bkz. Önceliklendirme Çalışması, sf.29)	Akbank, çalışanların kariyer gelişimine orta düzeyde öncelik tanımaktadır.	Bu unsur, Akbank paydaşları açısından orta düzeyde öncelik taşımaktadır.
Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği	Orta Öncelik	Fırsat Eşitliği (bkz. Önceliklendirme Çalışması, sf.29)	Akbank, çalışanlarına fırsat eşitliği kapsamında çeşitli olanaklar sunmaktadır.	Bu unsur, Akbank paydaşları açısından orta düzeyde öncelik taşımaktadır.

G4-19

G4-20

G4-21

Önemli Unsur	Akbank için Önemi	Önceliklendirme Analizinde İlgili Başlık	Akbank İçindeki Etkileri	Akbank Dışındaki Etkileri
Kadın ve Erkek Çalışanlar için Eşit Ücret	Orta Öncelik	Fırsat Eşitliği (bkz. Önceliklendirme Çalışması, sf.29)	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.29)	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.29)	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.29)	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.29)	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.29)	Akbank, güvenlik uygulamalarına yüksek öncelik tanıyarak faaliyetlerinin sürdürülebilirliğini sağlamaktadır.	Akbank paydaşları açısından bu unsur, yüksek öncelik derecesindedir

G4-19

G4-20

G4-21

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.29)	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.29)	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.29)	Akbank, yerel toplulukların finansal hizmete erişimini kolaylaştırmak üzere ürün ve hizmetler geliştirmektedir.	Akbank paydaşları açısından bu unsur, orta düzeyde önem taşımaktadır.
Yolsuzlukla Mücadele	Yüksek Öncelik	Kurumsal Yönetim (bkz. Önceliklendirme Çalışması, sf.29)	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.29)	Akbank, özellikle faaliyetleri kaynaklı kamu politikasına katkıya yüksek öncelik vermektedir.	Kamu politikalarının gelişimi tüm Akbank paydaşları için yüksek öncelik taşımaktadır.

G4-19

G4-20

G4-21

Önemli Unsur	Akbank için Önemi	Önceliklendirme Analizinde İlgili Başlık	Akbank İçindeki Etkileri	Akbank Dışındaki Etkileri
Rekabette Aykırı Davranış	Yüksek Öncelik, Orta Öncelik	Etik Bankacılık (bkz. Önceliklendirme Çalışması, sf.29)	Akbank, etik bankacılık anlayışı doğrultusunda rekabette aykırı davranış sergilememektedir.	Bu unsur, Akbank paydaşları açısından orta önceliklidir.
Ürün ve Hizmet Etiketlemesi	Orta, Düşük Öncelik	Çevre odaklı ürün ve hizmetler (bkz. Önceliklendirme Çalışması, sf.29)	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.29)	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.29)	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.29)	Akbank, etkin risk yönetim ve iç kontrol mekanizmaları aracılığıyla yasalara tam uyumu hedeflemektedir.	Akbank paydaşları açısından uyum orta düzey öncelik taşımaktadır.

Genel Standart Bildirimler	Tanım	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
Strateji ve Analiz				
G4-1	Kuruluşun (CEO,Başkan veya eşdeğer üst düzey pozisyon gibi) en üst düzey karar merciinden sürdürülebilirliğin kurumla ilgisi ve kurumun sürdürülebilirlik konusundaki stratejisi hakkında beyanı	Yönetim Kurulu Başkanımız'ın Mesajı, Genel Müdürümüz'ün Mesajı, sf.2-7		Hayır
G4-2	Kilit etkilerin, risklerin ve fırsatların tanımı	Genel Müdürümüz'ün Mesajı sf.4-7, Sürdürülebilirlik Odaklı Çoğul Risk Algısı, sf.47-48		Hayır
G4-3	Kuruluşun adı	Akbank T.A.Ş.		Hayır
G4-4	Birincil markaları, ürünleri ve hizmetleri	Akbank Hakkında, sf. 12-22		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 Bildirimler	Tanım	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
Kurumsal Profil				
G4-6	Kuruluşun faaliyet gösterdiği ülke sayısı ve kuruluşun belirgin faaliyetlerinin olduğu ya da raporda anlatılan sürdürülebilirlik konu başlıklarıyla ilgili olan ülkelerin adları	Akbank Hakkında, sf.12-22		Hayır
G4-7	Mülkiyetin ve kanuni yapının niteliği	Akbank Hakkında, sf.12-22		Hayır
G4-8	Hizmet verilen pazarlar (coğrafi dağılım, hizmet verilen sektörler ile müşteri ve lehtar türleri dahil)	Akbank Hakkında, sf.12-22		Hayır

Genel Standart Bildirimler	Tanım	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
Kurumsal Profil				
G4-9	Raporlama yapan kuruluşun ölçeği:	Akbank Hakkında, sf.12-22		Hayır
G4-10	İş sözleşmesi, bölge ve cinsiyete göre toplam çalışan sayıları	Sayılarla Çalışanlarımız, sf.87-89		Hayır
G4-11	Toplu iş sözleşmeleri kapsamındaki toplam çalışan sayısının yüzdesi	Toplu İş Sözleşmesi, sf.91		Hayır
G4-12	Kuruluşun tedarik zinciri	Tedarikçilerimizin %50'sinden Taahhüdü, sf.31		Hayır

Genel Standart Bildirimler	Tanım	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
Kurumsal Profil				
G4-13	Kuruluşun boyutu, yapısı, mülkiyeti veya tedarik zinciriyle ilgili raporlama sürecinde gerçekleşen her türlü belirgin değişiklik	Akbank Hakkında, sf.12-22		Hayır
G4-14	Kuruluşun ihtiyati yaklaşımının bulunup bulunmadığı ve ihtiyatlılık ilkesini ne şekilde ele aldığı	Akbank tüm faaliyetlerinde, BM Küresel İlkeler Sözleşmesi ihtiyatlılık ilkesini benimsemektedir.		Hayır

Genel Standart Bildirimler	Tanım	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
Kurumsal Profil				
G415	Kuruluşun imzaladığı veya desteklediği kurum dışında geliştirilmiş ekonomik, çevresel ve sosyal sözleşmeler, ilkeler ve diğer insiyatiflerinin bir listesi	Üye Olduğumuz Dernek ve Birlikler sf.36, 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 Bildirimler	Tanım	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
Tanımlanan Öncelikli Unsurlar ve Sınırlar				
G4-17	a) Kuruluşun konsolide bilançolarına veya eşdeğer belgelerine dahil edilmiş bütün kurumların bir listesi, (b) Kuruluşun konsolide bilançosuna veya eşdeğer belgesine dahil edilmiş herhangi bir kurumun rapor kapsamı dışında tutulmuş olup olmadığı	Raporu Sınırlama İlkeleri, sf. 25		Hayır
G4-18	a) Rapor içeriğini ve Unsur Çerçevelerini tanımlamaya yönelik süreç, (b) Kuruluşun, Rapor İçeriğinin Belirlenmesine İlişkin Raporlama İlkelerinin ne şekilde uygulandığı	Akbank 2016 Sürdürülebilirlik Raporu Unsurların Önceliklendirilmesi Çalışması, Sf.29		Hayır

Genel Standart Bildirimler	Tanım	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
Tanımlanan Öncelikli Unsurlar ve Sınırlar				
G4-19	Rapor içeriğinin belirlenmesi sürecinde tanımlanan bütün öncelikli unsurlar	Önemli Unsurlar ve Sınırlar, sf.115.-120		Hayır
G4-20	a) Her bir öncelikli unsur için kurum içindeki Unsur Çerçevesi	Önemli Unsurlar ve Sınırlar, sf.115.-120		Hayır
G4-21	a) Her bir öncelikli unsur için kurum dışındaki Unsur Çerçevesi	Önemli Unsurlar ve Sınırlar, sf.115.-120		Hayır
G4-22	(a) Önceki raporlarda sağlanan bilgilere ilişkin yeniden düzenlenen her tür beyanın etkisi ve bu beyanların yeniden düzenlenme nedenleri	Rapor Hakkında, sf.23-25		Hayır
G4-23	(a) Önceki raporlama dönemlerine göre Kapsam ve Unsur Çerçevelerindeki belirgin değişiklikler	Rapor Kapsamı ve Çerçevesi, sf.24		Hayır

Genel Standart Bildirimler Denetim	Tanım	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
Paydaş Katılımı				
G4-24	(a) Kuruluşun temas kurduğu paydaş gruplarının bir listesi	Paydaşlarımızla Diyalog, sf.34-36		Hayır
G4-25	(a) Temas kurulacak paydaşların belirlenme ve seçim esası.	Paydaşlarımızla Diyalog, sf.34-36		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.34-36		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.34-36		Hayır

Genel Standart Bildirimler	Tanım	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
Rapor Profili				
G4-28	Sağlanan bilgiler için raporlama dönemi.	1 Ocak 2016 - 31 Aralık 2016		Hayır
G4-29	Sunulan en son (bundan bir önceki) raporun (varsa) tarihi	1 Ocak 2015 - 31 Aralık 2015		Hayır
G4-30	Raporlama Sıklığı	Yıllık		Hayır
G4-31	Rapor ve içeriği ile ilgili sorular için iletişim bilgileri	Künye,sf.116		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.22-26		

Genel Standart Bildirimler	Tanım	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
Rapor Profili				
G4-33	Kuruluşun rapor için dış denetim arayışı ile ilgili politikasını ve mevcut uygulaması b. Sürdürülebilirlik raporuna ekli denetim raporuna dahil edilmemişse, sağlanan her tür dış denetimin kapsamı ve esası. c. Kuruluş ve güvence 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 Bildirimler Denetim	Tanım	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
Yönetim				
G4-34	En yüksek yönetim organının komiteleri de dahil olmak üzere Kuruluşun Yönetim yapısı	Yetkinlik Odaklı Organizasyon Planımız, sf. 19		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.30		Hayır
G4-36	Kuruluşun; ekonomik, çevresel ve sosyal konu başlıkları ile ilgili sorumluluğa sahip en yüksek idari düzeydeki bir mevkii veya mevkileri tayin edip etmediğini ve mevki sahiplerinin doğrudan en yüksek yönetim organına karşı sorumlu olup olmadıkları	Akbank'ta Sürdürülebilirlik Yönetimi Modeli, sf.30		
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.30		Hayır

Genel Standart Bildirimler	Tanım	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
Yönetim				
G4-38	En yüksek yönetim organının ve komitelerinin bileşimleri	Yönetim Kurulu, sf.43-45		Hayır
G4-39	En yüksek yönetim organının Başkanının aynı zamanda bir icra müdürü olup olmadığı	Yönetim Kurulu sf.43-45		Hayır
G4-40	En yüksek yönetim organı ve komiteleri için aday belirleme ve seçim süreçleri	Yönetim Kurulu, sf.43-45		

Genel Standart Bildirimler	Tanım	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
Yönetim				
G4-41	Menfaat çatışmalarından kaçınılmasını ve bunların yönetilebilmesini sağlayan en yüksek yönetim organıyla ilgili süreçleri	Risk Yönetimi ve Yasal Uyum, sf.47-48		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.43-45		Hayır
G4-43	En yüksek yönetim organının ekonomik, çevresel ve sosyal konu başlıklarındaki kolektif bilgisinin geliştirilmesi ve artırılması için alınan önlemler	Yönetim Kurulu, sf.43-45		Hayır

Genel Standart Bildirimler	Tanım	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
Yönetim				
G4-44	a. En yüksek Yönetim organının ekonomik, çevresel ve sosyal konu başlıklarının Yönetimi açısından performansının değerlendirilmesine ilişkin süreçleri b. En yüksek Yönetim organının asgari olarak üyelik ve kurumsal uygulamalarda değişiklikler de dahil olmak üzere ekonomik, çevresel ve sosyal konu başlıklarının Yönetimi açısından performansının değerlendirilmesine karşılık olarak gerçekleştirilen eylemleri	Risk Yönetimi ve Yasal Uyum, sf.47-48		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.43-45		Hayır

Genel Standart Bildirimler	Tanım	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
Yönetim				
G4-46	En yüksek Yönetim organının Kuruluşun ekonomik, çevresel ve sosyal konu başlıklarına ilişkin risk yönetimi süreçlerinin etkililiğinin incelenmesi	Yönetim Kurulu, sf.43-45		
G4-47	En yüksek Yönetim organının ekonomik, çevresel ve sosyal etkileri, riskleri ve fırsatları inceleme sıklığı	Yönetim Kurulu, sf.43-45		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.43-45		Hayır
G4-49	Kritik konuların en yüksek yönetim organına iletilmesine ilişkin süreç	Yönetim Kurulu, sf.43-45		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.43-45 1001 Fikir Öneri Sistemi, sf.80		Hayır

Genel Standart Bildirimler Denetim	Tanım	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
Yönetim				
G4-51	En yüksek yönetim organına ve üst düzey yöneticilere ilişkin ücret politikaları	Yönetim Kurulu, sf.43-45		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.43-45		Hayır
G4-53	Ücretlerle ilgili olarak paydaşların görüşlerinin ne şekilde istendiği ve dikkate alındığı	Yönetim Kurulu, sf.43-45		
G4-54	Kuruluşun en yüksek ücret alan bireyine ilişkin yıllık toplam ücretin aynı ülkedeki bütün çalışanlara yönelik yıllık toplam ücretin medyanıyla oranı	Gizlilik politikası gereği bu bilgi beyan edilmemektedir.		

Genel Standart Bildirimler	Tanım	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
Etik ve Dürüstlük				
G4-55	Kuruluşun en yüksek ücret alan bireyine ilişkin yıllık toplam ücretteki yüzde artışı aynı ülkedeki bütün çalışanlara yönelik yıllık toplam ücretteki medyan yüzde artışla oranı	Gizlilik politikası gereği bu bilgi beyan edilmemektedir.		Hayır
G4-56	Kuruluşun davranış kuralları ve etik kuralları gibi değerler, ilkeler, standartlar ve davranış normları	Akbank'ın Kurumsal Yapıtaşları: Vizyon, Misyon ve Değerler sf.14, Etik Bankacılık Anlayışımız sf.53		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.53		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.53		Hayır

Unsur	Yönetim Yaklaşımı Hakkında Bildirimler (DMA) / G4 Göstergesi	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
Ekonomik				
	DMA	Sürdürülebilir Finansal Başarımız, sf.16-17		Hayır
	G4-EC1 Üretilen ve dağıtılan doğrudan ekonomik değer (EVG&D)	Sürdürülebilir Finansal Başarımız, sf.16-17		Hayır
	G4-EC2 İklim değişikliğinden kaynaklanan risk ve fırsatlar	Kurumsal Yönetim Komitesi Öncülüğünde İklim Değişikliği Yönetimi, sf. 38-39		Hayır
	G4-EC3 Kuruluşun belirlenmiş tazminat planı yükümlülüklerinin kapsamı	Emeklilik Uygulamaları, sf.91		Hayır
Ekonomik Performans	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 toplumdaki 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.58		Hayır
	G4-EC8 Etkilerin boyutu da dahil olmak üzere belirgin dolaylı ekonomik etkiler	Çevre ve Sosyal Politika Uygulamaları, sf.58		Hayır
Satın Alma Uygulamaları	DMA	Tüm Organizasyon Yapısını Kapsayan Bütüncül Sürdürülebilirlik Yaklaşımı, sf.28		Hayır
	G4-EC9 Belirgin operasyon yerlerinde yerel tedarikçilere yapılan harcamaların oranı	Tüm Organizasyon Yapısını Kapsayan Bütüncül Sürdürülebilirlik Yaklaşımı, sf.28		Hayır

Unsur	Yönetim Yaklaşımı Hakkında Bildirimler (DMA) / G4 Göstergesi	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
Çevresel				
Enerji	DMA	Operasyonlarımız ve Çevre sf.100-108		Hayır
	G4-EN3 Kuruluş içerisindeki enerji tüketimi	Operasyonlarımız ve Çevre sf.100-108		Hayır
	G4-EN4 Kuruluş dışındaki enerji tüketimi	Operasyonlarımız ve Çevre sf.100-108		Hayır
	G4-EN5 Enerji yoğunluğu	Operasyonlarımız ve Çevre sf.100-108		Hayır
	G4-EN6 Enerji tüketiminin azaltılması	Operasyonlarımız ve Çevre sf.100-108		Hayır
	G4-EN7 Ürün ve hizmetlerin enerji ihtiyaçlarında azaltımlar	Operasyonlarımız ve Çevre sf.100-108		Hayır

Unsur	Yönetim Yaklaşımı Hakkında Bildirimler (DMA) / G4 Göstergesi	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
Emisyonlar	DMA	Operasyonlarımız ve Çevre sf.100-108		Hayır
	G4-EN15 Doğrudan sera gazı (GHG) emisyonları (Kapsam 1)	Operasyonlarımız ve Çevre sf.100-108		Hayır
	G4-EN16 Dolaylı enerji sera gazı (GHG) emisyonları (Kapsam 2)	Operasyonlarımız ve Çevre sf.100-108		Hayır
	G4-EN17 Diğer dolaylı enerji sera gazı (GHG) emisyonları (Kapsam 3)	Operasyonlarımız ve Çevre sf.100-108		Hayır
	G4-EN18 Sera gazı (GHG) emisyon yoğunluğu	Operasyonlarımız ve Çevre sf.100-108		Hayır
	G4-EN19 Sera gazı (GHG) emisyonlarının azaltılması	Operasyonlarımız ve Çevre sf.100-108		Hayır
	G4-EN20 Ozon tabakasını incelten madde (ODS) emisyonları	Operasyonlarımız ve Çevre sf.100-108		Hayır
	G4-EN21 NOx, SOx, ve diğer belirgin hava emisyonları	Operasyonlarımız ve Çevre sf.100-108		Hayır
Ürün ve Hizmetler	DMA	Operasyonlarımız ve Çevre sf.100-108		Hayır
	G4-EN27 Ürün ve hizmetlerin çevresel etkilerinin hafifletilme boyutu	Operasyonlarımız ve Çevre sf.100-108		Hayır
	G4-EN28 Geri toplanan satılmış ürünlerin ve ambalaj malzemelerinin kategoriye göre yüzdeler	Operasyonlarımız ve Çevre sf.100-108		Hayır
Uyum	DMA	Operasyonlarımız ve Çevre sf.100-108		
	G4-EN29 Çevre kanunu ve düzenlemelerine uyulmaması nedeniyle uygulanan önemli cezaların parasal değeri ve parasal olmayan yaptırımların toplam sayısı	Akbank, raporlama döneminde bu konuda herhangi bir cezaya çarptırılmamıştır	.	Hayır

Unsur	Yönetim Yaklaşımı Hakkında Bildirimler (DMA) / G4 Göstergesi	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
Nakliye	DMA	Personel Ulaşımı Kaynaklı Çevresel Etkinin Yönetimi, sf.105		
	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.105		Hayır
Genel	DMA	Operasyonlarımız ve Çevre sf.100-108		
	G4-EN31 Türe göre toplam çevre koruma harcama ve yatırımlar	Operasyonlarımız ve Çevre sf.100-108		Hayır
Tedarikçinin Çevresel Bakımdan Değerlendirilmesi	DMA			
	G4-EN32 Çevresel kriterlerin kullanılmasıyla taranan yeni tedarikçilerin yüzdesi	Tüm Organizasyon Yapısını Kapsayan Bütüncül Sürdürülebilirlik Yaklaşımı, sf.28		Hayır
	G4-EN33 Tedarik zincirindeki belirgin ölçekte mevcut ve olası olumsuz çevresel etkiler ve alınan önlemler	Tüm Organizasyon Yapısını Kapsayan Bütüncül Sürdürülebilirlik Yaklaşımı, sf.28		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 Yaratan Ekibimiz, sf.84-100		Hayır
	G4-LA2 Belirgin operasyon yerlerine göre geçici veya yarı zamanlı çalışanlara sağlanmayan ve tam zamanlı çalışanlara sağlanan yan haklar	Fark Yaratan Ekibimiz, sf.84-100		Hayır
	G4-LA3 Cinsiyete göre doğum izninden sonra işe dönme ve işte kalma oranları	Fark Yaratan Ekibimiz, sf.84-100		Hayır
İşgücü/Yönetim İlişkiler	DMA	Fark Yaratan Ekibimiz, sf.84-100		Hayır
	G4-LA4 Bunların toplu iş sözleşmelerinde belirtilmiş olup olmadıkları da dahil olmak üzere faaliyet değişiklikleriyle ilgili asgari ihbar süreleri	Fark Yaratan Ekibimiz, sf.84-100		Hayır

Unsur	Yönetim Yaklaşımı Hakkında Bildirimler (DMA) / G4 Göstergesi	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
İş Sağlığı ve Güvenliği	DMA	Fark Yaratan Ekibimiz, sf.84-100		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.84-100		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.84-100, Raporlama döneminde Akbank bünyesinde ölümlerle sonuçlanan iş kazası yaşanmamıştır.		Hayır
	G4-LA7 İş kazası oranı veya meslek hastalığı riski yüksek olan çalışanlar	Fark Yaratan Ekibimiz, sf.84-100		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.84-100		Hayır
Eğitim ve Öğretim	DMA	Fark Yaratan Ekibimiz sf.84-100		Hayır

Unsur	Yönetim Yaklaşımı Hakkında Bildirimler (DMA) / G4 Göstergesi	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
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.84-100		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.84-100		Hayır
İş Sağlığı ve Güvenliği	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
	G4-LA8 Sendikalarla yapılan resmi sözleşmeler kapsamındaki sağlık ve güvenliğe ilişkin konu başlıkları	Fark Yaratan Ekibimiz, sf.84-100		Hayır
Eğitim ve Öğretim	DMA	Fark Yaratan Ekibimiz, sf.84-100		

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 Yaratın Ekibimiz, sf.84-100		Hayır
	G4-LA10 Çalışanların kesintisiz istihdam edilebilirliğini destekleyen ve kariyer bitimlerini yönetebilmelerine yardımcı olan yetenek yönetimi ve yaşam boyu öğrenim programları	Fark Yaratın Ekibimiz, sf.84-100		Hayır
	G4-LA11 Cinsiyete ve çalışan kategorisine göre düzenli performans ve kariyer gelişim değerlendirmelerinden geçen çalışan yüzdesi	Fark Yaratın Ekibimiz, sf.84-100		Hayır
Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği	DMA	Fark Yaratın Ekibimiz, sf.84-100		Hayır
Kadın ve Erkekler için Eşit Ücret	G4-LA12 Yönetim organlarının bileşimi ve çalışanların cinsiyete, yaş grubuna, azınlık grubu üyeliğine ve başka çeşitlilik göstergelerine göre tanımlanan çalışan kategorilerine göre dağılımı	Fark Yaratın Ekibimiz, sf.84-100		Hayır
	DMA	Fark Yaratın Ekibimiz, sf.84-100		

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.84-100, Akbank bünyesinde ücret belirleme sürecinde cinsiyet farklılığı bir koşul değildir.		Hayır
İşgücü Uygulamaları Şikayet Mekanizmaları	DMA	Fark Yaratan Ekibimiz, sf.84-100		Hayır
	G4-LA16 İşgücü uygulamalarıyla ilgili olarak resmi şikayet mekanizmaları kanalıyla getirilmiş, yanıtlanmış ve çözümlenmiş şikayetlerin sayısı	Fark Yaratan Ekibimiz, sf.84-100		Hayır

Unsur	Yönetim Yaklaşımı Hakkında Bildirimler (DMA) / G4 Göstergesi	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
Sosyal: İnsan Hakları				
	DMA			Hayır
Yatırım	G4-HR1 İnsan hakları maddeleri içeren veya insan hakları taramasından geçmiş belirgin yatırım sözleşme veya kontratlarının toplam sayısı ve yüzdesi	Türk Bankacılığında Örnek Bir Uygulama: Akbank Sosyal ve Çevresel Yönetim Sistemi (SEMS), sf.59		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.84-100,		Hayır

Unsur	Yönetim Yaklaşımı Hakkında Bildirimler (DMA) / G4 Göstergesi	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
Ayrımcılığın önlenmesi	DMA	Fark Yaratan Ekibimiz, sf.84-100,	.	Hayır
	G4-HR3 Ayrımcılık vakalarının ve alınan düzeltici önlemlerin toplam sayısı	Raporlama döneminde herhangi bir ayrımcılık vakası yaşanmamıştır		
Örgütlenme ve Toplu Sözleşme Hakkı	DMA	Fark Yaratan Ekibimiz, sf.84-100, Toplu İş Uygulaması sf.91,		Hayır
	G4-HR4 Örgütlenme ve toplu sözleşme hakkının ihlal edilmiş olabileceği veya belirgin risk altında olabileceği belirlenen faaliyetler ve tedarikçiler ve bu hakların desteklenmesi için alınan önlemler	Fark Yaratan Ekibimiz, sf.84-100, Toplu İş Uygulaması sf.91,		
Güvenlik Uygulamaları	DMA	İleri Teknoloji Uygulamaları Işığında Güvenli Bankacılık, SF.52		

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.84-100, Tüm personele yönelik eğitimlerde temel insan hakları eğitimleri verilmektedir.		Hayır
Değerlendirme	DMA	Türk Bankacılığında Örnek Bir Uygulama: Akbank Sosyal ve Çevresel Yönetim Sistemi (SEMS), sf.59		Hayır
	G4-HR9 İnsan hakları incelemelerine veya insan hakları etki değerlendirmelerine tabi olmuş faaliyetlerin toplam sayısı ve yüzdesi	Türk Bankacılığında Örnek Bir Uygulama: Akbank Sosyal ve Çevresel Yönetim Sistemi (SEMS), sf.59		Hayır
	DMA	Müşterilerimize Kattığımız Değer sf.54-84		Hayır
İnsan Hakları Şikayet Mekanizmaları	G4-HR12 İnsan hakları etkileriyle ilgili resmi şikayet mekanizmaları kanalıyla getirilmiş, yanıtlanmış ve çözümlenmiş şikayetlerin sayısı	Raporlama döneminde, resmi şikayet mekanizmaları aracılığıyla Akbank'a iletilmiş herhangi bir insan hakları ihlali bulunmamaktadır.		Hayır

Unsur	Yönetim Yaklaşımı Hakkında Bildirimler (DMA) / G4 Göstergesi	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
Sosyal: Toplum				
Yerel Toplular	DMA			Hayır
	G4-SO1 Yerel toplum katılımı, etki değerlendirmeleri ve gelişim programlarının uygulandığı operasyonların yüzdesi	Türk Bankacılığında Örnek Bir Uygulama: Akbank Sosyal ve Çevresel Yönetim Sistemi (SEMS), sf.59		Hayır

Unsur	Yönetim Yaklaşımı Hakkında Bildirimler (DMA) / G4 Göstergesi	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
	G4-SO2 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.54-84		Hayır

Unsur	Yönetim Yaklaşımı Hakkında Bildirimler (DMA) / G4 Göstergesi	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
Yolsuzlukla Mücadele	DMA	İç Kontrol ve İç Denetim Sistemi, sf.49-50		
	G4-SO3 Yolsuzlukla ilgili riskler bakımından değerlendirilmiş faaliyetlerin toplam sayısı ve yüzdesi	İç Kontrol ve İç Denetim Sistemi, sf.49-50		Hayır
	G4-SO4 Yolsuzlukla mücadele politika ve prosedürleri ile ilgili iletişim ve eğitim	Yolsuzluğu Önleme Konusundaki Eğitimler, sf.96		Hayır
	G4SO5 Teyit edilmiş yolsuzluk vakaları ve alınan önlemler	İç Kontrol ve İç Denetim Sistemi, sf.49-50		Hayır

Unsur	Yönetim Yaklaşımı Hakkında Bildirimler (DMA) / G4 Göstergesi	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
Rekabete Aykırı Davranış	DMA	Akbank'ta Kurumsal Yönetim, sf.40-46		
	G4-SO7 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.54- 84		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.54- 84		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.79		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, 2016 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.12-22		
	FS-6 Sektörel, bölgesel ve boyutsal olarak (örn. mikro/KOBİ/büyük) kurumsal hizmet alanlarının portföydeki yüzdeleri	Türk Bankacılığında Örnek Bir Uygulama: Akbank Sosyal ve Çevresel Yönetim Sistemi (SEMS), sf.59		Hayır
	FS-7 Her hizmet alanı için özel sosyal fayda sağlamak için tasarlanan hizmetler ve ürünlerin, amaca göre alt-kırılımlı olarak, maddi değeri	Türk Bankacılığında Örnek Bir Uygulama: 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.57		Hayır
Denetim	DMA	Risk Yönetimi ve Yasal Uyum, sf: 46-54		
Aktif sahiplik	DMA	Akbank Hakkında, sf.12-22		
	FS-10 Çevresel ve sosyal konularda raporlama kuruluşu ile iletişime geçen kurum şirketlerinin sayısı ve yüzdesi	Türk Bankacılığında Örnek Bir Uygulama: Akbank Sosyal ve Çevresel Yönetim Sistemi (SEMS), sf.59		Hayır
	FS-11 Çevresel ve sosyal alanlarda pozitif ve negatif incelemeye tabi olan varlıkların yüzdesi	Türk Bankacılığında Örnek Bir Uygulama: Akbank Sosyal ve Çevresel Yönetim Sistemi (SEMS), sf.59		Hayır

KADININ GÜÇLENMESİ PRENSİPLERİ (WEPS) İLERLEME RAPORU GRI İÇERİK İLİŞKİSİ

Kadının Güçlenmesi Prensipleri WEPS 6 İlkeleri	GRI G4 Bildirimleri	
İlke 1-Cinsiyet Eşitliğini Teşvik Eden Kurumsal Liderlik	G4-38	G4-40
İlke 2-Fırsat Eşitliği, Katılım ve Ayrımcılıkla Mücadele	G4-LA1	G4-LA12
	G4-LA13	G4-EC5
	G4-LA3	
İlke 3-Sağlık, Güvenlik ve Şiddete Karşı Özgürlük	G4-HR3	G4-LA6
İlke 4-Eğitim ve Öğrenim	G4-LA9	G4-LA11
İlke 5-İş Geliştirme, Tedarik Zinciri ve Pazarlama Uygulamaları	G4-DMA	
İlke 6-Toplumsal Liderlik ve Katılım	G4-SO1	
İlke 7-Cinsiyet Eşitliği için Ölçme ve Şeffaf Raporlama	G4-DMA	

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.

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>