

2017 Sürdürülebilirlik Raporu



AKBANK

sizin için

İÇİNDEKİLER

02	YÖNETİM KURULU BAŞKANIMIZIN MESAJI
06	GENEL MÜDÜRÜMÜZÜN MESAJI
10	DÜNDEN BUGÜNE AKBANK'IN SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YOLCULUĞU
16	AKBANK HAKKINDA
24	RAPOR HAKKINDA
28	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMIMIZ
38	AKBANK'TA KURUMSAL YÖNETİM
46	RİSK YÖNETİMİ VE YASAL UYUM
54	MÜŞTERİLERİMİZE KATTIĞIMIZ DEĞER
80	FARK YARATAN EKİBİMİZ
102	OPERASYONLARIMIZ VE ÇEVRE
112	TOPLUMA KATKIMIZ
122	GRI İÇERİK ENDEKSİ
128	KADININ GÜÇLENMESİ PRENSİPLERİ (WEPS) İLERLEME RAPORU GRI İÇERİK İLİŞKİSİ
129	BM KÜRESEL İLKELER SÖZLEŞMESİ ENDEKSİ
130	BİRLEŞMİŞ MİLLETLER SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA HEDEFLERİ VE AKBANK

Suzan Sabancı Dinçer
YÖNETİM KURULU BAŞKANI

Suzan Sabancı Dinçer





YÖNETİM KURULU BAŞKANIMIZIN MESAJI

2017 YILINDA DA GENÇLERİMİZİN DİNAMİZMİNİ, GİRİŞİMCİLİK VE TOPLUMSAL SOSYAL SORUMLULUK PROJELERİNDE DEĞERLENDİREREK ÜLKEMİZİN GELECEĞİ İÇİN ÖNEMLİ ÇALIŞMALARDA BULUNDUK.

Değerli Paydaşlarımız,

Sürekli gelişim hedefimiz doğrultusunda, 2017 yılında da paydaşlarımızın hayatlarına değer katan ürün ve hizmetlere imza atmanın mutluluğunu sizlerle paylaşmak isterim. 2018 yılında 70'inci kuruluş yıldönümünü kutlayacak olan Bankamız, geride bıraktığımız yıl içerisinde kurumsal yapısını geleceğe taşıyacak adımlar atmıştır. 2017 yılında, finansal kârlılık ve operasyonel mükemmeliyet hedeflerimiz için çalışırken; gerçekleştirdiğimiz kurumsal sosyal sorumluluk faaliyetlerimizle tüm paydaşlarına değer yaratan bir kurumsal vatandaş olduğumuzu bir kez daha kanıtladık.

“TÜRKİYE’NİN EN İYİ BANKASI: AKBANK”

2017 yılında, küresel bankacılık sektörünün en prestijli yarışmalarından Euromoney Mükemmellik Ödülleri’nde “Türkiye’nin En İyi Bankası” ödülünü sekizinci kez kazanarak sağlam marka itibarımızı pekiştirdik. En iyi banka olmanın, Türkiye’nin sürdürülebilir kalkınmasına katkı sağlayacak inovatif girişimleri desteklemekten ve gençlerin beklenti ve önerilerini dikkate almaktan geçtiğine inanan Bankamız, geçtiğimiz yıl da bu alandaki faaliyetlerini başarıyla sürdürdü.

GENÇLERİN VE “GENÇ GİRİŞİMCİLERİN” YANINDAYIZ...

Gençlerin ve “Genç Girişimcilerin” bankası olan Akbank, “Girişimcilerin yolundan hayallerine yürü” sloganıyla 2016 yılından bu yana yürüttüğü Case Campus Projesi kapsamında İstanbul, Ankara, İzmir ve Eskişehir’de genç girişimcilerle buluştu. Türkiye girişimcilik ekosisteminde köklü bir değişim yaratmayı hedefleyen program kapsamında Türkiye’nin önde gelen girişimcilerinin gerçek öyküleriyle inovatif bir yaklaşım ışığında tanışan genç girişimci sayısı, 2017 yılsonu itibarıyla 305’e ulaştı. Türkiye’de 75 farklı üniversiteden öğrencinin katıldığı programda katılımcılar 45 farklı start-up kurdu, bu start-up’ların 30’una mentorluk desteği sağlandı ve program sonrasında ise 262 staj/iş pozisyonu açıldı.

**— EUROMONEY
MÜKEMMELLİK
ÖDÜLLERİ'NDE
“TÜRKİYE’NİN EN İYİ
BANKASI” ÖDÜLÜNÜ
SEKİZİNCİ KEZ
KAZANARAK SAĞLAM
MARKA İTİBARIMIZI
PEKİŞTİRDİK.**

Gençlerin enerjisinin toplumsal fayda odaklı projelerde değerlendirilmesi amacıyla yürüttüğümüz “Şehrin İyi Hali” Projesi ise 2017 yılında 1.000 üniversiteli gencin katılımı ve beş sivil toplum kuruluşu ile iş birliği içerisinde gerçekleştirildi. Akbank’ın ve sivil toplum kuruluşlarının güçlü iş birliği, İstanbul dâhil 26 farklı şehirde okul boyamadan devlet koruması altındaki kimsesiz çocuklara yardıma kadar farklı alanlarda 30 sosyal sorumluluk projesinin hayata geçirilmesini sağladı. Sosyal sorumluluk projelerimizin genç katılımcıları, Akbank Caz Festivali’nin en çok ilgi gören konserinde misafirimiz oldu.

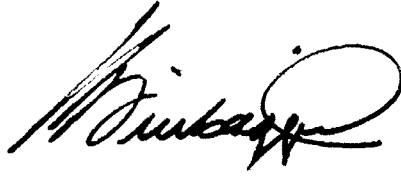
Gençlerle birlikte Türkiye’nin geleceği için değer yaratmak amacıyla tasarladığımız Akbank Düşünce Kulübü ise “Y Kuşağı Bir Bankadan Ne Bekler?” teması çerçevesinde 2017’de yaratıcı projelere ev sahipliği yaptı. Önümüzdeki 10 yılda bankacılık ürün ve hizmetlerini en yoğun biçimde kullanacak Y Kuşağı’na mensup gençlerimiz tarafından geliştirilen yenilikçi projeler, Bankamızın geleceğe yönelik iş süreci tasarımlarına güçlü bir perspektif sağladı.

Sağlam kurumsal temellere dayanan Bankamızın sürdürülebilirlik çalışmalarına 2017 yılında da destek olan tüm paydaşlarımıza, Yönetim Kurulumuz adına gönülden teşekkür ederim.

Saygılarımla,

SUZAN SABANCI DİNÇER
Yönetim Kurulu Başkanı

Hakan Binbaşgil
GENEL MÜDÜR





GENEL MÜDÜRÜMÜZÜN MESAJI

AKBANK, YENİ NESİL BANKACILIK ANLAYIŞI DOĞRULTUSUNDA 2017 YILINDA ÇOK BOYUTLU ŞUBE DÖNÜŞÜM PROJESİNİ BAŞARIYLA HAYATA GEÇİRDİ.

Değerli Paydaşlarımız,

Köklü geçmişimizle gelecek planlarımız arasındaki sağlam bağı pekiştirmeye yönelik önemli adımlar attığımız bir yılı geride bıraktık. Sürdürülebilirlik yaklaşımımız ışığında, tüm iş süreçlerimizi ortak hedefler doğrultusunda etkin bir biçimde yöneterek toplam aktiflerimizi bir önceki yıla kıyasla %16 oranında artışla 342 milyar TL'ye yükselten Bankamız, 2017 yılsonu itibarıyla 6 milyar TL net kâr açıklayarak hissedarlarımızın birikimlerine değer katmayı sürdürdü. Finansal ve operasyonel başarılarla yetinmeyen Bankamız, küresel bankacılık sektöründeki yeni eğilimleri yakından takip ederek inovasyon odaklı bir yaklaşımla ürün ve hizmet altyapısını güçlendirdi. Akbank bu yıl da, ülkemizin ekonomik gelişimine destek olmanın yanı sıra, öncelikli kurumsal sosyal sorumluluk alanlarımız olan kültür-sanat, girişimcilik ve eğitim konularında da önemli projelere imza attı.

TÜRKİYE'NİN SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMASINA YÖNELİK GÜÇLÜ FİNANSMAN DESTEĞİ...

Akbank, Türkiye'nin sürdürülebilir kalkınma sürecine katkı sunma hedefi doğrultusunda 2017 yılında da uluslararası piyasalardan uygun koşullarında kaynak temin etmeye yönelik çalışmalarını başarıyla sürdürdü. Bu kapsamda, Mart 2017 tarihinde uygun koşullarda 1,2 milyar ABD Doları tutarında sendikasyon kredisi temin eden Akbank, farklı müşteri gruplarına yönelik finansman olanaklarını güçlendirdi. %100'ün üzerinde taleple karşılanan 1,2 milyar ABD Doları seviyesindeki sendikasyon işlemimize Çin, Hindistan, İtalya, Suudi Arabistan, Birleşik Arap Emirlikleri, Avusturya ve Japonya'dan 8 farklı bankanın kreditor olarak katılmasıyla birlikte uluslararası piyasalardaki güçlü marka itibarımız bir kez daha kanıtlanmış oldu.

Bankacılık sektöründeki dijital dönüşüm sürecinin aktif katılımcısı olan Akbank, internet bankacılığı aracılığıyla 2017'de 1 milyon yeni müşteri kazanımı sağladı. Akbank Direkt üzerinden geliştirdiğimiz katma değerli ürün ve hizmetler müşterilerimizin hayatını önemli ölçüde kolaylaştırırken Bankamıza önemli oranda maliyet tasarrufu sağladı. İşlemlerinin %96'sını dijital kanallar üzerinden sunan Bankamız, önümüzdeki dönemde de Türk bankacılık sektörünün dijital dönüşümde öncüsü olmayı hedeflemektedir.

— AKBANK OLARAK SAĞLAM SERMAYE YAPIMIZDAN VE KÖKLÜ KURUMSAL KÜLTÜRÜMÜZDEN GÜÇ ALARAK 70 YILDAN BU YANA DEVAM ETTİRDİĞİMİZ SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YOLCULUĞUMUZU ÖNÜMÜZDEKİ DÖNEMDE DE AYNI ŞEVK VE HEYECANLA SÜRDÜRECEĞİZ.

“GELECEĞİN BANKACILIĞININ” ALTYAPISINI KURUYORUZ

Ülkemizin geleceğine yatırımlarını aralıksız sürdüren Akbank, güçlü mali yapısı sayesinde geleceğe önemli yatırımlar yapabiliyor. Bankanın tüm teknoloji altyapısının içinde barınacağı, tüm operasyonlarının yeni teknolojiler ile 7/24 izleneceği, müşterilerine kesintisiz hizmet vermek için tasarlanan “Akbank Veri ve Yaşam Merkezi”nin temelini de, 2017 yılında attık. Hem yüksek teknoloji operasyonlarımızı gerçekleştireceğimiz, hem de çalışanlarımızın faydalanacağı sosyal etkinlikleri düzenleyeceğimiz Akbank Veri ve Yaşam Merkezi, insan odaklı ve teknolojiyle şekillenen bankacılık vizyonumuzla örtüşüyor.

YARININ AKBANK’INI İNŞA EDİYORUZ

Türkiye’yi geleceğe taşıyacak öncü banka olma vizyonu, çok güçlü bir şekilde hazırlıklarımızı ve yatırımlarımızı sürdürüyoruz. Bu kapsamda hizmet modelimizi geliştirmeye yönelik yenilikçi projelerini 2017’de de başarıyla sürdürdük. Şubelerimizi uzmanlık gerektiren katma değerli finansal hizmetlerin daha etkin sunulacağı şekilde yeniden tasarladık. İş süreçlerini yalınlaştırmaktan ekran tasarımlarının değiştirilmesine kadar geleneksel şube bankacılığını topyekün dönüştürmeye odaklanan bu

süreç kapsamında 2017 yılında 5 pilot şubemizde çalışmalar başlatıldı. Önümüzdeki dönemde aşamalı olarak tüm şubelere yayılacak bu dönüşüm sürecinin Bankamızın yanı sıra çalışanlarımız ve müşterilerimiz başta olmak üzere tüm paydaşlarımızda önemli bir vizyon değişikliği yaratacağını öngörüyoruz.

TÜRKİYE’NİN SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMASI İÇİN DEĞER ÜRETMEYE DEVAM EDECEĞİZ

Akbank olarak sağlam sermaye yapımızdan ve köklü kurumsal kültürümüzden güç alarak 70 yıldan bu yana devam ettirdiğimiz sürdürülebilirlik yolculuğumuzu önümüzdeki dönemde de aynı şevk ve heyecanla sürdüreceğiz. Bu yolculuğumuzun 2017 odağında faaliyetlerimize destek olan tüm paydaşlarımıza teşekkürlerimi sunarım.

Saygılarımla,

HAKAN BİNBAŞGİL
Akbank Genel Müdürü

DÜNDEN BUGÜNE AKBANK'IN SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YOLCULUĞU

**AKBANK,
2017 YILINDA
TÜRK REEL
EKONOMİSİNE
DESTEK
SAĞLAMAK
AMACIYLA
1,2 MİLYAR
ABD DOLARLIK
SENDİKASYON
KREDİSİ'NE
İMZA ATTI.**



AKBANK'IN KURUMSAL GELİŞİMİ

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 Depository Receipt (ADR) olarak da uluslararası piyasalarda işlem görmeye başladı.
- Frankfurt'taki Akbank Temsilciliği şubeye dönüştürüldü.

1999

- Akbank İnternet Bankacılığı başladı.

2000

- Ak Portföy Yönetimi A.Ş. ve Özel Bankacılık Bölümü kuruldu.
- Akbank Malta Şubesi açıldı.

2001

- Akbank N.V. Hollanda'da kuruldu.
- Akbank Çağrı Merkezi faaliyete geçti.

2005

- Kurucu hisselerini geri satın alan ilk banka oldu.
- Ak Finansal Kiralama A.Ş.'yi bünyesine kattı.

2009

- Akbank Uluslararası Danışma Kurulu kuruldu.
- Akbank (Dubai) Limited, Dubai Uluslararası Finans Merkezi'nde kurulan ilk Türk bankası ofisi oldu.

**— AKBANK,
KOBİ'LERİN HAYATINI
KOLAYLAŞTIRMAYA
YÖNELİK KREDİDEN
ÜYE İŞ YERİNE KADAR
BÜTÜN İHTİYAÇLARIN
MOBİLDEN
KARŞILANDIĞI
ÇÖZÜMLER SUNMAYA
DEVAM ETTİ.**

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.

2017

- Akbank, KOBİ’lerin hayatını kolaylaştırmaya yönelik krediden üye iş yerine kadar bütün ihtiyaçların mobilden karşılandığı çözümler sunmaya devam etti.
- Akbank, Türk reel ekonomisine destek sağlamak amacıyla 1,2 milyar ABD Dolarlık Sendikasyon Kredisi’ne imza attı.
- Akbank, yurt dışı para transferlerinde blockchain teknolojisi kullanmaya başladı.

DÜNDEN BUGÜNE AKBANK'IN SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YOLCULUĞU

AKBANK, GELECEĞİN BANKACILIĞI'NI BUGÜNDEN KURMAK İÇİN AKBANK LAB'I FAALİYETE GEÇİRDİ.

AKBANK'IN SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ÇALIŞMALARININ GELİŞİMİ

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, İşe Büyüyen 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 bildirilerinin imzacısı oldu.

2011

- Akbank Gönüllülük Sistemi hayata geçti.
- Akbank, Global Üniversiteli Girişimci Yarışması'na destek verdi.
- Akbank çalışanlarına Sürdürülebilirlik Yaklaşımı eğitimi verilmeye başlandı.

2012

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

2013

- Akbank, esnafa yönelik hizmetlerini "Esnaf Kardeşliği" başlığı altında topladı. Bu başlık altında hazırlanan ilk ürün olan "Olduğunda Öde Kredisi" esnafa kredi geri ödemelerini kazançlarına göre yapma esnekliği sağladı.

2014

- Akbank; "Esnaf Kardeşliği" başlığı altında Axess KOBİ, Gönülüne 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, Sabancı Üniversitesi, Deloitte ve TAİDER - Aile İşletmeleri Derneği ile birlikte, "Aile Şirketleri İçin Sürdürülebilir Başarının Anahtarları" araştırmasını gerçekleştirdi.
- 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.

2017

- Akbank, Geleceğin Bankacılığını bugünden kurmak için Akbank LAB'ı faaliyete geçirdi.
- Akbank, yüksek teknoloji operasyon merkezi ve sosyal tesislerinin yer alacağı "Akbank Veri ve Yaşam Merkezi"nin temelini attı.
- Akbank, hizmet altyapısını güçlendirmeye yönelik "Şube Dönüşüm Projesi"ni faaliyete geçirdi.

DÜNDEN BUGÜNE AKBANK'IN SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YOLCULUĞU

45. YAŞINI KUTLAYAN AKBANK ÇOCUK TİYATROSU, ANTHONY BROWNE'NİN YAZDIĞI, RACHEL BARNETT'İN TİYATROYA UYARLADIĞI “GORİL” ADLI OYUNU LONDON POLKA THEATER İŞ BİRLİĞİYLE SAHNELEMeye BAŞLADI.

AKBANK'IN KÜLTÜR-SANAT ÇALIŞMALARININ GELİŞİMİ

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 bulunduğu 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.

— AKBANK VE SAKIP SABANCI MÜZESİ İŞ BİRLİĞİ İLE ÇAĞDAŞ SANATIN EN ÜNLÜ TEMSİLCİLERİNDEN Aİ WEIWEI, “Aİ WEIWEI PORSELENE DAİR” SERGİSİ İLE İLK DEFA TÜRKİYE’DEKİ SANATSEVERLERLE BULUŞTU.

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 sanatseverle 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.

2017

- Akbank ve Sakıp Sabancı Müzesi iş birliği ile çağdaş sanatın en ünlü temsilcilerinden Ai Weiwei, Ai Weiwei Porselene Dair Sergisi ile ilk defa Türkiye’deki sanatseverlerle buluştu.
- 45. yaşını kutlayan Akbank Çocuk Tiyatrosu, Anthony Browne’nin yazdığı, Rachel Barnett’in tiyatroya uyarladığı “Goril” adlı oyunu London Polka Theater iş birliğiyle sahnelemeye başladı.

AKBANK



Akbank Hakkında

KISACA AKBANK

Çalışan Sayısı
13.884

Müşteri Sayısı
16,6 Milyon

Şube Sayısı*
801

ATM Sayısı
4.400

Kredi Kartı Adedi
6,6 Milyon

Banka Kartı Adedi
8,3 Milyon

POS Adedi
510 bin

* İştirakler Hariç

** Malta Şubesi dahildir.

**TÜRK BANKACILIĞININ
İNOVATİF GÜCÜ...**

2018 yılında 70'inci kuruluş yıldönümünü kutlayacak olan Akbank, kurumsal tarihi boyunca Türk ekonomisinin sürdürülebilir kalkınma yolculuğu açısından büyük önem taşıyan sayısız başarıya imza atmıştır. Kurumsal ortak hedefler doğrultusunda Bireysel Bankacılık, Ticari Bankacılık, KOBİ Bankacılığı, Kurumsal Bankacılık, Özel Bankacılık, Döviz, Para Piyasaları ve Menkul Kıymet İşlemleri (Hazine İşlemleri) ile Uluslararası Bankacılık alanlarının yanı sıra iştirakleri aracılığıyla bankacılık dışı finansal hizmetler ile sermaye piyasası ve yatırım hizmetleri alanlarında uluslararası standartlarda hizmet veren Bankamız, 2017 yılında da müşterilerine eşsiz bir bankacılık deneyimi yaşatmanın gururunu yaşamıştır.

**GELECEĞİN BANKACILIK
ANLAYIŞI**

İstikrarlı bir biçimde artan iş hacmi ve müşteri tabanının yanı sıra sağlam sermayesi, ucuz maliyetli yabancı kaynak temin etme olanaklarıyla müşterilerini şimdiden geleceğin bankacılığı ile tanıştıran Akbank, 2017 yılında da sürdürülebilir finansal ve operasyonel sonuçlara ulaşarak paydaş güvenini pekiştirmiştir. 2017 yılsonu itibarıyla yurt içinde 800 şubesi, yaklaşık 14 bin çalışandan oluşan insan kaynağı ve 4,400 civarında ATM'si ile Türkiye çapında güçlü bir hizmet altyapısına sahip olan Akbank, faaliyetlerini İstanbul'daki Genel Müdürlüğü'nün koordine ettiği 22 bölge müdürlüğü aracılığıyla yürütmektedir.

**SÜRDÜRÜLEBİLİR
FİNANSAL PERFORMANS,
OPERASYONEL
MÜKEMMELİYET...**

Yaklaşık 15 milyon bireysel, 1,1 milyonu aşkın ticari ve KOBİ ile 6,5 bine yaklaşan kurumsal müşterisiyle yaygın bir müşteri tabanına sahip olan Akbank, fiziki şubelerinin yanı sıra internet ve telefon bankacılığı gibi Alternatif Dağıtım Kanalları aracılığıyla müşterilerinin tüm istek ve beklentilerini karşılamaya odaklanmıştır. 2017 yılsonu itibarıyla bir önceki yıla kıyasla %24 artışla 6 milyar TL net kâr açıklayan Akbank, istikrarlı bir biçimde artırdığı iş hacmi sayesinde konsolide aktiflerini bir önceki yıla kıyasla %16 artışla 342 milyar TL'ye yükseltmiş, %15,8 sermaye yeterlilik oranıyla paydaş güvenini sürdürülebilir kılmayı başarmıştır.



AKBANK'IN KURUMSAL TEMELLERİ: VİZYON VE MİSYON

VİZYONUMUZ

Türkiye'yi geleceğe taşıyan öncü banka olmak.

MİSYONUMUZ

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

SAĞLAM TEMELLERİMİZ

- 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 800 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,
- %15,8 sermaye yeterlilik oranı ile güçlü sermaye yapısı,
- Yüksek aktif kalitesi ve düşük takipteki krediler oranı %2,1,
- %1,6 operasyonel gider/aktif rasyosu ile yüksek verimlilik.

UZUN VADELİ STRATEJİK HEDEFLERİMİZ

- 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.

SÜRDÜRÜLEBİLİR FİNANSAL SONUÇLARIMIZ

**— AKBANK,
2017 YILINDA
DA BANKACILIK
SEKTÖRÜNDEKİ YENİ
TRENDLERİ YAKINDAN
TAKİP EDEREK
MÜŞTERİ İHTİYAÇ
VE BEKLENTİLERİNE
UYGUN ÜRÜN
VE HİZMETLER
GELİŞTİRMEYİ
SÜRDÜRMÜŞTÜR.**

Türkiye'nin dört bir yanında üstün kalite standartlarıyla hizmet veren 800 şubeye sahip olan Akbank, farklı müşteri kategorilerine yönelik çeşitlendirilmiş ürün ve hizmetleriyle fark yaratmayı 2017'de de sürdürmüştür.

İSTİKRARLI BİR BİÇİMDE GENİŞLEYEN MÜŞTERİ TABANI

Faaliyetlerini Kurumsal ve Yatırım Bankacılığı, Ticari Bankacılık, KOBİ Bankacılığı, Özel Bankacılık ve Yatırım Hizmetleri ve Bireysel Bankacılık ana iş birimleri üzerinden yürüten Akbank, 2017 yılında da bankacılık sektöründeki yeni trendleri yakından takip ederek müşteri ihtiyaç ve beklentilerine uygun ürün ve hizmetler geliştirmeyi sürdürmüştür.

BAŞLICA FİNANSAL GÖSTERGELER

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

Başlıca Konsolide Finansal Göstergeler (milyon TL)	2015	2016	2017
Toplam Aktifler	252.467	294.501	341.610
Krediler	153.466	178.893	209.478
Mevduat	149.470	173.968	201.456
Alınan Krediler	26.177	32.304	33.627
Özsermaye	28.015	32.492	40.614
Net Kâr	3.229	4.854	6.020
Özsermaye Kârlılığı (ROE)	%12,1	%16,0	16,2
Sermaye Yeterlilik Oranı (BIS)	%14,5	%14,2	15,8
Piyasa Değeri (milyon ABD Doları)			10.446

KREDİLER

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

Krediler	2016	2017
Kurumsal TL Krediler (milyon TL)	20.131	26.267
Kurumsal YP Krediler (milyon ABD Doları)	13.763	13.030
Ticari TL Krediler (milyon TL)	31.186	42.559
Ticari YP Krediler (milyon ABD Doları)	7.346	8.238
Diğer Ticari TL Krediler (milyon TL)	13.744	17.531
Tüketici Kredileri (milyon TL)	29.384	32.125
Kredi Kartları (milyon TL)	10.566	11.456

SÜRDÜRÜLEBİLİR FİNANSAL SONUÇLARIMIZ

**FAALİYETLERİNİ
PAYDAŞLARININ
KATKISIYLA
HAZIRLANAN
BİR DEĞER
ZİNCİRİ OLARAK
GÖREN AKBANK,
2017 YILSONU
İTİBARIYLA BİR
ÖNCEKİ YILA
KIYASLA %2,4
ARTIŞLA 6.442
MİLYON TL'LİK
EKONOMİK
DEĞER
YARATMIŞTIR.**

**PAYDAŞLARIMIZIN DESTEĞİYLE YARATILAN TOPLAM
KATMA DEĞER**

Faaliyetlerini paydaşlarının katkısıyla hazırlanan bir değer zinciri olarak gören Akbank, 2017 yılsonu itibarıyla bir önceki yıla kıyasla %2,4 artışla 6.442 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 değerın paylaşımını gösteren tabloya ise aşağıda yer verilmiştir:

Yaratılan ve Dağıtılan Ekonomik Değer (milyon TL)	2015	2016	2017
Üretilen Doğrudan Ekonomik Değer	19.212	23.436	27.695
a) Gelirler	19.212	23.436	27.695
Dağıtılan Ekonomik Değer	14.580	17.148	21.253
b) İşletme maliyetleri	2.496	2.467	2.716
c) Çalışan ücretleri ve sağlanan diğer faydalar	1.671	1.799	1.969
d) Sermayedarlara ve fon sağlayıcılara	9.303	11.613	14.719
e) Devlete yapılan ödemeler	1.096	1.252	1.834
f) Toplumsal yatırımlar	13	16	16
Korunan Ekonomik Değer	4.632	6.289	6.422

- 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.

SAĞLAM ORTAKLIK YAPIMIZ

**— AKBANK,
SAĞLAM ORTAKLIK
YAPISINDAN GÜÇ
ALARAK GELECEĞİN
BANKACILIĞINI
TASARLAMAYA
ODAKLANMIŞTIR.**

30 Ocak 1948 tarihinde özel sermayeli bir ticaret bankası olarak kurulan Akbank, bugün Türkiye'nin bu alandaki en büyük bankaları arasında yer almaktadır. Bankamızın 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 Akbank 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.

Akbank'ın 2017 yılı faaliyetleri ve detaylı finansal performansına ilişkin bilgilere aşağıdaki adreste yer alan Akbank 2017 Faaliyet Raporu'ndan ulaşılabilir: <http://www.akbank.com/tr-tr/Yatirimci-iliskileri/Sayfalar/Faaliyet-Raporlari.aspx> Akbank Level 1 Depo Sertifikaları, 2017'de de ABD'de de OTC piyasasında işlem görmeye devam etmiştir. 31 Aralık 2017 itibarıyla Bankamızın ortaklık yapısı aşağıdaki grafikteki gibidir.



- Hacı Ömer Sabancı Holding A.Ş., İlişkili Kuruluşlar ve Kişiler **%48,9**
- Halka Açık Kısım **%51,1**

BAĞLI ORTAKLIKLARIMIZ*

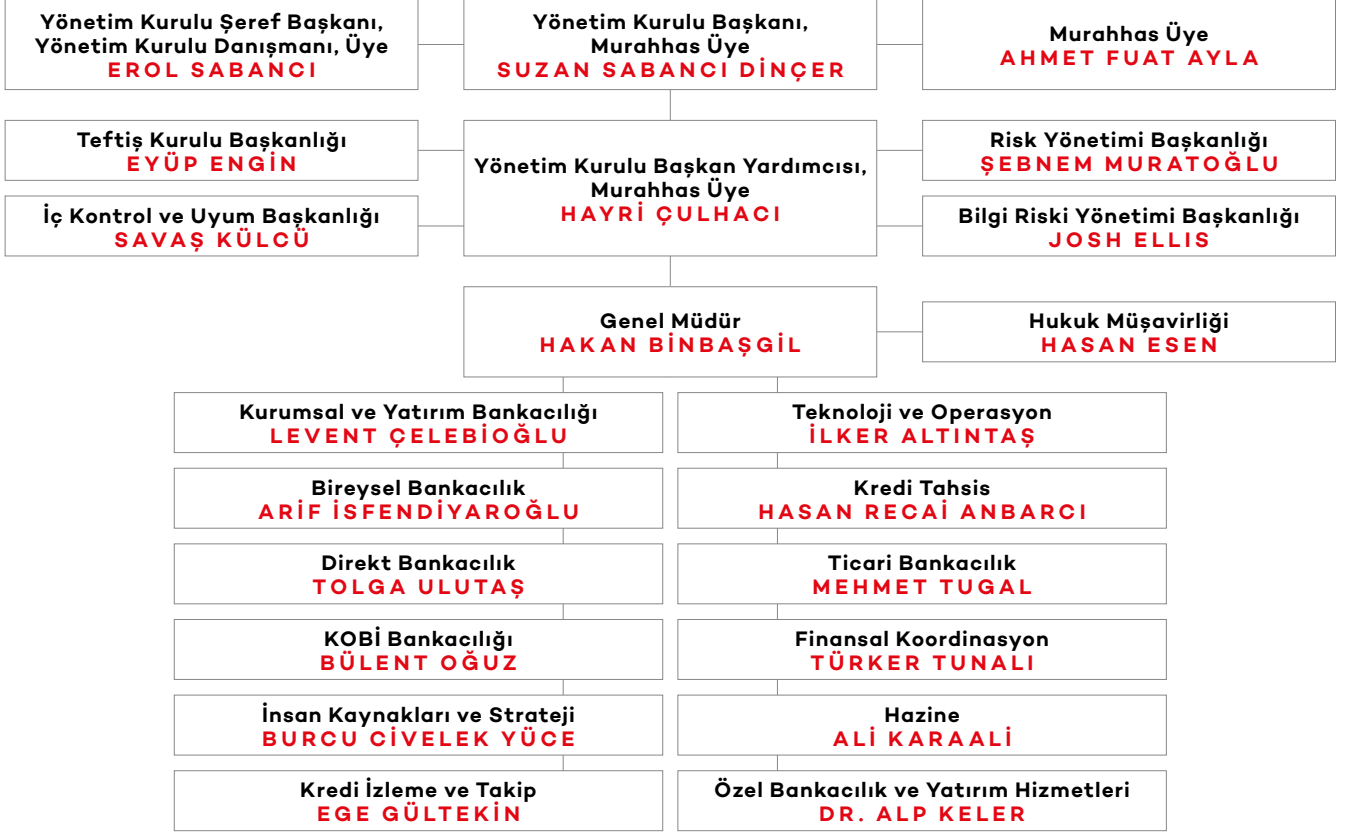
31 Aralık 2017 tarihi itibarıyla Akbank'ın doğrudan ve dolaylı bağlı ortaklıkları ve bunlardaki iştirak payları aşağıdaki gibidir:

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'nın %100 iştiraki olan Akbank (Dubai) Limited'in tasfiyesi 5 Aralık 2017 tarihi itibarıyla resmen gerçekleşmiştir.

LİYAKAT MERKEZLİ ORGANİZASYON PLANIMIZ

Yetkinlik ve liyakat odaklı bir organizasyon yapısına sahip olan Akbank'ın organizasyon planı aşağıda yer almaktadır. Bankamız'da Genel Müdür'e bağlı 12 Genel Müdür Yardımcısı görev yapmaktadır. Teftiş Kurulu Başkanlığı, İç Kontrol ve Uyum Başkanlığı, Risk Yönetimi Başkanlığı ve Bilgi Riski Yönetimi Başkanlığı doğrudan Bankamız Yönetim Kurulu'na bağlıdır.



ORGANİZASYON YAPISINDA YIL İÇERİSİNDE MEYDANA GELEN DEĞİŞİKLİKLER

Teknoloji ve Operasyon İş Birimi'nden sorumlu Genel Müdür Yardımcılığı görevinden 31 Ocak 2017 tarihi itibarıyla ayrılan Turgut Güney'in yerine İlker Altıntaş atanmıştır.

12 Temmuz 2017 tarihi itibarıyla Banka Yönetim Kurulu Murahhas Üyesi Cem Mengi görevinden ayrılmıştır. Aynı tarih itibarıyla Cem Mengi'nin yerine, toplanacak ilk Genel Kurul'un onayına sunulmak kaydıyla, Kredi Tahsis İş Birimi'nden sorumlu Genel Müdür Yardımcılığı görevini sürdüren Ahmet Fuat Ayla seçilmiştir. Ahmet Fuat Ayla'dan boşalan Kredi Tahsis İş Birimi'nden sorumlu Genel Müdür Yardımcılığı görevine de Hasan Recai Anbarcı'nın getirilmesine karar verilmiştir.

Ticari Bankacılık İş Birimi'nden sorumlu Genel Müdür Yardımcılığı görevinden 15 Eylül 2017 tarihi itibarıyla ayrılan Kaan Gür'ün yerine Mehmet Hakan Tugal atanmıştır. Finansal Koordinasyon İş Birimi'nden sorumlu Genel Müdür Yardımcılığı görevinden 17 Ekim 2017 tarihi itibarıyla ayrılan Atıl Özus'un yerine Türker Tunalı atanmıştır.

Hazine İş Birimi'nden sorumlu Genel Müdür Yardımcılığı görevinden 5 Aralık 2017 tarihi itibarıyla ayrılan Kerim Rota'nın yerine Ali Batu Karaali atanmıştır.

2017 tarihi itibarıyla ayrılan Atıl Özus'un yerine Türker Tunalı atanmıştır.

Hazine İş Birimi'nden sorumlu Genel Müdür Yardımcılığı görevinden 5 Aralık 2017 tarihi itibarıyla ayrılan Kerim Rota'nın yerine Ali Batu Karaali atanmıştır.

Kurumsal-Yatırım ve Özel Bankacılık İş Birimi tarafından yürütülmekte olan Özel Bankacılık faaliyetleri ile Bireysel Bankacılık İş Birimi tarafından yönetilen Yatırım Hizmetleri fonksiyonları 2 Ocak 2018 tarihinden itibaren yeni kurulan Özel Bankacılık ve Yatırım Hizmetleri İş Birimi altında faaliyet göstermeye başlamış, Alp Keler Genel Müdür Yardımcısı olarak atanmıştır.

Banka'nın %100 iştiraki olan Akbank (Dubai) Limited'in tasfiyesi 5 Aralık 2017 tarihi itibarıyla resmen gerçekleşmiştir.

ÖDÜLLERLE TAÇLANDIRILAN HİZMET KALİTESİ

**— AKBANK,
ÇEŞİTLENDİRİLMİŞ
ÜRÜN VE
HİZMETLERİYLE 2017
YILINDA DA YERLİ
VE YABANCI BİR
ÇOK PLATFORMDA
ÖDÜLLERLE
BULUŞMUŞTUR.**

BRAND FINANCE

- Türkiye'nin En Değerli Banka Markası

EUROMONEY

- Türkiye'nin En İyi Bankası
- Türkiye'nin En İyi Özel Bankacılık Kuruluşu

THE BANKER

- Türkiye'nin En İyi Özel Bankacılık Kuruluşu

GLOBAL FINANCE

- Türkiye'nin En İyi Bankası
- Türkiye'nin En İyi Döviz Tedarikçisi

EMEA FINANCE

- Türkiye'nin En İyi Bankası
- EMEA Bölgesi'nin En Başarılı Seküritizasyon İşlemini Düzenleyen Bankası
- En İyi Güneş Enerjisi Proje Finansmanı

WORLD FINANCE

- Türkiye'nin En İyi Bankası

GLOBAL CAPITAL

- Türkiye'de Yılın Borçlanma İşlemi

MASTERCARD

- Yılın En İyi Müşteri Değeri

STEVIE INTERNATIONAL BUSINESS AWARDS

- 1 Altın, 2 Gümüş, 3 Bronz Ödül

TÜRKİYE HALKLA İLİŞKİLER DERNEĞİ (TÜHİD) ALTIN PUSULA ÖDÜLLERİ

- 4 Ödül

KRİSTAL ELMA ÖDÜLLERİ

- 2 Kristal Elma, 1 Gümüş, 1 Bronz Ödül

MIXX AWARDS

- Gümüş Ödül

MMA SMARTIES

- 1 Altın, 1 Gümüş Ödül

SOCIAL MEDIA AWARDS

- 1 Gümüş, 3 Bronz Ödül



Rapor Hakkında

RAPORLAMA YAKLAŞIMIMIZ

— AKBANK 2017 SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU, OKUYUCU DOSTU BİR TASARIM IŞIĞINDA HAZIRLANMANIN YANI SIRA AKBANK KURUMSAL WEB SİTESİNDE ŞEFFAF BİR BİÇİMDE HERKESİN ERİŞİMİNE AÇILMIŞTIR.

102-45
102-46
102-49

Yurt içi bankacılık sektöründeki öncü konumunun yanı sıra küresel finans otoriterleri nezdindeki prestijli konumuyla tanınan Akbank, 2009 yılından bu yana gerçekleştirdiği yıllık sürdürülebilirlik raporlaması aracılığıyla sürdürülebilirlik alanındaki referans uygulamaları etki alanındaki paydaşlarının dikkatine sunmayı hedeflemektedir. Türk bankacılık sektörüne damgasını vurmuş köklü kurumsal kültüründen güç alarak sürdürülebilir finansal ve operasyonel sonuçlara imza atan Bankamız, her koşulda çevresel ve toplumsal sorumluluklarını gözetmeyi 2017’de de sürdürmüştür. Bankamız, bu yaklaşımı doğrultusunda 1 Ocak 2017-31 Aralık 2017 tarihleri arasında hayata geçirdiği sürdürülebilirlik alanındaki uygulamalarını 2017 Sürdürülebilirlik Raporu aracılığıyla paydaşlarının dikkatine sunmuştur.

PAYDAŞ ÖNCELİKLERİNİ DİKKATE ALAN RAPORLAMA YAKLAŞIMI

Türkiye bankacılık sektöründe GRI ilkeleri ışığında sürdürülebilirlik raporlaması gerçekleştiren ilk banka olmanın sorumluluk duygusuyla raporlama kalitesini istikrarlı bir biçimde yükselten Akbank, bu raporu, GRI Standartları “kapsamlı” seçeneğine uyumlu olarak hazırlamıştır. Rapor’un öncelikleri, Akbank’ın faaliyet alanları ve kurumsal hedefleri dikkate alınarak oluşturulmuştur.

İNTERNET ÜZERİNDEN HERKESİN ERİŞİMİNE AÇIK

Akbank 2017 Sürdürülebilirlik Raporu, Bankamızın kurumsal yönetim alanındaki referans uygulamalarından insan kaynakları yetkinliğini sürdürülebilir kılmaya yönelik adımlara, faaliyetler kaynaklı çevresel etkinin azaltılmasından toplumsal yatırımlara kadar geniş bir alandaki sürdürülebilirlik çalışmalarını detaylı bir şekilde anlatmaktadır. Bankamız paydaşlarının bu uygulamalardan etkin bir biçimde yararlanabilmesi için Akbank 2017 Sürdürülebilirlik Raporu, okuyucu dostu bir tasarım ışığında hazırlanmanın yanı sıra Akbank kurumsal web sitesinde şeffaf bir biçimde herkesin erişimine açılmıştır.

RAPORUN KAPSAMI VE ÇERÇEVESİ

AKBANK, 25 EYLÜL 2015 TARİHİNDE BM'YE ÜYE 193 ÜLKENİN OY BİRLİĞİYLE KABUL EDİLEN SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA HEDEFLERİ'Nİ BENİMSEYER.

102-45
102-46
102-49

Dokuz yıldan bu yana GRI ilkeleri ışığında sürdürülebilirlik raporlaması gerçekleştiren Akbank; toplum, çevre ve ekonomi alanlarındaki sürdürülebilirlik uygulamalarını kademeli bir biçimde geliştirmektedir. Bankamız, 2017 Sürdürülebilirlik Raporu'nu GRI Standards Comprehensive (Kapsamlı) ilkeleri ışığında gerçekleştirerek sürdürülebilirlik raporlaması alanındaki yetkinliğini ortaya koymuştur. Rapor'un sonunda yer alan GRI İndeksi ise; Bankamız paydaşlarının toplumsal, çevresel ve ekonomi alanlarındaki sürdürülebilirlik uygulamalarına en kolay biçimde ulaşmasını sağlayacak bir klavuz niteliğindedir.

GRI STANDARTLARI IŞIĞINDA ÇALIŞMA

Akbank 2017 Sürdürülebilirlik Raporu, Küresel Raporlama Girişimi'nin (GRI) aşağıdaki adresde bulunan kılavuzları rehber alınarak hazırlanmıştır.

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

KADININ GÜÇLENMESİ PRENSİPLERİ (WEPS) DİKKATE ALINDI

Birleşmiş Milletler 2030 Kalkınma Hedefleri'ni destekleyen Akbank, 2017 Sürdürülebilirlik Raporu'nu Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi (BMKİS) ilkelerinin yanı sıra Kadının Güçlenmesi Prensipleri (WEPS) ilkelerini dikkate alarak hazırlamıştır. Raporun sonunda yer alan BMKİS'in dört bileşeni (işgücü, insan hakları, çevre, yolsuzlukla mücadele) kapsamındaki 10 ilkeye yönelik BMKİS İndeksi ile Kadının Güçlenmesi Prensipleri (WEPS) İlerleme Raporu GRI İçerik İlişkisi İndeksi bu kapsamdaki Bankamız çalışmalarına ulaşmak için bir klavuz niteliğindedir.

BM SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA HEDEFLERİ'NİN DESTEKÇİSİYİZ...

Akbank, 25 Eylül 2015 tarihinde BM'ye üye 193 ülkenin oy birliğiyle kabul edilen Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri'ni (SDH) desteklemektedir. 2030'a kadar BM'nin çalışmalarına öncülük edecek 17 maddeden oluşan SDH; yoksulluğun yok edilmesi, eşitsizlikle mücadele ve çevrenin korunması hedeflerine odaklanmıştır. Tüm çalışmalarını sürdürülebilirlik ilkeleri etrafında şekillendiren Akbank, 2017 Sürdürülebilirlik Raporu'nu 17 maddeden oluşan sürdürülebilir kalkınma hedeflerini dikkate alarak hazırlamıştır. Rapor genelinde ilgili bölümle Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri arasındaki ilişki SDH ikonlarıyla belirlenmiştir.

RAPORUN SINIRLAMA İLKELERİ

— AKBANK, 2017 SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU İÇERİK BELİRLEME SÜRECİNDE; BANKAMIZIN KURUMSAL STRATEJİLERİ AÇISINDAN ÖNEMLİ VE ÖNCELİKLİ KONULAR İLE PAYDAŞ DİYALOGU KAPSAMINDA ÖNE ÇIKAN KONULAR DİKKATE ALINMIŞTIR.

102-45
102-46
102-49

Akbank 2017 Sürdürülebilirlik Raporu'nun kapsamı Akbank T.A.Ş.'nin Türkiye operasyonları ile sınırlıdır. Rapor'un "Çalışanlarımız" bölümünde yer alan sayılara Akbank Malta Şubesi çalışanları dahil edilmiş, Bankamızın yurt dışındaki faaliyetlerinden, ortak girişimlerinden veya tedarikçilerinden kaynaklanan etkiler Rapor kapsamında yer almamıştır. Finansal bilgiler içeren yaratılan ve dağıtılan ekonomik değer tabloları ise konsolide rakamları yansıtacak şekilde hazırlanmıştır.

TÜRKİYE GENELİNDEKİ FAALİYETLER RAPOR KAPSAMINDA

Akbank 2017 Sürdürülebilirlik Raporu, Bankamızın İstanbul'daki Genel Müdürlük faaliyetlerinin yanı sıra Türkiye'nin dört bir yanındaki 800 Akbank şubesinin 01 Ocak-31 Aralık 2017 tarihleri arasındaki faaliyetlerini kapsamaktadır. Akbank, tüm iş süreçlerini yasal zorunlulukların yanı sıra uluslararası bankacılık standartları ışığında standardize ederek coğrafi ve operasyonel farklılıklar kaynaklı riskleri minimize etmektedir.

Akbank 2017 Sürdürülebilirlik Raporu'nda "Akbank T.A.Ş.", "Akbank", "Bankamız", olarak geçen isimler, aksi belirtilmediği takdirde Akbank T.A.Ş. anlamına gelmektedir.

ŞEFFAFLIK VE HESAP VEREBİLİRLİK TEMEL ÖNCELİK...

Tüm iş süreçlerini şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkeleri doğrultusunda şekillendiren Akbank, 2017 Sürdürülebilirlik Raporu içerik geliştirme sürecinde Sürdürülebilirlik Raporlaması alanında en yaygın raporlama standardı olan Küresel Raporlama Girişimi'ne ait GRI Standards Comprehensive (Kapsamlı) ilkelerini dikkate almaktadır.

PAYDAŞ DİYALOĞU İLE ZENGİNLEŞEN RAPOR İÇERİĞİ

Akbank, 2017 Sürdürülebilirlik Raporu içerik belirleme sürecinde; Bankamızın kurumsal stratejileri açısından önemli ve öncelikli konular ile paydaş diyalogu kapsamında öne çıkan konular dikkate alınmıştır. Paydaş diyalogu sayesinde iş süreçleri açısından önemli oranda katma değer artışları yakalayan Akbank, öncelikli konuların belirlenmesi ve paydaş diyalogu hakkındaki bilgilere Rapor'un "Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız" bölümünde yer vermiştir. Bankamızın hemen hemen tüm birimlerinin katkılarıyla hazırlanan rapor içeriği, Kurumsal Yönetim Komite Başkanlığı tarafından onaylanmıştır.



**Sürdürülebilirlik
Yaklaşımımız**

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK VİZYONU, STRATEJİSİ VE TAAHHÜTLERİMİZ

**— AKBANK,
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
VİZYONUNA
ULAŞABİLMEK
İÇİN FAALİYETLERİ
KAPSAMINDAKİ
ÇEVRESEL, SOSYAL,
ETİK VE EKONOMİK
KONULARLA İLGİLİ
RİSK VE FIRSATLARI
BAŞARILI BİR
ŞEKİLDE YÖNETMEYİ
HEDEFLEMEKTEDİR.**

**G4-26
G4-27**

Akbank, GRI İlkeleri ışığında gerçekleştirdiği yıllık sürdürülebilirlik raporlaması aracılığıyla paydaşlarıyla var olan güçlü bağları daha ileriye taşımayı hedeflemektedir. Bankamız, yıllık sürdürülebilirlik raporlaması süreci vasıtasıyla paydaşları arasında sürdürülebilirlik kültürünün gelişmesine katkı sunmayı hedeflemektedir.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK VİZYONUMUZ

Akbank'ın sürdürülebilirlik vizyonu; Türkiye'de sürdürülebilirlik konusunda lider kurum olma, dünyada ise öncü kuruluşlar arasında yer alma hedefine dayanmaktadır.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK STRATEJİMİZ

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

TÜRKİYE'NİN SÜRDÜRÜLEBİLİR BÜYÜMESİNE KATKI TEMEL ÖNCELİK...

Akbank, sağlam finansal temelleri ve köklü kurum kültürü ışığında hayata geçirdiği sürdürülebilirlik vizyonu ile Türkiye ekonomisi ve paydaşları için yarattığı katma değeri daha da artırmayı hedeflemektedir.

Akbank'ın sürdürülebilirlik stratejisi ışığındaki diğer hedefleri ise şu şekildedir:

- Etik ve güvenli bankacılık ilkelerini desteklemek,
- Toplumsal refahı artıran ürün ve hizmetler sunmak,
- Faaliyetler kaynaklı çevresel riskleri asgariye indirmek,
- Sürdürülebilirlik Stratejisi doğrultusunda kurumsal kapasiteyi geliştirmek.

DEĞER ZİNCİRİ ÜRETİMİNE ODAKLANAN BÜTÜNCÜL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMI

Akbank Yönetim Kurulu'na bağlı olarak faaliyet yürüten Kurumsal Yönetim Komitesi (KYK), sürdürülebilirlik faaliyetleri açısından en üst icracı makamdır. Komite, Bankamız bünyesindeki tüm iş birimlerinin ortak sürdürülebilirlik hedeflerine odaklanmasını organize etmekte ve denetlemektedir. Bankamızın sürdürülebilirlik vizyonuna alanlarında saygın çalışmalara imza atan uzmanlardan oluşan Akbank Uluslararası Danışma Kurulu da nitelikli katkılar sağlamaktadır. (Uluslararası Danışma Kurulu'na bu raporun Risk Yönetimi ve Yasal Uyum bölümünde detaylı olarak yer verilmiştir.)

FARKLI ALANLARDA KİLİT GÖREVLER...

Akbank faaliyetleri açısından büyük önem taşıyan Kurumsal Yönetim Komitesi'nin diğer görevleri arasında; Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne tam uyumun sağlanması, takibi ve iletişiminin yapılması, Yatırımcı ilişkileri 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'nin denetim fonksiyonunun tam olarak icra



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK VİZYONU, STRATEJİSİ VE TAAHHÜTLERİMİZ

102-44

102-47

102-48

AKBANK 2017 SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU UNSURLARIN ÖNCELİKLENDİRİLMESİ ÇALIŞMASI

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

edilmesi için Komite Başkanı ve bu Komite'nin çoğunluğu Bağımsız Yönetim Kurulu Üyelerinden oluşmaktadır.

Kurumsal Yönetim ve Sosyal Sorumluluk Komitesi (KYSSK) adı altında 2009 yılında kurulan Kurumsal Yönetim Komitesi, 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, 2017'deki 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.

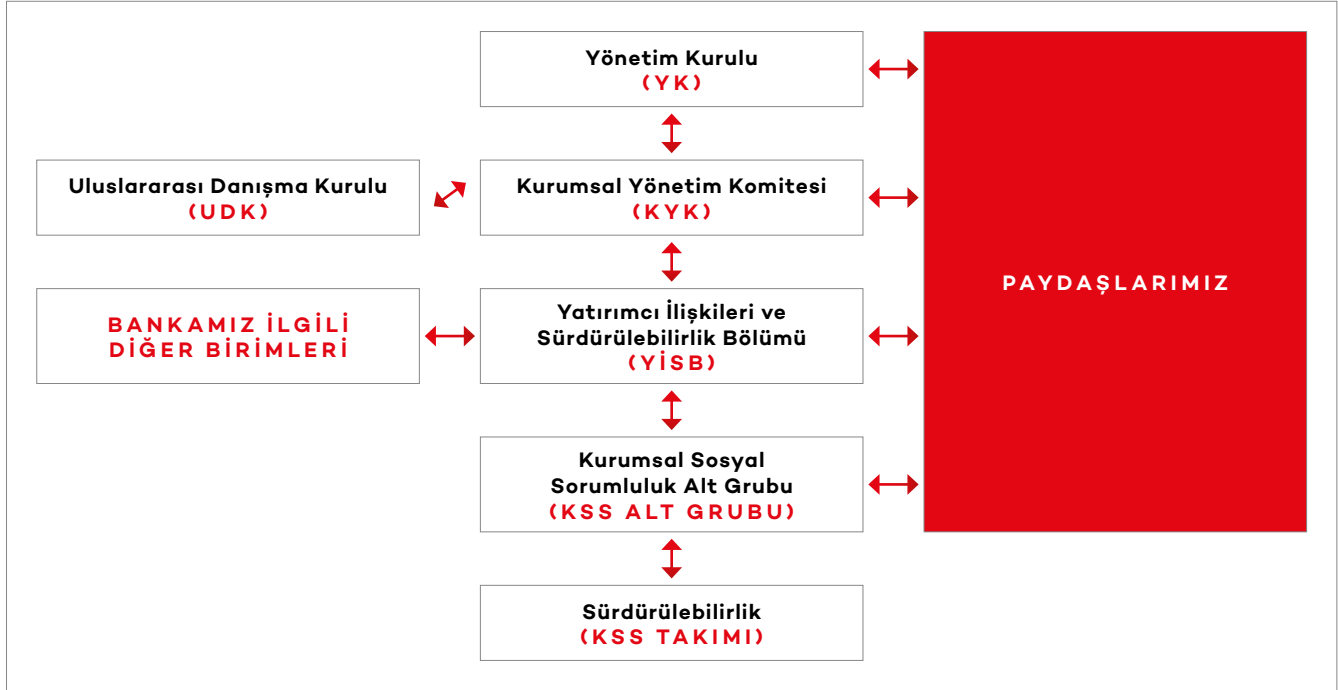
RAPORLAMA SÜRECİNİN UYGULAMA BİRİMİ: SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK TAKIMI

Bankamızın yıllık olarak yayınladığı Sürdürülebilirlik Raporu'nun hazırlanma süreci Kurumsal Sosyal Sorumluluk (KSS) Alt Grubu'nun liderlik ettiği ve Bankamızın iş birimlerinin çoğunun temsil edildiği bir Sürdürülebilirlik (KSS) Takımı tarafından yürütülmektedir. Yatırımcı ilişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümü bünyesinde faaliyetlerini yürüten Sürdürülebilirlik Takımı, Bankamız işbirimlerinden gelen geribildirimlerin yanı sıra paydaş beklentilerini dikkate alarak Akbank 2017 Sürdürülebilirlik Raporu'nun içeriğini oluşturmak için yukarıdaki önceliklendirme analizini oluşturmuştur.

SÜRDÜRÜLEBİLİR KÂRLILIK TEMEL ÖNCELİK...

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; 2017 Sürdürülebilirlik Raporu kapsamında "Akbank'ta Kurumsal Yönetim", "Müşterilerimize Kattığımız Değer", "Fark Yaratan Ekibimiz", "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

AKBANK'TA SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM MODELİ



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 2017 Sürdürülebilirlik Raporu'nun "Risk Yönetimi ve Yasal Uyum", "Topluma Katkımız" bölümleri oluşturulmuştur. Akbank, unsurların önceliklendirilmesi çalışmasını Sürdürülebilirlik Raporlaması'nın yanı sıra kurumsal yapısı bünyesindeki sürdürülebilirlik çalışmaları için de bir klavuz niteliğindedir.

ÇALIŞANLAR ARASINDA SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK FARKINDALIĞI

Sürdürülebilirlik vizyonunun hayata geçirilmesinde çalışanlarını en önemli paydaşları arasında gören Akbank, iç iletişim kanalları aracılığıyla

çalışanlarına yönelik özel sürdürülebilirlik eğitimleri tasarlanmaktadır. Türkiye çapına yayılan Akbank şubelerinde istihdam edilen çalışanlar için ise saha çalışmaları yürütülmektedir.

BM KÜRESEL İLKELERİ IŞIĞINDA SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK EĞİTİMLERİ

Akbank, çalışanlarına yönelik sürdürülebilirlik eğitimlerinde BM Küresel İlkeleri esas almaktadır. Bu kapsamda, 2012-2017 yılları arasında 5.940 Akbank çalışanı sürdürülebilirlik temel eğitimi almıştır. Bankamızın kurumsal portalında yer alan "Kurumsal Sosyal Sorumluluk" bölümünde ise Akbank'ın sürdürülebilirlik yaklaşımından kurumsal sosyal sorumluluk projelerine kadar farklı alanlarda güncel bilgiler yer almaktadır.

TEDARİKÇİLERİMİZDEN KÜRESEL İLKELER DOĞRULTUSUNDA TAAHHÜT...

İstikrarlı bir biçimde artan iş hacmine bağlı olarak geniş bir tedarikçi ağına sahip olan Akbank, tedarikçilerini Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler ışığında faaliyet yürütmesi konusunda teşvik etmektedir. Bu kapsamda, Bankamız tedarikçilerinden %50'ye yakını Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi de dahil olmak üzere Akbank ilke ve politikalarıyla uyumlu faaliyet gösterme konusunda taahhütte bulunmuştur.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK VİZYONU, STRATEJİSİ VE TAAHHÜTLERİMİZ

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK KONUSUNDAKİ TAAHHÜTLERİMİZ

Taahhüt Konusu	2017 Yılı Değerlendirmesi	Taahhütlerimiz
Finansal Performans		
Sürdürülebilir kârlılık ve büyüme	Çeşitlendirilmiş ürün portföyü ve tabana yayılmış müşteri portföyüyle ön plana çıkan Akbank, 2017 yılında da sürdürülebilir finansal ve operasyonel sonuçlara imza atmıştır.	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.	Akbank, Yatırımcı İlişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümü koordinasyonunda sürdürülebilirlik stratejisine yön verecek eylem planlarının geliştirilmesi hedeflenmektedir.
Tedarik Zincirinde Sürdürülebilirlik	Akbank, 2017 yılında da tedarikçi firmalara Akbank ilke ve politikalarının yanı sıra BM Küresel İlkeleri'ne uyum konusunda teşvikte bulunmayı sürdürmüştür.	Akbank, etik ilkeleri ve sürdürülebilirlik politikalarına uyum konusunda tüm tedarikçilerden taahhüt almayı hedeflemektedir.
Çalışanların Farkındalığı	Bankamız, 2017 yılında da özel olarak hazırladığı sınıf-içi eğitim aracılığıyla çalışanlarına Sürdürülebilirlik Yaklaşımı Farkındalık Eğitimi vermeye devam etmiştir.	Akbank, eğitim teknolojisindeki gelişmelerden yararlanarak daha kapsamlı ve yaratıcı sürdürülebilirlik eğitimlerini paydaşlarıyla buluşturmayı öncelik olarak belirlemiştir.
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 temel öncelik olarak görmektedir.
Kurumsal Yönetim, Risk Yönetimi ve Yasal Uyum		
Şeffaf Kurumsal Yönetim	Yatırımcı İlişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümü, Bankamız üst düzey yöneticileri ile birlikte 2017 yılında toplam 23 yerli ve yabancı yatırımcı konferansına katılmış, yaklaşık 220 uluslararası yatırımcı fon ve 2 derecelendirme kuruluşu ile görüşmüştür.	Hissedarlarının yanı sıra mevcut ve potansiyel yatırımcılarla karşı güvene dayanan ilişkiler geliştirmeyi ilke edinen Akbank, önümüzdeki dönemde de kurumsal yönetimini hesap verebilirlik temelinde yürütmeyi hedeflemektedir.
Bilgi güvenliği	Akbank, 2017 yılında da çalışanlarının bilgi güvenliği okuryazarlığını artırmak için özel eğitimler düzenlemiştir.	Akbank, önümüzdeki dönemde de bilgi güvenliğine yönelik yatırımlar ve özel eğitimler gerçekleştirmeye devam edecektir.
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 faaliyet yürütmeye önümüzdeki dönemde de devam edecektir.
Çevre odaklı ürün ve hizmetler	Akbank, Ekim 2017'de Uluslararası Finans Kurulu (IFC) ile İpotek Teminatlı Menkul Kıymet Programı ("İTMK") kapsamında 536 milyon Türk Lirası finansman sağlamak üzere sözleşme imzalanmıştır. Akbank, anlaşma kapsamında sağlanan finansmanı çevre dostu Yeşil Bina sertifikasına sahip konut kredileri için de kullanmaktadır.	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	Akbank, 2017 yılında da Akbank Direkt ile İnternet ve Mobil kanallarından müşteri kazanımını artırmayı sürdürmüştür.	Bankamız, yenilikçi hizmet çizgisini sürdürerek rakipleri karşısındaki teknolojik rekabet üstünlüğünü korumayı hedeflemektedir.

Taahhüt Konusu	2017 Yılı Değerlendirmesi	Taahhütlerimiz
Çalışanlarımız		
Çalışan Bağlılığı	Bankamız, 2017 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, 2018 yılında da çalışan bağlılığını sürdürülebilir kılmaya yönelik adımlar atmaya devam edecektir.
Eğitim	2017 yılında toplamda 554.913 saat eğitim alan Akbank çalışanlarının, kişi başı ortalama eğitim süresi 6,64 gün olarak gerçekleşmiştir	Sürekli gelişim ilkesi doğrultusunda faaliyet yürüten Akbank, 2017 yılında da çalışanlarına yönelik mesleki ve kişisel gelişim programları düzenlemeyi 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 verimliliği açısından rakipleri karşısında fark yaratmayı sürdürecektir.
Operasyonlarımızdan Kaynaklanan Çevresel Etkiler		
Çevresel etkimiz	Akbank, faaliyetleri kaynaklı çevresel etkilerini minimize etmeye yönelik çalışmaları 2017 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, 2017 yılında da küresel iklim değişikliğiyle mücadele kapsamında faaliyetleri kaynaklı karbon salımını azaltmayı sürdürmüştür.	Akbank, önümüzdeki dönemde de küresel iklim değişikliğiyle aktif bir biçimde mücadele etmeyi 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 2017 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 başlamış ve 2017 yılında etki alanını genişletmiştir.	Önceliklendirdiğimiz kurumsal sosyal alanlarımızda, öncelikli paydaşlarımızla birlikte katma değer yaratacak projeler üretmeye devam edeceğiz.
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, önümüzdeki dönemde de çalışanlarının gönüllülük temelinde toplumsal projelere katılımını teşvik etmeyi hedeflemektedir.

PAYDAŞLARIMIZLA DİYALOG

102-40

102-42

102-43

Paydaş diyalogu sayesinde üretecegi degerin katlanarak büyüyecegine inanan Akbank, faaliyetlerinden ve sundugu ürün ve hizmetlerden etkilenen veya performansını doğrudan ve dolaylı olarak etkileyen tüm kurum ve kuruluşlara paydaş haritasında yer vermektedir. Türkiye'nin en büyük bankaları arasında yer alması nedeniyle yaygın bir paydaş haritasına sahip olan Akbank, paydaşlarıyla diyalog sürecinde teknolojiye son imkanlardan yararlanarak farklı kurumsal iletişim kanalları kullanmaktadır.

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 Kahvaltı 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 Müdürlerimizle Kokteyl, Ödül Törenleri, Fikir Üretme) Koçluk Sistemi Bizim İçin Portalı, Öneri Sistemi, BANKSİS (Banka ve Sigorta İşçileri Sendikası), Akbank Tekait 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 sağlamakta belirleyici bir unsur olduğunun bilincindedir. Bankamız, çalışanlarının görüş ve beklentilerini düzenli şekilde alarak, bunlara yönelik uygulamaları hayata geçirmeye önem vermektedir. Akbank, kurum içi iletişimin etkin bir biçimde yürütmesini için etkin iletişim kanalları tesis etmektedir.	2012 yılından bu yana devam eden, Akbank Genel Müdürü'nün üç ayda bir 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 Müdürlüğümüz ile ayda bir düzenlenen kahvaltılarda, Bankamızın farklı bölümlerinden katılımcılar Genel Müdürlüğümüz ile görüş alışverişinde bulunma fırsatı yakalamaktadır. "Akbanklı Gönüllüler" gönüllülük sistemi kapsamında ise Türkiye'nin dört bir yanında bulunan gönüllü liderleri bulundukları lokasyonlara değer katan sosyal sorumluluk projeleri gerçekleştirmektedir.
Müşteriler		
Akbank Sizin 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 Ulaştın 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.

102-40

102-42

102-43

Paydaş Grupları ve Diyalog Platformları	Yaklaşımımız	Örnekler
Uluslararası Finans Kuruluşları		
Birebir ve Ortak Görüşmeler, Denetlemeler, Müzakereler, Raporlar, Sunumlar	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.	International Finance Corporation (IFC) ile gerçekleştirilen 250 milyon ABD Doları tutarındaki sekuritizasyon 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.
Yasa Koyucular ve Düzenleyiciler		
Kamu Özel İş Birliği Çalıştayları, Toplantılar, Forum ve Konferanslar, Çeşitli Çalışma Grupları, Sözlü ve Yazılı Bildirimler, Beyannameler, Basın Bültenleri, Yasal Uyum Raporları	Akbank, tüm faaliyetlerinde yasa ve yönetmeliklere eksiksiz bir biçimde uymayı taahhüt etmektedir. Bankamız, gündemi yakından takip etmek, eğilimleri tespit etmek, ürün ve hizmetleri müşterilerinin ve yasa koyucuların beklentileri yönünde zaman kaybetmeden geliştirmek ve uyarlamak için forum, konferans ve çalışma gruplarına katılmaktadır. Bunun yanı sıra, bankacılık sektörünü ilgilendiren gelişmeleri yakından takip etmekte, mevzuat değişikliklerine ilişkin görüşlerini ilgili yetkililere iletmektedir.	2017'de Sürdürülebilir Bankacılık Bildirgesi'ne imzaçı olunmuştur.
Tedarikçiler		
Tedarikçi Tanımlama Formları, Toplantılar, Akbank Etik İlkeleri	Akbank, faaliyetlerini sürdürebilmek için birlikte hareket ettiği tedarikçilerin de Akbank'ın ilke ve değerleri ışığında hareket etmesini beklemektedir. Bankamız, tedarikçilerinin sürekli gelişimine bilgi alışverişiyle destek olmaktadır.	Akbank, tedarikçi portföyünde bulunan firmalara, Akbank'ın Etik İlkeleri ve Sürdürülebilirlik Politikaları hakkında gerçekleştirdiği bilgilendirme sonucu firmaların yaklaşık %50'sinden Akbank İlke ve Politikaları ile uyumlu faaliyet yürüteceklerine dair beyan almıştır.
Üniversite Gençliği		
Doğrudan Akbank Tarafından Düzenlenen veya Desteklenen Etkinlikler, CaseCampus Girişimcilik Geliştirme Programı, Akbank Düşünce Kulübü, Bilgilendirme Toplantıları, Gençlik Bankacılığı, Kampüs Şubeler, Broşürler ve Tanıtım Kampanyalar	Üniversite gençliğinin istek, görüş ve beklentilerini 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.	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.
Yerel Toplum		
Bankamızın düzenlediği ve katıldığı etkinlikler, Yerel Sponsorluklar, Gönüllülük Çalışmaları, Kültür & Sanat Faaliyetleri, Basın Bültenleri	Akbank, toplumsal fayda sağlayacak pek çok etkinliği desteklemeyi ve faaliyette bulunduğu yerlerdeki yerel topluma ulaşmayı hedeflemektedir.	Bankamız, "Akbank Sizin İçin Buluşmaları" kapsamında ziyaret ettiği 9 ilde dünyadaki ve Türkiye'deki ekonomik gelişmeleri katılımcılarla paylaşmış, yerel toplum ve yönetimlerle bir araya gelmiş, fikir alışverişinde bulunmuş ve yerel problemleri dinleyip çözümler bulmaya çalışmıştır. Akbanklı Gönüllüler, Türkiye'nin dört bir yanında düzenledikleri sosyal sorumluluk projeleri ile bulundukları lokasyonlara değer katmaktadır. Adana Portakal Çiçeği Festivali, Milas Zeytin Hasat Şenliği, Gaziantep Çocuk Festivali gibi pek çok yerel organizasyona destek olunmuştur.
Sivil Toplum Kuruluşları		
Toplumsal Katılım Uygulamalarında İşbirlikleri, Sponsorluklar, Toplantılar, Konferanslar, Çalışma Grupları	Akbank, sivil toplum kuruluşlarıyla işbirlikleri geliştirmeye, sürekli iletişim içinde olmaya, faaliyetleri hakkında görüş ve beklentilerini dikkate almaya özen göstermektedir.	Akbank topluma katkı projelerini şekillendirirken sivil toplum kuruluşları ile 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.
Medya		
Basın Toplantıları, Basın Bültenleri, Günlük Ekonomik Bültenler	Bankamız, ulusal ve uluslararası medyayla sürekli diyalog halinde kalmayı, basın bültenleriyle medyayı doğru ve zamanında bilgilendirmeyi, basın toplantıları sırasında fikir önderleriyle görüş alışverişinde bulunmayı hedeflemektedir.	Akbank Üst Yönetimi ve ilgili yöneticiler, sektör değerlendirmeleri veya Bankamızın ürün ve hizmetleri hakkında düzenlenen basın toplantılarında medya dünyasının önde gelen isimleriyle düzenli aralıklarla bir araya gelerek görüş alışverişinde bulunmaktadır.

PAYDAŞLARIMIZLA DİYALOG

AKBANK; FAALİYET ALANINDAKİ MESLEKİ KURULUŞLARIN YANI SIRA ÇEVRESEL VE TOPLUMSAL ALANLARDAKİ YEREL VE ULUSLARARASI İNSİYATİFLERE VE MESLEKİ KURULUŞLARA DESTEK OLMAKTADIR.

ÜYE OLDUĞUMUZ DERNEK VE BİRLİKLER, İMZACISI OLDUĞUMUZ GİRİŞİMLER

Kendisini örnek bir kurumsal vatandaş olarak konumlandıran Akbank; faaliyet alanındaki mesleki kuruluşların yanı sıra çevresel ve toplumsal alanlardaki yerel ve uluslararası inisiyatifleri ve mesleki kuruluşlarına destek olarak sürdürülebilir kalkınmayı desteklemektedir. Bankamızın 2017 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 (İKSŞV)
- 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)

KURUMSAL VATANDAŞLIK PERSPEKTİFİYLE KAMU POLİTİKASINA KATKI

Kendisini aktif bir kurumsal vatandaş olarak konumlandıran Akbank, faaliyet alanındaki köklü tecrübe ve uzmanlık ışığında kamu politikasının geliştirilmesine yönelik forum, konferans ve çalışma gruplarına konuşmacı ve dinleyici olarak katılmaya öncelik vermektedir. Ayrıca, Bankamızın kurumsal politikasına paralel olarak düzenlenen etkinliklere sponsorluk desteği sağlanmaktadır.

Türkiye'nin finans alanındaki en yetkin profesyonellerinden oluşan Akbank Üst Yönetimi, lider iletişimi kapsamında Cumhurbaşkanlığı ve Hükümet seviyesinde ekonomi ve finans gibi konularda görüşmelerde bulunmaktadır. Küresel ölçekte üne sahip 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 eşsiz bir örnek konumundadır.

KURUMSAL YÖNETİM KOMİTESİ ÖNCÜLÜĞÜNDE İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ YÖNETİMİ

Küresel iklim değişikliğiyle mücadeleye yönelik BM nezdindeki uluslararası stratejileri yakından takip eden Akbank, Yönetim Kurulu'na doğrudan bağlı olan Kurumsal Yönetim Komitesi aracılığıyla iklim değişikliğiyle mücadeleye 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. Mimari İşler ve Personel Yönetimi gibi bölümler ise enerji tüketimi gibi verilerin temininden ve belirlenen enerji tasarrufu uygulamalarını hayata geçirmekten sorumludur.

RİSK VE FIRSAT ODAKLI DEĞERLENDİRME YAKLAŞIMI

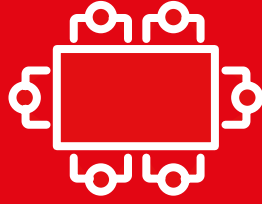
Sera gazı salımlarında yaşanan artışın neden olduğu iklim değişikliği, toplumlar için önemli riskleri de beraberinde getirmektedir. Günümüzde, iklim değişikliğine bağlı olarak sıklığı artan sıcak hava dalgaları, sel ve kuraklıklar ile olağanüstü hava koşulları ormancılık, balıkçılık, tarım, sağlık, turizm 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.

PROAKTİF RİSK YÖNETİM YAKLAŞIMI...

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'ta Kurumsal Yönetim

AKBANK'TA KURUMSAL YÖNETİM

— **AKBANK,
VİZYONER YÖNETİM
YAKLAŞIMIYLA
KURUMSAL YÖNETİM
ALANINDA DA
BANKACILIK
SEKTÖRÜNDE ÖNCÜ
UYGULAMALARA
İMZA ATMIŞTIR.**

Kurumsal yönetim ilkelerine tam uyum hedefi doğrultusunda faaliyet yürüten Akbank; profesyonel kurumsal yönetim yaklaşımıyla iş süreçleri kapsamındaki risk ve fırsatları etkin bir biçimde yönetmektedir. Bankamız'da kurumsal yönetim;

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

**KURUMSAL YÖNETİM'DE
VİZYONER YAKLAŞIM**

Akbank, vizyoner yönetim yaklaşımıyla kurumsal yönetim alanında da bankacılık sektöründe öncü uygulamalara imza atmıştır. Bankamızın kurumsal yönetim alanındaki başlıca öncü uygulamaları aşağıdaki gibidir:

- Akbank, Türkiye'de;
- Temettü politikasını halka açıklayan ilk bankadır (2003).
 - Kurumsal Yönetim İlkeleri'ni Faaliyet Raporu'nda duyuran ilk bankadır (2003).
 - Kurumsal Yönetim İlkeleri'ni web sitesinde duyuran ilk bankadır (2004).
 - Kurucu hisselerini geri satın alan ilk bankadır (2005).
 - Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'ne imza atan ilk Türk bankasıdır (2007).
 - Küresel İlkeler Sözleşmesi Raporu'nu (Global Compact) yayımlayan ilk bankadır (2010).
 - Karbon Saydamlık Projesi'nin (CDP) Türkiye'de hayata geçirilmesine destek olarak öncü misyonunu sürdürmüştür (2010).

- Mevduat bankaları arasında GRI standartlarına göre sürdürülebilirlik raporunu yayınlayan ilk bankadır (2010)
- CDP'nin (Carbon Disclosure Project-Karbon Saydamlık Projesi) Global 500 Raporu'na Türkiye'den giren ilk ve tek kuruluştur (2010).

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

**HİSSEDAR BİRİKİMLERİNE
DEĞER KATMAK TEMEL
ÖNCELİK**

BİST İstanbul'daki başarılı hisse performansı ile yatırımcılar gözünde saygın bir konumda bulunan Akbank, hissedarlarına ve yatırımcılarına yüksek getiri sağlamanın yanı sıra halka açık bir şirket olmanın sorumluluk duygusuyla tüm yasal süreçleri eksiksiz bir biçimde yerine getirmektedir. Akbank, önümüzdeki dönemde de sermaye piyasalarındaki saygın konumunu sürdürülebilir kılmayı hedeflemektedir.



AKBANK'TA KURUMSAL YÖNETİM

AKBANK, HİSSEDARLARINA VE YATIRIMCILARINA YÜKSEK GETİRİ SAĞLAMANIN YANI SIRA HALKA AÇIK BİR ŞİRKET OLMANIN SORUMLULUK DUYGUSUYLA TÜM YASAL SÜREÇLERİ EKSİKSİZ BİR BİÇİMDE YERİNE GETİRMEKTEDİR.

PAY SAHİPLERİYLE İLİŞKİLERİN YÖNETİMİ...

Akbank, mevcut ve potansiyel pay sahipleriyle ilişkilerin kurumsal bir bakış açısıyla yönetimi için 1996 yılında Yatırımcı İlişkileri Grubu'nu kurmuştur. Bu tarihten itibaren pay sahiplerinin gözünde Akbank'ın kurumsal itibarını sürdürülebilir kılma hedefi doğrultusunda faaliyetlerini şekillendiren Yatırımcı İlişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümü (YİSB) ticari sır niteliğinde olmayan tüm sorulara eşitlik ilkesi doğrultusunda cevap vermeyi ilke edinmiştir. Banka Üst Yönetimi ile pay sahipleri arasındaki iletişimde kilit görevler üstlenen Bölüm, 2017 yılında da tüm görevlerini eksiksiz bir biçimde yerine getirmiştir. Akbank'ta pay sahipliği haklarının gözetimi konusunda sorumluluk sahibi bir diğer bölüm ise Mali Koordinasyon ve Uluslararası Raporlama Bölümü'dür.

PAY SAHİPLERİNE YÖNELİK ETKİN BİLGİLENDİRME SÜREÇLERİ

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.

ULUSLARARASI YATIRIMCI ÇEVRELERİYLE SAĞLAM BAĞLAR...

Yatırımcı İlişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümü, Bankamız üst düzey yöneticileri ile birlikte 2017 yılında toplam 23 yerli ve yabancı yatırımcı konferansına katılmış, yaklaşık 220 uluslararası yatırımcı fon ve 2 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 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.

**— AKBANK
BÜNYESİNDE
KAMUNUN
AYDINLATILMASI
VE BİLGİLENDİRME
POLİTİKASININ
İZLENMESİ, GÖZETİMİ
VE GELİŞTİRİLMESİ
YÖNETİM
KURULU'NUN YETKİ
VE SORUMLULUĞU
ALTINDADIR.**

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.

**PAY SAHİPLERİNİN
TEMSİLİNE YÖNELİK
ELEKTRONİK GENEL KURUL
SİSTEMİ**

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

**KAMUYU AYDINLATMA
POLİTİKAMIZ**

Paydaşlarıyla şeffaf ve karşılıklı saygıya dayanan ilişkiler geliştirmeyi ilke edinen Akbank, Sermaye Piyasası Mevzuatı ve Kurumsal Yönetim İlkeleri rehberliğinde Yönetim Kurulu tarafından oluşturularak onaylanmış ve internet sitesinde paydaşların dikkatine sunulmuş bir bilgi politikasına sahiptir. Akbank bünyesinde 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.

**SON TEKNOLOJİK
ALTYAPIYA SAHİP
BİLGİLENDİRME
KANALLARI**

Akbank web sitesi, "Kamuyu Aydınlatma Platformu" (www.kap.gov.tr), Akbank şubeleri, çağrı merkezi, Akbank IR App (iOS, Android), 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 YÖNETİM KURULU

YÖNETİM KURULU AKBANK'IN EN ÜST KARAR MERCİİ KONUMUNDADIR.

EN ÜST KARAR MERCİİ...

Akbank'ın en üst karar mercii konumunda olan Akbank Yönetim Kurulu, 2017 yılsonu itibarıyla üç icracı ve yedi icracı olmayan üyeye sahiptir. Bankamızın Yönetim Kurulu Başkanı aynı zamanda tüm konulardan Sorumlu Murahhas Üye konumundadır. 2017 yılsonu itibarıyla Bankamız'da üç Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi görev yapmaktadır.

SPK Kurumsal Yönetim Uygulamaları'na göre, bankaların Denetim Komitesi Üyeleri, Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi olarak kabul edilmektedir. Bu kapsamda, Akbank Denetim Komitesi Üyeleri Hayri Çulhacı ve Yaman Törüner Bağımsız Üye konumundadır. Banka'nın diğer Bağımsız Üyesi ise Sermaye Piyasası Kurulu tarafından tüm bağımsızlık kriterlerini taşıyan ve Mart 2017 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 19 Ocak 2017 tarihli raporu Yönetim Kurulu'na sunulmuş olup, Yönetim Kurulu tarafından Bağımsız-Üye Adayı olarak Sermaye Piyasası Kurumu'na bildirilmesine karar verilmiştir. Mart 2017'de seçilen Yönetim Kurulu Üyeleri'nin görev süreleri Mart 2018 tarihinde 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.

**— AKBANK'IN
STRATEJİK
HEDEFLERİNİ
TANIMLAYAN YÖNETİM
KURULU, AKBANK'IN
İHTİYAÇ DUYACAĞI
İNSAN VE FİNANSAL
KAYNAKLARI
BELİRLEMEKTE VE
ÜST YÖNETİM'İN
PERFORMANSINI
DENETLEMEDİR.**

**YÖNETİM KURULU'NUN
GÖREV VE
SORUMLULUKLARI**

Risk, büyüme ve getiri dengesini en uygun düzeyde tutacak stratejik kararların alınmasından sorumlu olan Akbank, akılcı ve tedbirli risk yönetimi anlayışıyla temsil ettiği kurumsal yapının uzun vadeli çıkarlarını gözetmek yer almaktadır.

**STRATEJİK HEDEFLERİN
BELİRLENMESİ'NDE KİLİT
AKTÖR: YÖNETİM KURULU**

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

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

**ANA SÖZLEŞME İLE
BELİRLENEN GÖREV VE
SORUMLULUKLAR**

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

Makroekonomik koşullarda bütçe beklentilerinden farklı, önemli sapmalar varsa, bütçe revize edilmekte ve tekrar Yönetim Kurulu onayına sunulmaktadır. Yönetim Kurulu stratejik hedeflerin, bütçe hedeflerinin ve gerçekleşen rakamların takibini konuların niteliğine göre günlük, haftalık ve aylık olarak yapmaktadır. Ayrıca, Yönetim Kurulu kâğıt ortamındaki raporlamaların yanı sıra Yönetim Bilgi Sistemi üzerinden Bankamız finansal tabloları ve çeşitli finansal ve finansal olmayan göstergelere müşteri, şube, iş birimi ve Bankamız toplamı bazında ulaşabilmektedir.

Akbank 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.

**YÖNETİM KURULU'NUN
KOMİTE YAPISI**

Akbank Yönetim Kurulu'nda farklı sorumlulukları üstlenen komiteler mevcuttur. Komitelere ek olarak, Teftiş Kurulu Başkanlığı, İç Kontrol ve Uyum Başkanlığı, Risk Yönetimi Başkanlığı ve 2017 yılında kurulan Bilgi Riski Yönetimi Başkanlığı doğrudan Yönetim Kurulu'na bağlıdır.

AKBANK YÖNETİM KURULU

AKBANK'IN KURUMSAL YÖNETİM İLKELERİ'NE UYUMUNU TAKİP ETMEK VE KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK FAALİYETLERİNİN YÜRÜTÜLMESİNİ GÖZETMEK AMACIYLA 2009 YILINDA "KURUMSAL YÖNETİM KOMİTESİ" KURULMUŞTUR.

İÇ SİSTEMLERE YÖNELİK GÖZETİM ORGANI: DENETİM KOMİTESİ

Akbank Denetim Komitesi, Yönetim Kurulu'nun denetim ve gözetim faaliyetlerinin yerine getirilmesine yardımcı olmanın yanı sıra iç sistemler ile muhasebe ve raporlama sistemlerinin işleyişini, yeterliliğini denetlemektedir. Komite, yılda en az dört defa toplanmaktadır.

KURUMSAL YÖNETİM İLKELERİ'NE UYUMUN TAKİBİ

Akbank'ın Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne uyumunu takip etmek ve kurumsal sosyal sorumluluk faaliyetlerinin yürütülmesini gözetmek amacıyla 2009 yılında "Kurumsal Yönetim ve Sosyal Sorumluluk Komitesi" kurulmuş; 2013 yılında Komite'ye "aday gösterme" görevi de eklenerek ismi "Kurumsal Yönetim Komitesi" olarak güncellenmiştir. Komite, Bankamız'da Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne uyumun sağlanması, takibi ve iletişiminin yapılması, Yatırımcı İlişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümü'nün çalışmalarının gözetimi, Yönetim Kurulu'na uygun adayların saptanması, değerlendirilmesi ve eğitilmesinde şeffaf bir sistemin oluşturulması ve bu hususta politika ve stratejiler belirlenmesi ile ilgili çalışmalar yapılmasından sorumludur.

Ücretlendirme Komitesi, üyeleri ücretlendirme uygulamalarının Yönetim Kurulu adına izlenmesi, denetlenmesi ve raporlanmasından sorumludur. Komite yılda en az iki defa toplanmaktadır. Komite Başkanı ve çoğunluğu Bağımsız Yönetim Kurulu üyesidir.

KREDİ TAHSİSTE SON KARAR MERCİ: KREDİ KOMİTESİ

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.

RİSK YÖNETİM ORGANI: ÜST DÜZEY RİSK KOMİTESİ

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.

— AKBANK, KÜRESEL VE YEREL EKONOMİK GELİŞMELERİ TAKİP ETMEK ÜZERE KANAAT ÖNDERİ KONUMUNDA 12 ÜYEDEN OLUŞAN AKBANK DANIŞMA KURULU'NU KURMUŞTUR.

FONLAMA STRATEJİLERİNE YÖN VEREN ORGAN: AKTİF-PASİF KOMİTESİ

Genel Müdür başkanlığında yürütülmekte olan Komite; günlük likidite ve nakit yönetiminden sorumludur. Haftada iki kez toplanan APKO, ülke ekonomisi ve piyasalardaki son gelişmeleri değerlendirmenin yanı sıra yatırım, fiyatlama ve fonlama stratejilerinin geliştirilmesinden sorumludur.

ULUSLARARASI PRESTİJE SAHİP BİR KOMİTE: DANIŞMA KURULU

Akbank, küresel ve yerel ekonomik gelişmeleri takip etmek üzere kanaat önderi konumunda 12 üyeden oluşan Akbank Danışma Kurulu'nu kurmuştur. Suzan Sabancı Dinçer başkanlığında faaliyetlerini yürüten Komite; 2017 yılında 2 defa toplanmıştır.

YÖNETİM KURULU ÜYELERİNE SAĞLANAN HAKLAR

Tüm faaliyetlerini yasalara tam uyum hedefi doğrultusunda şekillendiren Akbank, Yönetim Kurulu Üyelerinin ve Bankamız Üst Yönetim'inin ücretlendirme politikasını Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK) ve SPK'nın düzenlemeleri doğrultusunda belirlemektedir. Ana Sözleşme Hükümleri doğrultusunda Yönetim Kurulu Üyelerine Akbank Genel Kurulu 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 sunulmakta ve Bankamızın internet sitesinde paydaşlarımızın dikkatine sunulmuştur.



Risk Yönetimi ve Yasal Uyum

RİSK YÖNETİMİ SÜREÇLERİ

— **AKBANK,
ULUSLARARASI
KABUL GÖRMÜŞ RİSK
YÖNETİM MODELLERİ
VE DÜZENLEMELERİ
İŞ SÜREÇLERİNE
ENTEĞRE EDEREK
RİSKLERİNİ ETKİN
BİR BİÇİMDE
YÖNETMEKTEDİR.**

Akbank, 2017 yılında da Yönetim Kurulu'nun sorumluluğunda Risk Yönetimi Fonksiyonu'nu başarıyla yerine getirmiştir. Denetim Komitesi ve Üst Düzey Risk Komitesi ile iş birliği içerisinde güncel gelişmeleri değerlendiren Yönetim Kurulu, Bankamızın risk kategorilerini belirleyerek gerekli önlemlerin alınması konusunda belirleyici olmuştur. Yönetim Kurulu'na bağlı olarak çalışan Risk Yönetimi, İç Kontrol ve Uyum ile Teftiş Kurulu Başkanlığı ise beklenen etkinliğin sağlanmasında koordinasyon ve değerlendirme görevlerini başarıyla yerine getirmiştir.

**ÇALIŞANLARIN TAM
DESTEK SAĞLADIĞI RİSK
YÖNETİM SÜREÇLERİ**

Akbank çalışanları, Yönetim Kurulu tarafından belirlenen risk yönetim politikaları ve yasal zorunluluklar doğrultusunda faaliyet yürütmeye 2017'de de başarıyla devam etmiştir. Uzun vadeli strateji ve hedefler doğrultusunda faaliyetlerine yön veren 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 izlemektedir.

**ULUSLARARASI KABUL
GÖRMÜŞ RİSK YÖNETİM
SÜREÇLERİ**

Akbank, uluslararası kabul görmüş risk yönetim modelleri ve düzenlemeleri iş süreçlerine entegre ederek risklerini etkin bir biçimde yönetmektedir. 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.

**ÇOK BOYUTLU RİSK
YÖNETİMİ YAKLAŞIMI**

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, Bilgi Riski Yönetimi, İç Kontrol ve Uyum ile Teftiş Kurulu Başkanlığı ise beklenen etkinliğin sağlanmasında koordinasyon ve değerlendirme görevlerini yürütmektedir.

PİYASA RİSKİ

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



RİSK YÖNETİMİ SÜREÇLERİ

AKBANK ÇALIŞANLARI, YÖNETİM KURULU TARAFINDAN BELİRLENEN RİSK YÖNETİM POLİTİKALARI VE YASAL ZORUNLULUKLAR DOĞRULTUSUNDA FAALİYET YÜRÜTMEME 2017'DE DE BAŞARIYLA DEVAM ETMİŞTİR.

LİKİDİTE RİSKİ

Akbank; 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. Bankamız, likidite riskinin yaratabileceği olumsuz etkilerden; yaygın mevduat tabanı, güçlü sermaye yapısı, çeşitlendirilmiş yurt dışı borçlanma kaynakları ile korunmaktadır. Bunun yanı sıra; Merkez Bankası, BİST Repo Piyasası ve Takasbank Para Piyasası ve bankalar nezdinde tahsis edilen limitler ile elde tutulan likit menkul kıymet portföyü gerektiğinde ek likidite kaynakları olarak kullanılabilir. 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.

KREDİ RİSKİ

Müşterilere kredi plasmanları, taahhütler ve akreditifler gibi kredi riski taşıyan tüm bankacılık ürünleri Bankamızın ihtiyatlı kredi politikaları ve prosedürleri yardımıyla yönetilmektedir. Tüm kredi işlemlerinde Bankamız müşterilerine iç derecelendirme notu segment bazında skorkartlar ile verilerek 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. Bununla birlikte, global gelişmeler yakından takip edilerek, inovatif çalışmalar yapılmakta, model geliştirme ve doğrulama süreçleri iyileştirilmektedir.

OPERASYONEL RİSK

Akbank'ın ana faaliyetleri açısından risk kategorisinde değerlendirilen bir diğer alan ise operasyonel risklerdir. Bankamız; operasyonel risklerin kaynağı olarak iş süreçlerinin kontrolündeki aksamalar sonucu hata ve usulsüzlüklerin gözden kaçmasını, Üst Yönetim ve çalışanlar tarafından zaman ve koşullara uygun hareket edilememesini, bilgi teknolojisi sistemlerindeki hata ve aksamaları ya da doğal felaketleri görmektedir. Bankamız'da 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.

İTİBAR RİSKİ

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

YASAL RİSK

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.

YENİ ÜRÜN VE HİZMET RİSKİ

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.

TEMİZ BANKACILIK RİSKİ

Banka ve çalışanlarının, müşterileri, paydaşları veya piyasaları etkileyen haksız uygulama veya davranışlarının müşteri zararı, finansal ceza veya itibar kaybına yol açması Temiz Bankacılık Riski olarak tanımlanmaktadır. Temiz Bankacılık çerçevesinde, Akbank ve çalışanlarının müşterilere yönelik uygulama ve davranışlarında yasal mevzuatın gözetilmesinin yanı sıra müşteri faydası da gözetilmektedir. Temiz Bankacılık İlkeleri operasyonel ve itibar risklerinin daha iyi yönetilmesi, olası yasal risklerin bertaraf edilmesi ve sürdürülebilir müşteri ilişkisi açısından önem arz etmektedir.

- **Uygunluk:** Müşteriye verilen hizmet veya satılan ürünün ve ürün/hizmet tavsiyelerinin müşterinin risk profiline, beklenti ve ihtiyaçlarına, finansal durumuna, finansal okuryazarlık seviyesine uygun olması
- **Bilgilendirme:** Müşterilere ürün/hizmetler hakkında satış öncesinde, satış anında ve satış sonrasında detaylı bilgi verilmesi ve verilen bilgilerin finansal okuryazarlığı düşük olan müşteriler tarafından anlaşılacak seviyede olması

- **Müşteri Onayı:** Ürün/hizmetlerde; müşteri onayının alınacağı dokümanların net ve anlaşılır olması, tereddüt edilen hususlarda müşteri ile teyitleşilmesi, mesafeli kanallardan sunulan ürün/hizmetlerde müşteri onayının açıkça alınabilmesi için gerekli ekranların/akışların tasarlanmış olması, müşteri onayını gösteren dokümanların, ses kayıtlarının ve diğer denetim izi kayıtlarının muhafaza edilmesi
- **Hüküm ve Koşullar:** Sözleşme hüküm ve koşullarına, ürün/hizmet kaynaklı risklere ilişkin olarak müşteriler zamanında, doğru, tam ve şeffaf bir şekilde bilgilendirilmesi, müşteri hak ve sorumlulukları net bir şekilde belirtilmesi, müşterilere hüküm ve koşullar hakkında yanıltıcı bilgiler verilmemesi
- **Fiyatlama:** Fiyatların, Banka politikalarına göre belirlenmesi, ilan edilmesi, uygulanması (risk primi, karlılık vb. nedenlerle bireysel müşteriler dışındaki müşteriler için faiz ilanından imtina edilebilir), ücret/komisyon/masraf tahsilat ve iade süreçlerinin standardize edilmesi
- **Ayrımcılık:** Müşteriler arasında din, dil, ırk, yaş, cinsiyet, politik düşünce vb. konularda ayrımcılık yapılmaması ve ürün/hizmet kalitesinin bu özelliklere göre değişmemesi
- **Piyasa Bütünlüğü:** Yapılan işlemlerde piyasa bütünlüğü ve kamu yararı gözetilmesi, rekabeti ve piyasa bütünlüğünü bozmaya yönelik işlem yapılmaması

BİLGİ RİSKİ YÖNETİMİ BAŞKANLIĞI

Akbank, tüm süreçlerinde müşteri ve çalışanlarının bilgilerinin gizliliği ve mahremiyetinin korunmasına büyük önem vermektedir. Bu doğrultuda Akbank, bilgi riski, ilgili teknoloji ve personel konularına büyük yatırım yapmaktadır. İnsan, süreç ve teknoloji bağlamında gerçekleştirilen faaliyetler aşağıda belirtilmiştir.

1-İNSAN

Bilgi riskinin doğrudan Yönetim Kurulu tarafından denetlenmesini sağlamak amacıyla kurulan Bilgi Riski Yönetimi Başkanlığı, doğrudan Yönetim Kurulu'na raporlama yapmaktadır. Bu modeli dünya çapında uygulayan birkaç şirketten biri olan Akbank, Türk bankacılık sektöründe ise bunu yapan ilk ve tek şirkettir.

Bu model, bilgi risklerini bilgi teknolojisi risklerinden ayırarak, bilgi riskine bütünsel bir yaklaşım sağlamaktadır. Bu amaca yönelik hedefleri gerçekleştirmek ve kendini geliştirme kültürü stratejisine destek vermek amacıyla, Bilgi Riski Yönetimi Birimi organizasyonunda gerekli değişiklikler yapılmış; organizasyon üyelerinin hem yurt içinde hem de yurt dışındaki eğitimlere katılmaları teşvik edilmiştir.

Çalışanların siber suçlara karşı tedbirli olmalarını sağlamak ve Banka'nın siber tehditlere karşı güvenliğini artırmak için tüm çalışanlara yönelik olarak da yeni ürünlerin temin edilmesi ve yeni eğitimlerin düzenlenmesi gibi çalışmalar yapılmıştır.

2-SÜREÇ

Siber güvenliğin artırılması amacıyla Banka'daki tüm teknoloji ve bankacılık süreçleri daha bilgi riski odaklı hale getirilmiştir. Yeni teknolojilere yapılan yatırımlar, bilgi riski süreçlerinin çeşitliliğini artırarak, aynı zamanda BT yapılarının da gelişmesini sağlamıştır.

3-TEKNOLOJİ

Akbank, kurum içi siber güvenliğini artırmak amacıyla yenilikçi teknolojilere yaptığı 2017 yatırımları ve 2018 yatırım bütçesiyle de sektöründe öncü olmaktadır. Bilgi riskini önleyici teknoloji geliştirmelerine büyük önem veren Banka'da bu alandaki çalışmalar deneyimli profesyoneller tarafından gerçekleştirilmektedir.

SAĞLAM İÇ KONTROL VE DENETİM ALTYAPIMIZ

Akbank, uluslararası bankacılık sektöründeki yenilikçi iç kontrol ve denetim uygulamalarını hızlı bir biçimde iş süreçlerine entegre ederek sağlam bir iç denetim uygulaması inşa etmiştir. Bankamız, sağlam 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 bünyesinde iç kontrol ve denetim altyapısının düzgün bir şekilde işlemesi Yönetim Kurulu başta olmak üzere tüm Akbank çalışanlarının sorumluluğu altındadır. Denetim Komitesi ise Yönetim Kurulu'nun bu kapsamdaki faaliyetlerine yardımcı olmaktan sorumludur.

Akbank bünyesinde kontrol ortamı kurallar çerçevesinde tanımlanmış ve tüm iş süreçlerine katkı verecek şekilde kurgulanmıştır.

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 Bankamızın iç kontrol etkinliği sağlanmıştır.

İÇ KONTROL VE UYUM BAŞKANLIĞI

**— AKBANK
BÜNYESİNDE
KONTROL ORTAMI
KURALLAR
ÇERÇEVESİNDE
TANIMLANMIŞ
VE TÜM İŞ
SÜREÇLERİNE KATKI
VERECEK ŞEKİLDE
KURGULANMIŞTIR.**

Akbank iş süreçleri açısından büyük önem taşıyan İç Kontrol ve Uyum Başkanlığı, Bankamız faaliyetlerinin icrası sırasında oluşturulan kontrollerin etkinliğini ve yeterliliğini ölçmenin yanı sıra Bankamız 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 İç Kontrol ve Uyum Başkanlığı'nın temel sorumlulukları arasında yer almaktadır.

Akbank'ın operasyonel, yasal ve itibar riskinin yönetiminde kilit bir fonksiyona sahip olan 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.

**BEŞ ALANA ODAKLANAN
İÇ KONTROL VE YASAL
UYUM SÜREÇLERİ**

İç Kontrol ve Uyum Başkanlığı, 2017 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.

Uyum kontrolleri kapsamında ise 2017 yılında da 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.

İç Kontrol ve Uyum Başkanlığı'nın 2017 yılında başarıyla 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 Bankamız içindeki koordinasyonuna aracılık edilmiştir. Düzenleyici ve denetleyici otorite ve kurumlar ile olan ilişkilerin sağlıklı ve güven içerisinde yürütülmesine önemli katkılar sağlanmıştır.

TEFTİŞ KURULU BAŞKANLIĞI

**AKBANK,
TÜRKİYE’NİN
YANI SIRA
ULUSLARARASI
PİYASALARDAKİ
YÜKSEK MARKA
İTİBARINI
GELECEĞE
TAŞIMAK
İÇİN YÜKSEK
ETİK İLKELER
BENİMSEMİŞTİR.**

İÇ DENETİM FAALİYETLERİ KOORDİNASYON BİRİMİ: TEFTİŞ KURULU BAŞKANLIĞI

Akbank bünyesindeki iç denetim faaliyetlerinin koordinasyonundan sorumlu olan Teftiş Kurulu Başkanlığı; tüm birim, süreç ve faaliyetleri kapsayacak şekilde risk odaklı iç denetim faaliyetlerine imza atmaktadır. 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 Başkanlığın görevleri arasında yer almaktadır.

USULSÜZLÜK RİSKİNE YÖNELİK DENETİM MEKANİZMALARI

Teftiş Kurulu Başkanlığı, yasal mercilerin yanı sıra kurum içinden (Etik Bankacılık Hattı Dahil Olmak Üzere) ve müşterilerden gelen muhtemel usulsüzlük bildirimlerini detaylı olarak incelemek ve çözümlemek ile görevlidir. Bunun yanı sıra, Bankamızın bilgi sistemlerinin güvenilirliğinin denetimi Başkanlığın görevleri arasındadır. Teftiş Kurulu Başkanlığı ile İç Kontrol ve Uyum Başkanlığı’nın faaliyet sonuçları Denetim Komitesi ve Yönetim Kurulu tarafından düzenli olarak takip edilmekte ve değerlendirilmektedir.

SUÇ GELİRLERİNİN AKLANMASININ ÖNLENMESİNE YÖNELİK ULUSLARARASI STANDARTLAR

Tüm iş süreçlerini uluslararası bankacılık regülasyonları ve yerel yasal mevzuat doğrultusunda yürüten Akbank, suç gelirlerinin aklanması ve terörün finansmanının önlenmesi alanında etkin önlemler almaktadır. Bu kapsamda, 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 otoriteler (OFAC, AB, BM vb.) tarafından yayımlanan mevzuatlara tam uyum sağlayan Bankamız, bu alandaki kontrollerini İç Kontrol ve Uyum Başkanlığı tarafından gerçekleştirmektedir.

ÜRÜN TANITIMI VE PAZARLAMA İLETİŞİMİNDE YÜKSEK ETİK STANDARTLAR

Akbank, ürün ve hizmet tanıtımı ve pazarlamasının sıkı kurallara tabi olduğu bankacılık sektöründe faaliyet yürütmenin bir zorunluluğu olarak yasalara tam uyum ilkesi ışığında faaliyet yürütmektedir. Akbank'ın iletişim faaliyetlerinin yasa ve yönetmeliklere uyumundan Kurumsal İletişim Bölümü dahil olmak üzere müşterilerle iletişim halinde olan tüm çalışanlar sorumludur. Müşteri bilgilerinin mahremiyetinin korunmasına büyük önem veren Bankamız, reklam ve sponsorluklar da dahil olmak üzere tüm ürün tanıtımı, satış ve pazarlama amaçlı iletişim faaliyetlerinde yüksek etik standartlar benimsemiştir. Ürün ve hizmet tanıtımında açık bilgilendirme politikası benimseyen Bankamız, müşterilerin hak kaybına uğramalarını önlemek için müşteri ilişkileri yönetimine yönelik tüm iş süreçlerini açık bilgilendirme politikası ışığında yürütmektedir.

ISO 22301:2012 DOĞRULTUSUNDA 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'na 2017'de de başarıyla devam etmiştir. Bankamız bünyesinde uygulamada olan İş Sürekliliği ve Olağanüstü Durum Yönetimi Sistemi, ISO 22301:2012 Sosyal Güvenlik İş Sürekliliği Yönetim Sistemi standardı doğrultusunda yürütülmektedir. Bankamız bünyesinde yılda iki kez toplanan İş Sürekliliği Komitesi, İş Sürekliliği ve Olağanüstü Durum Yönetim Sistemi kapsamında yürütülen çalışmaları izleme ve yönlendirmeden sorumludur.

ETİK BANKACILIK ANLAYIŞIMIZ

Akbank, Türkiye'nin yanı sıra uluslararası piyasalardaki yüksek marka itibarını geleceğe taşımak için yüksek etik ilkeler benimsemiştir. Bankamızın etik ilkeler kültürünün çalışanlar başta olmak üzere etki alanında yer alan tüm Akbank paydaşları arasında içselleştirilmesi için özel eğitim programları düzenlenmeye 2017'de de devam edilmiştir. Bankamız; e-eğitim programı, kurumsal web sitesi gibi iç iletişim kanalları aracılığıyla etik bankacılık anlayışının çalışanları arasında içselleştirilmesine odaklanmıştır.

PAYDAŞ İLETİŞİMİ İÇİN GÜÇLÜ BİR KANAL: ETİK HATTI

Akbank paydaşları, 444 25 25 Çağrı Merkezi'nin yanı sıra etik@akbank.com e-posta adresi aracılığıyla etik ilkeleri ihlal şüphesi taşıyan bildirimleri hızlı bir biçimde Teftiş Kurulu Başkanlığı'na 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 ulaşılabilceği tüm çalışanlara 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.



**Müşterilerimize
Kattığımız Değer**

MÜŞTERİLERİMİZE ÖZEL ÇÖZÜMLERİMİZ

— AKBANK; YAYGIN YURT İÇİ ŞUBE AĞI, GÜÇLÜ TEKNOLOJİK ALTYAPI VE ÇEŞİTLENDİRİLMİŞ ÜRÜN PORTFÖYÜ İLE MÜŞTERİ TABANINI İSTİKRARLI BİR BİÇİMDE GELİŞTİRMEYİ SÜRDÜRMEKTEDİR.

Akbank, 2017 yılında da müşteri ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda geliştirdiği katma değerli ürünler ile rekabette ön plana çıkmayı başarmıştır. Reel ekonomide ortaya çıkan yeni dinamiklerin yanı sıra modern toplumdaki yeni trendleri yakından takip eden Bankamız, çeşitlendirilmiş ürün ve hizmetleri ile birlikte güçlü hizmet altyapısıyla müşterilerinin yaşam kalitesini artırmayı ve koşulsuz müşteri memnuniyeti sağlamayı başarmıştır.

Akbank'ın temel bankacılık hizmetleri, bireysel müşterilere sunulan Bireysel Bankacılık ve Özel Bankacılık Hizmetleri ile KOBİ'lerin, kurumsal ve ticari müşterilerin farklılaşan ihtiyaçları göz önünde bulundurularak hizmete sunulan KOBİ Bankacılığı, Ticari Bankacılık ve Kurumsal Bankacılık hizmetlerinden oluşmaktadır. 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 Bankamızın iştirakleri tarafından verilmektedir

“ÖZELLEŞTİRİLMİŞ” BİREYSEL BANKACILIK ÇÖZÜMLERİMİZ

2017 yılsonu itibarıyla yaklaşık 15,5 milyon bireysel müşteriye sahip olan Akbank; yaygın yurt içi şube ağı, güçlü teknolojik altyapı ve çeşitlendirilmiş ürün portföyü ile müşteri tabanını istikrarlı bir biçimde geliştirmeyi sürdürmektedir. Koşulsuz müşteri memnuniyeti ilkesi doğrultusunda faaliyet yürüten Bankamız, bireysel bankacılık alanında farklı yaş gruplarına yönelik ürün geliştirme çalışmalarını da istikrarlı bir biçimde sürdürmektedir.

KURUMSAL MÜŞTERİLERİNİN HER ZAMAN YANINDA

2017 yılsonu itibarıyla 6.500'e ulaşan kurumsal müşteriye sahip olan Akbank; Bankamız iştiraklerinden AkYatırım, AkPortföy, AkLease ve Akbank AG (Almanya) ile AkSigorta ve AvivaSa oluşturduğu güçlü sinerji sayesinde kurumsal müşterilerine geniş bir alanda finansal ürün ve hizmetler sağlamaktadır.

TİCARİ BANKACILIK ALANINDA ÖZGÜN ÇÖZÜMLER

Akbank, ticari bankacılık alanındaki köklü uzmanlığı ışığında Türkiye'nin dört bir yanında orta ve büyük ölçekli işletmelerin ana bankası ve çözüm ortağı olmayı başarmıştır. Ticari bankacılık alanında uzman kadrolara sahip olan Bankamız; nakit yönetimi, dış ticaret, hazine ve proje finansmanı gibi konularda özgün çözümler geliştirmeye 2017 yılında da devam etmiştir.



MÜŞTERİLERİMİZE ÖZEL ÇÖZÜMLERİMİZ

AKBANK, TİCARİ BANKACILIK ALANINDAKİ KÖKLÜ UZMANLIĞI IŞIĞINDA TÜRKİYE’NİN DÖRT BİR YANINDA ORTA VE BÜYÜK ÖLÇEKLİ İŞLETMELERİN ANA BANKASI VE ÇÖZÜM ORTAĞI OLMAYI BAŞARMIŞTIR.

KOBİ’LERİN DİNAMİZMİNİ YANSITAN YENİLİKÇİ ÜRÜNLER

Akbank, KOBİ’lerin Türkiye ekonomisindeki artan gücüne paralel olarak KOBİ Bankacılığı alanında yenilikçi ürün ve hizmetler geliştirmektedir. Bankamız, Türkiye’nin dört bir yanındaki hizmet noktalarında KOBİ’lere özel Müşteri Temsilcileri istihdam ederek KOBİ’ler ile ilişkilerini bir değer zincirine dönüştürmektedir.

ÖZEL BANKACILIK ALANINDA SEÇKİN MÜŞTERİ PORTFÖYÜ

2001 yılından bu yana özel bankacılık (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. Özel bankacılık alanında seçkin bir müşteri portföyüne sahip olan Akbank, özel bankacılık kategorisindeki müşterileri ile çeşitli etkinlikler kapsamında bir araya gelerek müşterilerinin sosyal ve kültürel yaşamını zenginleştirmeyi başarmıştır.

MÜKEMMELİYET ODAKLI TELEFON BANKACILIĞI YAKLAŞIMI

Akbank, son teknolojik gelişmeler ışığında yapılandığı 444 25 25 Akbank Telefon Şubesi ve Sesli Yanıt Sistemi ile 2017 yılında da hızlı ve etkin bankacılık çözümleri sunmayı sürdürmüştür. Bankacılık sektöründeki en gelişmiş hizmet altyapısına sahip çağrı merkezlerinden biri olan Akbank Çağrı Merkezi 2017 yılında, 70 milyona yaklaşan müşteri teması gerçekleştirirken, 1.000’in üzerinde çalışanıyla hızlı ve kolay erişilebilirlik konusunda fark yaratmaya devam etmiştir.

NAKİT YÖNETİMİ VE DIŞ TİCARET HİZMETLERİNİ BİRLEŞTİREN BANKACILIK ANLAYIŞI

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 sunmaya 2017’de başarıyla devam etmiştir.

KREDİLENDİRME SÜREÇLERİNE YÖNELİK ÇEVRESEL VE SOSYAL RİSK YÖNETİMİ

— AKBANK, ÇEVRESEL VE SOSYAL POLİTİKALARI DOĞRULTUSUNDA, BİRLEŞMİŞ MİLLETLER KÜRESEL İLKELER SÖZLEŞMESİ'NDE YER ALAN TÜM UNSURLARIN, KREDİ İLİŞKİSİNDE OLDUĞU MÜŞTERİLER TARAFINDAN UYGULANMASI KONUSUNDA BÜYÜK HASSASİYET GÖSTERMEKTEDİR.

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 yılında alınan IFC kredisi sonrasında KOBİ kredilerine uygulanmak üzere Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemleri hayata geçirilmiştir. KOBİ kredileri süreçlerini IFC tarafından tanımlanan çevresel ve sosyal standartlara uyumlu hale getiren Bankamız, sürdürülebilirlik alanında öncü uygulamalara imza atmayı sürdürmüştür.

ÇEVRE VE SOSYAL POLİTİKA UYGULAMALARI

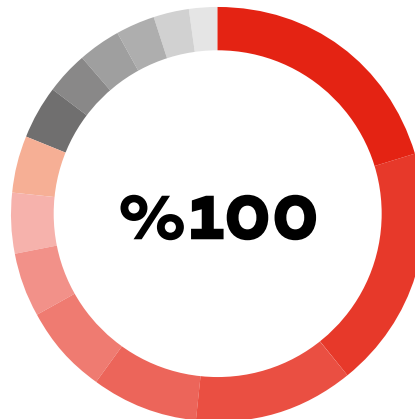
Akbank, vade sınırı gözetmeksizin 50 milyon ABD Doları ve üzerindeki proje finansman kredileri ile 75 milyon ABD Doları ve üzerindeki diğer yatırım kredilerini detaylı analizlerle çevresel ve sosyal etkileri ölçerek değerlendirmektedir. Bunun yanı sıra, tutar sınırı gözetmeksizin

tüm krediler "Akbank Çevre ve Sosyal Politikaları" çerçevesinde değerlendirilmekte, kullandırılan her ticari nitelikli kredinin Bankamızın çevre ve sosyal politikasının bir parçası olan "Kredilendirilmeyecek Faaliyetler Listesi" kapsamında olup, olmadığı irdelenmektedir. Bunun yanı sıra; yenilenebilir enerji yatırımları, atık dönüşüm yatırımları, karbon salımını düşürücü, verimlilik artırıcı yatırımlar gibi çevresel koşulları iyileştirici projelerin kredilendirilmesine öncelik verilmektedir. Çevre üzerindeki olumsuz etkileri önceden öngörülemez projelerde ise iyileştirme yapması için müşteriler desteklenmektedir.

KREDİ TAHSİS SÜREÇLERİNDE ÇEVRESEL VE SOSYAL ETKİ GÖZETİMİ VE KREDİLENDİRİLMİYEN FAALİYETLER

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.

SEKTÖR BAZINDA DAĞILIM



*MIS Bilgisi'ne göre.

KREDİLENDİRME SÜREÇLERİNE YÖNELİK ÇEVRESEL VE SOSYAL RİSK YÖNETİMİ

ULUSAL MEVZUAT VE ÜLKEMİZİN TARAF OLDUĞU ULUSLARARASI SÖZLEŞMELER GEREĞİ YASA DIŞI SAYILAN HERHANGİ BİR ÜRÜN VEYA HİZMETİN ÜRETİMİ YA DA TİCARETİ AKBANK TARAFINDAN FİNANSE EDİLMEMEKTEDİR.

Bu doğrultuda, ulusal mevzuat ve ülkemizin taraf olduğu uluslararası sözleşmeler gereği yasaklanmış faaliyetleri de kapsayacak şekilde hiç bir tutar sınırı olmadan, çevresel ve sosyal risk değerlendirmesi gerekmeksizin finanse edilecek faaliyetler belirlenmiştir.

Ulusal mevzuat ve ülkemizin taraf olduğu uluslararası sözleşmeler gereği yasadışı sayılan herhangi bir ürün veya hizmetin üretimi ya da ticareti finanse edilmemektedir. Ayrıca, Bankamızın sosyal kriterleri kapsamında, çocuk işçi çalıştırdığı sabit olan işletmelere ve kitle imha silahları ve kara mayınları üretimi ile iştigal olan işletmelere kredi sağlanmamaktadır.

Bunun yanı sıra;

- Zincirsiz (yasaklanmış) asbest üretimi ya da ticareti, ozon tabakasını incelten ürünlerin üretimi veya ticareti (07.04.2017 tarih ve 30031 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren Ozon Tabakasını İncelten Maddelerin Azaltılmasına İlişkin Yönetmelik kapsamında kalan ürünler),
- PCB (poliklorlu bifenil) - yüksek derecede toksik kimyasallardan oluşan grup - içeren ürünlerin sektör gözetmeksizin üretimi veya ticareti (27.12.2007 tarih ve 26739 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren Poliklorlu Bifenil ve Poliklorlu Terfenillerin Kontrolü Hakkında Yönetmelik Madde 5 (“Genel İlkeler”) kapsamında kalan ürünler),

- 2,5 km’den daha uzun ağlarla, patlayıcı ve zehirli madde kullanılarak yapılan balıkçılık faaliyetleri,
- Yağmur ormanlarını kullanarak ticari faaliyet yapan, CITES ile sınırlandırılmış doğal hayat unsurları ve ürünleri ticareti ,
- Radyoaktif ürünlerin üretimi ya da ticareti (medikal ekipmanların, kalite kontrol (ölçüm) ekipmanların veya radyoaktif kaynağı önemsiz bulunan ve/veya yeterince korunan ekipmanların satın alınması haricinde), gemi söküm işlemleri,
- Kumarhane veya kumarhane bulunduran konaklama tesisleri,
- Uluslararası öneme sahip sulak alanlar sözleşmesi (RAMSAR) kapsamında RAMSAR alanı olarak belirlenen alanlarda yapılan faaliyetler, kredilendirilmeyecek faaliyetler kapsamındadır.

Akbank bünyesinde uygulanmakta olan Çevresel ve Sosyal Risk Değerlendirme Sistemi’nde aşağıdaki kriterler takip edilmektedir⁽¹⁾;

- Finansman talebinde bulunulan yeni yatırım projeleri (ya da kredi talepleri), potansiyel olarak yaratabileceği çevresel ve sosyal etkileri ışığında yapılacak değerlendirme sonucunda yüksek, orta ve düşük riskli olarak sınıflandırılmaktadır.
- Sektörlere göre farklılaşan ek değerlendirme ölçütleri, çevre ve sosyal riskleri yüksek olarak bilinen sektörler için uygulanmaktadır⁽²⁾.

⁽¹⁾ Bu sistem, bu doküman ile güncellenen Çevre ve Sosyal Politikaları’nın yürürlüğe girdiği tarihten önce kullanılan krediler ve/veya Öteleme/Yapılandırma talepleri için uygulanmamaktadır.

⁽²⁾ Değerlendirme sistemi kapsamında yüksek çevresel ve sosyal risklere sahip olduğu belirlenmiş sektörlerden bazıları şunlardır; Maden, Üretim (makine, ekipman, gıda, balıkçılık), Kimya (petrokimya dahil), Altyapı&Ulaşım ve Enerji.

**— AKBANK
ÇEVRE VE SOSYAL
POLİTİKALARI YILDA
BİR KERE GÖZDEN
GEÇİRİLEREK
DEĞİŞEN VE GELİŞEN
İHTİYAÇLAR
DOĞRULTUSUNDA
YÖNETİM KURULU
ONAYINA
SUNULARAK REVİZE
EDİLMEKTEDİR.**

- Kredi kullanmak isteyen firmanın mevcut durumda gerçekleştirdiği faaliyetlerden kaynaklanan çevresel ve sosyal riskler ve bu risklerin yönetilme biçimi de bu değerlendirmede dikkate alınmaktadır. Yüksek ve orta riskli proje ve kredi talepleri için bağımsız danışman tarafından hazırlanacak Çevre ve Sosyal Değerlendirme Raporu talep edilmektedir. Kredi ve/veya proje finansman talebinde bulunan firma tarafından Çevresel ve Sosyal Aksiyon Planı (Çevre ve Sosyal Taahhütler listesi) hazırlaması istenmektedir.
- Bu Çevre ve Sosyal Aksiyon Planı (Çevre ve Sosyal Taahhütler listesi) müşteriyle yapılan sözleşmeye de eklenmektedir.
- Yüksek ve orta riskli projelerde çevresel ve sosyal risklerin yönetimi için önerilen önlemlerle ilgili daha detaylı bilgiye aşağıdaki internet sitesinden ulaşılabilir:
<http://www.akbank.com/tr-tr/Yatirimci-iliskileri/Sayfalar/surdurulebilirlik-vizyonumuz.aspx>

**ÖN KREDİ KOMİTESİ VE
KREDİ TAHSİS İŞ BİRİMİ
SORUMLULUĞUNDA
DEĞERLENDİRME**

Akbank bünyesinde kredilerin politikalara uygunluğunun değerlendirilmesi ve gerekli eylem planlarının oluşturulmasından Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Ekibi, Akbank Şubeleri, Kurumsal ve Ticari İş Birimleri, Yatırım Bankacılığı ve Kredi Tahsis İş Birimi sorumludur. Kredi onayı, Yönetim Kurulu bünyesinde oluşturulan Kredi Komitesi veya Yönetim Kurulu'nca yetkilendirilen tahsis makamı tarafından verilmektedir.

Akbank Çevre ve Sosyal Politikaları yılda bir kere gözden geçirilerek değişen ve gelişen ihtiyaçlar doğrultusunda Yönetim Kurulu onayına sunularak revize edilmektedir. Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Ekibi, projelerin ve diğer yatırım faaliyetlerinin inşaat aşamasından başlayarak işletme aşamasına ve hatta bazı özellikli sektörlerin (maden gibi) kapanış aşamasını kapsayacak şekilde çevresel ve sosyal etkilerinin değerlendirilmesinden ve yönetilmesinden sorumludur.

2017 yılı içerisinde 23 adet kredi talebi çevre ve sosyal etki politikalarına uymadığı için reddedilmiştir.

KREDİLENDİRME SÜREÇLERİNE YÖNELİK ÇEVRESEL VE SOSYAL RİSK YÖNETİMİ

**AKBANK,
ULUSLARARASI
FİNANS
KURULUŞLARI
İLE İŞ BİRLİĞİ
İÇERİSİNDE
MÜŞTERİLERİ
İÇİN SÜREKLİ
YENİ KREDİ
OLANAKLARI
YARATMA
VE ÜLKE
EKONOMİSİNİN
BÜYÜMESİNE
KATKIDA
BULUNMA
ÇALIŞMALARI
YÜRÜTMEKTEDİR.**

YEREL HALKIN HASSASIYETLERİ DİKKATE ALINIYOR

Akbank, kredi tahsis öncesi yapılan mevcut durum kontrollerinde projenin ÇED raporuna ve/veya Çevresel ve Sosyal Durum Raporu'na uyumu ve önerilen projeye yöre halkının tepkisi gibi konularda alanında uzman bağımsız danışmanlarla birlikte araştırmalar yapmaktadır. 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.

ULUSLARARASI SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK FONLARINA ERİŞİM OLANAKLARI

Akbank, uluslararası finans kuruluşları ile iş birliği içerisinde müşterileri için sürekli yeni kredi olanakları yaratma ve ülke ekonomisinin büyümesine katkıda bulunma çalışmaları yürütmektedir. IFC, EBRD, EIB, OPIC gibi uluslararası finans kuruluşlarından sağlanan kredilerle Bankamız, çevre dostu ve sürdürülebilir kalkınmaya odaklanan projeleri desteklemektedir. Akbank 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, Ekim 2017'de Uluslararası Finans Kuruluşu ("IFC") ile İpotek Teminatlı Menkul Kıymet Programı ("İTMK") kapsamında 536 milyon Türk Lirası finansman sağlamak üzere sözleşme imzalamıştır. Bankamız, anlaşma kapsamında sağlanan finansmanı çevre dostu Yeşil Bina Sertifikası'na sahip konut kredileri için de kullanmaktadır.

TÜRK BANKACILIĞINDA ÖRNEK BİR UYGULAMA: AKBANK SOSYAL VE ÇEVRESEL YÖNETİM SİSTEMİ (SEMS)

"Akbank Sosyal ve Çevresel Yönetim Sistemi" (Social & Environmental Management System-SEMS) IFC ile 2010'da 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.

— AKBANK SOSYAL VE ÇEVRESEL YÖNETİM SİSTEMİ'NİN HEDEFİ, TÜM KOBİ SEGMENTİ MÜŞTERİLERİNİN ÇEVRESEL VE SOSYAL RİSKLERİNİ DEĞERLENDİREREK BU RİSKLERİN GERÇEKLEŞMESİNİ ENGELLEMektir.

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 yansması yönünde önemli adımlar atılmıştır.

Akbank Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi kapsamında yürütülen çalışmalar SEMS Ekibi tarafından organize edilirken, KOBİ Bankacılığı ve Krediler İş Birimi'nden birer kişi "SEMS Temsilcisi" 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 süreçlerinde çevresel ve sosyal risklerin ölçülmesine olanak sağlayan altyapının kurulması,
- Risklerin ölçülmesine ve takip edilmesine olanak vererek raporlama gerçekleştirilmesi.

KOBİ MÜŞTERİLERİMİZİN ÇEVRESEL VE SOSYAL RİSKLERİNİN ÖLÇÜLMESİ

Akbank, 2017 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. 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 getirilmiştir.

KREDİLENDİRME SÜREÇLERİNE YÖNELİK ÇEVRESEL VE SOSYAL RİSK YÖNETİMİ

AKBANK'TA KREDİ TAHSİS SÜREÇLERİNDE MÜŞTERİLERİN ÇEVRESEL VE SOSYAL RİSK SKORU BELİRLEYİCİ UNSUR KABUL EDİLMEKTEDİR.

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

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/ambargolara tabi herhangi bir ürün ya da hizmetin üretim ya da ticareti,
- Silah ve cephane üretimi veya ticareti,

- Radyoaktif ürünlerin üretimi veya ticareti (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 ⁽³⁾ çocuk işçiliği ⁽⁴⁾ içeren üretim veya aktiviteler,
- Tropikal yağmur ormanlarında gerçekleştirilen ticari ormancılık faaliyetleri.

Aşağıdaki kredilerin finansmanında KOBİ segment müşterilerine özel sınırlama getirilmiştir⁽⁵⁾:

Ayrıca, KOBİ segment müşterilere sınırlama getirilen faaliyetler ve mikro segment müşterilere uygulanacak ilave maddeler aşağıdaki gibidir:

- Bira ve şarap hariç, alkollü içeceklerin üretimi veya ticareti,
- Tütün üretimi veya ticareti,
- Kumarhane, casino ve eşdeğer teşebbüslerin faaliyetleri,

⁽³⁾ Zorla çalıştırma, bir kişinin tehditle veya zorlamayla kendi isteği dışında yaptığı tüm iş ve hizmetleri içermektedir.

⁽⁴⁾ 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.

⁽⁵⁾ Bu madde temel olarak ilgili faaliyetlerle uğraşmayan proje sponsorları için geçerli değildir. Temel olarak bir faaliyetle uğraşmamak, ilgili faaliyetin proje sponsorunun ana faaliyeti olmadığı; ancak ana faaliyetlerine yardımcı olduğu anlamına gelmektedir. Bu madde kapsamında finanse edilen projelerin toplamı KOBİ ve Mikro Segment toplam kredi portföyünün %13'ünü geçemeyecektir.

**— KOBİ KREDİ
SÜREÇLERİ
İÇERİSİNDE GÖREV
ALAN GENEL
MÜDÜRLÜK’TE 333,
ŞUBE VE BÖLGELERDE
İSE 2.997 ÇALIŞANA
AKBANK ÇEVRESEL
VE SOSYAL YÖNETİM
SİSTEMİ İLE İLGİLİ
OLARAK ONLINE
EĞİTİM VERİLMİŞTİR.**

- Sürdürülebilir bir şekilde işlenen ormanlardan temin edilen kütük/ağaç ürünleri haricindeki orman ürünlerinin üretimi ve ticareti,
- Mikro segment kredilerinde uygulanacak ilave maddeler,
- Önemli miktardaki tehlikeli kimyasalların üretimi, ticareti, depolanması veya nakliyatı, veya tehlikeli kimyasalların ticari ölçekte (boyutlarda) kullanımı (Tehlikeli kimyasallar; gazolin, gaz yağı veya diğer petrol ürünlerini kapsamaktadır),
- Yerli halkın sahip olduğu veya hak ettiği arazilerde veya yerli halkın tam belgeli rızaları olmaksızın yapılan üretim ya da faaliyetler.

**ÇEVRESEL VE SOSYAL
YETKİNLİKLERİMİZ**

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, 2018 yılı içerisinde SEMS eğitim faaliyetleri kapsamında 2. adıma geçmeyi hedeflemektedir. SEMS sistemi kapsamında kurulacak olan online riskleri ölçme ve değerlendirme sisteminin kullanılması için süreçlerde yer alan tüm çalışanlara gerekli yetkinliklerin kazandırılmasını hedefleyen yeni bir online eğitim modülü hazırlanmaktadır.

**ÇEVRESEL VE SOSYAL
RİSKLERİNİN YÖNETİLMESİ**

Akbank, çevresel ve sosyal risklerin ölçülmesi ve önlenmesinin yanı sıra bu risklerin meydana geldiğinde yönetilmesinin sürdürülebilirlik açısından taşıdığı öneminin farkındadır. Bankamız, tüm KOBİ Bankacılığı kredi müşterilerinin taşıdığı çevresel ve sosyal riskler ile bu riskleri önlemek için alınan ya da alınması planlanan önlemleri geliştirdiği BT altyapısı ile raporlanabilir hale getirmiştir. Bankamızın SEMS Ekibi, bütün KOBİ müşterilerinin taşıdığı riskleri izlemektedir.

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

İKLİM DOSTU KREDİLER

TÜRKİYE'DE ENERJİ SEKTÖRÜNÜN GELİŞİMİNE NİTELİKLİ KATKILAR SUNAN AKBANK, PROJE FİNANSMAN FAALİYETLERİNİ ÇEVRESEL ETKİ GÖZETEREK YÜRÜTMEKTEDİR.

YENİLENEBİLİR ENERJİ ALANINDA FİNANSMAN ÇÖZÜMLERİ

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.

Türkiye'de enerji sektörünün gelişimine nitelikli katkılar sunan Akbank, proje finansman faaliyetlerini çevresel etki gözeterek yürütmektedir. 2017 yılında da bu yaklaşım çerçevesinde faaliyetlerini şekillendiren Bankamız, sektör genelinde referans gösterilen uygulamalara imza atmıştır.

ENERJİDE DIŞA BAĞIMLILIĞI AZALTACAK YENİLENEBİLİR ENERJİ YATIRIMLARI

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 imkanlar sunan fonlama seçenekleri geliştirmeyi hedeflemektedir.

OPIÇ'TEN ENERJİ VERİMLİLİĞİ TEMALİ FON

Akbank, yenilenebilir enerji projelerine sağladığı desteği sürdürülebilir kılmak için Ekim 2014 tarihinde ABD'nin resmi kalkınma kurumu OPIC ile 175 milyon ABD Doları tutarında 15 yıl vadeli bir kredi anlaşması imzalamıştır. Yatırımcılar için cazip imkanlar sunan bu kredi paketi ile Akbank, 2015-2017 yılları arasında minimum %20 seviyesinde enerji tasarrufu sağlayan enerji verimliliği yatırımları ile makina ekipman tedariklerinin yanı sıra Yenilenebilir Enerji yatırımlarını finanse etmiştir.

YENİLENEBİLİR ENERJİ PROJELERİNE YÖNELİK EBRD KAYNAKLI MİDSEFF FONU KULLANDIRIMI

Akbank, yenilenebilir enerji projelerine sağladığı desteği sürdürülebilir kılmak için Ekim 2015 ve Haziran 2016 tarihlerinde EBRD ile toplamda 220 milyon ABD Doları tutarında 12 yıl vadeli iki kredi anlaşması imzalamıştır. Yatırımcılar için cazip imkânlar sunan bu kredi paketi ile Akbank, 2015-2017 yıllarında 162 milyon ABD Doları toplam tutarlı Yenilenebilir Enerji yatırımlarını finanse etmiştir. Kalan tutarın alokasyonuna 2018 yılında da devam edilmesi hedeflenmektedir.

**— AKBANK,
2015-2017
YILLARINDA 162
MİLYON ABD DOLARI
TOPLAM TUTARLI
YENİLENEBİLİR
ENERJİ YATIRIMLARINI
FİNANSE ETMİŞTİR.**

**%100'Ü YENİLENEBİLİR
ENERJİ PROJELERİ'NE
AKTARILAN ENERJİ
PROJESİ FİNANSMANLARI**

Akbank tarafından 10 milyon ABD Doları ve üzerindeki yenilenebilir enerji projelerine sağlanmış olan toplam proje finansman kredisi büyüklüğü 31 Aralık 2017 tarihi itibarıyla 2.725 milyon ABD Doları seviyesine ulaşmıştır. Yenilenebilir enerji projelerine sağlanan kredilerin enerji projeleri kredileri içerisindeki payı ise %81 seviyesine çıkmıştır.

Türkiye'deki yenilenebilir enerji projeleri yatırımlarının en büyük destekçisi bankalardan biri olan Akbank, 2017 yılında;

- İzmir ve Kahramanmaraş illerinde kurulacak olan 49 MW GES portföyü projesine 44,5 milyon ABD Doları,
- Kütahya ve Afyon illerinde kurulacak 31 MW kurulu güce sahip GES portföyü projesine 30 milyon avro,
- Urfa ve Ankara illerinde kurulacak 15 MW kurulu güce sahip GES portföyü projesine 13 milyon ABD Doları,
- Gaziantep ve Osmaniye illerinde kurulacak 21 MW kurulu güce sahip GES portföyü projesine 21 milyon ABD Doları,

- Kırklareli ilinde kurulacak 11 MW kurulu güce sahip biyogaz, gübre üretim tesisi ve elektrik üretim santrali projesine 25 milyon ABD Doları,
- Şanlıurfa, İzmir ve Ankara illerinde kurulacak 35 MW kurulu güce sahip GES portföyü projesine 38,65 milyon ABD Doları,
- Denizli ilinde kurulacak 70 MW kurulu güce sahip jeotermal elektrik santrali projesine 54 milyon ABD Doları,
- Antalya ilinde kurulu 41 MW kurulu güce sahip HES projesine 33 milyon ABD Doları,
- Nevşehir ilinde kurulacak 9 MW kurulu güce sahip GES portföyü projesine 11 milyon ABD Doları olmak üzere toplamda 276,15 milyon ABD Doları tutarında yeni finansman sağlamıştır.

Akbank tarafından finanse edilen yenilenebilir enerji projeleri ile 2017 yılında yaklaşık 12.000 GWh seviyesinde yıllık elektrik üretimi gerçekleştirmiş ve 6,3 milyon ton düzeyinde CO₂ salınımı engellenmiştir.

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

	Kurulu Güç (MW)
HES	3.345
RES	348
JES	255
GES	193
Biyogaz	11
Toplam	4.152

ALTYAPI PROJELERİNE YÖNELİK FİNANSMAN ÇÖZÜMLERİ

**AKBANK, PROJE
FİNANSMANI
KONUSUNDA
SAHİP OLDUĞU
KÖKLÜ BİLGİ
BİRİKİMİNİ
MÜŞTERİLERİYLE
YATIRIMLARIN
PLANLANMASI
AŞAMASINDA
PAYLAŞARAK
FİNANSMAN
YAPILANMASINA
YÖNELİK YOL
HARİTALARI
ÜRETMEKTEDİR.**



PROJE FİNANSMANINDA YENİLİKÇİ YAKLAŞIMLAR

Akbank, Türkiye'nin önde gelen altyapı projelerini kapsayan "greenfield" projelere yönelik finansman çalışmalarının yanı sıra önemli refinansman çalışmalarına 2017 yılında da devam etmiştir. Bankamız, daha önce 22 bankanın yer aldığı bir konsorsiyum ile finanse edilen Antalya Havalimanı'nın refinansmanını 362 milyon avro ile tek başına üstlenmiş ve başarıyla gerçekleştirmiştir.

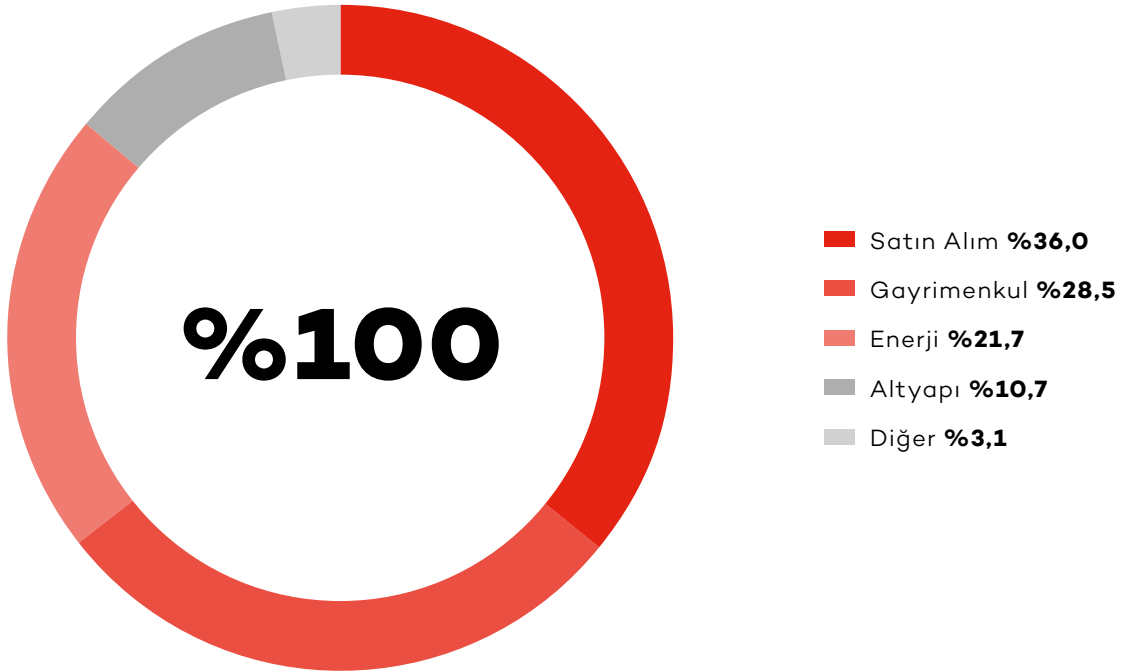
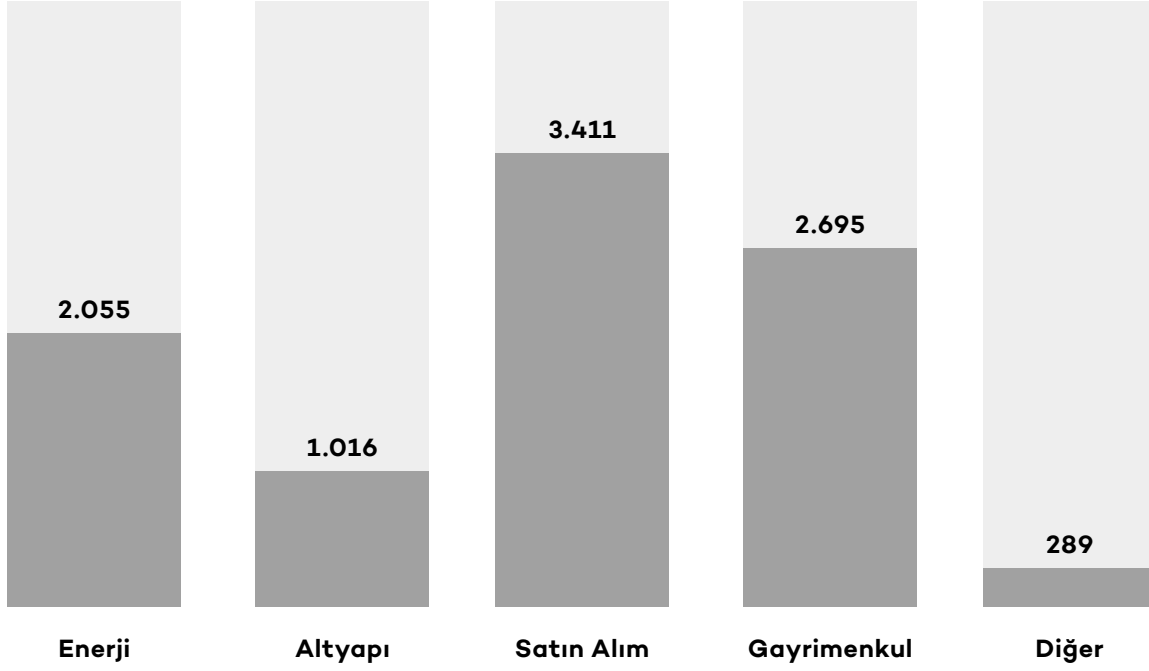
Akbank, 2017 yılında EBRD ile birlikte teknik, çevresel ve sosyal etkileri maksimum düzeyde gözeterek EBRD'nin Türkiye'de finanse ettiği ilk altın madeni projesinin önemli kreditorlerinden biri olmuştur.

DENGELİ KREDİ PORTFÖY YAPISI

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 tahsisini gerçekleştirmektedir.

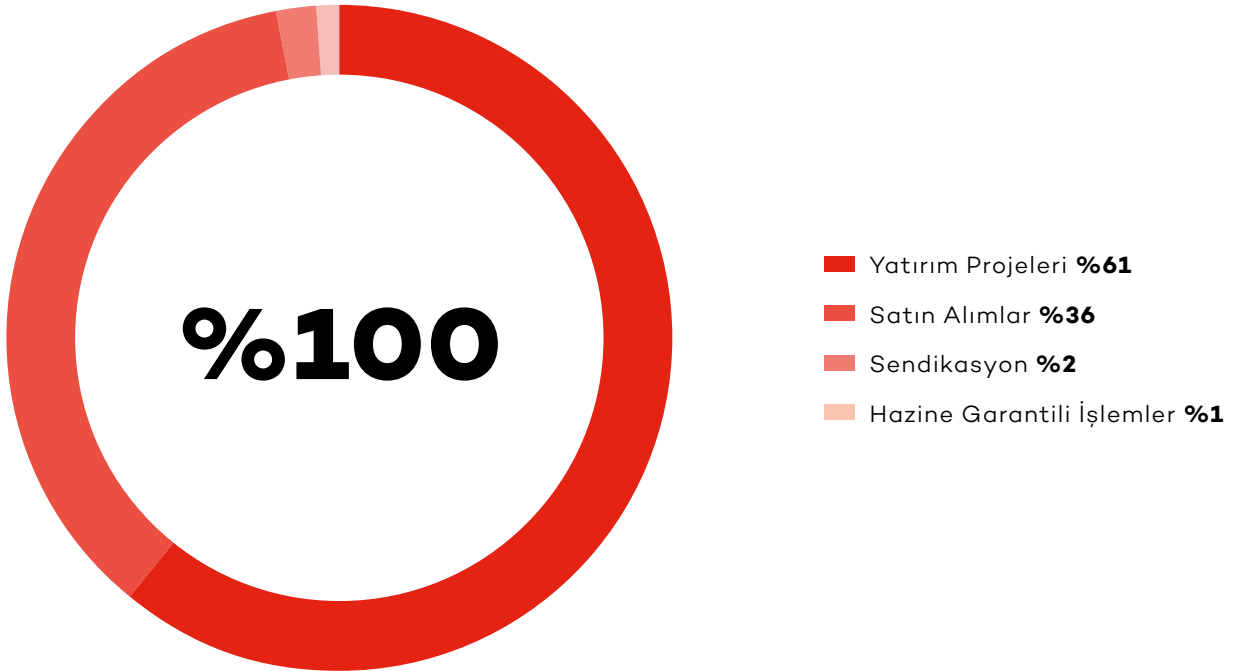
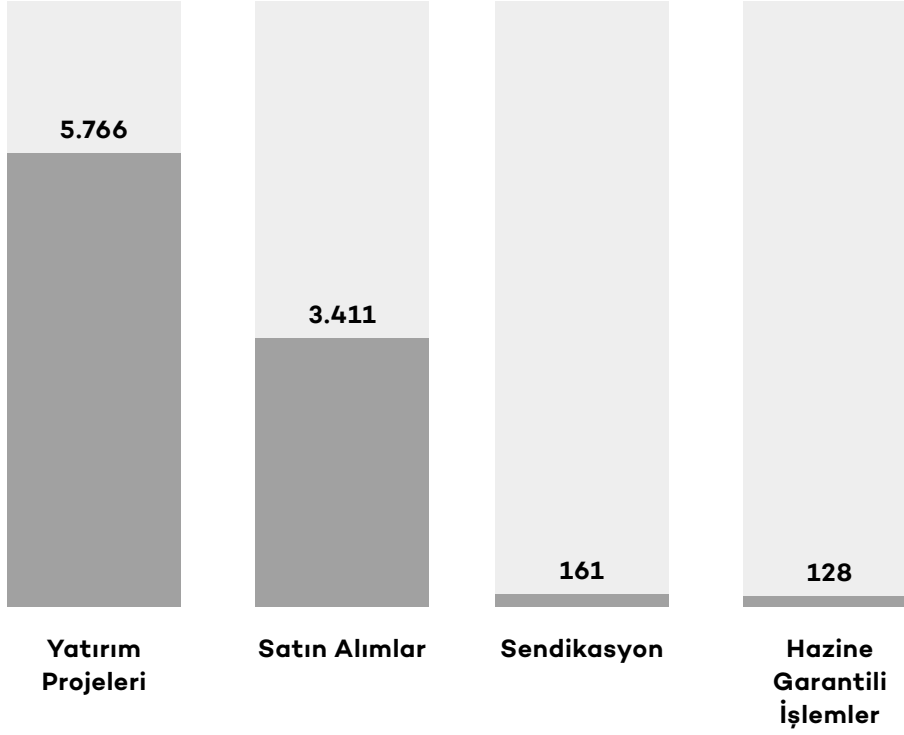
SEKTÖR AYRIMINA GÖRE PROJE FİNANSMAN KREDİLERİ (MİLYON ABD DOLARI)



MÜŞTERİLERİMİZE KATTIĞIMIZ DEĞER

ALTYAPI PROJELERİNE YÖNELİK FİNANSMAN ÇÖZÜMLERİ

İŞLEM TİPİNE GÖRE PROJE FİNANSMAN KREDİLERİ (MİLYON ABD DOLARI) (31.12.2017)



MÜŞTERİLERİMİZE ÖZEL HİZMETLER

— KREDİ GARANTİ FONU (KGF) İLE AKBANK ARASINDA İMZALANAN PROTOKOLLER İLE KGF’NİN PROGRAMLARINA ARACILIK EDİLEREK KOBİ’LERE TEMİNAT DESTEĞİ SUNULMAKTADIR.

KOBİ’LERİN İNOVASYON ADIMLARINDA YANLARINDAYIZ...

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 VE KGF İLE ETKİN İŞ BİRLİĞİ

Akbank’ın KOSGEB ile gerçekleştirdiği verimli iş birliği sayesinde, “Sıfır Faizli İşletme Kredi Faiz Desteği”, “Makine Teçhizat Kredi Faiz Desteği” ve “2017 Acil Destek Kredisi” programları kapsamında KOBİ’lere sıfır faizli finansal destek sağlanmıştır. “Sıfır Faizli İşletme Kredi Faiz Desteği Programı” ile Türk ekonomisinin can damarı KOBİ’lere yönelik olarak ekonomik canlanmanın sağlanmasına, “Acil Destek Kredisi Programı” ile Türkiye’de yaşanan doğal afetler, genel grev, yangın, halk hareketleri, terör gibi durumlardan etkilenen, imalat sanayisinde faaliyette bulunan işletmelere, “Makine Teçhizat Kredi Faiz Desteği Programı” ile ise imalat sanayisinde faaliyet gösteren müşterilerin yerli ve yeni makina/teçhizat alımlarına yönelik olarak düzenlenen programlara aracılık edilerek kredi imkanı sunulmuştur.

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.

DİJİTAL DÖNÜŞÜMDE KOBİ’LERE KATKI SUNUYORUZ

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

MÜŞTERİLERİMİZE ÖZEL HİZMETLER

AKBANK, MÜŞTERİLERİ KADAR ÇALIŞANLARININ DİJİTALLEŞMESİ İÇİN İMKANLARINI SEFERBER ETMEKTEDİR.

dijitalleşmesi sürecini; işlerini daha verimli yapabilme, müşteri taleplerini karşılama, maliyetlerini azaltma ve işletmelerin hayatta kalabilmesi açısından hayati önem taşıdığına inanan Akbank, KOBİ'lerin en temel bankacılık ihtiyacı olan kredilerin dijital kanallardan kullanılmasına yönelik etkin kanallar oluşturmuştur. Akbank Direkt sayesinde, KOBİ'ler kredi limitleri dahilinde ticari kredilerini kolay ve hızlı bir şekilde, uygun faiz oranları ile kullanabilme olanağı elde etmiştir.

KOBİ'ler, Nakit Yönetimi ve Dış Ticaret işlemleri için 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 İnternet şubesi üzerinden de yapabilmektedir. Buna ilave olarak, ithalat ödeme fonksiyonu üzerinden Peşin ve Mal Mukabili ithalat transfer işlemlerini de gerçekleştirebilmektedir.

Mobil uygulamalar aracılığıyla da KOBİ'lerin hayatını kolaylaştırmaya odaklanan Akbank, POS sahibi KOBİ'lere çalışma koşulları, günlük ciro gerçekleştirmeleri, gün sonu raporları ve kampanyalar hakkındaki tüm bilgilere Akbank Direkt İşim uygulamasından erişebilme olanağı sunmuştur. Bunun ötesinde, Akbank Üye İşyerleri bulunduğu lokasyon ve sektörlerine göre kendisiyle aynı sektörde faaliyet gösteren diğer üye işyerlerine ait ortalama ciro bilgilerine ulaşarak, rekabette nerede olduklarını da görebilmektedir.

Akbank; müşterisi olsun-

olmasın, üye iş yeri olmak isteyen tüm şahıs firmaları, Türkiye'de ilk kez hizmete geçen baştan uca online POS başvuru imkanıyla, tüm başvuru ve açılış süreçlerini akbank.com ya da Akbank Direkt'ten 7/24 şubeye gitmeden gerçekleştirebilme olanağı sunmaya başlamıştır.

KOBİ MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİCİLERİNE YÖNELİK DİJİTALLEŞME EĞİTİMLERİ...

Akbank, müşterileri kadar çalışanlarının da dijitalleşmesi için imkanlarını seferber etmektedir. KOBİ Müşteri İlişkileri Yöneticileri müşterilerinin bilgilerine mobil cihazlardan erişebilmekte, ziyaretlerinde onların ihtiyaçlarına uygun bir şekilde krediden üye işyerine, çek karnesinden KOBİ Tarifeleri'ne kadar birçok ürünü sunabilmektedir. Böylece, KOBİ'ler, bankaya gitmeye gerek kalkmaksızın ihtiyaçlarını mobilden anında halledebilme olanağı elde etmiştir.

KOBİ'LERİN İHTİYAÇLARINA YÖNELİK FİNTECH ÇÖZÜMLERİ...

KOBİ'lerin hayatlarını kolaylaştıracak Fintech'leri mercek altına alan Akbank, KOBİ'lerin ihtiyaçlarına yönelik, verimliliklerini artıracak dijital uygulamalar geliştiren Fintech'lerle çözüm ortaklığı geliştirmiştir. Bankamız, KOBİ'lere artı değer katan çözümler sunan fintechlerle kurduğu çözüm ortaklıkları ile fintech ekosisteminin

**— AKBANK,
KOBİ'LERİN
İHTİYAÇLARINA
YÖNELİK
VERİMLİLİKLERİNİ
ARTIRACAK DİJİTAL
UYGULAMALAR
GELİŞTİREN
FİNTECH'LERLE
ÇÖZÜM ORTAKLIĞI
GELİŞTİRMİŞTİR.**

büyümesine öncülük etmeyi amaçlamaktadır. Bu kapsamda Paraşüt ve Kolay İK ile etkin bir iş birliği gerçekleştirilmiştir.

Paraşüt; KOBİ'lerin finansal işlemlerini dijitalle taşıyabilecekleri içerik olarak basit, yalın, kullanıcı dostu bir çözüm sunmaktadır. Bu uygulama ile işletmeler; fatura kesmekten ödeme takibine, online tahsilattan raporlamaya kadar tüm finansal operasyonlarını kolayca yönetebilmektedir. KOBİ'lerin Akbank üzerinden yaptıkları işlemleri kolayca takip etmelerini sağlamak amacıyla da Paraşüt ile bir entegrasyon yapılmıştır. Akbank Direkt entegrasyonu sayesinde KOBİ'ler Akbank hesaplarından yaptıkları işlemleri kolayca takip edip muhasebeleştirebilmekte, tedarikçilere ya da diğer kişilere yapacakları ödemeleri de buradan gerçekleştirebilmektedir.

Bordro yönetimi, toplu maaş ödemeleri, yıllık izin/çalışan hakları yönetimi, masraf-nakit avans yönetimi ve performans yönetimi gibi pek çok İK süreçlerinde KOBİ'lerin hayatını kolaylaştırmak üzere Kolay İK ile Akbank bir iş birliği gerçekleştirmiştir. Bunun sonucunda artık KOBİ'ler ihtiyaç duydukları her an çalışanlarına ait öğrenmek istedikleri bilgilere bilgisayar, akıllı telefon ya da tabletlerinden ulaşabilmektedir. Müşterilerin Akbank hesaplarından yaptıkları maaş ödemelerini bu uygulama üzerinden gerçekleştirebilmeleri için Kolay İK ile de entegrasyon yapılmıştır.

Paraşüt ve Kolay İK uygulamalarından yararlanmak isteyen KOBİ'ler www.kobilerdijitale.com adresinden başvurabilmektedir.

**GİRİŞİMCİLİK
EKOSİSTEMİNE ÖNEMLİ BİR
KATKI: AKBANK GİRİŞİMCİ
GELİŞTİRME PROGRAMI**

Akbank, girişimcilere yol göstermek, destek olmak ve eğitmek amacıyla Sabancı Üniversitesi ile iş birliği içerisinde Akbank Girişimci Geliştirme Sertifika Programı'nı 2017 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 yakalamıştır. Bunun yanı sıra; katılımcılar, konuk konuşmacı olarak katılan başarılı girişimcileri dinleme ve ünlü girişimcilere yapılan ofis ziyaretleri ile onlarla tanışma imkânı da bulmuştur.

MÜŞTERİLERİMİZE ÖZEL HİZMETLER

AKBANK, TARIM SEKTÖRÜNÜN İHTİYAÇLARINI, SEZONLUK NAKİT AKIŞLARINI GÖZ ÖNÜNDE BULUNDURARAK HAZIRLADIĞI BANKACILIK ÜRÜNLERİ VE SİGORTA HİZMETLERİ İLE KARŞILAMAKTADIR.

ENDEAVOR DERNEĞİ İLE UZUN VADELİ İŞ BİRLİĞİ

Akbank'ın Endeavor Derneği ile iş birliği içerisinde etkin girişimcilere yönelik uygun teminat koşulu ile uzun vadeli, düşük faiz avantajları sunan kredi hizmeti 2017 yılında da başarıyla devam etmiştir.

AKBANK AİLE ŞİRKETLERİ AKADEMİSİ

Sabancı Üniversitesi Yönetici Geliştirme Birimi (EDU) iş birliğiyle hazırlanan "Akbank Aile Şirketleri Akademisi" 2017 yılsonu itibarıyla onuncu 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.

İFTAR YEMEKLERİ

Akbank, Ramazan ayı boyunca Gaziantep, Bursa, Erzurum, Adana, Edirne, Lüleburgaz, Polatlı, Aydın, Manisa, Söke, Çan ve Akşehir'de KOBİ'ler, çiftçiler ve sektör temsilcileri ile iftar yemeklerinde bir araya gelerek onların talep ve ihtiyaçlarını doğrudan öğrenmiştir. Bankamız, müşterileri için yeni ürün ve hizmetler geliştirmeye bu bilgiler ışığında başarıyla devam etmeyi hedeflemektedir.

TARIM FUARLARI

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

DİREKT BANKACILIK UYGULAMALARI

— AKBANK, 2017 YILINDA HAYATA GEÇİRDİĞİ DİJİTAL YATIRIMLARLA MÜŞTERİLERİN KENDİ BAŞLARINA YAPABİLECEKLERİ BİRÇOK BASİT İŞLEMİ BAŞTA AKBANK DİREKT MOBİL OLMAK ÜZERE DİREKT BANKACILIK KANALLARINA TAŞIMAYI SÜRDÜRMÜŞTÜR.

DİREKT BANKACILIK KANALLARI ARACILIĞIYLA GELECEĞİN BANKACILIĞI ANLAYIŞI

Akbank, günümüz koşullarında zamanın en değerli sermaye haline gelmesinin bir sonucu olarak Akbank Direkt Bankacılık Kanalları üzerinden müşterilerine sunduğu ürün ve hizmetleri çeşitlendirmeye devam etmiştir. Bu kapsamda, Bankamızın Direkt Bankacılık Kanalları müşteri sayısı istikrarlı bir biçimde artış göstermiştir. Türkiye Bankalar Birliği (TBB) Eylül 2017 Raporu'na göre, Türkiye'de 32 milyona yakın banka müşterisi dijital bankacılığı aktif bir biçimde kullanırken, aktif mobil bankacılık banka müşteri sayısı 27 milyona ulaşmıştır. İnternet ve cep telefonu kullanımının yaygınlaşması ile birlikte dijital bankacılık kanallarını kullanan kişi sayısı her geçen gün artış göstermektedir. Dijital Bankacılık Kanalları özellikle bilgi/bakiye işlemleri, para transferleri ve ödeme işlemleri için yoğun olarak tercih edilmesinin yanı sıra ürün satışlarında ciddi katkılar sağlamaktadır.

Bankacılık sektöründeki dijital dönüşüm sürecini yakından takip eden Akbank'ın 2017 yılsonu itibarıyla tüm bankacılık işlemlerinin %96'sı Direkt Bankacılık kanallarından, %87'si ise dijital kanallardan (İnternet+Mobil+Web) yapılmaktadır. Bankamız müşterileri, özellikle para transferi ve ödeme işlemlerinde kolaylık ve hız avantajları açısından dijital kanalları tercih etmeye devam etmektedir. 2017 yılsonu itibarıyla Akbank'ta para transferi işlemlerinin %90'ından fazlası, fatura ödemelerinin %95'inden fazlası

Direkt Bankacılık kanallarından yapılmıştır. Bankamız, küresel bankacılık sistemindeki dijitalleşme sürecini yakından takip ederek Direkt Bankacılık Kanalı'nı geliştirmeyi sürdürmektedir. Bankamızın bu kapsamdaki faaliyetlerinin bir sonucu olarak Akbank Direkt son 1 yılda 1 milyondan fazla müşteri kazanarak, 4 milyondan fazla Akbank Direkt aktif kullanıcısına ulaşmıştır. Bankamız müşterileri, 2017 yılsonu itibarıyla ayda ortalama 20 defa Akbank Direkt uygulaması kullanarak mobil bankacılık avantajlarından yararlanmayı sürdürmüştür. Akbank, 2017 yılında hayata geçirdiği dijital yatırımlarla müşterilerin kendi başlarına yapabilecekleri birçok basit işlemi başta Akbank Direkt Mobil olmak üzere Direkt Bankacılık kanallarına taşımayı sürdürmüştür. Bankamızın Direkt Bankacılık Kanalı, mükemmel müşteri deneyimi sunulan işlem kanalı olmanın yanı sıra önemli bir satış kanalı haline gelmiştir. Örneğin, Akbank Direkt Kredi, hizmete girdiği Aralık 2015'ten bu yana en çok tercih edilen dijital bankacılık ürünlerinden biri haline gelmiştir. Mobil bankacılık alanındaki gelişmeler; bankacılık hizmetlerinin mobil kanallara aktarılmasının yanı sıra kolay kullanımın ve müşteri deneyiminin öne çıkarılmasını temel almaktadır. Bu kapsamda, Akbank Direkt Bankacılık temel stratejisi doğrultusunda teknolojiyi çok daha etkili kullanarak müşterilerine en iyi dijital bankacılık deneyimini yaşatmaya odaklanmıştır. Bankamız, bu vizyon ışığında koşulsuz müşteri memnuniyeti doğrultusunda geleceğin bankacılığına yatırım yapmayı sürdürecektir.

DİREKT BANKACILIK UYGULAMALARI

AKBANK, MÜŞTERİLERİNİN FİNANSAL İHTİYAÇLARINI EN KISA SÜREDE VE EN PRATİK ŞEKİLDE KARŞILAYABİLMEK İÇİN VİZYONER VE YENİLİKÇİ ÇÖZÜMLER ÜRETMEYE 2017'DE DEVAM ETMİŞTİR.

AXESS'İN FIRSATLARLA DOLU DÜNYASINDA YEPYENİ BİR UYGULAMA; AXESS MOBİL!

Akbank, kapsamlı bir tasarım süreci ardından Ekim 2017 tarihinde Axess Mobil'i müşterilerin beğenisine sunarak büyük takdir toplamıştır. Bankamız, Axess Mobil ile müşterilere modlarına göre teklifler sunmanın yanı sıra en uygun kampanyalarla onları buluşturmaktadır. Axess Mobil, müşterisini tanıyıp, günün farklı saatlerinde müşterisinin ilgi ve alışkanlıklarına uygun kampanyaları öncelikli olarak göstererek, kişiselleştirilmiş bir deneyim sunmaktadır. Bankamız müşterileri, banka ve kredi kartı ile yaptıkları işlemleri Axess Mobil'den takip ederek kartlarını yönetebilme olanağına sahip olmuştur. Axess Mobil Uygulaması, 2 ay gibi kısa bir süre içerisinde yaklaşık 1.5 milyon kez indirilme rakamına ulaşmıştır.

AKBANK'TAN E-TİCARETİ GELİŞTİRMeye YÖNELİK YENİLİKÇİ BİR ADIM: AKBANK DİREKT ÖDE!

Akbank, yenilikçi ürün ve hizmetleri tasarlarken, bankacılık servisleri ve bireyin ihtiyaçlarını farklı süreçler olmaktan çıkarıp, entegre tek bir süreç haline getirme vizyonu ile çalışmalarını sürdürmektedir. Bankamız, bu vizyon ışığında Akbank Direkt Öde'yi tasarlayarak Ağustos 2017 tarihinde müşterilerin hizmetine sunmuştur. Bu hizmet sayesinde Akbank müşterileri, havale ile başlayan ve kredi ile zenginleşen ödeme seçenekleri ile e-ticaret ödemelerini pratik ve hızlı bir şekilde yapabilmektedir.

SOSYAL MEDYA KANALLARI ÜZERİNDEN KREDİ TALEBİ

Günümüz dünyasında bireyler tarafından dijital dünyada bırakılan izler ve bu verileri işleyebilme kapasitesi bankacılık sektörüne müşterilere doğru zamanda doğru teklifi sunmaya olanak tanımaktadır. Bankacılık sektöründeki dijitalleşme sürecini yakından takip eden Akbank, 2017 yılsonu itibarıyla kullanıma sunduğu her üç ihtiyaç kredisinin ikisini Akbank Direkt üzerinden kabul ederken, bu rakamın %15'i Facebook üzerinden gelen başvurulardan oluşmaktadır. Akbank Direkt'in bu başarısının ardından Facebook, dünyanın hiçbir pazarında bu kadar etkili olmadığını açıklamıştır.

TELEFONLARI SALLAYARAK KREDİ TUTARI ÖĞRENME

Akbank, müşterilerinin finansal ihtiyaçlarını en kısa sürede ve en pratik şekilde karşılayabilmek için vizyoner ve yenilikçi çözümler üretmeye 2017'de devam etmiştir. Bankamız, bu bakış açısıyla müşterilerin kullanabilecekleri kredi tutarını sadece telefonlarını sallayarak öğrenebilecekleri katma değer odaklı bir servisi Aralık 2017 tarihinde kullanıma sunmuştur. Hem pratik hem de eğlenceli olmasıyla öne çıkan bu özellik sayesinde, Akbank müşterileri ihtiyaç anlarında saniyeler içinde kullanabilecekleri kredi tutarını öğrenip, dilerlerse başvurularını tamamlayarak krediyi anında hesaplarına aktarabilmektedir.

— AKBANK, 2017 YILINDA DA DİJİTAL MÜŞTERİ KAZANIMINA YÖNELİK YARATICI UYGULAMALAR HAYATA GEÇİRMİŞTİR.

MÜŞTERİ ADRESLERİNE ZİYARET YAKLAŞIMI!

Akbank, 2017 yılında da dijital müşteri kazanımına yönelik yaratıcı uygulamalar hayata geçirmiştir. Bu kapsamda, bireylerin ev ya da işyerlerinden ayrılmadan Akbank müşterisi olabilecekleri süreç, Kasım 2017 tarihinde İstanbul'da hayata geçirilmiştir. 2018'de de yaygınlaşması hedeflenen uygulama kapsamında; akbank.com'dan yapılan ürün başvurusunun Akbank Direkt kanalından onaylanmasıyla dijital ürün satış sürecine entegre dijital müşteri kazanımı sağlanmaktadır.

AKBANK DİREKT'TE YENİLİKLER

Akbank Direkt, kanallarına özel ürünlerle müşterilerine finansal ihtiyaçlarını en hızlı ve en pratik yöntemlerle çözme imkânı sunabilmek için faaliyetlerini 2017 yılında da başarıyla sürdürmüştür.

AKBANK DİREKT'TEN VİOP HESABI AÇILIŞI

Müşterilerin ihtiyaçlarını ve teknolojiyi yakından takip ederek finansal hizmetleri hızlıca dijital kanallara adapte etmeye çalışan Akbank, uçtan uca dijital bir süreçle hizmete sunulan Viop Hesap Açılışı işlemini Eylül 2017 tarihinde hizmete açmıştır. Bu geliştirme ile Akbank müşterileri tüm belgelerini Akbank Direkt İnternet'ten onaylayarak kolayca VİOP Hesap sahibi açabilmektedir. Mevcutta Hisse Senedi Hesabı olan Akbank müşterileri sadece VİOP belgelerini, henüz Hisse Senedi Hesabı olmayan müşteriler ise tek süreçte tüm belgelerini

onaylayarak Hisse Senedi ve VİOP Hesaplarını birlikte açabilmektedir.

EK KART İLE AKBANK DİREKT'E GİRİŞ İMKANI

Akbank, 2017 yılında da başarıyla hayata geçirdiği ürün geliştirme faaliyetleri kapsamında ek kart bilgileri ile Akbank müşterilerinin Akbank Direkt'e giriş yapabilmesine olanak tanımıştır. 2017 yılında gerçekleştirilen bu gelişmeyle ek kart kullanıcıları, gerçekleştirdikleri harcamaları ve limitleri kolayca takip edebilme olanağı elde etmiştir. Bunun yanı sıra, Temmuz 2017 tarihinde Akbank Direkt Mobil'de ek kart başvuru işlemi "Başvuru" ve "Nakit İhtiyaçlarım" menüsüne eklenerek Akbank müşterilerinin diledikleri yerden ek kart başvuru yapabilmelerine olanak sağlanmıştır.

AKBANK'TAN "AKILLI İNTERAKTİF PROGRAMATİK TV"

Akbank, "Akıllı İnteraktif Programatik TV" projesiyle müşterilerine televizyon izlerken kredi notunu öğrenme ve krediye başvurma imkanı sağlamıştır. Akıllı İnteraktif Programatik TV sayesinde pazarlama faaliyetleri müşterilerin olduğu mecralara taşınarak doğru kişiye, doğru zamanda, doğru ürünü sunmak üzere optimize edilmiştir. Türkiye'de bir ilk olarak hayata geçen bu proje ile ekranlardan çıkan teklif formları üzerinden, Akbank müşterileri kredi notlarını öğrenip anında Direkt Kredi'ye başvurabilmektedir.

DİREKT BANKACILIK UYGULAMALARI

AKBANK ÇAĞRI MERKEZİ 2017 YILINDA 70 MİLYONA YAKLAŞAN MÜŞTERİ TEMASI KURMUŞTUR.

ADRESE TESLİM POS ÜRÜNÜ İLE WEB'DEN POS BAŞVURUSU

Akbank, 2017 yılında hayata geçirdiği yatırımlar ve geliştirmelerle internet ve mobil bankacılık alanlarında çok sayıda yeniliği sektöre kazandırmıştır. Bu kapsamda, Türkiye’de bir ilki gerçekleştiren Bankamız, “müşterisi olsun olmasın” akbank.com’dan tüm şahıs firmalarına, Akbank Direkt üzerinden ise tüm firmalara, “işlerine ara vermeden” POS sahibi olma imkanı sunmuştur. Müşterilere kartlı ödeme kabul edebilmeleri için çok daha hızlı ve kolay POS sahibi olma imkanı sunularak, Bankamız “müşterisi olsun veya olmasın” herkesin kullanabileceği bir süreç sağlamıştır. Bilgisayar, tablet ya da akıllı telefonlardan, akbank.com ya da Akbank Direkt’i açarak POS başvurusunda bulunma imkanı sunan Akbank, “adrese teslim POS” hizmetiyle rekabette öne çıkmıştır.

WEB'DEN AKBANK DİREKT KURUMSAL BAŞVURUSU

Müşteri ihtiyaçlarına hızlı ve kolay çözümler sağlamak amacıyla, Akbank Direkt Kurumsal kanalında 2017 yılında önemli geliştirmeler ve yenilikler hayata geçirilmiştir. “Web’den Akbank Direkt Kurumsal” başvurusu ile müşterilerin diledikleri zaman Akbank.com’da yer alan başvuru formunu doldurarak, şubeye gitmeden Akbank Direkt Kurumsal şifresi alabilmeleri sağlanmıştır.

Müşteri odaklı anlayışın bir parçası olarak geliştirilen uçtan uca dijital Akbank Direkt Kurumsal süreci ile başvuruları onaylanan müşteriler Akbank Direkt’i kullanmaya hemen başlama imkanı elde etmiştir.

ÇAĞRI MERKEZİ YÖNETİMİNDE YENİLİKÇİ ADIMLAR

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 2017 yılında da sektöre öncülük etmeye devam etmiştir. Akbank Çağrı Merkezi 2017 yılında, 70 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 yaşatmanın yanı sıra görüşmelerini tekrar aramayı gerektirmeyecek şekilde sonlandırmaktadır. Güçlü analitik altyapısı ile müşterilere ihtiyaçlarına paralel dinamik teklifler sunan Bankamız; sigorta, kredi kartı, kredi kartı kredileri ve ihtiyaç kredisi kullandırımında satış etkinliğini ve payını her geçen gün daha da artırmaktadır.

**— AKBANK ÇAĞRI
MERKEZİ, UZAKTAN
HİZMET ALMAYI
TERCİH EDEN 100 BİNİ
AŞKIN MÜŞTERİYE
UZMANLAŞTIRILMIŞ
HİZMETLER
SUNMAKTADIR.**

Bankamızın çağrı merkezi teknolojilerine yönelik yatırımları 2017 yılında da başarıyla devam etmiştir. Bankamız'ın çağrı merkezi altyapısına entegre edilen müşterilerin sesli yanıt sisteminde konuşmasını anlayarak doğru noktaya yönlendirilmesini sağlayan Call Steering Uygulaması ile arayan müşterilerin ilk bağlantıda doğru müşteri temsilcisine yönlendirilmesi sağlanmaktadır. 2017 yılında da Speech Analytics (konuşma analizi) tüm müşteri temsilcileri arasında yaygınlaştırılarak kullanılmaya devam etmiştir. Bu teknoloji sayesinde, gelen tüm çağrıların çok boyutlu ve detaylı analizi gerçekleştirilmektedir.

**SOSYAL MEDYA
KANALLARI ÜZERİNDEN
ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETİ**

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, Direkt

Bankacılık bakış açısıyla, satış odağını artıran, teknolojik yenilikler ve süreç iyileştirmeleri ile verimliliğini artıran, uzmanlaşmış hizmetlerle kâr yaratan işlerden daha çok pay alan vizyonu ile önümüzdeki dönemde de çalışmalarına devam etmeyi hedeflemektedir.

**DÖNÜŞÜMLÜ ATM İLE
HİZMET SÜREKLİLİĞİNİN
ARTIRILMASI**

Geniş coğrafi dağılımı ve kolay erişilebilirliği öne çıkartan 4.400'e yakın ATM'si ile Türkiye'nin en yaygın ATM ağlarından birisine sahip olan Akbank, banka müşterisi olsun ya da olmasın herkesin kullanabileceği, tercih ve tavsiye edeceği bir nakit işlem merkezi olma stratejisini 2017 yılında da başarıyla devam ettirmiştir.

2017 yılında aylık 5 milyon civarında müşteriye hizmet vererek ortalama 19 milyon işleme aracılık eden Akbank ATM'leri, sahip olduğu fonksiyonlarla şubelerdeki iş yükünü hafifletmeye ve gelir yaratmaya başarıyla devam etmiştir. Akbank'ın ATM parkurunun tamamı para yatırılabilir ATM'lerden, %45'i ise hizmet sürekliliğini artırıp operasyonel maliyetleri azaltan Dönüşümlü (bir müşterinin ATM'ye yatırdığı nakit paranın başka müşterilerin para çekme işlemlerinde yeniden kullanılabilmesine izin veren) ATM'lerden oluşmaktadır.

DİREKT BANKACILIK UYGULAMALARI

MÜŞTERİLERİN AKBANK'A TEMAS ETTİĞİ KANALLARDA, GERÇEK ZAMANLI PAZARLAMA SİSTEMİ İLE MÜŞTERİNİN O AN İÇİN OLAN İHTİYAÇLARI İNCELENMİŞ, EN İYİ DEĞER ÖNERİSİ SUNULMAYA BAŞARIYLA DEVAM EDİLMİŞTİR.

CRM BÖLÜMÜ'NDE YENİDEN YAPILANMA

Akbank CRM Bölümü, 2010 yılı itibarıyla satış ve pazarlama otomasyonu, gerçek zamanlı pazarlama, müşteri analitiği, fiyatlandırma ve optimizasyon ana başlıklarını içeren kapsamlı projelerini 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" ödülüne layık görülen Bankamız, bu ödülü 3'üncü kez alan tek Türk bankası ve şirketi olmuştur.

CRM Bölümü, 2017 yılında Analitik Bölümü olarak yeniden yapılandırılarak, müşteri portföyünün yönetimi, satış gücünün yönetimi, kurumsal stratejiler ve ileri analitik başlıklarında iş çözümleri üretmeye başarıyla devam etmiştir. Analitik alt yapılarının Big Data Çalışmaları, High Performance Analytics ve Makina Öğrenme Teknolojileri ile güçlendirilmesine odaklanılmasının yanı sıra yeni teknolojilerin incelenmesi ve Bankamız iş süreçlerine entegre edilmesi için özel çalışmalara imza atılmıştır.

Müşterilerin Akbank'a temas ettiği kanallarda, gerçek zamanlı pazarlama sistemi ile müşterinin o an için olan ihtiyaçları değerlendirilerek, en iyi değer önerisi sunulmaya başarıyla devam edilmiştir. Pazarlama faaliyetlerinin anlık olarak yönetildiği bütünsel sistemle yılda 7 milyon ürün satışı ve kullandırımı gerçekleştirilmiştir.

Pazarlama aksiyonları ve performanslarının anlık olarak izlenmesini sağlayan yeni nesil ölçüm ve görselleştirme teknolojileri geliştirilmeye devam edilmesinin yanı sıra pazarlama kampanyaları performanslarının anlık takip edilebilmesi sağlanmıştır.

Akbank bünyesinde müşteri tutundurma faaliyetleri Analitik Bölümü tarafından koordine edilmenin yanı sıra banka-müşteri ilişkisinin gelişimi ilgili iş birimlerince yürütülmektedir. Kurum Analitiği uygulamalarının banka içi operasyonel süreçler ve kurum içinde verimlilik sağlayabilecek süreçlerde kullanımının yaygınlaştırılması ile verimlilik artışı sağlayacak iş çözümleri üretilmiştir.

Analitik ve CRM uygulamalarındaki sektörel liderlik, analitik mimarinin Makina Öğrenme teknolojileri ile zenginleştirilmesi, yeni nesil analitik çözümler, akıllı satış ve servis altyapıları, müşteri deneyiminin iyileştirilmesi, gelir optimizasyonu konuları öncelikli olmak üzere dijital ve gerçek zamanlı bankacılık vizyonu ile 2018 yılında da devam edecektir.

**— TÜRKİYE'DE
BİR İLK OLARAK
SİLİKON VADİSİ
MERKEZLİ RİPPLİ
FİRMASININ ÇÖZÜM
ORTAKLIĞIYLA
PİLOT UYGULAMASI
BAŞLATILAN
BLOCKCHAIN
TEKNOLOJİSİ İLE
PARA TRANSFERİ
BAŞARILI İNOVASYON
SÜREÇLERİNİN EN
ÖNEMLİ ÖRNEKLERİ
ARASINDA YER
ALMIŞTIR.**

**İNOVASYON
EKOSİSTEMİ'NİN
GELİŞTİRİLMESİ YOLUNDA
ÖNEMLİ BİR ADIM: AKBANK
LAB**

Akbank İnovasyon Merkezi "Akbank LAB", 2016 yılında iş birimlerinin ihtiyaçlarına yönelik yenilikçi projeler geliştirilmesi, dünyada çapında başarısı kanıtlanmış finansal çözümlerin Bankamız iş süreçlerine uyarlanarak kusursuz dijital müşteri deneyimi hedefine ulaşılması ve inovasyonun Bankamız kültürünün önemli bir parçası olarak konumlanması amacıyla kurulmuştur. Bu kapsamda, dünyanın önde gelen bankalarında ve danışmanlık şirketlerinde üst düzey görevler üstlenmiş global danışmanlarla

çalışılarak, dünya çapında en iyi modellerin kullanıldığı bir inovasyon yapılanması oluşturulmuştur. Kurulan bu yapıyla, Akbank'ın geleceğin teknolojisine bugünden hazırlanmasının yanında, inovasyonun Bankamız kültürünün bir parçası olarak benimsenmesini sağlamaya yönelik adımlar da atılmıştır.

Akbank LAB bünyesinde danışmanlık, finans, bilgi teknolojileri ve pazarlama disiplinlerinden gelen merkezi bir ekip yer almaktadır. Bu ekip 100'den fazla Bankamız çalışanının aktif rol aldığı inovasyon süreçlerinin koordinatörlüğünü üstlenmektedir. Farklı iş birimleri, kusursuz müşteri deneyimi, finansal danışmanlık, dijital ödemeler, kredi skorum, operasyonel mükemmellik gibi Akbank'ın belirlediği odak alanları ve hedefler doğrultusunda fikir geliştirilmektedir. Bu fikirler doğru finansal hizmetleri sunmak adına projelendirilmektedir. Yapılan değerlendirmeler sonrasında başarılı bulunan fikirler "PoC" (proof of concept-kavram kanıtlama) aşamasından geçmektedir. Bu aşamada fikirlerin uygulanabilirlikleri test edilmekte ve kazanımları hesaplanmaktadır. Bankamızın çözüm ortağı olarak yurt içi ve yurt dışında iletişimde olduğu 100'den fazla finansal teknoloji şirketi (Fintek) bulunmaktadır.

İnovasyon süreçlerini bir döngü halinde yöneten Akbank LAB, henüz yeni bir yapılanma aşamasında

olmasına rağmen ilk faaliyet yılı içerisinde kapsamlarına birçok projenin dahil edildiği iki döngü tamamlamıştır. Akbank LAB'ın 2018'de üç döngüyü tamamlaması hedeflenmektedir.

Akbank LAB bünyesinde 2017 yılı içinde inovasyon döngülerinde 15 kavram kanıtlama çalışması yapılmıştır. Test edilen ve başarılı bulunan fikirlerin hayata geçiş çalışmaları ve diğerlerinin kavram ispatlama çalışmaları eş zamanlı yürütülmektedir.

**YENİ FİKİRLERİ
DESTEKLEMeye YÖNELİK
ETKİNLİKLER**

Akbank LAB, 2017 yılında da içeride ve dışarıda inovasyonu desteklemek ve yeni fikirler geliştirmek için farklı etkinlikler düzenlemeyi sürdürmüştür. Bu kapsamdaki ilk etkinlik Eylül 2017 tarihinde 2 gün süren, 130'dan fazla kişi ile 30'dan fazla ekibin katıldığı CODE: Parasal Konular isimli hackathon etkinliği olmuştur. Bunun yanı sıra, Bankamız bünyesinde girişimciliği teşvik etmek amacıyla sadece Bankamız çalışanlarının katıldığı "Aş Kendini" İnovasyon Yarışması düzenlenmiştir. Akbank LAB; Strateji Yönetimi Bölümü, İnsan Kaynakları Bölümü ve Kurumsal İletişim Bölümü ile iş birliği içerisinde inovasyon kültürünün Akbank bünyesinde gelişmesine katkıda bulunmaktadır. Bankamız, 2018 yılında Akbank LAB koordinatörlüğünde inovasyon süreçlerini yürütmeye devam etmenin yanı sıra yeni teknolojiler ile müşterilerine kusursuz hizmet sunmayı hedeflemektedir.



**Fark Yaratan
Ekibimiz**

İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ

— **AKBANK İNSAN KAYNAKLARI DEPARTMANI İŞ BİRİMLERİNİN “STRATEJİK İŞ ORTAĞI” OLMA İLKESİ DOĞRULTUSUNDA FAALİYET YÜRÜTMEKTEDİR.**

İNSAN KAYNAKLARI VİZYONUMUZ

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

İNSAN KAYNAKLARI MİSYONUMUZ

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 yapmaktır.

İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ İLE AMACIMIZ

- En iyi adayları Bankamız'a 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 KAYNAKLARI ÇALIŞMA PRENSİPLERİ

- Tüm çalışmalarını kurumun hedefleri ve performansı doğrultusunda yapılandırmak ve ölçümlemek,
- Bankamız'a yeni kazandırılan çalışanları kültür ve değerlere uygun olarak belirlemek,
- İç ve dış müşteri odaklı olmak, bu odaklılığı çalışma ilişkilerinde her zaman ön planda tutmak,
- Herhangi bir dil, din ve mezhep, ırk, cinsiyet, yaş, 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,



İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ

BANKACILIK SEKTÖRÜNDE KARİYER FIRSATI SUNMAK AMACIYLA YENİ MEZUN VE İŞ DENEYİMİ OLMAYAN ADAYLARI BÜNYESİNE KATMAK AKBANK'IN TEMEL ÖNCELİKLERİ ARASINDADIR.

- 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.

“PROFESYONELLERİN” TERCİHİ: AKBANK

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

SÜREKLİ GELİŞİME AÇIK İNSAN KAYNAĞI

Akbank'ın istihdam politikası, nitelikli ve iyi eğitilmiş, sürekli öğrenmeye ve gelişime açık, paydaşlara ve Akbank'a değer katmaya hevesli, yenilikçi kişileri ırk, dil, din, cinsiyet ve yaş dahil hiçbir ayırım yapmaksızın bünyesine katmaktır. Bankamız'da, tanımlı işe alım ölçütlerini kullanarak adil ve fırsat eşitliğine odaklı bir istihdam politikası izlenmektedir. Bu kapsamda, yetkinlik bazlı nesnel ölçüm ve değerlendirme yöntemleri uygulanarak, en uygun adayı en uygun pozisyona yerleştirme hedeflenmektedir. Bu doğrultuda geleceğin liderlerini yetiştirmek ve onlara bankacılık sektöründe kariyer fırsatı sunmak amacıyla yeni mezun ve iş deneyimi olmayan adayları bünyesine katmak Bankamızın temel öncelikleri arasındadır.

TÜM TÜRKİYE COĞRAFYASI'NA HİTAP EDEN İSTİHDAM OLANAKLARI

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.

**— AKBANK
BÜNYESİNDE
KİŞİSEL GELİŞİM VE
YETKİNLİKLERİN
GELİŞİMİNİ TEŞVİK
ETMEK ANLAYIŞIYLA,
YABANCI DİL BİLEN
ÇALIŞANLARA
EK ÜCRET
SAĞLANMAKTADIR.**

**LİYAKAT ODAKLI
ÜCRETLENDİRME
POLİTİKASI**

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.

**KIDEM VE DENEYİME
DAYANAN ÜCRETLENDİRME
UYGULAMALARI**

Akbank'ın tüm şube ve hizmet noktalarında işe giriş seviyesi ücret politikası aynıdır. Asistan görevi işe giriş ücreti asgari ücretle paralel şekilde seyretmektedir. Yönetici Adayı fonksiyonu için işe giriş ücreti ise asgari ücretin %48 üzerindedir.

**ÇALIŞANLARA YÖNELİK
YASAL BİLDİRİM
SÜREÇLERİNE 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 seviyesindedir.

**İNSAN KAYNAKLARI
PROFİLİ**

Akbank çalışanlarının %95'i üniversite mezunlarından oluşmaktadır. Nitelikli insan kaynağı aktifiyle rekabete ön plana çıkan Akbank'ta kurum kıdem ortalaması 8,7 yıl, bankacılık sektöründe kıdem ortalaması ise 9,6 yıl düzeyindedir. Akbank çalışanlarının %69'unu , müşterilerle birebir temas görevli takım arkadaşları oluşturmaktadır.

İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ

**AKBANK
ÇALIŞANLARININ
%95'İ
ÜNİVERSİTE
MEZUNLARINDAN
OLUŞMAKTADIR.**

SAYILARLA ÇALIŞANLARIMIZ

Sürekli genişleyen bir hizmet ağına sahip olan Akbank'ta, 31 Aralık 2017 tarihi itibarıyla Yönetim Kurulu Üyeleri de dahil olmak üzere toplam 13.983 çalışan istihdam edilmektedir. Bankamızda 2017 yılı itibarıyla 378 engelli çalışan bulunmaktadır. Organizasyon Yapısı'nın değişen ihtiyaçları doğrultusunda 2016 yılında yarı zamanlı çalışan uygulamasını hayata geçiren Bankamız, 2017 yılsonu itibarıyla 23 yarı zamanlı çalışan istihdam etmektedir. Bankamız bünyesinde üniversite öğrencisi gençlerin bir ile üç ay arasındaki staj uygulamaları da dahil olmak üzere tüm çalışanlar kadrolu konumda ve tam zamanlı statüsünde değerlendirilmektedir. Tam zamanlı çalışanlara sağlanan katkılar sadece çalışanın performansına göre farklılık göstermektedir.

Akbank bünyesinde çalışanların hizmet noktalarına göre dağılımı aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Çalışanlarımızın Sayısı	2015	2016	2017
Genel Müdürlük*	1.598	1.343	1.363
Akbank Bankacılık Merkezi	2.546	2.753	2.982
Bölge Müdürlükleri**	900	924	942
Şubeler***	9.006	8.823	8.597
Banka Toplamı	14.050	13.843	13.884

* 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" (outsourcing) kapsamında da istihdam yaratmaktadır. Direkt Bankacılık, Kredi İzleme ve Takip, Teknoloji ve Operasyon, Finansal Koordinasyon, Bireysel Bankacılık, İnsan Kaynakları ve Strateji iş birimlerinde kullanılan outsourcing kaynağının sayıları aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

	2015	2016	2017
Dışarıdan Hizmet Alımı Kapsamında Çalışan Sayısı*	2.837	3.383	3.538

**— AKBANK,
HERHANGİ BİR
CİNSİYET YA DA
YAŞ AYRIMCILIĞI
YAPMAKSIZIN,
EŞİTLİKÇİ KADRO
DAĞILIMI PRENSİBİNİ
BENİMSEMEKTEDİR.**

CİNSİYET DAĞILIMI

Bankamız herhangi bir cinsiyet ya da yaş ayrımcılığı yapmaksızın, eşitlikçi kadro dağılımı prensibini benimsemektedir. Akbank bünyesinde yıllar içinde kadın ve erkek çalışanların oranı yaklaşık olarak aynı kalmıştır. 2017 yılı sonunda kadın çalışan oranı geçen yıla göre 0,3 puan düşüşle %53,2 olarak gerçekleşmiştir.

Cinsiyet Dağılımı (%)	2016		2017	
Kadrolar	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın
Yönetim Kurulu	88,9	11,1	88,9	11,1
Üst Yönetim	66,6	33,4	66,7	33,3
Orta Yönetim	49,3	50,7	48,9	51,1
Denetçiler	65,5	34,5	63,1	36,9
Yönetici Yardımcıları	41,7	58,3	42,4	57,6
Diğer*	69,7	30,3	59,4	40,6
Banka Toplamı	46,5	53,5	46,8	53,2

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

YAŞ DAĞILIMI

Akbank çalışanlarının yaş ortalaması 2017 yılsonu itibarıyla 35,1'dir. Hemen her kadro kategorisinde 30-50 yaş grubu çalışanlar 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. 2017 yılı Haziran-Eylül döneminde toplam 97 üniversite öğrencisi Genel Müdürlük birimlerinde staj yapmıştır. Stajyer öğrenci sayısı dönemsellik gösterdiğinden, 2017 yılsonu itibarıyla Bankamız kadrosunda stajyer bulunmamaktadır.

İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ

Yaş Dağılımı (%)	2015			2016			2017		
	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
Kadrolar									
Yönetim Kurulu		11,1	88,9		11,1	88,9			100,0
Üst Yönetim		95,9	4,1		95,7	4,3		95,7	4,3
Orta Yönetim	1,3	97,8	0,9	0,8	98,4	0,8	0,8	98,3	0,9
Denetçiler	45,6	54,4		34,0	66,0		44,4	55,6	
Yönetici Yardımcıları	39	60,9	0,1	38,0	61,9	0,1	35,9	63,9	0,2
Diğer*	11,6	81	7,4	20,5	73,0	6,5	27,3	65,7	7,0
Banka Toplamı	26,4	72,8	0,8	24,7	74,5	0,8	23,0	76,2	0,9

SEKTÖR ORTALAMASININ ALTINDA İŞ GÜCÜ DEVİR HIZI

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*	2015		2016		2017	
	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı
Genel Müdürlük	22,16	363	14,28	204	11,65	170
Akbank Bankacılık Merkezi	20,29	591	12,69	334	11,67	312
Bölge Müdürlükleri**	11,69	104	10,42	93	9,30	86
Şubeler	15,25	1392	11,45	1018	8,30	728
Banka Geneli (ortalama)	16,82	2.450	11,91	1.649	9,37	1.296

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

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

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

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

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.

Yaş Grubuna Göre İşgücü Devir Hızı	30 Yaş Altı						30-50 Yaş Arası						50 Yaş ve Üzeri					
	2015		2016		2017		2015		2016		2017		2015		2016		2017	
	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı
Genel Müdürlük	19,67	53	23,80	46	16,49	32	22,10	290	12,53	148	10,89	131	34,43	20	18,52	10	11,31	7
Akbank Bankacılık Merkezi	31,16	227	31,19	180	27,34	149	15,79	340	7,43	151	7,57	158	77,63	24	13,79	3	12,42	5
Bölge Müdürlükleri*	18,18	36	12,54	24	19,25	36	9,41	64	9,30	64	6,38	46	33,33	4	38,71	5	25,00	4
Şubeler	19,68	379	15,85	278	13,72	226	13,77	984	10,12	717	6,82	482	55,77	29	47,92	23	37,97	20
Banka Geneli (ortalama)	22,26	695	19,44	528	17,22	443	14,86	1.678	9,83	1.080	7,37	817	50,33	77	30,00	41	21,07	36

Cinsiyete Göre İşgücü Devir Oranı ve Sayıları	Erkek						Kadın					
	2015		2016		2017		2015		2016		2017	
	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı
Genel Müdürlük	19,61	180	12,73	104	11,41	95	25,41	183	16,35	100	11,98	75
Akbank Bankacılık Merkezi	15,28	197	11,11	133	10,35	128	24,28	394	14,01	201	12,80	184
Bölge Müdürlükleri*	8,87	47	8,73	47	8,78	48	15,81	57	12,98	46	10,06	38
Şubeler	14,41	558	10,54	408	8,72	333	15,88	834	11,79	590	7,98	395
Banka Geneli (ortalama)	14,85	982	10,77	692	9,39	604	18,45	1468	12,65	937	9,36	692

* 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.

SÜREKLİ GELİŞİM ODAKLI PERFORMANS YÖNETİMİ

AKBANK ÇALIŞANLARI İHTİYAÇLAR VE KENDİ İSTEKLERİ DOĞRULTUSUNDA FARKLI İŞ BİRİMLERİNDE GÖREV ALMA OLANAĞINA SAHİPTİR.

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. Akbank'ın başarılı performans çizgisini sürdürülebilir kılmak için Genel Müdürlük çalışanları yılda bir kez, saha çalışanları ise yılda iki kez performans değerlendirmesine tabi tutulmaktadır. Değerlendirme sonucunda çalışanların gelişim göstermeleri gereken alanları tespit edilmekte, bu alanlara yönelik çeşitli eğitim ve gelişim fırsatları düzenlenerek kariyer gelişimleri desteklenmektedir. Performans değerlendirmesi çalışanların farklı görev ve sorumluluklara yönelik yetkinlik düzeylerinin belirlenmesine hizmet etmektedir. Böylelikle, Akbank çalışanları ihtiyaçlar ve kendi istekleri doğrultusunda farklı iş birimlerinde görev alma olanağı bulabilmektedir.

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

- Kurumsal 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.

ÖZDEĞERLENDİRME YAKLAŞIMI İLE ARTAN ÇALIŞAN VERİMLİLİĞİ

Akbank, 2012 yılından bu yana Performans Yönetim Sistemi etkinliğini artırmaya yönelik olarak Özdeğerlendirme Yaklaşımı'nı uygulamaktadır. Bu yaklaşım, çalışan değerlendirme döneminde kendi hedefleri ile gerçekleşen başarısını değerlendirerek, kendi performansını değerlendirmesi olarak tanımlanmıştır. Performans sisteminin etkinliği sistemin şeffaflığına, yalınlığına ve doğru ölçümlenmesine 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.

— AKBANK PERFORMANS YÖNETİM SİSTEMİ'NİN ÖLÇÜTLERİ KİŞİSEL HEDEFLER VE YETKİNLİKLER ÜZERİNE KURULMUŞTUR.

ÜST YÖNETİM PERFORMANSININ DEĞERLENDİRİLMESİNE YÖNELİK ETKİN MEKANİZMALAR

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) uygulamasından yararlanan Bankamız, Üst Yönetim'in performansını finansal, müşteri, iç süreçler ve insan kaynakları gibi perspektifler temel alınarak ölçmektedir. Bu kapsamda 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.

SÜRDÜRÜLEBİLİR KARIYER YÖNETİM POLİTİKAMIZ

Akbank, kariyer yönetimi fonksiyonu ile Bankamız hedeflerinin gerçekleştirilmesine stratejik iş ortağı rolüyle destek vermektedir. Bu kapsamda, etkin ve sistematik insan kaynakları uygulamaları ile mevcut insan kaynağının en doğru şekilde pozisyonlandırılması ve orta-uzun vadede kariyer planlarının

gerek Bankamız gerekse çalışanın gelişimi için en ideal şekilde işletilmesine öncelik verilmektedir.

ADİL VE ETKİN PERFORMANS YÖNETİMİ

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 2017 yılında da başarıyla devam etmiştir. Organizasyonun gelecekteki devamlılığı açısından çalışanların deneyim seviyesi, yetkinliği ve teknik donanımları değerlendirilerek pozisyonların yedekleme planları yapılmış, ilgili çalışanların öngörülen pozisyonlara hazırlanmalarını sağlayacak eğitim ve gelişim programları uygulanmış ve İş Birimi ile birlikte yakın takibi yapılmıştır. Bunun yanı sıra, kariyer görüşmeleri ile şube ve birimlere ziyaretler yapılarak kariyer yönetimi konusunda etkin iletişim sağlanmıştır.

ÇALIŞANLARA ÖZEL KARIYER HARİTALARI

Akbank bünyesinde çalışanlara özel kariyer adımlarını içeren "kariyer haritaları" kurumsal portalda yayınlanmaktadır. Bu sayede Akbank çalışanları, kariyer haritaları ve iş aileleri hakkında detaylı bilgi alabilmenin yanı sıra kendilerine destek vermek üzere atanan İnsan Kaynakları Ekibi Üyesi'nin iletişim bilgilerine ulaşarak, kariyer gelişimleri ile ilgili konuları danışabilmektedir. Bunun yanı

SÜREKLİ GELİŞİM ODAKLI PERFORMANS YÖNETİMİ

AKBANK, İKİ YIL SÜRE İLE GEÇERLİ OLAN FIRSAT EŞİTLİĞİ SERTİFİKASI'NI ALMAYA HAK KAZANMIŞTIR.

sıra, çalışanlar aday oldukları pozisyonları, adaylık durumlarını görüntüleyebilmekte, takip edebilmekte ve kurum içinde duyurulan kariyer fırsatlarını değerlendirebilmektedir. Kariyer prensiplerinin tamamı detaylı olarak İnsan Kaynakları Uygulama Esasları dokümanında belirtilmekte ve çalışanlarla paylaşılmaktadır.

ÇALIŞANLARA SAĞLANAN HAKLAR

AKBANK T.A.Ş. MENSUPLARI TEKAÜT SANDIĞI VAKFI (AKSANDIK)

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

EMEKLİLİK UYGULAMALARI

Aksandik, 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 Aksandik'in kendi statüsünde yer alan ilave haklarla bu yardımlar daha da artmaktadır.

ÇALIŞAN KIDEMİNİ DİKKATE ALAN EMEKLİLİK UYGULAMALARI

Aksandik'in 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 Aksandik 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 DAYALI KURUM KATKILI BİREYSEL EMEKLİLİK SİSTEMİ

Bankamız, çalışanlarına Akbank Tekaüt Sandığı emekliliğine ek olarak, kurum katkılı Bireysel Emeklilik Sistemi (BES) hizmetleri sunmaktadır.

102-41

Belirlenen görev seviyelerindeki çalışanlarımız 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, 2017 yılı sonunda 6.104 kişiye ulaşmıştır.

TOPLU İŞ SÖZLEŞMESİ

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.

ÇALIŞANLARA SAĞLANAN DİĞER HAKLAR

İş verimliliğinin artırılması yolunda çalışan memnuniyetine büyük önem veren Akbank; çalışanlarına ücret, ikramiye, performans primi, yabancı dil tazminatı gibi hakların yanı sıra görev yerine bağlı olarak değişen çeşitli yan hakları sunmaktadır. Göreve göre belirlenen yan haklar kategorisinde çalışanlara; kasa tazminatı, araç, benzin limiti, OGS/HGS, cep telefonu ve/veya ses hattı, internet erişimi, iPad/tablet, dizüstü

bilgisayar, servis, otopark, yol ücreti, giyim yardımı gibi çeşitli yan haklar sunulurken, sosyal yardımlar kategorisinde çalışanlar; göç tazminatı, yolculuk yevmiyesi, eşya nakil ücreti, ölüm ve yaralanma tazminatı, tabi afet yardımı gibi haklardan faydalanabilmektedir.

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

AKBANK, FIRSAT EŞİTLİĞİ MODELİ (FEM) PROJESİ'NE DAHİL 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 çalışmaları gibi süreçlerinin fırsat eşitliğini destekleyip desteklemediği araştırılmıştır. Değerlendirme sonucunda Akbank, iki yıl süre ile geçerli olan Fırsat Eşitliği Sertifikası'nı almaya hak kazanmıştır.

AKBANK WEP's İMZACISI 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 almaları 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

AKBANK, KALİTELİ SAĞLIK HİZMETLERİYLE ÇALIŞANLARININ İŞ VERİMLİLİĞİNİ SÜRDÜRÜLEBİLİR KILMAKTADIR.

İş sağlığı ve güvenliği alanında da yasal uyum süreçlerini eksiksiz bir biçimde yerine getiren Akbank, Akbank Genel Müdürlük ve Bankacılık Merkezi'nde, işyeri hekimi ve iş güvenliği uzmanı görevlendirmiştir. 1 Temmuz 2020 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 alabilmektedir. Aksandık Sağlık Merkezi'nin olmadığı diğer illerdeki çalışanlar, anlaşmalı sağlık kurumlarından faydalanabilme olanağına sahiptir.

İÇ İLETİŞİM KANALLARI ÜZERİNDEN SAĞLIK ALANINDA BİLGİLENDİRME SÜREÇLERİ

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 tatbikatlarının yanı sıra doğal afet eğitimleri düzenlenmektedir.

DOĞUM İZNI UYGULAMALARI

Akbank'ta istihdam edilen kadın çalışanlar doğum öncesi ve sonrasında sekizer hafta olmak üzere toplam 16 hafta ücretli doğum izni alma imkanına sahiptir. Bunun yanı sıra 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 kullanılabilmektedir.

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.

— AKSANDIK TARAFINDAN ÇALIŞANLARIN DOĞUM MASRAFLARI KARŞILANMAKTA VE ÇEŞİTLİ YARDIMLAR SUNULMAKTADIR.

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 2017 yılında 664 çalışan doğum iznine ayrılmış, bu çalışanlardan 30'u doğum izni veya ücretsiz izninin bitiminde Bankamız'daki görevinden ayrılmıştır.

İSTİKRARLA AZALAN KAYIP İŞGÜNÜ ORANLARI

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 2017'de sağlık raporu alan 5.869 çalışanın kullandığı toplam izin süresi (kayıp işgünü) 57.774 takvim gününe eşittir.

Bu rakamın ortalama çalışan sayısına oranlanması ile hesaplanan, kişi başına düşen ortalama sağlık izinli gün sayısı yılda 4,2 gündür. 2016'da bu rakam 3,8 gün, 2015'te 3,7 gün olarak gerçekleşmiştir.

ÇALIŞAN KATILIMINA AÇIK İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ KURULLARI

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 OLANAKLARI

**AKBANK
AKADEMİ,
SEKTÖRÜN EN İYİ
ÇALIŞANLARINI
YETİŞTİRMEK
VE EĞİTİMİ
ÇALIŞANLAR
İÇİN BİR YATIRIM
ARACINA
DÖNÜŞTÜRMEK
İÇİN 2017
YILINDA DA
FAALİYETLERİNİ
BAŞARIYLA
SÜRDÜRMÜŞTÜR.**

ORTAK HEDEFLER DOĞRULTUSUNDA SÜREKLİ GELİŞİM VE EĞİTİM

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

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'IN ÜNİVERSİTESİ: AKBANK AKADEMİ

Akbank Akademi, sektörün en iyi çalışanlarını yetiştirmek ve eğitimi çalışanlar için bir yatırım aracına dönüştürmek için 2017 yılında da faaliyetlerini başarıyla sürdürmüştür. 2017 faaliyetleri kapsamında; çalışanların gelişim alanlarına odaklanılarak kişiselleştirilmiş ve kolay ulaşılabilir eğitim metotlarının daha çok yaygınlaştırılması yönünde çalışmalara devam

edilmiştir. Bu kapsamda kişilerin yetkinlik alanlarına göre eğitim önerilerinde bulunulan ve her an ulaşılabilir Akbank Eğitim Kataloğu Platformu hayata geçirilmiştir. 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, 2017 yılında "Akbanklı Buluşmaları" konsepti ile konusunda uzman konuklarla Akbanklılar öğle arası seminerleri, Pazarlama Seminerleri, Deneyim Paylaşımları, Akademi TV, webinarlar ve spontan buluşmalar gibi farklı mecralarda bir araya getirilmeye devam edilmiştir. Etkinliklerde teknolojiye, inovasyona; psikolojiden, sağlığa, pazarlamadan sanata çok farklı alanlara yer verilmiştir. Aynı zamanda Akbanklılar da kendi uzmanlık alanlarında Bankamızın genelini ilgilendiren konularla ilgili paylaşımlarda bulunmuştur.

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.

**— AKBANK AKADEMİ
EĞİTİM VE GELİŞİM
PROGRAMLARINDA
SINIF İÇİ EĞİTİMLER
UZAKTAN ÖĞRENME
ARAÇLARI İLE
DESTEKLENMEKTEDİR.**

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 desteklenmektedir. Bankamız'a yeni başlayan ve göreve yeni atananlara hem uzaktan hem de sınıf içi eğitimlerle oryantasyon eğitimleri verilmektedir. Diğer yandan, çalışanların yeni ürün ve süreçlere hızlı bir biçimde uyum sağlayabilmeleri için e-öğrenme programları dizayn edilirken, birçok farklı teknik konuda da destekleyici uzaktan eğitimler uygulamada yer almaktadır. Müşteri odaklı hizmet, telefonla iletişim, sunum teknikleri, müzakere teknikleri, inovasyon, yaratıcı düşünme teknikleri ve yönetim becerileri gibi kişisel gelişim odaklı sınıf içi eğitimlerin yanı sıra, stres yönetimi, yaratıcı beyin kodları, analitik düşünme teknikleri, ikna ve algı 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, mobil uyumlu kaynaklar ile sınava yönelik hazırlıkları desteklenmiştir.

2017 yılında BES lisanslama eğitim ve sınavına 1.245 kişi dahil edilip, 942 kişi lisanslandırılmış, Segem Sertifika sınavına katılan 1.282 çalışandan 439 kişi sertifika almaya hak kazanmıştır. 2017 yılında SPK Lisanslama Sınavlarına 2.454 kişi katılım sağlamış olup, 194 kişi lisans almaya hak kazanmıştır.

Akbank genelinde 2017'de toplam 554.193 saat ve kişi başı ortalama 6,64gün eğitim düzenlenmiştir.

AKBANK'TA KARIYER OLANAKLARI

AKBANK AKADEMİ PORTALI, AKBANKLILAR'IN GELİŞİMİNİ SÜREKLİ DESTEKLEYEN VE EĞİTİM PLANLARINI KARIYERLERİNE PARALEL OLARAK YÖNETTİKLERİ BİR PLATFORMDUR.

GELECEĞE HAZIRIZ (AKBANK AKADEMİ PORTALI)

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 mekândan bağımsız ulaşabildikleri “Akbank Akademi Portalı” ile 7/24 evden veya ofisten gelişimlerini sürdürebilmektedir. Portal üzerinden bireysel eğitim ajandasını görüntüleyebilmekte, eğitim talebinde bulunabilmekte, anket, sınav sonuçları, e-öğrenme ve eğitim organizasyon bilgilerine ulaşabilmektedir. Çalışanların Akbank Akademi portalı fonksiyonlarına mobil cihazlardan erişebilmesi için 2016 yılında Akbank Akademi mobil uygulamasının hizmete sunulmasının yanı sıra oyunlaştırma, sosyal öğrenme, dijital katalog, gelişmiş Kurumsal TV gibi altyapılar da 2017 yılı itibarıyla hayata geçirilmiştir Akbanklı'ların almaları gereken eğitimleri tek bir akış üzerinden takip etmelerini sağlayacak “Eğitim Yolculuğu” alt yapısının geliştirmelerine de 2017 süresince devam edilmiştir.

DİPLOMA SİSTEMİ (HAYAT BOYU ÖĞRENME-LIFELONG LEARNING)

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

Akbank'ın 2017 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 kapsamı yeniden ele alınarak, etkin liderlik için sahip olunması gereken yetkinliklere özel eğitimler tasarlanmış ve mevcut kariyer prensipleri ile uyum süreci tamamlanmıştır.

Bankamız bünyesinde mevcut kariyer diplomalarının segmente, kişiye ve ihtiyaca özel, daha kompakt, zaman ve mekandan bağımsız, bilgiye daha kolay ulaşabilir hale getirilmesi için sistemsel çalışmalar ile eğitim içerik revizyon çalışmaları 2017 yılında da devam etmiştir.

**— AKBANK
BÜNYESİNDE
ÇALIŞANLARIN
UZMANLIK
ALANLARIYLA
İLGİLİ, ÖZELLİKLE
ULUSLARARASI
GEÇERLİLİĞİ OLAN
SERTİFİKALARI
ALMALARI
DESTEKLENMEKTEDİR.**

2017 yılında başlayan yeni projeler ile birlikte çalışanların öğrenme deneyimi, bir gelişim yolculuğuna dönüşüyor olacaktır. Çalışanlar, yeni nesil öğrenme teknikleri ile yeniden tasarlanan teknik eğitimlerini online yöntemler ile tamamlarken, sınıf içi eğitimlerinde uygulamalar yapacak, pekiştirecek ve yetkinliklerini geliştireceklerdir.

**ÇALIŞANLARIMIZA
SAĞLADIĞIMIZ DİĞER
EĞİTİM İMKÂNLARI**

Akbank bünyesinde çalışanların uzmanlık alanlarıyla ilgili, özellikle uluslararası geçerliliği olan sertifikaları almaları desteklenmektedir. Belirli ölçütlere göre söz konusu sınav ücretleri Bankamız tarafından karşılanmaktadır. 2017’de uzmanlık alanlarına göre bu tür sınavlara katılan toplam çalışan sayısı 130’dur

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 101 Akbank çalışanı söz konusu programa bu şekilde katılmıştır. 2017-2018 öğretim yılında 6 çalışan bu imkândan faydalanmaktadır.

Görev tanımı ve sorumlulukları gereği bazı Akbank çalışanları yurt içi ve yurt dışındaki zirve, konferans ve seminerleri takip etmiştir. Bu kapsamda, 2017 yılında 146 kişi yurt dışı seminer/ konferans/eğitilere, 641 kişi yurt içi seminer/konferans/ eğitimlere gönderilmiştir.

ÖĞRETENLERİN BANKASI

ALANINDA UZMAN VE EĞİTMENLİK BECERİSİ OLAN AKBANK ÇALIŞANLARI BANKA İÇİ EĞİTMEN OLABİLMEKTEDİR.

EMEKLİ VE BANKA İÇİ EĞİTMEN UYGULAMASI

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

Alanında uzman ve eğitmenlik becerisi olan Akbank çalışanları da Banka içi eğitmen olabilmektedir. Bunun için belirlenen kriterlere uymak ve "Eğiticinin Eğitimi Programı"nı başarıyla tamamlamak gerekmektedir. Bankamız içi eğitmenlere sabit görevlerinin yanı sıra verdikleri eğitimler için saat başına bir ücret ödenmektedir.

İŞ BAŞI EĞİTİMLERİ VE KOÇLUK SİSTEMİ

Öğrenen organizasyon olma çalışmaları kapsamında, deneyim paylaşımını artırmaya odaklı iş başı eğitimleri öne çıkmaktadır. Göreve yeni atanan Müşteri İlişkileri Yönetici adayları, konusunda uzman, performansı yüksek ve deneyimli iş başı eğitim rehberleriyle eşleştirilerek kredi analizi, dış ticaret, mevduat ve yatırım ürünleri gibi alanlarda yapılandırılmış iş başı eğitimi almaktadır. Ayrıca, asistan ve göreve yeni atanan Operasyon Yöneticileri için de iş başı eğitimleri devam etmektedir. İş başı eğitimleri, eğitim 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 eğitim 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 Akbank çalışanları bireysel gelişimden kariyer gelişimine kadar uzanan yolda birçok farklı konuda mentorundan destek alırken, mentor da yönetim ve liderlik becerileri konusunda gelişim fırsatı yakalamaktadır.

— AKBANK BÜNYESİNDE TEKNİK KONULARDA VE YAPILMASI VE YAPILMAMASI GEREKENLER HAKKINDA SINIF İÇİ VE E-ÖĞRENME EĞİTİMLERİ DÜZENLENMEKTEDİR.

YOLSUZLUĞU ÖNLEME KONUSUNDAKİ EĞİTİMLER

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

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

Yolsuzluğu önleme konusundaki eğitimlerin konu ve içerikleri, bu kapsamda yaşanan gelişme ve ihtiyaçlar doğrultusunda devamlı değerlendirilmektedir. Gişelerde riskli işlemler, belge güvenliği, dolandırıcılık suçunu tespit ve önleme, operasyonel risk, ÇM güvenlik farkındalığı gibi kritik eğitimler uygun hedef kitlelere atanarak verilmektedir. Eğitimlerin katılım durumları sürekli takip edilmekte ve artırılması yönünde çalışılmaktadır.

AKBANK'TA KURUM İÇİ İLETİŞİM VE ETKİNLİKLER

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.

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.

ETKİN KURUM İÇİ İLETİŞİM KANALLARI

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,

ÖĞRETENLERİN BANKASI

AKBANK BİZBİZE, DAHA FAZLA İTERAKTİF ALANIN YER ALDIĞI BİR PLATFORM HALİNE GELMİŞTİR.

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

GENEL MÜDÜR İLE KAHVALTİ SOHBETLERİ

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

KALICI LİDERLİK CANLI YAYINLARI İLE ÜST YÖNETİM MESAJLARI

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

KURUM İÇİ ANA İLETİŞİM KANALI: AKBANK BİZBİZE

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 Bankamız'a dair güncel haberlere, intranette bulunan belli başlı uygulamalara ve Akbank Akademi eğitimlerine kişisel cep telefonlarından da ulaşılabilmektedir.

KURUM İÇİ SOSYAL AĞLAR, "BİZİM İÇİN" VE "TEBRİKLER AKBANKLI" ALANLARI

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 bilgisayarlara yüklenebileceği galeriler,
- Gönüllülük projeleri,
- Akbanklılar'a farklı sektörden firmalarca sunulan özel avantajlar,
- Sosyal kulüplerin interaktif sayfaları,
- Çalışanların kendilerine ait eşya ve mülklerini satışa çıkardıkları ilan panosu.

ÇALIŞANLARIN GÖRÜŞ VE ÖNERİLERİNİ BİLDİRME MEKANİZMALARI

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 çözülmesi gerektiğini, ancak birim yöneticisiyle paylaşamayacaklarını düşündükleri konuları dile getirmeleri, gerektiğinde destek ve danışmanlık almaları için sunulan bir araç konumundadır.

ÇALIŞAN BAĞLILIĞINI GÜÇLENDİRMEYE YÖNELİK KURUM İÇİ ETKİNLİKLER

Akbank; motivasyonun artması, takım ruhunun güçlendirilmesi ve kurum içi iletişimin güçlendirilmesi amacıyla farklı sosyal etkinlikler düzenlemeye 2017'de de devam etmiştir. Çalışan bağlılığının sağlanmasını iş sürekliliğinin sağlanması ve uzun vadeli hedeflere ulaşılabilmesi için en temel olgulardan biri olarak kabul eden Bankamız, çalışan bağlılığının üst seviyelere taşınması ve motivasyonun yükseltilmesi için özel çalışmalar

yürütmektedir. Sahip olduğu etkin iç iletişim kanalları aracılığıyla çalışanlarının ihtiyaç ve beklentilerini yakından takip eden Bankamız, yıllık olarak da Çalışan Bağlılığı Araştırması gerçekleştirmektedir. Bunun yanında çalışanlarla diyalogu farklı kanallarla çeşitlendirmek ve iletişimin sürekliliğini sağlayarak geri bildirimleri alabilmek üzere "Nabız Anket"i uygulamaları hayata geçirilmiştir. Her 2 araştırma dagizlilik prensipleri çerçevesinde bağımsız bir araştırma şirketi tarafından yapılmakta, ortaya çıkan sonuçlar doğrultusunda da kurumsal gelişim alanları ile ilgili somut aksiyonlar planlanmaktadır.

Bankamız 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 inanarak bu yöndeki yatırımları gün geçtikçe artırmaktadır.



**Operasyonlarımız
ve Çevre**

ÇEVRE POLİTİKAMIZ VE TAAHHÜTLERİMİZ

— AKBANK'IN FAALİYET YÜRÜTTÜĞÜ BİNALARDA KULLANILAN ELEKTRİK VE ISITMA AMAÇLI YAKIT TÜKETİMİNİN HESAPLANMASI VE BİR ENERJİ YÖNETİMİ SİSTEMİ KURULMASI AMACIYLA GENİŞ ÇAPLI BİR ÇALIŞMA YÜRÜTÜLMÜŞTÜR.



Çevresel sürdürülebilirlik çalışmalarını en temel öncelikleri arasında gören Akbank; enerji tüketimi, sera gazları salımı, kâğıt kullanımı ve teknolojik atıkların bertaraf edilmesi konularını öncelikli alanlar 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.

ETKİN DOĞAL KAYNAK TÜKETİM STRATEJİSİ

Küresel iklim değişikliğiyle mücadelede aktif bir tutum sergileyen Akbank, faaliyetleri kaynaklı karbon emisyonunun asgari düzeye indirilmesi için etkin projelere imza atmaktadır. 2009 yılından bu yana Sabancı Üniversitesi Kurumsal Yönetim Forumu'nun hayata geçirdiği "Karbon Saydamlık Projesi'ne destek olan Bankamız, uluslararası standartlara uygun iklim değişikliği stratejileri ve sera gazı salımı raporlaması taahhüdünü veren ilk özel sektör kuruluşlarından biri konumundadır.

İKLİM DEĞİŞİKLİĞİYLE MÜCADELE ODAKLI ENERJİ TASARRUF UYGULAMALARI

DOĞRUDAN VE DOLAYLI ENERJİ TÜKETİMİ GÖSTERGELERİ

2010 yılı itibarıyla Akbank'ın faaliyetlerini yürüttüğü binalarda kullanılan elektrik ve ısıtma amaçlı yakıt tüketiminin hesaplanması ve bir enerji yönetimi sistemi kurulması amacıyla geniş çaplı bir çalışma yürütülmüştür. Bu çalışma kapsamında, Akbank şubeleri de dahil olmak üzere tüm binaların tüketim verileri toplanarak bir temel hazırlanmıştır.

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

ÇEVRE POLİTİKAMIZ VE TAAHHÜTLERİMİZ

AKBANK, MÜŞTERİ İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERİNİ KARŞILAMA HEDEFİ DOĞRULTUSUNDA HAYATA GEÇİRDİĞİ TEKNOLOJİ YATIRIMLARINI ENERJİ VERİMLİLİĞİ KRİTERİNİ GÖZETEREK UYGULAMIŞTIR.

BİLİMSEL KRİTERLER IŞIĞINDA ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

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)	2015	2016	2017
Akbank Sabancı Center	8.082	7.911	8.588
ABM ve Diğer Merkezler*	22.412	21.884	25.823
Bölge Müdürlükleri ve Şubeler** (Tüm Yakıtlar)	92.012	83.648	97.732
Toplam**	122.506	113.443	132.143

* Diğer merkezler: Zincirlikuyu ve Silivri hizmet binalarını kapsamaktadır.

**Raporlama tarihi itibarıyla hesaplamalar devam etmektedir.

Elektrik Tüketimi (Gigajul/yıl)	2015	2016	2017
Akbank Sabancı Center	64.854	57.781	55.560
ABM ve Diğer Merkezler*	63.243	63.889	61.110
Bölge Müdürlükleri, Şubeler ve ATM'ler	196.319	173.978	173.160
Toplam	324.416	295.648	283.825

* Diğer merkezler: Zincirlikuyu ve Silivri hizmet binalarını kapsamaktadır.

Akbank, müşteri ihtiyaç ve beklentilerini karşılama hedefi doğrultusunda hayata geçirdiği teknoloji yatırımlarını enerji verimliliği kriterini dikkate alarak gerçekleştirmektedir.

ENERJİ VERİMLİLİĞİNE YÖNELİK ADIMLAR

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.

**— VIDEO
KONFERANS VE
TELEPRESENCE
CİHAZLARI, AKBANK
ÇALIŞANLARININ
YURT İÇİ VE
YURT DIŞINDAKİ
KONTAKLARIYLA
GÖRÜŞMELERİNİ
SEYAHAT ETMEDEN
YAPABİLMELERİNE
OLANAK
SAĞLAMAKTADIR.**

**BİLGİ TEKNOLOJİLERİ
ALANINDA ENERJİ
VERİMLİLİĞİ
UYGULAMALARI**

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 yeni bir veri merkezi projesi için çalışmalar tüm hızıyla sürmektedir. Merkez, enerji verimliliğini üst düzeye çıkaran “free cooling” (dış hava yardımı ile soğutma yapılmasını sağlayan, enerji tüketimi düşük soğutma) teknolojisinin yanı sıra Leed (Leadership in Energy and Environmental Design) sertifikasyonuna uygun olarak tasarlanmıştır.

**VIDEO KONFERANS VE
TELEPRESENCE İLE YAKIT
TASARRUFU**

Video konferans ve telepresence cihazları, Akbank çalışanlarının yurt içi ve yurt dışındaki kontaklarıyla görüşmelerini seyahat etmeden yapabilmelerine olanak sağlamaktadır. Bankamızda bu sistemlerin kullanımı ve yeni sistemlerin kurulumu giderek yaygınlaşmaktadır.

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.

**NAKİT
OPERASYONLARINDA
YAKIT 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, 2017 yılında iş başına 8,2 km kat etmiş ve 0,9 lt. yakıt harcamıştır. Bu kapsamda, bir önceki yıla kıyasla %19,6 oranında daha az kilometre yapılarak, %10 daha az yakıt harcanmış ve verimlilik önemli oranda artırılmıştır.

Açıklama	2015	2016	2017
Birim İş için Harcanan Kilometre	7,9	7,8	8,2
Birim İş için Harcanan Yakıt	0,9	0,9	0,9

ÇEVRE POLİTİKAMIZ VE TAAHHÜTLERİMİZ

AKBANK'IN HEDEFİ, ULUSLARARASI STANDARTLARI KULLANARAK HESAPLADIĞI KARBON AYAK İZİNİ AŞAMALI OLARAK AZALTMAKTIR.

AKBANK'IN KARBON AYAK İZİ

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 kaynaklı seragazı salımını asgariye indirmek için enerji tasarrufu odaklı teknolojileri iş süreçlerine

entegre etmeyi temel öncelikleri arasında görmektedir. 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.

BİRİNCİL ENERJİ KAYNAKLI KARBON SALIMI

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

Birincil Enerji Kaynaklı Karbon Salımı (ton CO ₂ -e)	2015	2016	2017
Akbank Sabancı Center	564	552	445
ABM ve Diğer Merkezler*	1.563	1.527	1.338
Bölge Müdürlükleri ve Şubeler** (Tüm Yakıtlar)	6.481	6.003	5.733
Toplam	8.609	8.082	7.515

* Diğer merkezler: Zincirlikuyu ve Silivri hizmet binalarını kapsamaktadır.

**Raporlama tarihi itibarıyla hesaplamalar devam etmektedir.

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

**— AKBANK
GENEL MÜDÜRLÜK
BİRİMLERİNİN
FAALİYET
GÖSTERDİĞİ SABANCI
CENTER VE GEBZE
ABM BİNALARINDA
GÖREV YAPAN
ÇALIŞANLARIN
ULAŞIMI TOPLU
TAŞIMA YÖNTEMİ
OLAN SERVİS
UYGULAMASI İLE
SAĞLANMAKTADIR.**

ELEKTRİK TÜKETİMİ KAYNAKLI KARBON SALIMI

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

Elektrik Tüketimi Kaynaklı Karbon Salımı (ton CO ₂ -e/yıl)	2015	2016	2017
Akbank Sabancı Center	8.503	7.575	7.284
ABM ve Diğer Merkezler*	8.292	8.377	8.012
Bölge Müdürlükleri, Şubeler ve ATM/BTM'ler	25.739	22.809	20.819
Toplam	42.534	38.761	36.115

* Diğer merkezler: Zincirlikuyu ve Silivri hizmet binalarını kapsamaktadır.

PERSONEL ULAŞIMI KAYNAKLI ÇEVRESEL ETKİNİN YÖNETİMİ

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)	2015	2016	2017
Servis kullanan personel sayısı	4.175	4.555	4.668
Kat edilen yol (bin km)	9.589	11.288	9.382
Toplam ton CO₂-e	3.853	4.515	3.753

Akbank çalışanlarının önemli bir kısmı işyerlerine servis aracıyla ulaşmaktadır. Bunun sonucunda 2017 yılında ortaya çıkan 3.753 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.

ÇEVRE POLİTİKAMIZ VE TAAHHÜTLERİMİZ

AKBANK, OPERASYONEL STRATEJİK YOL HARİTASI'NI REHBER EDİNEREK TÜM İŞ SÜREÇLERİNİ “KAĞITSIZ BİR ÇALIŞMA MODELİ” IŞIĞINDA YENİDEN KURGULAMIŞTIR.

KAĞIT TASARRUFUNA YÖNELİK DİJİTAL ÇÖZÜMLER

Bankamızda kâğıt kullanımının optimum düzeyde tutulması için teknoloji odaklı yatırımlara 2017’de de başarıyla devam edilmiştir. Geçmiş yıllarda Akbank şubelerinde ve ATM’lerde kağıdı 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 belirlemiştir. Etkin doğal kaynak kullanım stratejileri doğrultusunda dijital süreç ve çözümler tasarlayan Bankamız, müşterileri nezdinde Dijital Kanal kullanımını teşvik ederek kağıt kullanımını asgari düzeyde tutmaktadır. Geçmiş yıllarda basılmış olan ve arşivde saklanmakta olan kâğıtlar ise her yıl yasal saklama süreleri sonunda geri dönüşüme gönderilmiştir.

YAZICI KÂĞIT TÜKETİMİNDE %9,5 ORANINDA 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 STRATEJİK YOL HARİTASI PROGRAMI

Akbank, Operasyon Stratejik Yol Haritası’nı rehber edinerek tüm iş süreçlerini “kağıtsız bir çalışma modeli” ışığında yeniden kurgulamıştır. Bu amaçla, 3 farklı proje olarak “Kâğıtsız Operasyon”, “Kâğıtsız Genel Müdürlük” ve “Kâğıtsız Saha” projeleri 2017 yılında sürdürülerek bu alanda önemli ilerleme sağlamıştır. Akbank, önümüzdeki dönemde de, teknolojinin etkin kullanımı, operasyonun verimli sürdürülmesi hedefleri doğrultusunda etkin çalışmalar yürütmeyi hedeflemektedir.

“KAĞITSIZ” İŞ SÜREÇLERİNİ MERKEZE ALAN DİJİTAL ANAYASA

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.”

**— AKBANK
ŞUBELERİ, KENDİ
ARŞİVLERİNDE
BULUNAN İMHALIK
EVRAKLARI ARŞİV
MERKEZİ'NE İMHAYA
GÖNDERMEKTE VEYA
GÜVENLİ BİR ŞEKİLDE
İMHA ETMEKTEDİR.**

**KÂĞITLARIN GERİ
KAZANILMASINA YÖNELİK
UYGULAMALAR**

Akbank, kâğıt tasarrufunun yanı sıra atık kâğıtların geri kazanılmasını sağlayarak çevre üzerindeki etkisini istikrarlı bir biçimde azaltmaya 2017'de de devam etmiştir. Bankamızın tüm şube ve Genel Müdürlük arşivlerinin muhafaza edildiği Kınalı Arşiv Merkezi'nde 2017'de 934 ton kâğıt yasal saklama süresi dolduktan sonra imha edilerek geri kazandırılmıştır. Arşiv Merkezi'ndeki yasal saklama sürelerini dolduran evraklar her sene düzenli ve güvenli bir şekilde imha edilmek üzere anlaşmalı bir kâğıt firmasına gönderilmektedir. İlgili firma kırpık şekilde balyalanmış kâğıtları, kimyasal işlemlerden geçirip hamur haline getirmekte ve yeniden kâğıt üretmek üzere işleme koymaktadır.

Akbank şubeleri, kendi arşivlerinde bulunan imhalık evrakları güvenli bir şekilde imha etmekte veya Arşiv Merkezi'ne imhaya göndermektedir. Arşiv

Merkezi tarafından geri kazanımı sağlanan kâğıtların yanı sıra Akbank şubelerindeki bazı kıymetli evraklar kıyılarak, diğer kâğıtlar ise mümkün olduğunca arkalı önlü kullanıldıktan sonra belediyelerce ve TEMA gibi sivil toplum kuruluşlarının sağladığı geri kazanım kutularında biriktirilerek geri kazanımları sağlanmaktadır.

**SU KULLANIMI VE
TASARRUFU**

**ETKİN DOĞAL KAYNAK
KULLANIM STRATEJİLERİ**

Tüm faaliyetlerini etkin doğal kaynak tüketim stratejisi ışığında şekillendiren Akbank'ın toplum su tüketimi kapsamında çalışanların su kullanımı, temizlik faaliyetleri ve yeşil alanların sulanması bulunmaktadır. 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)	2015	2016	2017
Akbank Sabancı Center	30.996	28.024	29.864
ABM ve Diğer Merkezler*	115.493	76.495	82.188
Toplam	146.489	104.519	112.052

* Diğer merkezler: Zincirlikuyu ve Silivri hizmet binalarını kapsamaktadır.

ÇEVRE POLİTİKAMIZ VE TAAHHÜTLERİMİZ

AKBANK ŞUBELERİ DAHİL TÜM BİNALARDA ORTAYA ÇIKAN BOŞALMIŞ KARTUŞLARIN ELEKTRONİK ATIKLARI, DEĞERLENDİREN BİR KURULUŞA GÖNDERİLEREK GERİ KAZANILMASI SAĞLANMAKTADIR.

OPTİMUM SU KULLANIM UYGULAMALARI

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.

GERİ DÖNÜŞÜM ODAKLI ATIK YÖNETİM POLİTİKASI

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 GERİ DÖNÜŞÜMÜ UYGULAMALARI

Yazıcılarda kullanılan toner kartuşları, boşaldıklarında doğru şekilde bertaraf edilmezlerse çevreyi olumsuz şekilde etkilemektedir. Bu etkiyi en aza indirmek için Bankamız bünyesinde kullanılan yazıcılardan çıkan boş toner kartuşlarının geri dönüşümü için Ağustos 2010'da bir geri dönüşüm projesi hayata geçirilmiştir. Bu tarihten itibaren, Akbank şubeleri dahil tüm binalarda ortaya çıkan boşalmış kartuşların elektronik atıkları değerlendirilen bir kuruluşa gönderilerek geri kazanılmasını sağlanmaktadır. Yeni kartuş siparişi veren çalışanlar, ekranda çıkan uyarı notunu takiben boş kartuşları ilgili adrese gönderebilmektedir.

**— 2017 YILINDA
GENEL MÜDÜRLÜK VE
AKBANK BANKACILIK
MERKEZİ'NDEN
TOPLAM 933
ADET BOŞ TONER
KARTUŞU GERİ
DÖNÜŞÜM FİRMASINA
GÖNDERİLMİŞTİR.**

Geri kazanım firması, geri dönüştürülen kartuşları enerji üretimi amacıyla yakıt olarak kullanmaktadır. 2017 yılında Genel Müdürlük ve Akbank Bankacılık Merkezi'nden toplan 933 adet boş toner kartuşu geri dönüşüm firmasına gönderilmiştir.

**TEKNOLOJİK ATIKLAR
YENİDEN EKONOMİYE
KAZANDIRILIYOR**

Bankamızın standartlarına göre, kullanımına devam edilmeyecek olan elektronik

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

Tipi	2015		2016		2017	
	Hurda satış	Hibe	Hurda satış	Hibe	Hurda satış	Hibe
PC	8.958	49	45	253	3.983	367
Monitor	2.201	42	166	253	454	367
Passbook Yazıcı	496	-	281	-	254	-
Dot Matrix Yazıcı	127	-	288	-	1.037	-
Laser Yazıcı	359	1	469	4	154	-
POS Equipment	74.133	-	16.303	-	12.941	-
ATM	430	-	337	-	510	-
	86.704	92	17.889	510	19.333	734



**Topluma
Katkımız**

KÜLTÜR VE SANAT

— AKBANK SANAT TARAFINDAN 2017 YILI BOYUNCA SERGİ, MÜZİK, TİYATRO, DANS GİBİ SANAT DALLARINDA ÜLKEMİZDE VE DÜNYADA BÜYÜK YANKI UYANDIRAN 1.000’İN ÜZERİNDE ETKİNLİK YAPILMIŞTIR.

AKBANK SANAT

1993 yılında Akbank’ın sanat alanında izlediği yenilikçi ve vizyoner kimliğine bir marka oluşturmak amacıyla kurulmuş olan Akbank Sanat, 2017 yılında 24’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 2017 yılı boyunca sergi, müzik, tiyatro, dans gibi sanat dallarında ülkemizde ve dünyada büyük yankı uyandıran 1.000’in üzerinde etkinlik yapılmıştır.

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. Bu kapsamda, 2017 yılı boyunca “Yokyerler”, Akbank Günümüz Sanatçıları Ödülü Yarışma Sergisi, “Beni Bul” ve “Siyah Gürültü” isimli sergilere yer verilmiştir.

Bunların yanında; Akbank Sanat; “Dünya Müziği Günleri”, “Caz Günleri” gibi usta müzisyenlerin katıldığı 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 TİYATROSU

2017 yılında 45. yaşını kutlayan Akbank Çocuk Tiyatrosu, kurulduğu günden bu yana Türkiye’de tiyatro alışkanlığının genç yaşta oluşmasına önemli katkı sağlamıştır. Akbank Çocuk Tiyatrosu, “80 Günde Dünya Turu” oyununu Mayıs’ta son kez oynadıktan sonra, Anthony Browne’nin yazdığı, Rachel Barnett’in tiyatroya uyarladığı “Goril” adlı oyunu Londra Polka Theater iş birliğiyle Ekim 2017 itibarıyla sahnelemeye başlamış, büyük ilgi ve beğeniyle karşılanmıştır.



27. AKBANK CAZ FESTİVALİ'NDE 3-19 KASIM TARİHLERİ ARASINDA 36 AYRI MEKANDA 53 KONSER, 3 SÖYLEŞİ VE 15 ATÖLYE ÇALIŞMASI YAPILMIŞTIR.

AKBANK CAZ FESTİVALİ

Akbank'ın kalıcı değerler yaratmak ve bu değerleri sürdürülebilir kılma yolundaki kararlılığının en önemli simgeleri arasında yer alan ve Türkiye'nin en uzun soluklu festivallerinden biri olan Akbank Caz Festivali, 2017 yılında 27'nci yılını kutlamıştır. Festival, sanatseverlerle buluşturduğu nitelikli sanatçı ve topluluklarla sadece Türkiye'de değil, uluslararası platformda da merakla beklenen bir etkinlik haline dönüşmüştür.

27. Akbank Caz Festivali'nde 3-19 Kasım tarihleri arasında 36 ayrı mekanda 53 konser, 3 söyleşi ve 15 atölye çalışması gerçekleştirilmiştir. "Festival İçinde Festival" rüzgarı estiren Kampüste Caz konserleri 2017 yılında da devam ederken, Türk Caz müziğinin en beğenilen isimlerinden olan Jehan Barbur, 20 Kasım - 1 Aralık tarihlerinde Muğla, İzmir, Eskişehir, Bolu, Adana, Mersin, Kayseri ve Ankara'da üniversite öğrencileri ve davetlilerle buluşmuştur.

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

AKBANK KISA FİLM FESTİVALİ

Türkiye'de kısa film alanında etkin bir platform oluşturan, yeni fikirleri desteklemek ve kısa film kültürüne katkı sağlamak amacıyla 2004 yılında başlayan Akbank Kısa Film Festivali, geride bıraktığı seneler boyunca birçok ünlü yönetmeni ağırlayarak izleyicilerle buluşturmuştur. Festival programında kendine yer edinen ve ödül alan filmlerin uluslararası alanda da takdir görmesi ve ödüllere layık bulunması festivalin ne kadar doğru bir yolda olduğunu bir kez daha göstermiştir.

Türk sinema endüstrisi içinde kendine özel bir yer edinen ve özellikle genç sinemacılar için bir vazgeçilmez halini alan festival, film gösterimlerinin yanı sıra düzenlediği atölye çalışmaları ve paneller ile tüm sinemaseverlere hitap etmeyi başarmıştır. 13-23 Mart tarihleri arasında 13'üncüsü gerçekleştirilen festival, yarışma filmlerinin yanı sıra, dünya festivallerinde yer alan önemli filmleri, atölye çalışmaları ve söyleşileriyle sinemaseverlere keyifle izleyecekleri bir festival imkanı sunmuştur. Festival süresince 52 ülkeden toplam 1.055 kısa film izleyici ile buluşmuştur.

**— AKBANK
CAZ FESTİVALİ
KAPSAMINDA 2017
YILINDA LİSELERDE
CAZ VE ÇOCUK
ATÖLYELERİ,
KAMPÜSTE CAZ
ETKİNLİKLERİ
DÜZENLENMİŞTİR**

**“GENÇLER” İÇİN KÜLTÜR
SANAT ETKİNLİKLERİ**

Akbank Caz Festivali kapsamında 2017 yılında Liselerde Caz ve Çocuk Atölyeleri, Kampüste Caz Etkinlikleri düzenlenmiştir. 13. Akbank Kısa Film Festivali Üniversitelerde etkinliği kapsamında, festivalde ödül almış kısa filminlerin gösterimi 27 Mart-11 Mayıs tarihleri arasında Edirne’den Van’a, Zonguldak’tan Mersin’e 21 ilde toplam 42 üniversitede gerçekleştirilmiştir

ÇAĞDAŞ SANAT HARİTASI

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 2017 yılında, 20 ülkeden 73 galeri ve 588 sanatçı katılmış, 80.000’den fazla sanat severi ağırlanmıştır. Fuar kapsamında bu yıl ‘Fifth Element Heykel Sergisi’ Hasan Bülent Kahraman’ın kuratörlüğünde Maçka Sanatçılar Parkı’nda açılmıştır. Plugin bölümünde 15 yeni medya sanatçısını ağırlanmış, CI Dialogues’ta 22 konuşmacı yer almıştır. Fuarın 12’inci senesinde Contemporary İstanbul, Türkiye’nin önde gelen 60 çağdaş sanat koleksiyonundan 120 eserin yer aldığı CI Yayınları’nın ilk kitabı ‘Collectors’ Stories’i yayınlamıştır. Akbank Sanat standında Ozan Türkkan’ın eserleri Hasan Bülent Kahraman’ın kuratörlüğünde sergilenmiştir.

EĞİTİM

AKBANK EKONOMİNİN KAHRAMANI ÇOCUKLAR” PROJESİ, 2017 YILSONU İTİBARIYLA ETKİNLİKLER VE TİYATRO İLE 90 BİN ÇOCUĞA ULAŞMIŞTIR.

CENTER OF EXCELLENCE IN FINANCE (CEF)

Sabancı Üniversitesi bünyesinde Akbank kurucu sponsorluğunda 2016 yılında hayata geçirilen Center of Excellence in Finance (CEF); akademisyenler, finans piyasası aktörleri ve yatırımcıları bir araya getirip, temel bilgileri gerçek hayatta da kullanılabilir uygulamalara dönüştürmek için hizmet vermektedir.

Merkez, 2017 yılı boyunca gerçekleştirdiği sertifika programları, seminerler ve yayınladığı araştırma raporları ile akademi, finans sektörü, politika belirleyiciler ve reel sektör arasında köprü olmaya devam etmiştir. Harvard Business School’da görev yapan Prof. Dr. Josh Lerner, “Risk Sermayesi ve Özel Sermayenin Geleceği” konulu semineri ile; London Business School’da görev yapan Prof. Dr. Alex Edmans ise “Kurumsal Sorumluluk ve Yatırım Getirilerinin Artışı Arasındaki İlişki” konulu semineri ile CEF’te misafir olarak finans dünyasının önde gelen isimlerini bir araya getirmiştir.

Değerleme konusunda “Dünyanın 1 Numarası” olarak tanınan New York Üniversitesi Finans Kürsü Başkanı Prof. Dr. Aswath Damodaran, CEF’te 2 günlük bir eğitim vermiştir. Alanının en iyi akademisyenleri tarafından gerçekleştirilen sertifika programlarında 546 profesyonel, 78 lise öğrencisi ve 224 üniversite öğrencisi Sabancı Üniversitesi’nden katılım sertifikası almaya hak kazanmıştır.

“AKBANK EKONOMİNİN KAHRAMANI ÇOCUKLAR” PROJESİ

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 program kapsamında web sitesi, etkinliklere özel kutu oyunu, tasarruf afişleri ve sertifikalar gibi özel proje içerikleri oluşturulmuştur.

Akbanklı Gönüllüler tarafından hayata geçirilen sınıf içi etkinlikleri sonunda 2017 yılında da öğrencilere Akbank Uğurböceği Kumbarası “Kumbirik” hediye edilmeye devam edilmiştir. Çocuklar çok sevdikleri “Kumbirik”ler ile tasarruf için ilk adımlarını atmanın mutluluğunu yaşamıştır.

Akbank Ekonominin Kahramanı Çocuklar” Projesi, 2017 yılsonu itibarıyla etkinlikler ve tiyatro ile 90 bin çocuğa ulaşmıştır. Hem okullardaki sınıf içi etkinlikler hem de tiyatro sonrası çocuklara hediye edilen “Kumbirik”ler, tasarruf bilincinin yaygınlaştırılması konusunda önemli katkılar sağlamıştır.

AKBANK DÜŞÜNCE KULÜBÜ

Akbank tarafından, sürekli gelişim ve yenilikçiliğin en önemli paydaşlarından olan gençlere yaratıcı bir platform sağlamak, gençlerle birlikte düşünmek ve Türkiye’nin geleceği için birlikte değer yaratmak amacıyla 2008 yılında kurulan “Akbank Düşünce Kulübü” 2018 yılında 10. dönemini kutlayacaktır.

**— AKBANK'IN
SABANCI
ÜNİVERSİTESİ'NE
KURULUŞUNDAN
BERİ DİREKT NAKİT
BAĞIŞ TOPLAMI
77,3 MİLYON ABD
DOLARI SEVİYESİNE
ULAŞMIŞTIR.**

Tüm Türkiye'den 3. sınıftaki üniversite öğrencilerinin başvurusuna açık olan Kulübe yeni katılan öğrenciler, her yıl kendilerine verilen tema üzerine projeler hazırlamaktadır. Bu projeler akademisyenler, uzmanlar ve Akbank üst yöneticilerinden oluşan özel bir jüri tarafından değerlendirilmekte, en beğenilen çalışmayı üreten üye Harvard Üniversitesi Yaz Okulu bursu ile ödüllendirilmektedir. Akbank Düşünce Kulübü üyeleri, 2016-2017 döneminde "Y kuşağı bir bankadan ne bekler?" teması üzerine projeler geliştirmiştir. 9 yıl boyunca toplam 161 üye Akbank Düşünce Kulübü'ne kabul edilirken, bunlardan 30'u Harvard Yaz Okulu'na gitmiştir. Akbank Düşünce Kulübü, yarının yenilikçi gücü ve Türkiye'nin geleceğinde söz sahibi olacak gençlere potansiyellerini geliştirme olanağı sunmaya başarıyla devam etmektedir.

SABANCI ÜNİVERSİTESİ

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 77,3 milyon ABD Doları seviyesine ulaşmıştır. Üniversite'nin kuruluşunda bağışlanmış Akbank hisselerinin 2005 yılından itibaren Sabancı Üniversitesi'ne kazandırdığı temettülerin toplam tutarı ise 2017 yılsonu itibarıyla 4,84 milyon ABD Doları olmuştur.

**AKBANK AİLE ŞİRKETLERİ
AKADEMİSİ**

Sabancı Üniversitesi Yönetici Geliştirme Birimi (EDU) iş birliğiyle hazırlanan "Akbank Aile Şirketleri Akademisi" 2017 yılsonu itibarıyla onuncu 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 Peki&Bayar Ortak Avukat Bürosu eğitimcileri tarafından verilmiştir. Sabancı Holding şirketlerine fabrika ziyaretleri düzenlenmiş ve eğitim programının sonunda katılımcılara EDU tarafından sertifika verilmiştir.

GİRİŞİMCİLİK

**PROGRAMDA
ŞİMDİYE KADAR
12 VAKA
GELİŞTİRİLMİŞ,
5.860 ADET
VAKA VIDEOSU
İZLENMİŞ;
124 ADET
ONLİNE FORUM
DÜZENLENMİŞTİR.**

Akbank, ülkemizde girişimcilik kültürünün yaygınlaşmasına, daha fazla girişimci yetiştirilmesine ve girişimciler için fırsatların artırılmasına yönelik çalışmaları desteklemeye 2017’de de devam etmiştir. Bu kapsamdaki çalışmalardan örnekler aşağıda yer almaktadır:

ENDEAVOR DERNEĞİ İLE İŞ BİRLİĞİ

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.

CASECAMPUS PROGRAMI

Akbank’ın 2016 yılında girişimcilik konusundaki çalışmalarına eklediği programlardan bir diğeri olan CaseCampus Programı, 2017 yılında daha geniş katılımcı kitlesiyle İstanbul’un yanı sıra Ankara, İzmir ve Eskişehir’deki genç girişimci adaylarıyla buluşmuştur. “Girişimcilerin Yolundan Hayallerine Yürü” sloganıyla 2017 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 ikilemleriyle katılımcılara inovatif bir eğitim ve öğretim fırsatı sunulması hedeflenmektedir. Türkiye girişimcilik ekosisteminde

köklü bir değişim yaratmayı hedefleyen program Bahar Dönemi’nde 75 yetenekli girişimci adayını mezun etmiştir. Program Sonbahar Dönemi’nde ise İstanbul dışına çıkarak CaseCampus tecrübesini bir gün de olsa gençlere yaşatmak için Ankara, İzmir ve Eskişehir’de Roadshow etkinlikleri gerçekleştirerek yaklaşık 500 üniversiteli gence ulaşmıştır.

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

Şimdiye kadar gerçekleşen CaseCampus Programlarına toplam 5.000 civarında başvuru alınmış ve bunların 305’i programdan mezun olmuştur. Mezunların %64’ü erkek, %36’sı kadın öğrencilerden oluşmaktadır. Program katılımcılarının %47’si İstanbul, %53’ü ise aralarında Adana, Ankara, Bursa, Eskişehir, İzmir, Kayseri, Trabzon’un da bulunduğu Türkiye’nin pek çok farklı şehriden gelmiştir. Programa Türkiye çapında 75 farklı üniversiteden öğrenciler katılmıştır. Program katılımcıları 45 adet start-up kurmuş, bunların 30’una mentorluk sağlanmıştır. Program sonrasında 262 staj/iş pozisyonu açılmıştır.

**— AKBANK
GİRİŞİMCİ
GELİŞTİRME
PROGRAMI'NA
2017 YILINDA 650
BAŞVURU ALINMIŞTIR.**

Programda şimdiye kadar 12 vaka geliştirilmiş, 5860 adet vaka videosu izlenmiş; 124 adet online forum düzenlenmiştir.

İYİ GİRİŞİM KENTLER

Akbank, Endeavor iş birliği ile İstanbul'da girişimcilik konusunda yürüttüğü çalışmaları İstanbul dışında da yaygınlaştırmak amacıyla 2016 yılında Ankara ve İzmir'de başlattığı "İyi Girişim Kentler" Projesi'ni 2017 yılında etki alanını genişleterek sürdürmüştür. Yereldeki etkin girişimcilere ulaşarak, onları destekleyip rol modelleri yaratmak ve şehir ve bölge bazlı girişimcilik ekosisteminin gelişimine katkıda bulunmayı amaçlayan proje kapsamında, yereldeki girişimcilik paydaşlarıyla iş birliği platformu oluşturacak zirveler düzenlenmiştir. Yereldeki iki girişimciler, Endeavor'ın girişimci seçim sürecine katılma fırsatı yakalamıştır.

**AKBANK GİRİŞİMCİ
GELİŞTİRME PROGRAMI**

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 2017 yılında 650 başvuru alınmıştır. Bu yıl 14'üncüsü sunulan eğitim programı kapsamında Türkiye çapında farklı alanlarda çalışmalar gerçekleştiren girişimciler mezun olarak sertifikalarını almaya hak kazanmıştır.

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 almıştır. Seminer katılımcıları, kredi ve öz sermaye ihtiyaçlarının karşılanması, iç ve dış pazarlarda büyüme konularında da bilgi alma fırsatı yakalamıştır. Bunun yanı sıra, program kapsamında, katılımcılar başarılı girişimcilerle ile bir araya geldikleri ofis ziyaretlerine katılma ve farklı alanlarda faaliyet gösteren girişimcilerle tanışma imkânı bulmuştur.

GÖNÜLLÜLÜK

**AKBANKLI
GÖNÜLLÜLER,
TOPLUMSAL
DUYARLILIK VE
FARKINDALIK
YARATMA GİBİ
PEK ÇOK AMACA
HİZMET EDEN
GÖNÜLLÜLÜK
ÇALIŞMALARI
KAPSAMINDA
HER YIL FARKLI
PROJELER
YAPMAKTADIR.**

AKBANKLI GÖNÜLLÜLER

Akbanklı Gönüllüler; Türkiye'nin dört bir yanındaki Akbanklılar, onların aileleri, müşterileri ve iş ortakları ile birlikte topluma katkı projeleri yürütmeyi hedefleyen bir platformdur. Bankamızın gönüllülük sisteminin başrol oyuncularını Türkiye'nin dört bir yanındaki Akbanklı Gönüllüler'dir. Akbanklı Gönüllüler, yaşadığı bölgelerde yerel halk, sivil toplum kuruluşları, ve yerel yönetimlerle birlikte çalışmanın yanı sıra toplumsal sorunlar için projeler geliştirmekte, çözümün bir parçası olmaya çalışmaktadır. Akbanklı Gönüllüler, toplumsal duyarlılık ve farkındalık yaratma gibi pek çok amaca hizmet eden gönüllülük çalışmaları kapsamında her yıl farklı projeler yapmaktadır. Akbanklı Gönüllüler, kurulduğu günden bu yana eğitimden kültür ve sanata kadar pek çok alanda kurumsal sosyal sorumluluk projeleri yürüten Akbank'ın gücünü her zaman yanlarında hissetmektedir.

Akbanklı Gönüllüler; kurumsal sosyal sorumluluk çalışmaları kapsamında Akbank'ın desteğine büyük önem vermektedir. Bu kapsamda, Türkiye'nin dört bir yanındaki Akbank çalışanları ve onların aileleri, Bankamız müşterileri ve iş ortaklarının desteğiyle engellilerden eğitime, hayvan haklarından, yaşlılara desteğe kadar pek çok farklı alanda projeler hayata geçirilmektedir.

2012 yılından bu yana Gönüllük Çalışması yürüten Akbank, son altı yılda çok sayıda projeyi hayata geçirmiştir. Akbanklı Gönüllüler'in 2017 yılında

hayata geçirdiği gönüllülük çalışmalarında; 300'e yakın aktif gönüllü ile 100'e yakın gönüllülük projesi hayata geçirilmiş, çoğunluğu öğrenci olmak üzere 45 bine yakın kişiye ulaşılmıştır. Akbanklı Gönüllüler'in 2017 yılında hayata geçirdiği projeler aşağıdaki gibidir:

- Urfa ve Manisa'daki okullar için kırtasiye yardım kampanyası,
- Ardahan'daki bir okul için kışlık kıyafet ve mont yardımı,
- Rize'de bir okulun boyanması,
- Rize'de yardıma muhtaç aileler için kıyafet yardım kampanyası,
- Artvin'de bir anaokulunun oyuncak ve sınıf araç-gereç ihtiyaçları için yardım kampanyası
- Fatih Ormanı'ndaki sahihsiz hayvanlara yardım kampanyası,
- Ağrı'daki bir okul için kitap toplama kampanyası,
- Anadolu'daki farklı 20 ildeki 20 okula, bankamızın kullanılmayan bilgisayarlarının bilgi teknoloji gönüllüleri tarafından bakım ve kontrolden geçirilerek hibe edilmesi.
- Sivil toplum kuruluşları yararına stand satışları

2017 yılındaki gönüllülük çalışmaları arasına katılan Akbank Koşu Takımı'ndaki 39 Akbanklı 1.300 bağışçıdan topladığı yaklaşık 92 bin TL ile 4 otizmli çocuğun bir yıllık eğitim masrafını karşılamıştır. Toplanan bağışlarda Akbank çalışanlarının önemli katkısı mevcuttur. Koşuya katılmayan Akbank çalışanları da Akbank Koşu Takımı'nın Tohum Otizm Vakfı kampanyasına yaptıkları bağışlarla çocukların eğitimine destek olmuştur.

ŞEHRİN İYİ HALİ

Akbanklı Gönüllüler, gönüllülük çalışmalarının kapsamını “Şehrin İyi Hali” gönüllülük projesi ile genişletmeyi sürdürmüştür. Proje ile üniversiteli gençler, tüm Türkiye’de toplum yararına düzenlenen etkinliklere katılmış, ardından Akbank Caz Festivali kapsamında gerçekleşen ve en çok ilgi gören konsere misafir olarak katılmaya davet edilmiştir. 1.000 üniversiteli gencin ve 5 sivil toplum kuruluşunun iş birliği ile gerçekleştirilen genç gönüllülük programı “Şehrin İyi Hali” 2017’de etki alanını daha da genişletmiştir. Üçüncü yılında olan proje kapsamında toplam 1.000 üniversiteli genç, sivil toplum kuruluşları iş birlikleri ile Türkiye genelinde toplum yararına düzenlenen etkinliklere ve ardından Akbank Caz Festivali kapsamında gerçekleşen Bonobo Konseri’ne katılmıştır.

Akbanklı Gönüllüler’in Toplum Gönüllüleri Vakfı (TOG), Yedikule Hayvan Dostları Derneği (YHDD), Deniz Temiz Derneği (TURMEPA) ve Hayat Sende Derneği’nin ardından bu yıl projeye dahil olan “Çorbada Tuzun Olsun” Derneği ile gerçekleştirdiği iş birliği ardından ortak çalışmalar yürütülen dernek sayısı beşe yükselmiştir. 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 bulmuştur.

Akbank ve sivil toplum örgütlerinin ortak çalışması ile 26 farklı ilden 1.000 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 GÖZETEN BAĞIŞLAR

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

2017 yılında Bankamız aracılığıyla aşağıdaki dernek ve vakıflara 16 milyon TL, 17,7 bin ABD Doları ve 60 bin avro tutarında bağış yapılmıştır. Akbank müşterilerinin hesap ya da kredi kartlarından yaptıkları bağış amaçlı ödemelerden herhangi ücret alınmamaktadır.

AKBANK ARACILIĞIYLA 2017’DE BAĞIŞ YAPILAN DERNEK VE VAKIFLAR

Altı Nokta Körler Vakfı, Lösemili Çocuklar Vakfı (LÖSEV), Bir Dilek Tut, Darüşşafaka Cemiyeti, TSK Güçlendirme Vakfı, Türk Hava Kurumu, Türkiye Kanserle Savaş Vakfı, Türk Kanser Derneği, Türkiye Kızılay Derneği, TSK Mehmetçik Vakfı, Darülaceze Müessesesi, Tohum Otizm Vakfı, Türkiye Spastik Çocuklar Vakfı, Türkiye Kadın Girişimciler Derneği (KAGİDER), Özürlüler Vakfı, Özel Sporcular Spor Eğitim ve Rehabilitasyon 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 İÇERİK ENDEKSİ



Bu Rapor, Akbank'ın 1 Ocak 2017-31 Aralık 2017 tarihleri arasında sosyal, çevresel ve ekonomik performansını iyileştirmeye yönelik uygulamalarını ve bu uygulamaların sonuçlarını içermektedir. Bu rapor, GRI standartları "kapsamlı" seçeneğine uyumlu olarak hazırlanmıştır. Aşağıdaki tablo raporda açıklanan bilgilere daha kolay ulaşılması için hazırlanmıştır.

GRI Göstergesi	Yanıt ve Sayfa Numarası
GRI 101: Temel 2016	
(GRI 101 gösterge içermemektedir.)	
Kurum Profili	
GRI 102: Genel Göstergeler 2016	
102-1	AKBANK T.A.Ş.
102-2	Akbank Hakkında, sf. 16-24
102-3	Akbank Hakkında, sf. 16-24
102-4	Akbank Hakkında, sf. 16-24
102-5	Akbank Hakkında, sf. 16-24
102-6	Akbank Hakkında, sf. 16-24
102-7	Akbank Hakkında, sf. 16-24
102-8	Fark Yaratın Ekibimiz, sf. 80-102
102-9	Tedarikçiler ile Küresel İlkeler Doğrultusunda Taahhüt, sf. 31
102-10	Raporlama döneminde bir belirgin bir değişiklik yaşanmamıştır.
102-11	Risk Yönetim ve Yasal Uyum, sf. 46-51
102-12	Üye olduğumuz dernek ve birlikler, imzacısı olduğumuz girişimler, sf. 36
102-13	Üye olduğumuz dernek ve birlikler, imzacısı olduğumuz girişimler, sf. 36
Stratejiler	
GRI 102: Genel Göstergeler 2016	
102-14	Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı, Genel Müdür'ün Mesajı, sf. 2-9
102-15	Risk Yönetim ve Yasal Uyum, sf. 46-51
Etik ve Dürüstlük	
GRI 102: Genel Göstergeler 2016	
102-16	Akbank'ın Kurumsal Temelleri, Vizyon ve Misyon, sf. 18

GRI Göstergesi	Yanıt ve Sayfa Numarası
Yönetişim	
GRI 102: Genel Göstergeler 2016	
102-17	Çalışanların Görüş ve Önerileri Bildirme Mekanizmaları, sf. 101
102-18	Akbank'ta Kurumsal Yönetim, sf. 38-46
102-19	Akbank'ta Kurumsal Yönetim, sf. 38-46
102-20	Akbank'ta Kurumsal Yönetim, sf. 38-46
102-21	Akbank'ta Kurumsal Yönetim, sf. 38-46
102-22	Akbank'ta Kurumsal Yönetim, sf. 38-46
102-23	Akbank'ta Kurumsal Yönetim, sf. 38-46
102-24	Akbank'ta Kurumsal Yönetim, sf. 38-46
102-25	Risk Yönetimi ve Yasal Uyum, sf. 46-54
102-26	Akbank'ta Kurumsal Yönetim, sf. 38-46
102-27	Akbank'ta Kurumsal Yönetim, sf. 38-46
102-28	Akbank'ta Kurumsal Yönetim, sf. 38-46
102-29	Akbank'ta Kurumsal Yönetim, sf. 38-46
102-30	Risk Yönetim ve Yasal Uyum, sf. 46-51
102-31	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 28-38
102-32	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 28-38
102-33	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 28-38
102-34	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 28-38
102-35	Fark Yaratan Ekibimiz, sf. 80-102
102-36	Fark Yaratan Ekibimiz, sf. 80-102
102-37	Fark Yaratan Ekibimiz, sf. 80-102
102-38	Fark Yaratan Ekibimiz, sf. 80-102
102-39	Fark Yaratan Ekibimiz, sf. 80-102
Paydaş Katılımı	
GRI 102: Genel Göstergeler 2016	
102-40	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 28-38
102-41	Fark Yaratan Ekibimiz, sf. 80-102
102-42	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 28-38
102-43	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 28-38
102-44	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 28-38

GRI İÇERİK ENDEKSİ

GRI Göstergesi	Yanıt ve Sayfa Numarası
Raporlama	
GRI 102: Genel Göstergeler 2016	
102-45	Rapor Hakkında, sf. 25-27
102-46	Rapor Hakkında, sf. 25-27
102-47	Unsurların Önceliklendirmesi Çalışması, sf. 60
102-48	Unsurların Önceliklendirmesi Çalışması, sf. 60
102-49	Rapor Hakkında, sf. 25-27
102-50	Rapor Hakkında, sf. 25-27
102-51	Rapor Hakkında, sf. 25-27
102-52	Rapor Hakkında, sf. 25-27
102-53	Künye, sf. 102
102-54	Rapor Hakkında, sf. 25-27
102-55	GRI Endeksi, sf. 144-155
102-56	Rapordaki veriler dış denetime tabi tutulmamıştır.
GRI 200: Ekonomik Standartlar Serisi 2016	
Ekonomik Performans (Öncelikli Konu)	
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	
103.1	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 28-38
103.2	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 28-38
103.3	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 28-38
GRI 201: Ekonomik Performans 2016	
201-1	Akbank Hakkında, sf. 16-24
201-2	Akbank Hakkında, sf. 16-24
201-3	Akbank Hakkında, sf. 16-24
201-4	Akbank Hakkında, sf. 16-24
Piyasa Durumu (Öncelikli Konu)	
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	
103.1	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 28-38
103.2	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 28-38
103.3	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 28-38
GRI 202: Piyasa Durumu 2016	
202-2	Tüm Akbank Yöneticileri Türkiye Cumhuriyeti Vatandaşı'dır.

GRI Göstergesi	Yanıt ve Sayfa Numarası
Dolaylı Ekonomik Etki (Öncelikli Konu)	
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	
103-1	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf.28-38
103-2	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf.28-38
103.3	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf.28-38
GRI 203: Dolaylı Ekonomik Etki 2016	
203.1	Müşterilerimize Kattığımız Değer, sf.56-80, Topluma Katkımız, sf. 112-120
203.2	Müşterilerimize Kattığımız Değer, sf.56-80, Topluma Katkımız, sf. 112-120
Sorumlu Tedarik Uygulamaları (Öncelikli Konu)	
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	
103.1	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 28-38
103.2	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 28-38
103.3	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 28-38
GRI 204 Sorumlu Tedarik Uygulamaları 2016	
204-1	Tedarikçilerimizden Küresel İlkeler Doğrultusunda Taahhüt, sf. 31
GRI 308 Tedarikçilerin Çevresel Denetimi 2016	
308-1	Tedarikçilerimizden Küresel İlkeler Doğrultusunda Taahhüt, sf. 31
308-2	Tedarikçilerimizden Küresel İlkeler Doğrultusunda Taahhüt, sf. 31
GRI: 408 Çocuk Emeği 2016	
408.1	Tedarikçilerimizden Küresel İlkeler Doğrultusunda Taahhüt, sf. 31
GRI: 409 Zorla Çalıştırma 2016	
409.1	Tedarikçilerimizden Küresel İlkeler Doğrultusunda Taahhüt, sf. 31
GRI: 414 Tedarikçinin Toplumsal Denetimi 2016	
414-1	Tedarikçilerimizden Küresel İlkeler Doğrultusunda Taahhüt, sf. 31
414-2	Tedarikçilerimizden Küresel İlkeler Doğrultusunda Taahhüt, sf. 31

GRI İÇERİK ENDEKSİ

GRI Göstergesi	Yanıt ve Sayfa Numarası
Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele (Öncelikli Konu)	
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	
103-1	Risk Yönetimi ve Yasal Uyum, sf. 46-54
103-2	Risk Yönetimi ve Yasal Uyum, sf. 46-54
103.3	Risk Yönetimi ve Yasal Uyum, sf. 46-54
GRI:205 Yolsuzlukla Mücadele 2016	
205.1	Risk Yönetimi ve Yasal Uyum, sf. 46-54
205.2	Risk Yönetimi ve Yasal Uyum, sf. 46-54
205.3	Risk Yönetimi ve Yasal Uyum, sf. 46-54
GRI 300 Çevresel Standart Serisi 2016	
Enerji (Öncelikli Konu)	
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	
103-1	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 102-112
103-2	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 102-112
103-3	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 102-112
GRI 302: Enerji 2016	
302-1	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 102-112
302-2	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 102-112
302-3	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 102-112
302-4	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 102-112
302-5	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 102-112
Su Tüketimi (Öncelikli Konu)	
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	
103-1	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 102-112
103-2	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 102-112
103-3	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 102-112
GRI:303 Su 2016	
303-1	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 102-112
303-2	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 102-112
303-3	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 102-112

GRI Göstergesi	Yanıt ve Sayfa Numarası
Emisyonlar (Öncelikli Konu)	
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	
103-1	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 102-112
103-2	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 102-112
103-3	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 102-112
GRI 305 Emisyonlar 2016	
305-1	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 102-112
305-2	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 102-112
305-3	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 102-112
305-4	Operasyonlarımız ve Çevre, sf.102-112
305-5	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 102-112
305-6	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 102-112
305-7	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 102-112
Atıklar (Öncelikli Konu)	
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	
103-1	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 102-112
103-2	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 102-112
103-3	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 102-112
GRI:306 Atıklar 2016	
306-1	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 102-112
306-2	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 102-112
GRI 400 Sosyal Standart Serisi 2016	
İstihdam (Öncelikli Konu)	
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	
103-1	Fark Yaratan Ekibimiz, sf. 80-102
103-2	Fark Yaratan Ekibimiz, sf. 80-102
103-3	Fark Yaratan Ekibimiz, sf. 80-102
GRI:401 İstihdam 2016	
401-1	Fark Yaratan Ekibimiz, sf. 80-102
401-2	Fark Yaratan Ekibimiz, sf. 80-102
Yönetim-Çalışan İlişkileri (Öncelikli Konu)	
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	
103-1	Fark Yaratan Ekibimiz, sf. 80-102
103-2	Fark Yaratan Ekibimiz, sf. 80-102
103-3	Fark Yaratan Ekibimiz, sf. 80-102
GRI:402 Yönetim ve Çalışan İlişkileri 2016	
402-1	Fark Yaratan Ekibimiz, sf. 80-102
402-2	Fark Yaratan Ekibimiz, sf. 80-102

GRI İÇERİK ENDEKSİ

GRI Göstergesi	Yanıt ve Sayfa Numarası
İş Sağlığı ve Güvenliği (Öncelikli Konu)	
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	
103-1	Fark Yaratan Ekibimiz, sf. 80-102
103-2	Fark Yaratan Ekibimiz, sf. 80-102
103-3	Fark Yaratan Ekibimiz, sf. 80-102
GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2016	
403-1	Fark Yaratan Ekibimiz, sf. 80-102
403-2	Fark Yaratan Ekibimiz, sf. 80-102
403-3	Fark Yaratan Ekibimiz, sf. 80-102
403-4	Fark Yaratan Ekibimiz, sf. 80-102
Mesleki Eğitim (Öncelikli Konu)	
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	
103-1	Fark Yaratan Ekibimiz, sf. 80-102
103-2	Fark Yaratan Ekibimiz, sf. 80-102
103-3	Fark Yaratan Ekibimiz, sf. 80-102
GRI:404 Mesleki Eğitim 2016	
404-1	Fark Yaratan Ekibimiz, sf. 80-102
404-2	Fark Yaratan Ekibimiz, sf. 80-102
404-3	Fark Yaratan Ekibimiz, sf. 80-102
GRI:407 Toplu Sözleşme ve Örgütlenme Özgürlüğü 2016	
407-1	Fark Yaratan Ekibimiz, sf. 80-102
Farklılık ve Fırsat Eşitliği (Öncelikli Konu)	
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	
103-1	Fark Yaratan Ekibimiz, sf. 80-102
103-2	Fark Yaratan Ekibimiz, sf. 80-102
103-3	Fark Yaratan Ekibimiz, sf. 80-102
405-2	Fark Yaratan Ekibimiz, sf. 80-102
Ayrımcılıkla Mücadele (Öncelikli Konu)	
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	
103-1	Fark Yaratan Ekibimiz, sf. 80-102
103-2	Fark Yaratan Ekibimiz, sf. 80-102
103-3	Fark Yaratan Ekibimiz, sf. 80-102
GRI:406 Ayrımcılıkla Mücadele 2016	
406-1	Fark Yaratan Ekibimiz, sf. 80-102

GRI Göstergesi	Yanıt ve Sayfa Numarası
Pazarlama ve Etiketleme (Öncelikli Konu)	
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı	
103-1	Müşterilerimize Kattığımız Değer, sf. 54-80
103-2	Müşterilerimize Kattığımız Değer, sf. 54-80
103-3	Müşterilerimize Kattığımız Değer, sf. 54-80
GRI:417 Pazarlama ve Etiketleme 2016	
417-1	Müşterilerimize Kattığımız Değer, sf. 54-80
417-2	Müşterilerimize Kattığımız Değer, sf. 54-80
417-3	Müşterilerimize Kattığımız Değer, sf. 54-80
Bilgi Güvenliği (Öncelikli Konu)	
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı	
103-1	Müşterilerimize Kattığımız Değer, sf. 54-80
103-2	Müşterilerimize Kattığımız Değer, sf. 54-80
103-3	Müşterilerimize Kattığımız Değer, sf. 54-80
GRI 418: Bilgi Güvenliği 2016	
418-1	Müşterilerimize Kattığımız Değer, sf. 54-80
Müşteri Memnuniyetini Artırmak (Öncelikli Konu)	
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı	
103-1	Müşterilerimize Kattığımız Değer, sf. 54-80
103-2	Müşterilerimize Kattığımız Değer, sf. 54-80
103-3	Müşterilerimize Kattığımız Değer, sf. 54-80
Finansal Hizmetlere Erişimin Artırılması (Öncelikli Konu)	
103-1	Müşterilerimize Kattığımız Değer, sf. 54-80
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı	
103-2	Müşterilerimize Kattığımız Değer, sf. 54-80
103-3	Müşterilerimize Kattığımız Değer, sf. 54-80
Kurumsal Yönetim Uygulamalarının Geliştirilmesi (Öncelikli Konu)	
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	
103-1	Akbank'ta Kurumsal Yönetim, sf. 38-46
103-2	Akbank'ta Kurumsal Yönetim, sf. 38-46
103-3	Akbank'ta Kurumsal Yönetim, sf. 38-46

KADININ GÜÇLENMESİ PRENSİPLERİ (WEPS) İLERLEME RAPORU GRI İÇERİK İLİŞKİSİ

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

BM KÜRESEL İLKELER SÖZLEŞMESİ İNDEKSİ

Akbank, 2007’de Birleşmiş Milletler Küresel Sözleşmesi İlkeleri’ne (BMKİS) imza atarak Türk bankacılık sektörüne öncülük yapmıştır. Aşağıdaki tablo, BMKİS’e imzacı olmanın bir gereği olarak Akbank’ın hayata geçirdiği uygulamalar ve performans bilgilerinin 2017 Sürdürülebilirlik Raporu’ndaki yerlerini göstermektedir. Her bir ilke hakkında rapor içinde açıklanan bilgiler, aşağıdaki tablo kullanılarak bulunabilir.

BM KÜRESEL İLKELER SÖZLEŞMESİ İLKELERİ PERFORMANS BİLGİLERİNİN RAPORDA BULUNDUĞU SAYFA

İNSAN HAKLARI

İlke 1. İşletmeler uluslararası geçerliliğe sahip insan haklarına destek olmalı ve saygı göstermelidir.
Sayfa:28-38

İlke 2. İşletmeler insan hakları suçlarına ortak olmamak için gerekli tüm tedbirleri almalıdır.
Sayfa: 28-38

İŞGÜCÜ

İlke 3. İşletmeler sendika ve toplu iş sözleşmesi özgürlüğüne,
Sayfa: 80-102

İlke 4. Zorla çalıştırma ve angaryanın her türünün ortadan kaldırılmasına
Sayfa:80-102

İlke 5. Çocuk istihdamının tamamen ortadan kaldırılmasına
Sayfa:80-102

İlke 6. İşe alma ve meslek konusundaki ayrımcılığın ortadan kaldırılmasına azami önem vermelidir.
Sayfa:80-102

ÇEVRE

İlke 7. İşletmeler çevresel zorluklarla ilgili olarak temkinli yaklaşımı desteklemeli,
Sayfa:102-112

İlke 8. Çevresel sorumluluğu artıracak her türlü faaliyete ve oluşuma destek vermeli
Sayfa:102-112

İlke 9. Çevre dostu teknolojilerin geliştirilmesini ve yaygınlaştırılmasını teşvik etmelidir.
Sayfa:102-112

YOLSUZLUKLA MÜCADELE

İlke 10. İşletmeler rüşvet ve haraç dahil her türlü yolsuzlukla savaşmalıdır.
Sayfa:46-54

BİRLEŞMİŞ MİLLETLER SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA HEDEFLERİ VE AKBANK

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



Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri

İlgili Bölüm

4 Nitelikli Eğitim	Fark Yaratan Ekibimiz, sf.80-102
5 Toplumsal Cinsiyet Eşitliği	Fark Yaratan Ekibimiz, sf.80-102
6 Temiz Su Hijyen ve Halk Sağlığı	Operasyonlarımız ve Çevre sf.102-112
7 Erişebilir ve Temiz Enerji	Operasyonlarımız ve Çevre sf.102-112
8 İnsana Yakışır İş ve Büyüme	Fark Yaratan Ekibimiz, sf.80-102
9 Sanayi İnovasyonu ve Altyapı	Müşterilerimize Kattığımız Değer, sf.54-80
11 Sürdürülebilir Şehir ve Yaşam Alanları	Müşterilerimize Kattığımız Değer, sf.54-80
12 Sorumlu Tüketim ve Üretim	Müşterilerimize Kattığımız Değer, sf.54-80
13 İklim Eylemi	Operasyonlarımız ve Çevre sf.102-112
15 Karasal Yaşam	Operasyonlarımız ve Çevre sf.102-112
17 Hedefler İçin Ortaklıklar	Akbank'ta Kurumsal Yönetim, sf.38-46

KÜNYE

AKBANK T.A.Ş. GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

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

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

Akbank Sürdürülebilirlik Raporu ("Rapor") sadece bilgilendirme amaçlı olarak hazırlanmış olup herhangi bir yatırım kararı için temel oluşturmamaktadır. Bu Raporda yer alan içerik ve bilgiler, raporun hazırlandığı zaman diliminde doğru ve güvenilir olduğuna inanılan bilgiler ve kaynaklar kullanılarak hazırlanmış olup bu raporda yer alan bilgi ve içerik herhangi bir beyan, garanti ve/veya taahhüt olarak yorumlanamayacağı gibi Rapor'da yer alan bilgi ve içeriğin eksiksiz ve değişmez olduğu garanti edilmemektedir.

Rapor'un her hakkı Akbank'a aittir.

