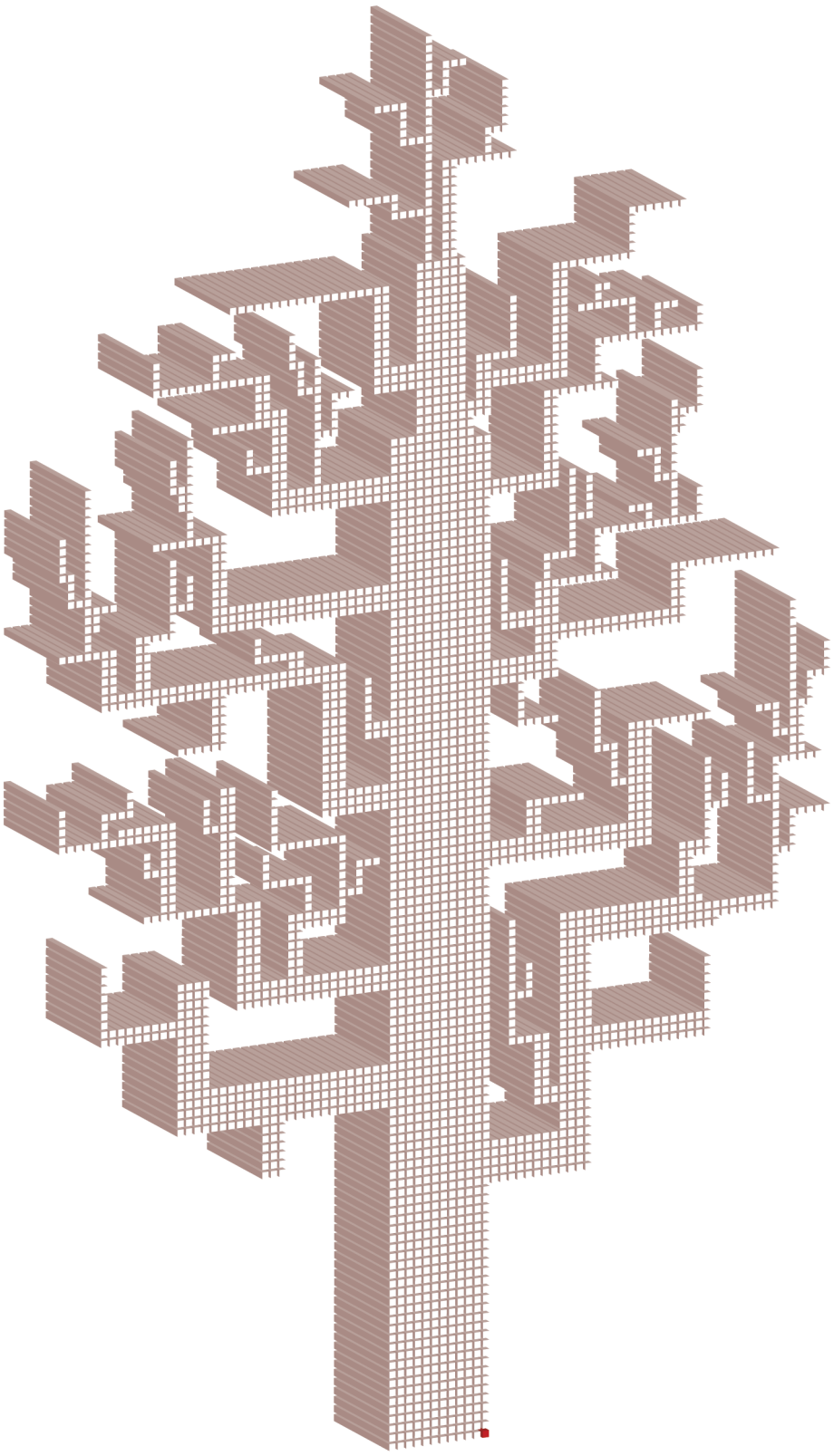
AKBANK

2010 YILI SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU



Akbank olarak, geçen yıl Türkiye'de mevduat bankaları arasında bir ilke imza atarak sizlere sunduğumuz Sürdürülebilirlik Raporu'nun ikincisini yayınlıyor olmaktan büyük mutluluk duyuyoruz. Bu yılki raporumuzu da çevresel, sosyal ve ekonomik performansımız ve sürdürülebilirlik vizyonumuz çerçevesinde hayata geçirdiğimiz uygulamaları içerecek şekilde sizlerle paylaşıyoruz.

Sürdürülebilirlik vizyonumuz, etik ve güvenilir bankacılık ilkemizden yola çıkarak, güçlü finansal temeller üzerinde duran, çevreye saygılı ve topluma katkısını yüksek düzeyde tutan, paydaş ilişkilerine ve şeffaflığa önem veren banka olmaktır.

İÇİNDEKİLER

AKBANK 2010 YILI
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

YÖNETİM KURULU BAŞKANI'NIN MESAJI 5
GENEL MÜDÜR'ÜN MESAJI 7
DÜNDEN BUGÜNE AKBANK VE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK 9

01. AKBANK HAKKINDA
KISACA AKBANK 12
KURUMSAL VİZYON, MİSYON VE HEDEFLERİMİZ, GÜÇLÜ TEMELLERİMİZ 13
SAYILARLA AKBANK 14
FİNANSAL PERFORMANSIMIZ 16
BANKA YAPISI VE YÖNETİMİ 18
ÖDÜLLER VE BAŞARILAR 20

02. RAPOR HAKKINDA
RAPORLAMAYA YAKLAŞIMIMIZ 22
RAPORUN İÇERİĞİNİN BELİRLENMESİ 23

03. SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMIMIZ
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK VİZYONU, STRATEJİSİ, POLİTİKASI VE TAAHHÜTLERİMİZ 29
AKBANK'TA SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ 30
İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ STRATEJİMİZ 33
TEDARİK ZİNCİRİNDE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK 34

04. AKBANK'TA KURUMSAL YÖNETİM VE RİSK YÖNETİMİ
AKBANK'TA KURUMSAL YÖNETİM 35
RİSK YÖNETİMİ, İÇ KONTROL VE İÇ DENETİM SİSTEMLERİ 39
ETİK BANKACILIK 42
YASALARA UYUM VE KAMU POLİTİKALARI 43

05. MÜŞTERİLERİMİZE KATTIĞIMIZ DEĞER
MÜŞTERİLERİMİZE SUNULAN ANA BANKACILIK HİZMETLERİ 45
KURUMSAL VE KOBİ KREDİLERİNDE SORUMLULUK UYGULAMALARI 47
KOBİ'LERİ DESTEKLEYİCİ HİZMET VE ÜRÜNLERİMİZ 50
BİREYSEL BANKACILIK'TA SORUMLULUK UYGULAMALARI 55
BANKA VE KREDİ KARTLARINDA SORUMLULUK UYGULAMALARI 60
YAYGIN ŞUBE VE ATM'LER SAYESİNDE EKONOMİYE VE ÇEVREYE KATKI 61
HİZMETLERE ERİŞİMİ KOLAYLAŞTIRAN "ÖZGÜR BANKACILIK" 61
AKBANK'TA YENİLİKÇİLİK UYGULAMALARI 63
GÜVENLİ BANKACILIK 64
PAZARLAMA İLETİŞİMİ VE YASAL UYUM 66
MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ 67

İÇİNDEKİLER

AKBANK 2010 YILI
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

06. ÇALIŞANLARIMIZ

İNSAN KAYNAKLARI POLİTİKAMIZ **69**
ÇALIŞAN PROFİLİMİZ **70**
PERFORMANS YÖNETİM SİSTEMİ (PYS) **72**
ÇALIŞANLARIMIZA SAĞLANAN FAYDALAR **73**
ÇALIŞAN SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ **74**
ÖĞRENENLERİN VE ÖĞRETENLERİN BANKASI: AKBANK'TA KARİYER GELİŞİMİ VE EĞİTİM **75**
AKBANK'TA KURUM İÇİ İLETİŞİM VE ETKİNLİKLER **80**
ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ **82**

07. OPERASYONLARIMIZ VE ÇEVRE

ÇEVRE POLİTİKAMIZ **83**
ENERJİ TÜKETİMİ VE TASARRUFU **83**
KARBON SALIMLARI VE AZALTIMLARI **85**
KÂĞIT KULLANIMI VE TASARRUFU **87**
SU KULLANIMI VE TASARRUFU **88**
ÇEVREYE DUYARLI TEKNOLOJİLER **89**
ATIK YÖNETİMİ **89**

08. TOPLUMA KATKIMIZ

KÜLTÜR VE SANAT **91**
AKBANK SANAT **91**
EĞİTİM VE GENÇLİK **94**
GİRİŞİMCİLİK VE YENİLİKÇİLİK **96**
ÇEVRE **96**
BAĞIŞLAR **96**

GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI) İNDEKSİ **98**
BİRLEŞMİŞ MİLLETLER KÜRESEL İLKELER SÖZLEŞMESİ (BM KİS) İNDEKSİ **105**
RAPORUN KÜNYESİ **106**

YÖNETİM KURULU BAŞKANI'NIN MESAJI

AKBANK 2010 YILI
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

Değerli Paydaşlarımız,

Akbank olarak, geçen yıl Türkiye'de mevduat bankaları arasında bir ilke imza atarak sizlere sunduğumuz Sürdürülebilirlik Raporu'nun ikincisini yayınlıyor olmaktan büyük mutluluk duyuyoruz. Bu yılki raporumuzu da çevresel, sosyal ve ekonomik performansımız ve sürdürülebilirlik vizyonumuz çerçevesinde hayata geçirdiğimiz uygulamaları içerecek şekilde sizlerle paylaşıyoruz.

Sürdürülebilirlik vizyonumuz, etik ve güvenilir bankacılık ilkemizden yola çıkarak, güçlü finansal temeller üzerinde duran, çevreye saygılı ve topluma katkısını yüksek düzeyde tutan, paydaş ilişkilerine ve şeffaflığa önem veren banka olmaktır. Bu vizyon, Bankamızın sürdürülebilirlik strateji ve uygulamalarına yol gösterir.

Faaliyetlerimizde, kârlılığın olduğu kadar çevresel ve sosyal sürdürülebilirliğin de önemine inanıyoruz. Bu doğrultuda 2007 yılından bu yana beyan ettiğimiz, Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'ne (KİS) olan bağlılığımızı yeniden ifade ediyoruz. Raporlama dönemi olan 2010 yılında da KİS'in dört unsuru (işgücü, insan hakları, çevre, yolsuzlukla mücadele) ve bunlara bağlı on ilkeyi faaliyetlerimiz çerçevesinde muhtelif politika ve uygulamalarla desteklemeye devam ettik.

Küresel ekonomik krizden çıkış çabaları ile toparlanma döneminin yaşandığı 2010 yılı boyunca, çevre konusu, yine dünyanın en başta gelen gündem maddelerinden birini oluşturdu. 2010 yılı, tüm dünyada çevresel farkındalığın ve iklim değişikliğine karşı harekete geçme zorunluluğunun daha güçlü hissedildiği bir yıl oldu.

Dünyada pek çok özel sektör şirketinin, finansal kurumun, hükümetin ve sivil toplum kuruluşunun gündeminde önemli bir yer tutan artan sera gazları salımları ve bundan kaynaklanan iklim değişikliği konusu, Akbank olarak bizim de öncelikli konularımız arasında bulunuyor. Özellikle 2009 yılından itibaren bu konuya yönelik çeşitli faaliyet ve uygulamaları hayata geçirmeye başladık. Bunlar arasında ülkemizde çevreyle ilgili farkındalığın artmasını desteklemek, faaliyetlerimizden kaynaklanan çevresel etkimizi azaltmak ve iklim değişikliğinin sebep olduğu etkileri minimize etmeye yönelik faaliyet ve uygulamalar sayılabilir. Ayrıca bu durumun beraberinde getirdiği zorunlulukların ekonomik fırsatlar da sunması nedeniyle, enerji verimliliği ve yenilenebilir enerji finansmanı için müşterilerimize kredi imkanları oluşturuyoruz.

YÖNETİM KURULU BAŞKANI'NIN MESAJI

İklim değişikliği konusunda uluslararası ölçekte ve çözüme katkı sunan tüm gelişmeleri yakından takip ediyor ve çözüm sürecinde aktif rol alıyoruz. Bu yaklaşım doğrultusunda; 2010 yılında hem ulusal, hem de uluslararası düzeyde öncü adımlar attık. Günümüzün küresel düzeyde en yaygın ve prestijli çalışmalarından biri kabul edilen Karbon Saydamlık Projesi (Carbon Disclosure Project), 2010 yılında da hem etki alanı, hem de ulaşılan sonuçlar açısından en somut ve farkındalık yaratan girişimlerden biri olmuştur. Bu proje aynı zamanda Akbank'ın sürdürülebilir çevre ile ilgili sorumluluk beyanının ve kararlılığının da en önemli göstergelerinden birisidir.

2010 yılının son günlerinde Meksika'nın Cancun kentinde düzenlenen Birleşmiş Milletler İklim Değişikliği Zirvesi öncesinde hazırlanan ve Akbank'ın da imza attığı Cancun Bildirisi iklim değişikliğine karşı hükümetleri işbirliğine çağırıyor. Türkiye'de iklim değişikliği ile mücadelede finans sektörünün öncüsü olan Bankamız, Cancun Bildirisi'ne imza atan 384 şirketten birisi ve tek Türk bankasıdır. Hükümet temsilcilerine sunulan Cancun Bildirisi'yle Akbank, hükümetlere iklim değişikliğine karşı alınacak önlemler konusunda küresel mutabakat sağlanması ve yerel, ulusal ve bölgesel düzeyde düşük karbon ekonomisinin hayata geçirilmesi konusunda çağrı yapmış oldu.

Türkiye'nin sosyo-ekonomik kalkınmasına katkısının önemli olduğunu düşündüğümüz bir çalışma da ekonominin can damarı olarak gördüğümüz KOBİ'lerin desteklenmesi için verdiğimiz hizmetlerdir. Ülkemizdeki işletmelerin yüzde 99'dan fazlasını oluşturan KOBİ'ler sürdürülebilir büyüme açısından stratejik bir potansiyeli temsil etmektedir. Aynı şekilde girişimcilik ve gençlik, henüz açığa çıkmamış bir gücün diğer önemli unsurlarını oluşturmaktadır. Bu üç unsurun mutlaka çeşitli araçlarla desteklenmesi gerektiği inancıyla çeşitli ürünler, projeler, bilgi ve iletişim kanalları ve kampanyalar geliştirmiş durumdayız. Bu tür başarılı projelere iki örnek olarak, Akbank ve Endeavor Derneği tarafından başlatılan "Endeavor Girişimcilerine Özel Kredi" programı ve Sabancı Üniversitesi ile birlikte yürüttüğümüz "İşe Dönüşen, İşi Büyüten Fikirler" programı verilebilir.

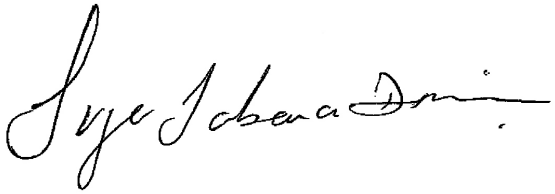
Diğer taraftan ülkemizdeki yenilikçi, yaratıcı potansiyelin değerlendirilebilmesi adına gençlere Akbank tarafından uygun platformlar da sunulmaktadır. Farklı üniversitelerde bu yaklaşımla başlatılan "Düşünce Kulübü" faaliyetleri, her yıl yeni öğrencilerin katılımı, yeni projelerin eklenmesiyle giderek büyüyor.

Akbank olarak Türkiye'nin gelişmesine ivme kazandıracak politikaların oluşturulmasına da katkı sağlamayı amaçlıyoruz. 2010 yılında İngiltere'nin saygın düşünce kuruluşu Kraliyet Uluslararası İlişkiler Enstitüsü (Chatham House) tarafından düzenlenen İstanbul toplantısı, Etkin Girişimci Destekleme Derneği (Endeavor) toplantıları, DEİK İhracatta Fırsatlar Seminerleri, İstanbul Ticaret ve İhracat Finans Konferansı, Euromoney Türkiye Konferansı, 2010'da desteklediğimiz etkinliklerden bazıları.

Uzun yıllardır Bankamızın Akbank Sanat aracılığıyla desteklediği birçok çalışma, ülkemizin sanat ve kültür hayatının zenginleşmesinde önemli rol oynamakta ve toplumsal değer yaratmaktadır.

Akbank sürdürülebilirliğin çevresel, sosyal ve ekonomik boyutlarında olumlu gelişmelere imza atarak faaliyetlerine devam ederken, sektörümüzde ve ülkemizde değişimin öncüsü olmaya ve ortak fayda yaratılmasında işbirliklerine devam edecektir.

Suzan Sabancı Dinçer
Yönetim Kurulu Başkanı



GENEL MÜDÜR'ÜN MESAJI

AKBANK 2010 YILI
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

Değerli Paydaşlarımız,

2010 yılında son yaşanan ekonomik çalkantının izlerinin silindiği, büyüme stratejilerine odaklanıldığı bir dönemi geride bıraktık. Akbank olarak bu zorlu dönemde de tüm paydaşlarımız için kalıcı değer yaratmaya yönelik çalışmalarımıza hız kesmeden devam ettik. Bu yöndeki uzun dönemli bakış açımızın ve kararlılığımızın en önemli göstergelerinden biri olan ikinci Sürdürülebilirlik Raporu'muzu sizlerle paylaşıyor olmanın mutluluğunu yaşıyoruz.

Akbank; faaliyetlerine, kurumsal hedeflerinin yanı sıra Hissedarlar, Çalışanlar, Müşteriler, Yatırımcılar, Uluslararası Finans Kuruluşları, Toplum, Yasa Koyucular, İş Ortakları, Tedarikçiler, Gençler, Medya ve Sivil Toplum Kuruluşları gibi önemli paydaşlarının beklentilerine cevap veren bir büyüme yaklaşımıyla yön veriyor. Paydaşlarımızla çeşitli platformlarda gerçekleştirdiğimiz önemli ve öncelikli konulardaki diyalog, iş süreçlerimizi ve performansımızı geliştirmemize katkı sağlıyor.

2009 yılından itibaren sosyal, çevresel ve ekonomik sorumluluklarımızla ilgili uygulamalarımızı ve kaydettiğimiz performansımızı, Sürdürülebilirlik Raporu aracılığıyla paydaşlarımıza duyurmaktayız. 2010 yılı Sürdürülebilirlik Raporumuzu, sizlere altı ana başlık altında; Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, Kurumsal Yönetim ve Risk Yönetimi, Müşterilerimize Kattığımız Değer, Çalışanlarımız, Operasyonlarımız ve Çevre, Topluma Katkımız şeklinde aktarıyoruz. Raporumuzun bu alanda artan kararlılığımızı ve performansımızı belgelediği inancındayız.

Kurumsal yönetim, şeffaflık ve etik değerlere bağlılık, Akbank'ın her zaman önceliği olmuştur. Mevcut hissedarlarımız ve potansiyel yatırımcılar açısından Akbank'ı değerli kılacak en kritik unsurun şeffaf ve yakın bir iletişim olduğunu biliyoruz. Akbank yönetimi, faaliyetlerinin finansal sonuçlarını ilgili tüm taraflarla paylaşma ilkesini, genel kabul gören muhasebe prensipleri ve mevzuat hükümleri çerçevesinde tam, adil, doğru, zamanında ve anlaşılabilir bir şekilde hassasiyetle uyguluyor. Kamuyu aydınlatma konusunda da Sermaye Piyasası Kurulu ile İstanbul Menkul Kıymetler Borsası düzenlemelerini temel alıyoruz.

Sürdürülebilir bir çevre için yürüttüğümüz küresel ve yerel faaliyetler 2010 yılında hız kazandı. Akbank, 2010 yılı içinde de Karbon Saydamlık Projesi'ne (Carbon Disclosure Project - CDP) desteğini sürdürmüştür.

GENEL MÜDÜR'ÜN MESAJI

Akbank'ın Türkiye'de destekçisi olarak hayata geçirilmesine önemli katkıda bulunduğu Karbon Saydamlık Projesi, dünyada yaklaşık 60 ülkede yürütülmekte olan ve şirketlerin çevresel ayakizlerini ölçümleyerek karbon yönetimi yapmasını, konuyu stratejik açıdan değerlendirmelerini amaçlayan gönüllü bir girişimdir.

Türkiye'de uluslararası standartlara uygun sera gazı raporlaması taahhüdünü veren ilk şirketlerden biri olan Akbank, ayrıca CDP 2010 Global 500 düzeyinde yaptığı raporlamada da sektöründe dünya liderleri kategorisinde olmasını sağlayacak bir puan almıştır. Ayrıca, global raporda Türkiye'den yer alan ilk ve tek kurum olmuştur. Bankamız, raporda dünyanın en itibarlı kurumlarıyla birlikte "signatory member" olarak da yer almaktadır.

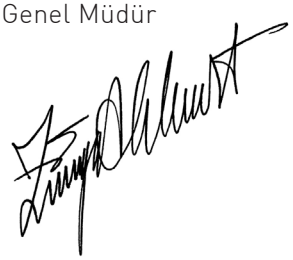
Türkiye'nin en büyük şirketlerinden biri olarak çevreye olan etkilerimizi değerlendirmemiz ve denetlememiz gerektiğinin bilincindeyiz. Genel Müdürlük ve 20 Bölge Müdürlüğü binamız, 912 şubemiz, 15.300'ün üzerinde çalışanımız, çok büyük bir fiziksel varlığın ötesinde değişime inanmış bir güç anlamına geliyor. Bu güce 500'ün üzerinde tedarikçimizi, yurt çapında hizmet veren dağıtım ağımızın unsurlarını da eklediğimiz zaman, taşıdığımız sorumluluk kendiliğinden ortaya çıkıyor. Bu sorumlulukla çevre konusunda çeşitli proje ve programlar geliştirmeye devam ediyoruz. Çalışanlarımızı enerji tasarrufu, karbon salımlarını azaltma, kâğıt tasarrufu gibi alanlarda bilinçlendirmeye, farkındalıklarını daha da artırmaya yönelik programlarımızı artan bir ivmeyle sürdürüyoruz.

Kurulduğumuz günden bu yana olduğu gibi kültür-sanat, eğitim, gençlik, girişimcilik ve çevre gibi farklı konularda gerçekleştirdiğimiz ve desteklediğimiz projelerle toplumun ilerlemesi yönünde önemli katkı sağlamaya devam ediyoruz.

Bugüne kadar hem müşterilerimizin hem de çalışanlarımızın memnuniyeti için sürdürdüğümüz tüm çalışmaları, 2010 yılı içinde "Sizin İçin" felsefesi ile aynı şemsiye altında topladık. Tüm Akbank çalışanlarıyla birlikte altına imza attığımız, 'Sizin İçin' felsefesiyle müşteri ve paydaş memnuniyeti odaklı bankacılık yaklaşımımızı daha da ileri taşıyoruz. Müşterilerimizin ve paydaşlarımızın bankası olmasının ötesinde onların güç verenleri ve destekçileriyiz. Müşterilerimiz ve paydaşlarımızla daha da yakınlaşarak ihtiyaç, beklenti ve sorunlarını yakından takip ediyoruz. Bu kapsamda geliştirdiğimiz yenilikçi ürün ve hizmetlerle, uygulamalar ve projelerle yaşam kalitelerini artıran, sürdürülebilir değer yaratan çözümler sunuyoruz.

2010 yılını hedefleri doğrultusunda tamamlayan Bankamız, önümüzdeki yıllarda da müşteri memnuniyeti odaklı faaliyetlerini sürdürürken ülkemiz ekonomisine ve reel sektörüne destek olmaya, tüm paydaşlarımızla birlikte kalıcı değer yaratmaya ve sürdürülebilir bir çevre için ulusal ve uluslararası düzeyde çalışmaya devam edecektir. Ülkemizin ve dünyamızın geleceğine yatırım yapmaya devam ederken, geri bildirimleri, görüş ve destekleriyle bizleri daha iyiyi yapmaya teşvik eden tüm paydaşlarımıza teşekkür ediyorum.

Ziya Akkurt
Genel Müdür



DÜNDEN BUGÜNE AKBANK VE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

AKBANK 2010 YILI
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

Sürekli Gelişen Akbank

1948 Ocak	Adana'da, bölgedeki pamuk üreticilerine finansman sağlamak amacı ile kuruldu.
1950	Sirkeci'de ilk İstanbul şubesi açıldı.
1954	Akbank Genel Müdürlüğü İstanbul'a taşındı.
1963	Tüm bankacılık işlemlerinde otomasyona geçildi.
1964	Frankfurt'ta işçi havalelerinin Türkiye'ye transferini yapmak amacıyla Almanya'daki ilk temsilcilik açıldı.
1981	Tüm bankacılık işlemleri bilgisayar ortamına geçti ve online uygulamalar başladı.
1990	Akbank hisseleri halka açıldı.
1996	Ak Yatırım Menkul Değerler A.Ş. kuruldu.
1996	Hissedarlarımızla ilişkilerimizi yürütmek üzere Yatırımcı İlişkileri Grubu oluşturuldu.
1998	Akbank hisseleri ikincil halka arz ile American Depository Receipt (ADR) olarak da uluslararası piyasalarda işlem görmeye başladı.
1998	Frankfurt'taki Akbank temsilciliği şubeye dönüştürüldü.
1998	Ak Yatırım Ortaklığı A.Ş. kuruldu.
1999	Akbank İnternet Bankacılığı başladı.
2000	Ak Portföy Yönetimi A.Ş. ve Özel Bankacılık Bölümü kuruldu.
2000	Akbank Malta şubesi açıldı.
2001	Akbank'ın tamamına sahip olduğu Akbank International N.V. Hollanda'da kuruldu.
2001	Akbank müşterilerine Cep Bilgisayarı Bankacılığı ile bankacılık işlemleri yapabilme olanağı sunuldu.
2001	Akbank Çağrı Merkezi faaliyete başladı.
2002	Akbank Operasyon Merkezi kuruldu.
2005	Kurucu hisselerini geri satın alan ilk banka oldu.
2005	Ak Finansal Kiralama A.Ş.'yi bünyesine kattı.
2009	Akbank Uluslararası Danışma Kurulu kuruldu.
2009	BRIC ülkelerine yatırım imkanı sağlayan ortak markalı fon müşterilere sunuldu.
2009	Akbank görüntülü telefon şubesi hizmete açıldı.
2009	Akbank (Dubai) Limited; Dubai Uluslararası Finans Merkezi'nde kurulan ilk Türk Bankası ofisi oldu.
2010	Akbank Bankacılık Merkezi yaklaşık 5.000 kişilik kapasitesi ile hizmete geçti.

DÜNDEN BUGÜNE AKBANK VE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

Akbank ve Sürdürülebilirlik

2003	Akbank, temettü politikasını halka açıklayan ilk banka oldu.
2003	Kurumsal Yönetim İlkeleri'ni faaliyet raporunda duyuran ilk banka oldu.
2004	Kurumsal Yönetim İlkeleri'ni internet sitesinde duyuran ilk banka oldu.
2005	Akbank hayati tehlike taşıyan bir hastalıkla mücadele eden, 2 ile 18 yaş arası çocukların dileklerini gerçekleştirmek üzere kurulan 'Bir Dilek Tut Derneği'nin sponsoru oldu.
2007	Küresel İlkeler Sözleşmesi'ne imza atan ilk Türk Bankası oldu.
2007	Gelişmekte olan ülkelerde, etkin girişimcileri destekleyerek, ekonomik gelişime katkıda bulunmak amacıyla kurulmuş uluslararası bir sivil toplum kuruluşu olan Endeavor ile işbirliği başladı.
2007	Akbank Müşteri Şikayet Yönetimi ISO 10002 Kalite Belgesi aldı.
2007	Akbank "İşe Dönüşen, İşi Büyüten Fikirler Programı" ile girişimcilere destek verdi.
2008	Gençlerle birlikte düşünmek ve Türkiye'nin geleceği için birlikte değer yaratmak amacıyla 'Akbank Düşünce Kulübü' kuruldu.
2009	Eğitim sistemine 'Düşünme Gücü' desteği başlatıldı. 'Akbank Düşünme Gücü' projesiyle binlerce öğretmen aracılığıyla yüz binlerce öğrenciye ulaşıldı.
2009	Kurumsal Yönetim ve Sosyal Sorumluluk Komitesi (KYSSK), Yönetim Kurulu altında kuruldu.
2009	KAGİDER tarafından kurulan ve kadınların bir araya gelerek bireysel üretkenliklerini artırmayı hedefleyen Kadın Gelişim Merkezi 'BİZ', Akbank'ın ana sponsorluğunda açıldı.
2010	Akbank'a yeni katılan yönetici adaylarımıza deneyimli yöneticilerimiz tarafından yol gösterilen mentorluk programı uygulamaya geçti.
2010	Küresel İlkeler Sözleşmesi İlerleme Bildirimi'ni yayınlayan ilk Türk Bankası oldu.
2010	Dünyanın en kapsamlı ve prestijli çevre girişimlerinden biri olarak kabul edilen Karbon Saydamlık Projesi'nin (Carbon Disclosure Project - CDP) Türkiye'de hayata geçirilmesine destek olarak çevresel şeffaflık konusuna dikkat çekti.
2010	Sürdürülebilirlik Raporunu GRI standartlarına göre yayınlayan ilk Türk mevduat bankası oldu.
2010	Karbon Saydamlık Projesi'nin (Carbon Disclosure Project- CDP) 2010 yılı Global 500 Raporu'na Türkiye'den dahil olan ilk ve tek şirket olup aldığı yüksek puan ile "Dünya sektör liderleri" kategorisinde yer aldı.
2010	"Akbank Enerji Dostu Kredi" hayata geçti.
2010	Endeavor Türkiye'nin seçtiği girişimcilere yönelik ve uygun koşullarda 20 milyon TL'lik bir kredi havuzu açıldı.
2010	Birleşmiş Milletler 2010 İklim Değişikliği Zirvesi öncesinde hazırlanan Cancun Bildirisi'nin imzacısı oldu.
2010	Bölgesel Çevre Merkezi (Regional Environmental Center – REC) işbirliğiyle Türkiye'de iklim değişikliği nedeniyle risk altında olan bölgelere dikkat çekmek üzere "Yok Olmadan" Projesine destek verdi.

DÜNDEN BUGÜNE AKBANK VE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

Akbank ve Sanat

1972	Akbank Çocuk Tiyatrosu gösterilerine başladı.
1974	Akbank Karagöz ve Kukla Tiyatrosu perdelerini açarak İstanbul başta olmak üzere Türkiye'nin birçok yerinde Karagöz'ün türlü maceralarını seyircileriyle buluşturdu.
1991	Dünyanın en önemli caz sanatçılarını geniş kitlelerle buluşturarak köklü bir müzik kültürü oluşturmak amacıyla Akbank Caz Festivali başladı.
1991	Türkiye'de özel sektörün müziğe destek vermesinin ilk örneği olan Akbank Oda Orkestrası kuruldu.
1993	Akbank Sanat kuruldu.
1998 - 2000	Birbirinden değerli eserlerin yer aldığı Osmanlı Hat Sanat Sergisi 'Altın Harfler', Akbank sponsorluğunda New York Metropolitan'da ve Los Angeles County Museum of Art'da ve Paris Louvre'da sergilendi.
2003	Akbank Sanat, çağdaş sanata yönelerek yeni bir yapılanmaya girdi ve düzenlediği sergilerle küreselleşen sanat çizgisinin yerel ve uluslararası niteliğine dikkat çekerek, ülkemizdeki sanatsal dinamiği hareketlendirdi.
2003-2007	Gençlerin dünyaca ünlü rock yıldızlarını dinleme fırsatı bulduğu Rock'n Coke Festivalinin sponsoru Bankamız oldu.
2004	Akbank Kısa Film Festivali başladı.
2004	Akbank Uluslararası İstanbul Film Festivali'ni desteklemeye başladı ve en büyük destekçisi oldu.
2006	Akbank desteği ile Sakıp Sabancı Müzesi'nde Rodin'in eserleri sergilendi.
2007	Modern ve güncel sanat etkinliği olan 'Contemporary İstanbul' fuarının sponsoru olan Akbank, 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 toplam 385 eserle bugüne kadar İspanya dışında gerçekleştirilen en büyük Salvador Dali sergisi oldu.
2008	Akbank Çocuk Tiyatrosu Hürriyet Gazetesi'nin 'İnsan Hakları Treni' ile Türkiye'nin 45 iline bir kez daha tiyatronun heyecanını, hüznünü ve güzelliklerini taşıdı.
2008	Rock efsanesi Metallica, Akbank sponsorluğunda Türkiye'ye geldi ve 37.000 seveni Metallica'yı canlı dinleme fırsatı buldu.
2009	Latin Rock efsanesi Carlos Santana, Wings sponsorluğunda İstanbul'da bir konser verdi.
2010	Exi – 26 markamız sponsorluğunda dünyaca ünlü heavy metal gruplarının sahne aldığı Sonisphere Festivali'ne yaklaşık 75.000 kişi katıldı.

01
AKBANK HAKKINDA

AKBANK 2010 YILI SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

Kısaca Akbank

Akbank'ın temel çalışma alanı KOBİ bankacılığı, bireysel bankacılık, kurumsal bankacılık, özel bankacılık, döviz, para piyasaları ve menkul kıymet işlemleri (Hazine İşlemleri) ile uluslararası bankacılık hizmetlerini içeren bankacılık faaliyetlerini kapsamaktadır. Birey ve kurumların bu yöndeki ihtiyaçları, finansal bağlı ortaklıkları yoluyla da desteklenmektedir. Bankacılık dışı finansal hizmetler ile sermaye piyasası ve yatırım hizmetleri ise Akbank'ın bağlı ortaklıkları tarafından verilmektedir.

2010 yıl sonu itibarıyla Türkiye'nin en değerli şirketi olan Akbank, güçlü sermayesi, istikrarlı mevduat yapısı, ucuz maliyetli yabancı kaynak temin olanakları ve güçlü aktif yapısıyla, Türk Bankacılık sektöründe öncü rolünü sürdürmektedir.

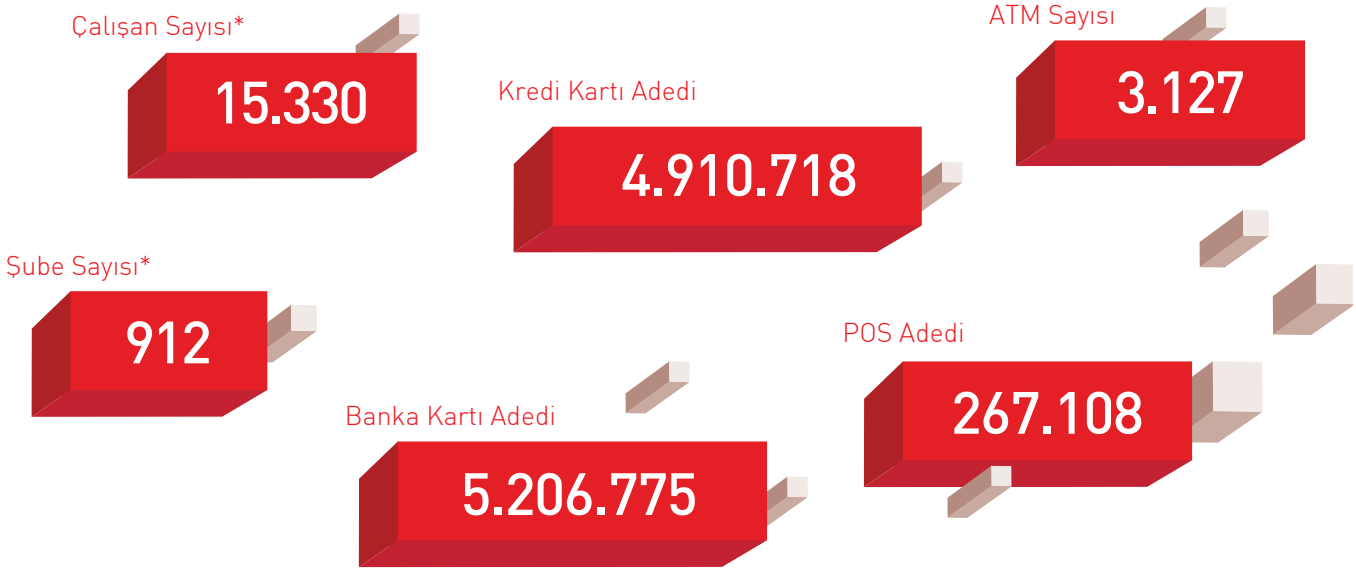
Toplam 912[1] şubesi, 15.300'ün üzerinde personeli ve 500'ün üzerinde tedarikçisiyle yurtiçinde güçlü ve yaygın bir dağıtım ağına sahip olan Akbank, faaliyetlerini İstanbul'daki Genel Müdürlüğü ve yurt çapındaki 20 Bölge Müdürlüğü aracılığıyla sürdürmektedir. Geleneksel dağıtım kanalını oluşturan şubelerinin yanı sıra, bireysel ve kurumsal müşterilerimize hizmet veren internet ve telefon şubeleri, 3.127 ATM ve 267.000'den fazla POS terminali ve diğer yüksek teknoloji kanalları aracılığıyla da müşterilerine bankacılık hizmetleri sunmaktadır.

2010 yılı sonunda Banka'nın konsolide net kârı 3 milyar TL (yaklaşık 2 milyar ABD Doları), toplam konsolide aktifleri ise 120 milyar TL (yaklaşık 78 milyar ABD Doları) olarak gerçekleşmiştir. Banka'nın konsolide sermaye yeterlilik düzeyi, %19,9 ile sektördeki en yüksek oranlardan biridir.

Akbank hisse senetleri %28,8 halka açıklık oranıyla İstanbul Menkul Kıymetler Borsası'nda (İMKB) işlem görmektedir. Yurtdışında ise, Banka'nın Level 1 depo sertifikaları ABD'de OTC piyasasında işlem görmektedir. 31 Aralık 2010 tarihi itibarıyla piyasa değeri 22,3 milyar ABD Doları olan Akbank, İMKB'deki en yüksek piyasa değerine sahip şirkettir.

1948 yılından bugüne uzanan köklü tarihi boyunca, saygın bir marka olmanın büyük sorumluluğunu taşıyan Akbank, bu başarının kayıtsız şartsız gereği olan, değişen ihtiyaçlara hızlı ve kalıcı çözümler üretmeyi ve sürekli yenilenmeyi bir kurum kültürü olarak benimsemiştir. Akbank'ın, Türkiye'nin en güçlü, en büyük ve en değerli markalarından biri olması, çalışanları, müşterileri, ülkemiz ve kendi adına yeni, sürdürülebilir değerler yaratma heyecanı ile istikrarlı ve tutarlı çalışma ilkelerinin ürünüdür.

[1]Şube sayımız Malta'dakiyle birlikte toplam 913'tür.



* Malta'daki bir şube hariçtir.

01
AKBANK HAKKINDA

Ana Markalarımız

AKBANK · axess · axess Wings HAYAT. ŞİMDİ. BENZERSİZ. · fish · AKBANK SANAT BEYOĞLU

Kurumsal Vizyon, Misyon ve Hedeflerimiz, Güçlü Temellerimiz

Vizyon

Üstün nitelikli insan kaynağının sürekli olarak fark yaratan sonuçlar elde ettiği en beğenilen Türk şirketi olmaktır.

Misyon

Türkiye'deki en mükemmel bankacılık deneyimini yaşatmak ve paydaşlarına büyük değer yaratmaktır.

Stratejik Hedefler

- Uzun vadede sürdürülebilir özkaynak getirisini asgari %18 seviyesinde gerçekleştirmek
- Kritik pazar paylarında Türkiye'nin lider bankası konumunda olmak
- Müşteri deneyimi ve memnuniyeti açısından Türkiye'nin en iyi bankası olmak
- Türkiye'nin en değerli bankası olmak

Güçlü Temellerimiz

- Türkiye'nin en değerli şirketi*
- Başarılı uygulamalar sayesinde uzun dönemli stratejik yönetim
- Türkiye geneline yayılmış 912 şube ve ileri teknoloji dağıtım kanalları
- Sektörde pek çok ilki başlatması ile Türkiye'nin yenilikçi gücü
- Kalıcı ve yaygın fonlama tabanı
- Sürdürülebilir kârlılık ile yüksek özkaynak ve aktif getirisi
- %19,9 sermaye yeterlilik oranı ile güçlü sermaye yapısı
- Eşsiz aktif kalitesi, %2,2 ile çok düşük takipteki krediler oranı
- %2,2 düzeyinde operasyonel gider/aktif rasyosu ile yüksek verimlilik
- Düşük mevduat/kredi ve kaldıraç oranı ile kredilerde daha güçlü büyüme avantajı
- Türkiye'de alınabilecek en yüksek Bireysel ve Finansal güç notları

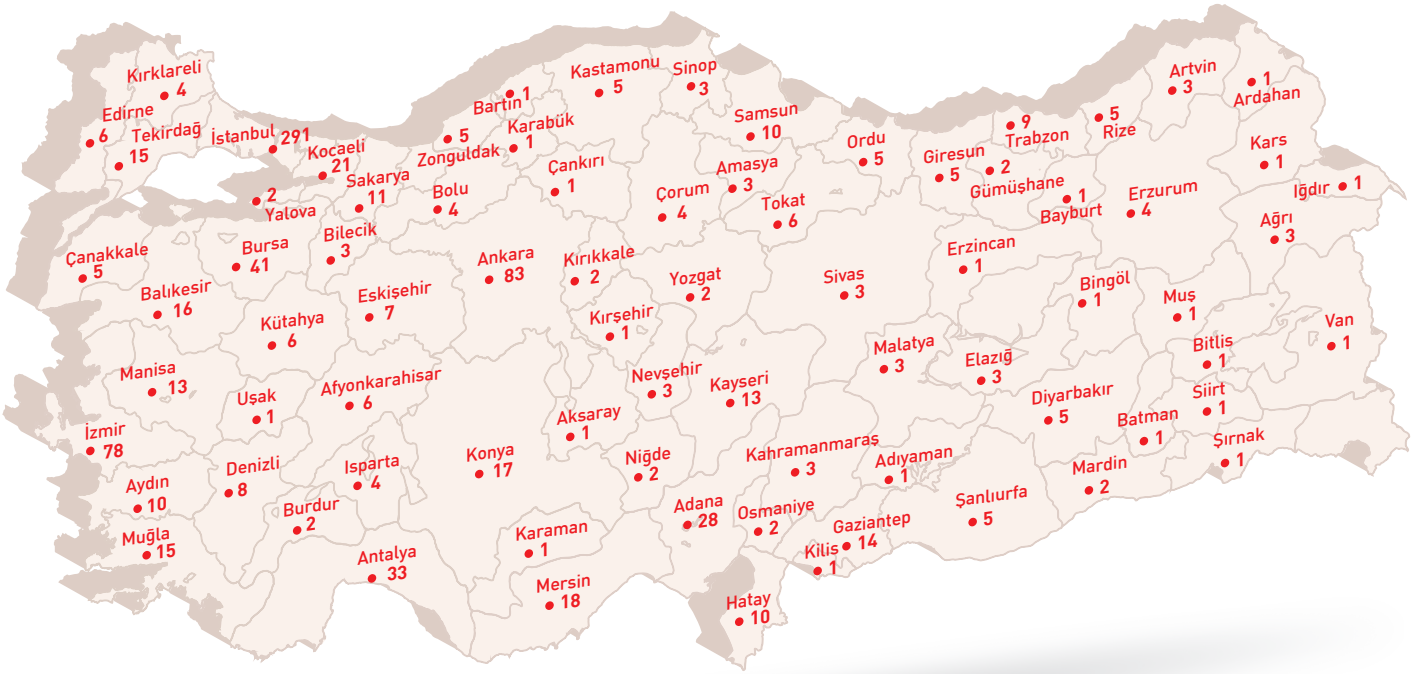
*31.12.2010 itibarıyla.

01
AKBANK HAKKINDA

Sayılarla Akbank

Yaygın Şube Ağımız

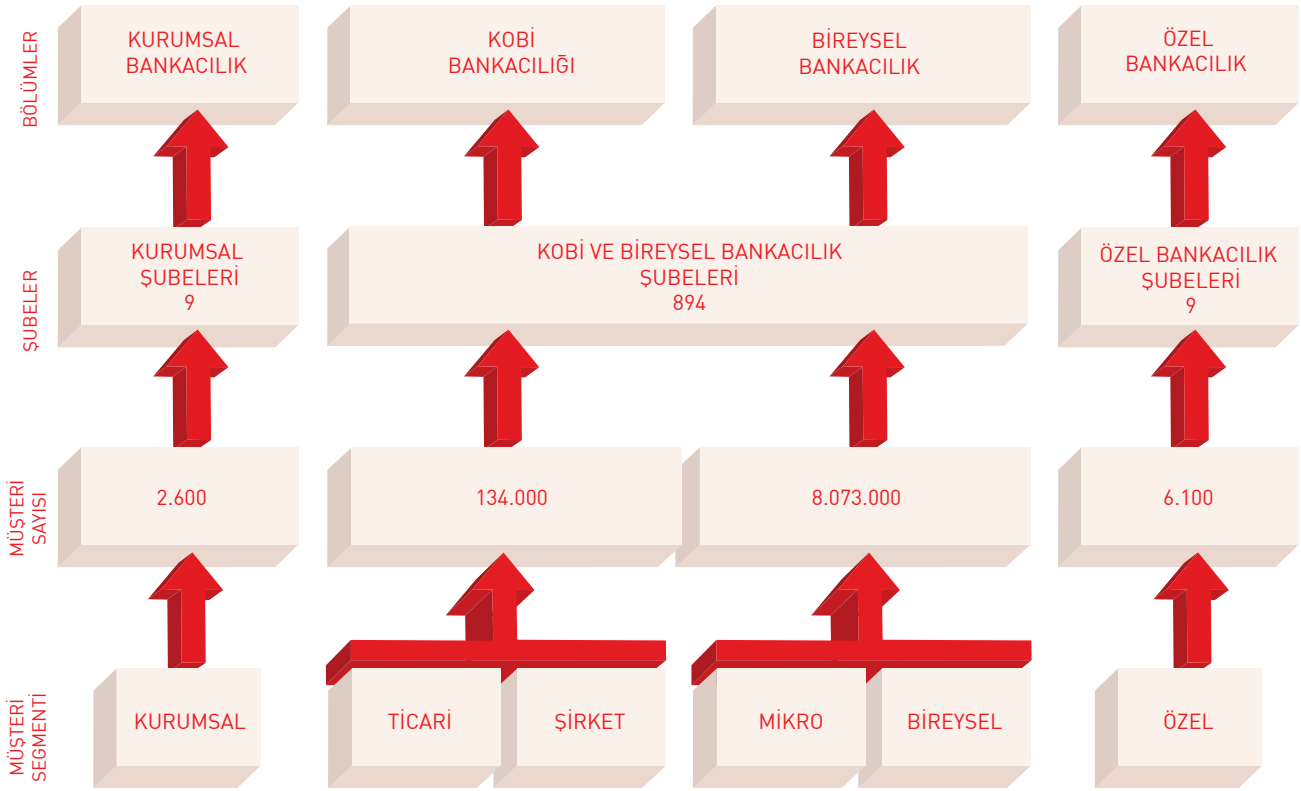
2009 yılında Türkiye sınırları içinde 877 olan şube sayımızı, 2010 yılında 912 şubeye çıkararak ekonomik etki alanımızı daha da güçlendirdik ve genişlettik.



01
AKBANK HAKKINDA

Müşterilerimiz

Bankamızın dört ana bölümden oluşan segment bazlı yapısı, kurumsal bankacılık, KOBİ bankacılığı, bireysel bankacılık ve özel bankacılık iş birimlerinden oluşmaktadır. 2010 yılında müşteri sayımız bir önceki yıla göre artış göstermiştir.



01 AKBANK HAKKINDA

Finansal Performansımız

Başlıca Finansal Göstergeler

Akbank'ın başlıca konsolide finansal göstergeleri aşağıdaki tabloda, son üç yılın verilerini kapsayacak şekilde görülebilir.

Başlıca Konsolide Finansal Göstergeler (Milyon TL)	2010	2009	2008
Toplam Aktifler	120.070	102.833	93.093
Krediler	57.733	44.604	49.054
Mevduat	71.708	60.954	57.575
Alınan Krediler	11.497	9.209	12.311
Özsermaye	17.948	14.447	11.331
Net Kâr	3.010	2.723	1.783
Özsermaye Kârlılığı (ROE)	%18,90	%21,50	%16,40
Özsermaye Yeterlilik Oranı (BIS)	%19,90	%21,00	%17,00
Piyasa Değeri (milyon ABD Doları)	22.320	19.061	9.423

Krediler

Akbank'ın müşterilerine sağladığı kredi tutarları olarak aşağıdaki tabloda görülebilir.

KREDİLER (Milyon TL / Milyon USD)	2010	2009
TL Kurumsal	3.619	2.881
YP Kurumsal (Milyon USD)	11.189	9.169
TL KOBİ	7.953	5.676
YP KOBİ (Milyon USD)	5.711	4.759
Tüketici	13.130	9.245
Kredi Kartları	6.784	5.832

01 AKBANK HAKKINDA

Uluslararası Derecelendirmeler

Akbank titizlikle uyguladığı etkin risk yönetim politikaları ve başarılı performansı sayesinde, uluslararası kredi derecelendirme kuruluşu Moody's tarafından Türk Bankacılık sektöründe verilebilecek en yüksek finansal güç ve temel kredi notuna; Fitch Ratings tarafından da sektörün en yüksek ulusal ve bireysel notlarına layık görülmüştür. Derecelendirme notlarımız hakkında daha detaylı bilgiye şu adresten ulaşılabilir:
http://www.akbank.com/rating-notlari.aspx

Yaratılan ve Dağıtılan Ekonomik Değer

Akbank olarak bankacılık hizmetleri sunarken her kesimden paydaşımıza ekonomik değer yaratıyoruz. Yıllık bazda ürettiğimiz ve dağıttığımız ekonomik değer aşağıdaki tabloda detaylı olarak görülmektedir.

Yaratılan ve Dağıtılan Ekonomik Değer (Milyon TL)	Aralık'10	Aralık'09	Aralık'08
Üretilen Doğrudan Ekonomik Değer	**10.995**	**11.349**	**12.167**
a) Gelirler	10.995	11.349	12.167
Dağıtılan Ekonomik Değer	**8.465**	**8.292**	**10.152**
b) İşletme maliyetleri	1.451	1.337	1.265
c) Çalışan ücretleri ve sağlanan diğer faydalar	917	857	878
d) Sermaye sağlayıcılara yapılan ödemeler	5.318	5.393	7.451
e) Devlete yapılan ödemeler	769	696	546
f) Toplumsal yatırımlar	11	9	13
Korunan Ekonomik Değer	**2.529**	**3.056**	**2.015**

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

b) Bankanın personel giderleri haricindeki her türlü operasyonel giderleri ifade edilmektedir.

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

d) İlgili yılda yatırımcılara dağıtılan temettüyü ve bankanın 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.

Korunan Ekonomik Değer hesaplamalarında takipteki alacaklara dair karşılıklar dahil edilmemektedir.

Not: Bu tablo Akbank'ın konsolide finansal tablolarından hazırlanmıştır. Dolayısıyla bu rakamlar konsolidasyon kapsamındaki bağlı ortaklarını içermektedir. Toplam konsolide çalışan sayısı 15.500'dür.

Uluslararası Finans Kuruluşlarından sağladığımız krediler aracılığıyla ülkemizin kalkınmasına katkıda bulunmak, en önemli hedeflerimizden birisidir. Bugüne kadar kullandığımız ve halen Bankamız bilançosunda yeralan, Uluslararası Finans Kuruluşlarından sağlanan (multilateral) "özellikle sürdürülebilirlik odaklı" kredi tutarı toplamda yaklaşık 422 milyon Avro ve 1 milyar Amerikan Doları'dır.

01 AKBANK HAKKINDA

Banka Yapısı ve Yönetimi

Akbank her türlü banka işlemleri yapmak ve Türkiye Cumhuriyeti Kanunları'nın menetmediği her çeşit iktisadi, mali ve ticari konularda teşebbüs ve faaliyette bulunmak üzere özel sermayeli bir ticaret bankası statüsünde kurulmuş ve 30 Ocak 1948 tarihinde faaliyete geçmiştir. Banka'nın statüsünde kurulduğundan bu yana herhangi bir değişiklik olmamıştır.

Sermaye ve Ortaklık Yapısı

Çıkarılmış sermayemiz, 16 Nisan 2010 tarihi itibarıyla 3.000.000.000 TL'den 4.000.000.000 TL'ye yükseltilmiştir. 31 Aralık 2010 itibarıyla ortaklık yapımız aşağıdaki gibidir.

Hissedarlar	Pay Oranı
Hacı Ömer Sabancı Holding A.Ş. ve İlişkili Kurumlar	%44,45
Citibank Overseas Investment Corporation	%20,00
Sabancı Ailesi	%6,71
Halka Açık Kısım	%28,84

Faaliyetlerimiz, ürün ve hizmetlerimiz ile detaylı finansal bilgiler için 2010 yılı Faaliyet Raporumuza aşağıdaki internet bağlantısından ulaşabilirsiniz. http://www.akbank.com/faaliyet-raporu.aspx

Bağlı Ortaklıklarımız

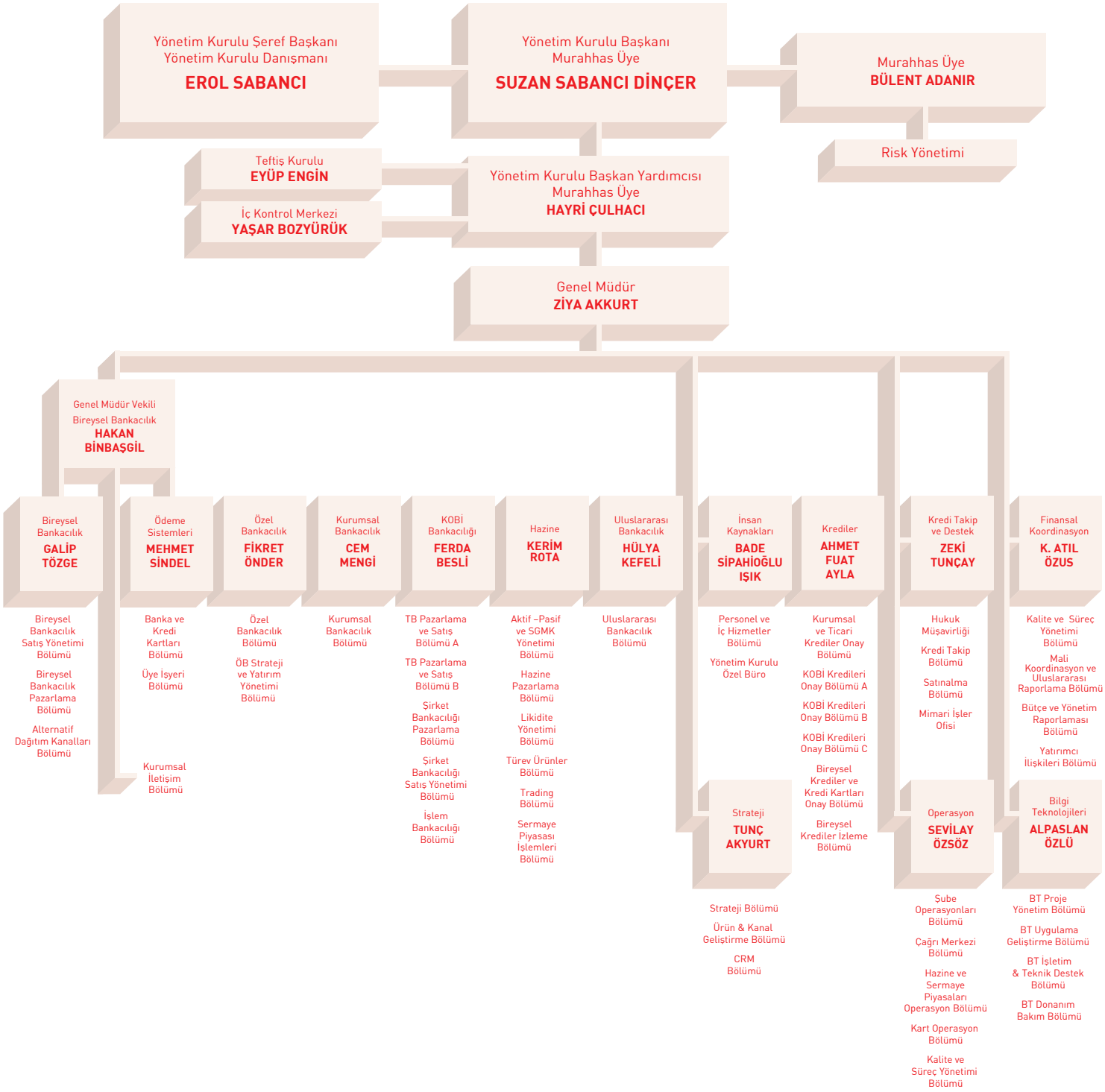
31 Aralık 2010 itibarıyla doğrudan ve dolaylı bağlı ortaklıklarımız ve iştirak paylarımız aşağıda görülebilir.

Doğrudan ve Dolaylı Bağlı Ortaklıklarımız	Faaliyet Konusu	İştirak Payı (%)	Faaliyet Gösterdiği Ülke
Akbank N.V.	Bankacılık	100,00	Hollanda
Akbank AG	Bankacılık	100,00	Almanya
Akbank (Dubai) Limited	Bankacılık	100,00	BAE
Ak Finansal Kiralama A.Ş.	Finansal Kiralama	99,99	Türkiye
Ak Yatırım Menkul Değerler A.Ş.	Borsa Aracılık Hizmetleri	99,80	Türkiye
Ak Portföy Yönetimi A.Ş.	Portföy Yönetimi	99,99	Türkiye
Ak B Tipi Yatırım Ortaklığı A.Ş. (Eski Adı; Ak Yatırım Ortaklığı A.Ş.)	Yatırım Ortaklığı	70,04	Türkiye
Ak Global Funding B.V.	Fon Yönetimi	100,00	Hollanda

01 AKBANK HAKKINDA

Organizasyon Planımız

31 Aralık 2010 tarihi itibarıyla, Bankamız organizasyon yapısı aşağıdaki planda sunulmaktadır. Organizasyon yapımızda Genel Müdürümüz'e bağlı onbeş Genel Müdür Yardımcısı bulunmaktadır. Bankamızda Teftiş Kurulu Başkanlığı, İç Kontrol Merkezi Başkanlığı, Risk Yönetimi Bölümü ve Uyum Birimi doğrudan Yönetim Kurulu'na bağlı olarak çalışmaktadır.



Ödüller ve Başarılar

Bankamıza ve paydaşlarımızın da içinde bulunduğu taraflara değer katmak için geliştirdiğimiz strateji ve uygulamalarımızdan pek çoğu 2010 yılında yurtiçi ve yurtdışında 40'tan fazla ödüle layık görülmüştür. Aldığımız ödül ve sağladığımız başarı örneklerinden bazılarına aşağıda yer verilmiştir.

Global Finance

Dünyanın saygın finans dergilerinden Global Finance'in 22 ülkede düzenlediği "Orta ve Doğu Avrupa'da Gelişmekte olan Piyasaların En İyi Bankaları 2010" anketinden "Türkiye'nin En İyi Bankası" olarak yine Akbank çıktı. Akbank, dünyanın önde gelen finans dergilerinden Global Finance'in değerlendirmesinde altıncı kez üst üste "Türkiye'nin En İyi Bankası" seçildi.

Global Finance editörleri tarafından, sektör analistleri, danışmanlar ve kurumsal yöneticilerin katkılarıyla yapılan değerlendirme sonucunda Akbank, belirtilen kriterlerdeki başarılı performansı nedeniyle, 2010'da onyedincisi gerçekleştirilen değerlendirmede bu ödüle layık görüldü.

Bu ödülün yanında Akbank'a; yine Global Finance tarafından "En İyi Dış Ticaret Finansman Hizmetleri Bankası", "En İyi Online Mevduat Kazanımı Bankası" ve "En İyi Döviz İşlemleri" Ödülleri verilmiştir.

86 ülkede gerçekleştirilen "Dünyanın En İyi Döviz Tedarikçileri 2010" araştırmasında ise Akbank üst üste yedinci kez "Türkiye'nin En İyi Döviz İşlemleri Bankası" seçildi. Global Finance Dergisi'nin bu araştırmasında bankaların işlem hacimleri, pazar payları, rekabetçi fiyatlama, faaliyet alanının genişliği, yenilikçi teknolojiler ve müşteri hizmetleri gibi kriterlerdeki başarıları göz önünde bulunduruldu.

Ayrıca, Global Finance'in Avrupa'nın en iyi internet bankacılığı hizmeti sunan bankalarını seçmek için düzenlediği yarışmada, kanala özel avantajlı ürünlerden biri olan online vadeli mevduat uygulamasıyla "En İyi Online Mevduat Kazanımı" kategorisinde de, 2009 yılında olduğu gibi 2010'da da Akbank ödüle layık bulundu.

Euromoney

İngiltere merkezli uluslararası finans dergisi Euromoney, her yıl düzenlediği özel bankacılık anketinde Akbank Private Banking'i dördüncü kez "Türkiye'nin En İyi Özel Bankacılık Kuruluşu" olarak seçti. Akbank yönetilen varlık, kârlılık, şube sayısı, müşterisinin yatırımları için sunduğu geniş ürün yelpazesi ve hizmet kalitesiyle bu ödüle layık görüldü.

Küresel, bölgesel ve ülke kategorilerinde düzenlenen ankette, dünya çapında 400'e yakın banka değerlendirildi. Euromoney bu anketiyle özel bankacılıkta en iyi hizmeti ön plana çıkararak, dünyaca ünlü yatırımcılara rehber olabilmeyi amaçlıyor. Türkiye, ankete 6 yıldır dahil ediliyor ve Akbank dördüncü kez bu ödülü almayı hak ediyor.

EMEA Finance

Dünyanın en dinamik ve gelişmekte olan bölgesi Avrupa, Orta Doğu ve Afrika Bölgesindeki (EMEA) finans sektörü için önemli bir bilgi kaynağı sayılan EMEA Finance Dergisi, 2010 yılında, rakiplerinden kolayca ayırt edilebilen, yerel piyasalarda liderlik gösteren kurumlara verilen "En İyi Banka" ödülüne Akbank'ı layık gördü. Uluslararası finans sektörü tarafından başlatılan ya da etkilenen finansal olayları raporlayan Dergi, Akbank'a ayrıca, Avrupa, Ortadoğu ve Afrika Bölgesi'nde "En İyi Kredi İşlemi" ve "En İyi Özelleştirme Kredisi" ödüllerini de vermiştir.

Financial World Innovation Awards

Kuruluşu 1879 yılına uzanan ve finans dünyasının saygın kurumlarından biri olan İngiltere merkezli 'ifs School of Finance' tarafından, 1998 yılından bu yana verilen "Financial World Innovation Awards", finans sektöründe dünyanın en itibarlı ödül organizasyonlarından biri olarak kabul ediliyor. 2010'da 'Bankacılık Hizmetleri: Finansal Ürün Sunumunda Yenilikçilik' kategorisinde 444 25 25 Akbank Telefon Şubemiz üzerinden "Satış Noktasında Anında Limit Artırımı" uygulamamız ödüle layık görülmüştür. Ayrıca Bankamız beş kategoride birden finale kalarak, en fazla ödüle aday gösterilen kurumlardan birisi olmayı başarmıştır. Finale kaldığımız projelerimizden bazıları şöyle sıralanabilir: "Sosyal Sorumluluk ve Toplum Bankacılığı" kategorisinde "Düşünme Gücü Projesi"; "Girişimcilik ve İnovasyon" kategorisinde "İşe Dönüşen İşi Büyüten Fikirler Projesi"; "Çevreyle Uyumlu Politika ve Aksiyonların Geliştirilmesine Katkı Sağlayan İnovasyon" kategorisinde "Sürdürülebilir Çevre Projelerimiz".

IMI Conferences – İstanbul Çağrı Merkezi Ödülleri 2010
Akbank Çağrı Merkezi, IMI Conferences tarafından düzenlenen "İstanbul Çağrı Merkezi Ödülleri 2010"da, iki farklı kategoride birden ödül kazanmıştır. Bu yıl beşincisi gerçekleştirilen ve farklı sektörlerden 22 çağrı merkezinin, 11 kategoride değerlendirildiği yarışmada Akbank Çağrı Merkezi, "200'den Fazla Koltuklu En İyi Çağrı Merkezi" ve "Yılın En İyi Müşteri Temsilcisi" dallarında ödüllerin sahibi olmuştur.

Superbrands 2010

86 ülkede faaliyet gösteren Superbrands jürisi ve uluslararası pazar araştırma kuruluşu Nielsen'in 1635 tüketici arasında yaptığı anket sonucu Türkiye'den "Süpermarka" olarak seçilen 117 markadan biri de Akbank oldu. Tüketicilerin bilinçli veya bilinçaltı arzuladığı, tanıdığı ve bir ücret ödeyerek sahip olmak istediği, duygusal veya fiziksel avantajları diğer markalara göre çok daha yüksek oranda sunan marka "Süpermarka" olarak adlandırılıyor.

Büyük Mükellefler Vergi Dairesi Başkanlığı

Akbank, 2009 yılı kurumlar vergi beyanı sıralamasında Büyük Mükellefler Vergi Dairesi Başkanlığı bünyesindeki sıralamada ikinci sırayı alması nedeniyle Başkanlıkça tebrik edildi. Sözkonusu tebrik, ülke ekonomisine sağladığımız katkı ve şeffaf çalışma ilkelerimizin bir sonucu olarak kabul edilmelidir.

Stevie Awards

Akbank, 2010 yılında dünyanın en saygın ödül organizasyonlarından biri olarak kabul edilen Stevie Awards'da beş dalda jüri özel ödülüne layık görüldü. Akbank, Kırmızıya Koş, Wings Card, Axess Card Yeni Yıl Kampanyası ve 29. Uluslararası İstanbul Film Festivali ile En İyi Reklam / Pazarlama Kampanyası kategorisinde; Akbank 2009 Faaliyet Raporu ile En İyi Online Faaliyet Raporu kategorisinde jüri özel ödülünü kazanmayı hak etti. 2002 yılından beri düzenlenen uluslararası organizasyon; web sitesinden, faaliyet raporuna, kurumsal iletişimden yatırımcı ilişkilerine, müşteri hizmetlerinden ürün yönetimine kadar çok farklı kategorilerde mükemmeliyetçi yaklaşımları ödüllendirmektedir.

Carbon Disclosure Project (CDP) Raporlaması

Akbank, 60 ülkede faaliyet gösteren Carbon Disclosure Project – Karbon Saydamlık Projesi kapsamında her yıl hazırlanan Global 500 raporunda yer almayı başardı. 2010 yılında ilk kez değerlendirmeye alınmasına rağmen Akbank, çok ayrıntılı değerlendirmeler sonucunda 81 puan elde ederek birçok saygın kuruluşu geride bıraktı.

Genesys Customer Innovation Awards

Çağrı Merkezi üzerinden müşteri hizmetleri çözümleri yazılımı ve danışmanlık hizmetleri veren Genesys'in düzenlediği Genesys Customer Innovation Awards yarışmasında, Akbank Çağrı Merkezi 2010'da tüm dünyadan gelen 200'ün üzerindeki başvuru arasında en yüksek puan olan 4 Yıldız'a layık görülmüştür. Akbank'ın müşteri odaklı yaklaşımı ve sektöre öncülük eden yenilikçi uygulamaları, bu ödülü hak etmesinde önemli bir rol oynamıştır.

02
RAPOR HAKKINDA

AKBANK 2010 YILI
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

Raporlamaya Yaklaşımımız

2010 yılında yayınladığımız, 2009 yılı veri ve bilgilerini içeren ilk sürdürülebilirlik raporumuz, Türkiye'de mevduat bankacılığı alanında faaliyet gösteren bankalar arasında bir ilk olmuştur. Global Reporting Initiative (GRI) Sürdürülebilirlik Raporlaması İlkelerine göre ve tamamen gönüllü bir yaklaşımla yayınladığımız ilk raporumuzun ardından, paydaşlarımızın sosyal, çevresel ve yaygın ekonomik sorumluluklarımızla ilgili Akbank'tan beklentileri doğrultusunda bu kez 2010 yılına ait ikinci raporumuzu hazırlamış bulunuyoruz.

Bankamızın sürdürülebilirlik konusundaki vizyonu, bu konuya olan inancı ve çabası, şeffaf bankacılık anlayışımızın en somut örneklerinden birini oluşturmaktadır. Bu öğretici çalışmanın, ülkemiz özel sektörünün sürdürülebilirlik ve kurumsal sorumluluk yönetimi girişimlerinin gelişmesine katkıda bulunduğuna inanıyoruz.

Bu yaklaşımla hazırladığımız ikinci sürdürülebilirlik raporumuz, ülkemizin ekonomik büyümesindeki etkin rolümüz, müşterilerimize ürün ve hizmetlerimizle kattığımız değer, çalışanlarımıza sağladığımız faydalar, sosyal refahın artması için paydaşlarımızla yaptığımız işbirlikleri ve doğal çevrenin korunması amacıyla yürüttüğümüz çalışmaları içermektedir. Bu alanlardaki performansımızı ve raporlama süreçlerimizi devamlı iyileştirmek azmindeyiz.

Sürdürülebilirlik Raporumuzun kalitesini ve içeriğini iyileştirmek adına ikinci raporumuzda attığımız temel adımları aşağıda özetlemek isteriz. Raporumuzun yapısında, içeriğinde ve tasarımında önemli değişiklikler gerçekleştirdik. Raporumuzun kalitesini ve okunurluğunu arttırmak amacıyla GRI İlkeleri'nin rapor içeriği ve kalitesine yönelik rehber ve prensipleri ışığında iyileştirmelere yer verdik. Raporun genelinde, okuyucuların aradıkları konuları kolaylıkla bulmalarını sağlamak üzere birbiriyle ilgili tema ve unsurları tek başlık altında toplamaya özen gösterdik. Ayrıca GRI göstergeleri bazında toplanan bilgi ve verilerin daha kapsamlı ve paydaşlarımızın beklentilerine uygun şekilde açıklanmasına özen gösterdik.

Bu yılki raporun ana bölümleri ilk raporumuzda olduğu gibi kalmakla beraber, bölümler içindeki ara başlıklar ve dolayısıyla her bölüm altında ele alınan konular kısmen de olsa değişti. Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız bölümünde Bankamız bünyesindeki sürdürülebilirlik yönetimini daha detaylı biçimde açıkladık ve yine aynı bölümde İklim Değişikliği stratejimize, konunun Bankamız açısından önemi nedeniyle, özel ve ayrı bir bölüm olarak yer verdik. Kurumsal Yönetim ve Risk Yönetimi bölümlerinin içeriğini genişleterek GRI kapsamında açıklanması beklenen "kurumun profil" göstergelerini daha kapsamlı ele aldık. Geçen seneki raporumuzda 'Ürün Sorumluluğumuz' başlığı altında verilen bilgilerin büyük bir bölümü bu yılki raporumuzda Müşterilerimize Kattığımız Değer bölümü altında yer aldı. Bu bölüm Bankamız İş Birimlerinin uygulamalarını içeren metinler yerine, sürdürülebilirlik konuları odak alınarak yeniden geliştirildi ve yapılandırıldı. Çalışanlarımız bölümü kapsamında, yine birbiriyle ilgili konular bir araya toplanarak ve GRI göstergelerine karşılık gelen bilgi ve veriler daha kapsamlı şekilde sunularak geliştirildi. Operasyonlarımız ve Çevre bölümünde Bankamızın kendi faaliyet ve operasyonlarından kaynaklanan çevresel etkilerine odaklandık. Son olarak, Topluma Katkımız bölümünü ise topluma katkı temel politikamız doğrultusunda yeniden yapılandırdık.

2010 yılı raporunda yer alan veriler için, 2009 yılı raporu geliştirilirken kullanılan veri ve bilgi toplama yöntemleri kullanılmıştır. 2009 yılından farklı olarak izlenilen yöntemler raporun ilgili kısımlarında açıklanmıştır.

2010 yılı raporunda yer alan veriler için, bir kısım çevre verileri hariç, 2009 raporu geliştirilirken kullanılan veri toplama yöntemleri kullanılmıştır. Çevre verilerinden enerji tüketimi ve karbon salımları verilerini oluşturmak için 2009 yılından farklı olarak izlenilen yöntemler raporun ilgili kısımlarında açıklanmıştır.

Raporun Kapsamı ve Çerçevesi

1 Ocak 2010 - 31 Aralık 2010 tarihleri arasındaki sosyal, çevresel ve ekonomik performansımızı ve uygulamalarımızı açıkladığımız bu rapor başlıca paydaşlarımızı bilgilendirmek üzere, tüm dünyada yaygın biçimde kabul gören uluslararası raporlama standardı GRI G3 Sürdürülebilirlik Raporlaması İlkeleri baz alınarak hazırlanmıştır. Raporun içeriği GRI C uygulama seviyesi gerekliliklerini yerine getirecek şekilde geliştirilmiş ve bu kapsamda açıklanan bilgilere

kolayca ulaşılabilmesi için raporun sonunda bir GRI İndeksine yer verilmiştir.

GRI İlkeleri, bir taraftan sürdürülebilirlik alanındaki performansımızın yerel ve uluslararası platformda eşdeğerlerimizle kıyaslanabilmesine imkan verirken, diğer taraftan da paydaşlarımız için bir başvuru kaynağıdır ve aynı zamanda Akbank'ın sürdürülebilirlik girişimlerinin devamlı gelişmesine rehberlik etmektedir. GRI Sürdürülebilirlik Raporlaması İlkeleri'nin Türkçe tercümesine şu internet adresinden ulaşılabilir:
http://www.globalreporting.org

Raporumuzun kapsamını belirlerken GRI İlkelerine ek olarak, imzacısı olduğumuz Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi (KİS) gereklilikleri de göz önünde bulundurulmuştur. Bankamız, raporlama dönemi olan 2010 yılında da bu küresel gönüllü kurumsal girişimi desteklemeye devam etmiştir. KİS'in dört unsuru (işgücü, insan hakları, çevre, yolsuzlukla mücadele) ve bunlara bağlı 10 İlkesi, faaliyetlerimiz çerçevesinde muhtelif politikalarımızla uygulamaya konulmuştur. Sürdürülebilirlik raporumuz KİS'e verdiğimiz taahhüt kapsamında gerçekleştirdiğimiz etkinlik ve çalışmaları da kapsayan İlerleme Bildirimi niteliğinde hazırlanmıştır.

Raporun Sınırları

Aksi belirtilmediği sürece, raporumuzda yer alan veri ve bilgiler Akbank T.A.Ş.'nin Türkiye'deki bankacılık faaliyetlerini ve operasyon yerlerini kapsamaktadır. Diğer ülkelerdeki faaliyetlerimizden, ortak girişimlerimizden veya tedarikçilerimizden kaynaklanan etkiler bu raporda ele alınmamıştır. Raporumuzun "Çalışanlarımız" bölümünde verilen çalışan sayılarına Malta'daki şube çalışanları da dahil edilmiştir. Finansal ve yaratılan ve dağıtılan ekonomik değer tabloları konsolide rakamları yansıtmaktadır. "Operasyonlarımız ve Çevre" bölümünde yer alan veriler, Akbank T.A.Ş.'nin Türkiye faaliyetlerini kapsamaktadır.

Raporda "Akbank T.A.Ş.", "Bankamız", "Banka", "Biz", olarak geçen isimlendirmelerin hepsi, aksi belirtilmediği takdirde Akbank T.A.Ş. anlamında kullanılmıştır.

Raporun İçeriğinin Belirlenmesi

Sürdürülebilirlik Raporlaması Süreci

Bu raporun içeriği, paydaş katılımı stratejisi geliştirme, yönetme ve uygulama konusunda küresel kabul gören, İngiltere merkezli bağımsız kuruluş AccountAbility tarafından geliştirilmiş "AA1000 Paydaş Katılımı Standardı" gözönünde bulundurularak hazırlanmıştır. Raporun hazırlanması aşamasında, hem başlıca paydaşlarımız hem de kurumsal stratejilerimiz açısından önemli ve öncelikli konuları belirlemek için, çeşitli kanallardan elde ettiğimiz paydaş beklenti ve ihtiyaçları, Sürdürülebilirlik Çalışma Grubumuz ve uzman danışmanlarımız tarafından değerlendirilmiştir.

Bankamızın hemen her biriminin katkılarıyla hazırlanan bu Rapor, nihai hali Yönetim Kurulu altında oluşturulan Kurumsal Yönetim ve Sosyal Sorumluluk Komitemiz tarafından onaylanarak yayınlanmıştır.

02 RAPOR HAKKINDA

Öncelikli Alanlarımız

AA1000 Standardı ve GRI G3 İlkeleri gereği, bu raporda sürdürülebilirlik alanındaki önemli ve öncelikli konularımıza yer verilmiştir. Bu konular paydaş beklenti ve görüşleri göz önünde bulundurularak ve bankanın politika ve uygulamalarıyla ilişkilendirilerek belirlenmiştir.

Raporumuzda yer verilen önemli ve öncelikli konular aşağıdaki gibidir. Bu konular, takibi kolaylaştırmak amacıyla, raporun ana konu başlıklarına karşılık gelecek şekilde tablo içine yerleştirilmiştir.

Finansal Performans	Kurumsal Yönetim- Risk Yönetimi	Müşterilerimize Kattığımız Değer	Çalışanlarımız	Operasyonlarımız ve Çevre	Topluma Katkımız
Sürdürülebilir kârlılık ve büyüme	Şeffaf kurumsal yönetim	Müşteri memnuniyeti	Çalışan memnuniyeti	Karbon salımları	Kültür ve sanat
Verimli iş süreçleri	Etik bankacılık	Çevre odaklı ürün ve hizmetlerimiz	Kariyer gelişim ve eğitim	Teknolojik atıklar	Gençlik
	Entegre risk yönetimi ve iç kontrol	Finansal okuryazarlık	Eşit kariyer fırsatı		Eğitim
	Yasal uyum	Finans hizmetlerine erişim			Girişimcilik
	İklim değişikliği	Güvenli bankacılık			
		Yenilikçilik, yeni ürün geliştirme			

02 RAPOR HAKKINDA

Paydaşlarımız ve Paydaş Katılımı

Bankamızın faaliyetlerinden etkilenen veya Bankamız performansını doğrudan ve dolaylı olarak etkileyen tüm kurum ve kuruluşlar "kilit" paydaşlarımızı oluştururlar. Kurumsal sorumluluğun temel ilkesinin paydaş katılımı olduğunun bilinciyle, sürdürülebilirlik politikamızı geliştirip uygularken de, kilit paydaşlarımızın beklentilerini ve görüşlerini dikkate alır, onlarla düzenli, sürekli ve güven odaklı bir iletişim geliştirmek için çaba gösteririz. Bu Sürdürülebilirlik Raporumuzu geliştirip yayınlamamızın başlıca nedenlerinden biri paydaşlarımızın beklenti ve görüşlerine yönelik uygulamalarımızı paylaşacağımız bir diyalog platformu oluşturmaktır.

Aşağıda kilit paydaşlarımız ve onlarla sürdürdüğümüz diyalog ve işbirliklerine dair örnekler yer almaktadır.

Paydaş Gruplarına Göre Katılım ve Diyalog Platformlarımız	Genel Uygulamalarımız ve Örnekler
Hissedarlar, Yatırımcılar, Analistler	
Kamuyu Aydınlatma Platformu Akbank Web Sitesi Yıllık Faaliyet Raporları SPK Kurumsal Yönetim İlkelerine Uyum Raporu Genel Kurul Toplantıları ve Tutanakları Basın Bültenleri Yatırımcı İlişkileri Bölümü Toplantılar ve Telekonferanslar Yurtiçi ve Yurtdışında Düzenlenen Konferanslar E-Posta ile Sunum ve Bilgilendirmeler	Akbank olarak hissedarlarımız, mevcut ve potansiyel yatırımcılarımızla şeffaf ve yakın bir iletişim içinde olmayı hedefleriz. Bu amaçla stratejik planları uygulayıp, sonuçlarını genel kabul gören muhasebe prensipleri ve ilgili mevzuat hükümleri çerçevesinde; tam, adil, doğru, zamanında ve anlaşılabilir bir şekilde, pay sahipleri, yatırımcılar ve sermaye piyasası uzmanlarıyla eşit bir biçimde paylaşmayı ilke olarak benimseriz. Ticari sır niteliğinde olmayan tüm sorulara eşitlik ilkesi gözetilerek cevap vererek, yönetim ile pay sahiplerinin sürekli iletişim halinde olmasını sağlarız. Bu paydaş grubuyla geliştirdiğimiz diyaloglar açıklık, yanıtverebilirlik ve düzenli bilgilendirme temelinde oluşturulur. Yatırımcı İlişkileri Bölümü bünyesindeki KSS Alt Grubu aracılığıyla yatırımcıları çevresel, sosyal ve ekonomik boyutlardaki sürdürülebilirlik konularında bilgilendiririz.
Çalışanlar	
Çalışan Memnuniyeti Anketi Kurumsal Portal Öneri Sistemi Etik Hattı Kurumsal Performans Sistemi Bölge Müdürlükleri Bilgilendirme Toplantıları Bölgesel Performans Toplantıları Yıllık Müdürler Toplantısı BANKSİS (Banka ve Sigorta İşçileri Sendikası) Akbank Tekaüt Sandığı Vakfı Çalışanlarımıza Özel Düzenlenen Çeşitli Etkinlikler ve Eğitim Programları E-Bültenler	Çalışanlarımızın motivasyon ve memnuniyetlerinin yüksek olmasının, uzun vadede kalıcı iş performansını sağlamak için belirleyici bir unsur olduğunun bilincindeyiz. Çalışanlarımızın merkeziyetçi bir yönetimden ziyade ortak stratejilerimizi benimseyerek ve etkin iletişim araçlarını kullanarak aynı hedefe doğru koşmalarını destekleriz. Çalışanlarımızın görüş ve beklentilerini düzenli olarak çeşitli platformlar aracılığıyla derleyip, bunlara yönelik uygulamaları hayata geçirmek için çaba gösteririz. Ayrıca, çalışanlarımızın çeşitli sürdürülebilirlik unsurlarıyla ilgili farkındalık düzeylerini arttırmayı hedefleyen eğitim ve bilgilendirme çalışmaları düzenleriz. Örneğin, sosyal ve çevresel faktörlerle güncellediğimiz Akbank Etik İlkelerimizin tüm çalışanlarımız tarafından özümsenmesi ve benimsenmesi için Etik İlkelerimize yönelik e-eğitimi tüm çalışanlarımıza açılmıştır.

Paydaş Gruplarına Göre Katılım ve Diyalog Platformlarımız	Genel Uygulamalarımız ve Örnekler
Müşteriler	
Müşteri Memnuniyeti Anketleri Akbank Şubeleri Akbank Çağrı Merkezi Akbank Web Sitesi Müşteri İş Geliştirme Toplantıları E-Posta İle Bilgilendirme Medya Düzenlediğimiz ve Katıldığımız Etkinlikler Yerel Projeler Akbank Sanat Faaliyetleri Reklam ve Tanıtım Kampanyaları	Müşteri memnuniyeti en önemli önceliğimizdir. Müşterilerimizin görüş ve beklentileri, ürün ve hizmetlerimizi geliştirirken bize ilham veren başlıca unsurdur. Müşteri memnuniyeti sağlamak ve devam ettirmek için bilgi güvenliğinden sorumlu pazarlama iletişimine, yenilikçi ve çevreci ürünlerden müşterilerimize iş geliştirme konusunda destek vermeye kadar çeşitli uygulamaları hayata geçiririz. Örneğin, KOBİ segmentindeki müşterilerimizin işlerini geliştirmek üzere düzenlediğimiz eğitim toplantıları sonunda yapılan anketlerle katılımcıların memnuniyet derecesini öğrenerek daha sonra gerçekleştirilmesi planlanan etkinlikler için talep ettikleri, ihtiyaç duydukları diğer konular hakkında görüşleri alınmaktadır.
Uluslararası Finans Kuruluşları	
Birebir Görüşmeler Ortak Toplantılar Telekonferanslar Raporlar Müzakereler	IFC, EBRD, EIB gibi uluslararası finans kuruluşlarından müşterilerimize kullandırmak üzere sağladığımız avantajlı krediler ağırlıklı olarak iklim dostu ve kalkınmayı destekleyici kredilerdir. Alınan krediler gereği müşterilerimizin çevresel ve sosyal performanslarını takip edecek yönetim sistemleri kurmak amacıyla bu kuruluşlarla çeşitli platformlarda diyaloğa geçeriz.
Yasa Koyucular ve Düzenleyiciler	
Toplantılar Forum ve Konferanslar Çeşitli Çalışma Grupları Sözlü ve Yazılı Bildirimler Beyannameler Basın Haberleri Akbank Web Sitesi Raporlar	Müşterilerimizin yatırımlarının güvenliğini sağlamak için ilgili tüm yasa ve yönetmeliklere eksiksiz uyarız. Gündemi yakından takip etmek, eğilimleri tespit etmek, ürün ve hizmetlerimizi müşterilerin ve yasa koyucuların beklentileri yönünde zaman kaybetmeden geliştirmek ve adapte edebilmek için forum, konferans, çalışma grupları ve basın haberlerini yakından takip eder, toplantılar düzenleriz. Bankacılık sektörünü ilgilendiren mevzuat değişikliklerine ilişkin görüşlerimizi ilgili yetkililere iletiriz. Örneğin, yasal yükümlülüklere uyumu sağlayabilmek amacıyla suç gelirlerinin aklanmasının ve terörün finansmanının önlenmesi kapsamında çalışmalar yürüten Mali Suçları Araştırma Kurulu Başkanlığı (MASAK) ve diğer resmi kurum ve kuruluşlarla yoğun iletişim içerisinde çalışırız.

Paydaş Gruplarına Göre Katılım ve Diyalog Platformlarımız	Genel Uygulamalarımız ve Örnekler
Yerel Toplum	
Düzenlediğimiz ve Katıldığımız Etkinlikler Sanat ve Kültür Faaliyetlerimiz Sponsorluklar Yaygın Şube, ATM ve POS Ağımız Akbank Web Sitesi Basın Haberleri Akbank Çağrı Merkezi Yerel Toplantılar	Sürdürülebilir kalkınmada finans sektörünün öneminin bilinciyle hareket eder, Türkiye'nin her köşesine ulaşan geniş şube, ATM ve POS ağımızla yerel ekonominin gelişmesine katkıda bulunuruz. Kültür ve sanat etkinlikleri dahil toplumsal fayda sağlayacak etkinlikleri destekleyerek yerel topluma ulaşmayı hedefleriz.
İş Ortakları	
Toplantılar Akbank Etik İlkeleri Basın Haberleri Akbank Web Sitesi	Kendi sektörlerinin en iyilerinden oluşan iş ortaklarımız, işimizi sürdürülebilir kılan önemli unsurlardan birisidir. İş ortaklarımızla birlikte sorumluluk bilinciyle hareket eder, karşılıklı memnuniyete dayalı bir anlayış içerisinde katma değer yaratırız. İş ortaklarımız arasında, sendikasyon kredileri kapsamında ortaklaşa çalıştığımız diğer bankalar ve hizmet sağlayıcı tedarikçilerimiz (matbaalar, ajanslar, nakliye ve organizasyon şirketleri) sayılabilir.
Tedarikçiler	
Akbank Etik İlkeleri Akbank Web Sitesi Toplantılar	Faaliyetlerimizi sürdürebilmek için birlikte hareket ettiğimiz tedarikçilerimizin de Akbank'ın ilke ve değerleriyle hareket etmelerini bekler, sürekli bilgi alışverişiyle onların da gelişimine destek oluruz.
Üniversite Gençliği	
Gençlik Bankacılığı Broşürler ve Tanıtım Kampanyaları Bilgilendirme Toplantıları Akbank Web Sitesi Kampüs Şubeler Düzenlediğimiz ve Desteklediğimiz Kültürel Etkinlikler (Kampüste Caz, Kısa Film Festivali)	Üniversite gençliğini stratejik paydaş olarak görür onların istek, görüş ve beklentilerini önemseriz. Gerek müşterimiz, gerekse iş ortağımız olan gençliğe yönelik; eğitim ve gelişim yatırımlarımızı arttırarak sürdürürüz. Örneğin, gençlerle uzun soluklu ilişki kurmak amacıyla oluşturduğumuz Akbank Düşünce Kulübü'yle gelecekte Türkiye'yi yönetecek, üniversite yaşamında başarılı gençlerin aidiyet duygusu yüksek, değer yaratan bir kulüp çatısı altında bağ kurmasını amaçlarız.

Paydaş Gruplarına Göre Katılım ve Diyalog Platformlarımız	Genel Uygulamalarımız ve Örnekler
Medya	
Basın Toplantıları Basın Bültenleri Akbank Web Sitesi Günlük Ekonomik Bültenler	Paydaşlarımızın Bankamız hakkında doğru bilgilerle donatılmaları, iletişim döngümüzün en önemli aktörleri olan medya aracılığıyla gerçekleşmektedir. Bu nedenle ulusal ve uluslararası medyayla sürekli diyalog halinde olmanın önemine inanır, basın bültenleriyle medyayı doğru ve zamanında bilgilendirmeyi, basın toplantılarıyla fikir önderleriyle biraraya gelip görüş alışverişinde bulunmayı hedefleriz.
Sivil Toplum Kuruluşları	
Toplumsal Katılım Uygulamalarında İşbirliği Sponsorluklar Toplantılar Akbank Web Sitesi Konferanslar	Kilit paydaşlarımızı ilgilendiren çevresel, sosyal, ekonomik ve etik sorumluluk alanlarımız kapsamında sivil toplum kuruluşlarıyla işbirlikleri geliştirmek, sürekli iletişim içinde olmak, görüş ve beklentilerini dikkate almak öncelik verdiğimiz konular arasında yer alır.

03
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMIMIZ

AKBANK 2010 YILI
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız

Sürdürülebilirlik anlayışı, Akbank'ın iş yapış biçiminin temel bir parçasıdır. Kurumsal sorumluluğumuzla ilgili performansımızın etki alanını her geçen gün daha da genişleterek, daha çok sayıda paydaşımızla karşılıklı diyalog geliştirmeyi hedefliyoruz. Yayınladığımız raporlarla bu diyaloğun sonuçlarını paydaşlarımıza ulaştırmayı amaçlıyoruz. Çeşitli platformlarda paydaşlarımızla geliştirdiğimiz diyalog sayesinde onlar açısından önemli konular hakkında geribildirim alıp, bu doğrultuda iş süreçlerimizi ve performansımızı her geçen gün geliştirmekteyiz.

Bankamızın sürdürülebilirlik konusundaki politika ve süreçlerini hem operasyonlarımız hem de müşterilerimiz bazında uygulamaya koyarak performansımızı takip etmekteyiz. Paydaşlarımızın Akbank'tan beklentileri doğrultusunda, sosyal, çevresel ve yaygın ekonomik sorumluluklarımızla ilgili uygulamalarımızı ve kaydettiğimiz performansı, her yıl hazırladığımız Sürdürülebilirlik Raporu aracılığıyla duyuruyoruz.

Sürdürülebilirlik Vizyonu, Stratejisi, Politikası ve Taahhütlerimiz

Sürdürülebilirlik Vizyonumuz

Akbank'ın sürdürülebilirlik stratejilerine aşağıdaki sürdürülebilirlik vizyonumuz yol gösterir.

Güçlü Finansal Performans: Uzun vadeli, güçlü finansal performans tüm paydaşlarımıza fayda sağlayan ve sürdürülebilirliğimizin temelini oluşturan vazgeçilmez hedefimizdir.

Paydaş Diyaloğu: Paydaşlarımızın önceliği bizim önceliğimizdir. Akbank'ın başarısının temelinde yatan bu bakış açısı, sürdürülebilirlik vizyonunun da değişmeyen ilkesidir.

Yasa ve Yönetmeliklere Uyum ve Şeffaflık: Faaliyet gösterdiğimiz sektörde, yasa ve yönetmeliklere uyum Akbank kültürü ve değerlerinin temel bir bileşenidir.

Etik ve Güvenilir Bankacılık: Akbank olarak, yüksek etik değerlerimiz ve paydaşlarımızın güvenine odaklı yaklaşımımızla en iyi performansı hedefleriz.

Sürdürülebilirlik Stratejimiz

Modern ekonomide sürdürülebilirlik kavramı finansal kârlılıktan çok daha öncelikli hale gelmiştir. Kurumsal sürdürülebilirlik, Akbank için sürekli bir gelişim sürecidir. Bu süreç tüm sosyal ve fiziksel çevremizi içine alır. Akbank olarak etki alanlarımızı her geçen gün daha iyi anlamak ve yönetmek için belirlediğimiz hedefler, sürdürülebilirlik stratejimizin temelini oluşturmaktadır.

Günümüz nesillerinin yanı sıra gelecek nesillerin de çevresel, sosyal ve ekonomik refahını yükseltmek için çalışan Akbank'ın kurumsal değerleri ve vizyonu da sürdürülebilirlik stratejisini desteklemektedir.

Sürdürülebilirlik konusunda öncelik verdiğimiz unsur olan İklim Değişikliği konusundaki stratejilerimize aşağıda ayrı bir başlık altında ayrıca değinilmiştir.

Sürdürülebilirlik Politikamız

Akbank;

- Çevresel farkındalığın ve hesap verebilirliğin öncülüğünü üstlenerek,
- Paydaşlarıyla karşılıklı diyalog ve şeffaflık politikalarını destekleyerek,
- İleri teknoloji ürün ve hizmetleriyle rekabetin gerektirdiği beklentileri karşılayarak,
- Müşteri güvenliğiyle ilgili uluslararası standartlarda gelişmeleri izleyip beklentilerin de ötesinde bir performans göstererek,
- Toplumsal refah ve kalkınma için eğitsel, sanatsal ve kültürel girişimleri teşvik ederek,
- Sürdürülebilir bankacılık konusunda sağlam finansal temeller üzerinde Türkiye'de öncü ve rol model olma hedefini sürekli geliştirerek

Sürdürülebilir Kalkınmayı desteklemektedir.

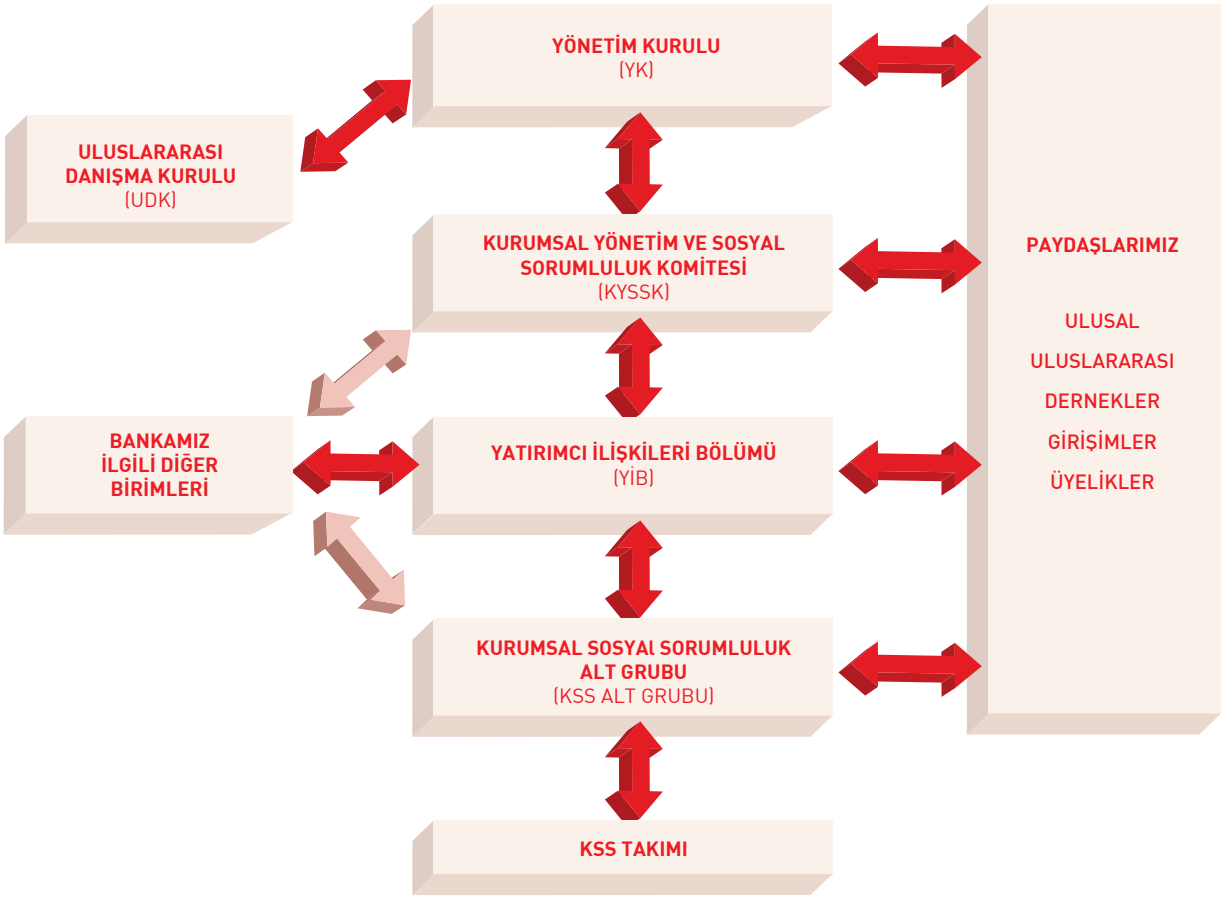
03
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMIMIZ

Sürdürülebilirlik Konusundaki Taahhütlerimiz

Akbank olarak sürdürülebilirlik konusuna verdiğimiz önemin bir göstergesi de kısa, orta ve uzun vadede verdiğimiz taahhütlerdir. Bunlar:

- Müşteri memnuniyeti seviyesini anketlerle düzenli olarak ölçüp memnuniyeti arttırıcı uygulamaları hayata geçirmeye devam edeceğiz.
- Kısa ve orta vadede müşterilerimize sağladığımız "enerji tasarrufu ve yenilenebilir enerji" odaklı kredileri arttıracağız.
- Tutarı 50 milyon doların ve vadesi beş yılın üzerinde olan proje finansmanı kredilerine Akbank Çevre ve Sosyal Politikalarını uygulayacağız.
- Karbon Saydamlık Projesi (CDP) gibi uluslararası saygınlığı olan çevresel girişimleri desteklemeye devam edeceğiz.
- Satınalma süreçlerimize dahil ettiğimiz sürdürülebilirlik kriterlerini, kısa vadede önemli tedarikçilerimizden başlayarak, işbirliği içinde uygulamaya geçireceğiz.
- Bilgi güvenliği konusunda yenilikleri ve gelişmeleri takip ederek gerekli önlemleri alma konusunda azami çabayı sarfetmeyi sürdüreceğiz.
- Kendimizi sürekli geliştirmek adına çalışanlarımızın memnuniyetini anket yöntemiyle her yıl ölçümleyecek ve hedefi en az bir önceki yılın memnuniyet ölçüm sonucunu koruyacak şekilde koyacağız.
- Çalışan memnuniyetini destekleyici eğitim ve gelişim programlarına ağırlık vereceğiz.
- Toplumumuzun kültür ve sanat anlayışını pekiştirecek etkinliklere sponsor olmaya devam edeceğiz.

▸ Akbank'ta Sürdürülebilirlik Yönetimi



03 SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMIMIZ

Akbank'ta sürdürülebilirlik konularının bütüncül bir şekilde üst yönetim düzeyinde ele alınmasını sağlamak için 2009 yılında, doğrudan Yönetim Kurulu'na bağlı olan bir Kurumsal Yönetim ve Sosyal Sorumluluk Komitesi (KYSSK) kurulmuştur. Sekiz üyeden oluşan Komitenin üç üyesi aynı zamanda Yönetim Kurulu'nda yer almaktadır. KYSSK yılda en az iki kere toplanmaktadır; ancak ihtiyaç duyulması halinde toplantılar daha sık da düzenlenebilmektedir.

KYSS Komitesine ek olarak, Bankamızın sürdürülebilirlik vizyonuna Akbank Uluslararası Danışma Kurulu da değer katmaktadır. Kurulun Başkanlığını, 1996-2001 yılları arasında Dünya Bankası Başkan Yardımcısı ve 2005-2009 yılları arasında Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı (UNDP) Başkanı olan Kemal Derviş yürütmektedir. Uluslararası Danışma Kurulu üyeleri arasında, "İklim Değişikliği Ekonomisi Üzerine Stern İncelemesi" adlı raporuyla dünyada iklim değişikliği konusunda tanınırlığı daha da artmış olan Lord Nicholas Stern de yer almaktadır. Lord Stern aynı zamanda 2008 yılı Nisan ayından bu yana, London School of Economics'te iklim değişikliği ve çevre üzerine araştırmalar yürüten Grantham Araştırma Enstitüsü'nün Başkanlığını yapmaktadır. Uluslararası Danışma Kurulu üyelerine bu raporun 4. bölümünde yer verilmiştir.

Bankamızda, sürdürülebilirlik konularının iç ve dış paydaşlarla koordinasyon içerisinde yürütülmesinin ana sorumluluğu, Yatırımcı İlişkileri Bölümü'ne aittir. Bu amaçla, 2010 yılında Bölüm altında Kurumsal Sosyal Sorumluluk Alt Grubu kurulmuş ve bir yönetici atanmıştır. Ayrıca sürdürülebilirlik raporlamasına katkısı olan tüm iş birimlerinden temsilcilerin bulunduğu bir Sürdürülebilirlik Çalışma Grubu, KSS Yöneticisi liderliğinde faaliyetlerini yürütmektedir.

Sürdürülebilirlik konusu; Bankamız bünyesinde hem bütüncül bir şekilde, hem de unsur (tema, konu) bazında ele alınmaktadır. Bütüncül yönetim, KYSSK'nin gözetiminde ve YİB tarafından uygulanmaktadır. Bütüncül yönetim, çevresel, sosyal ve etik sürdürülebilirlik unsurlarının stratejik bakış açısıyla ürün ve hizmetlerimize entegre edilmesi ve sürdürülebilirlik politikalarının geliştirilmesi gibi konuları kapsamaktadır. Bankacılık ve satınalma birimlerimizin Bankamız tarafından öncelikli olarak tanımlanmış çevresel ve sosyal unsurları kendi süreçlerine ve ürünlerine entegre ederek sürdürülebilirliği içselleştirmeleri bu yaklaşımımıza örneklerdir. Kurumsal ve KOBİ müşterilerine sağlanan çevre odaklı krediler ve tedarikçilerimize uyguladığımız çevresel ve sosyal kriterler bu kategoride uygulamaya koyduğumuz politikaların sonucu ortaya çıkmıştır.

Ayrıca, genel iş yönetimimiz kapsamında birimler tarafından ele alınagelmiş çeşitli sosyal unsurlar da bulunmaktadır. Bunlar çalışanların performans yönetimi, çalışan memnuniyeti, müşteri memnuniyeti ve bilgi güvenliği gibi konuları kapsamaktadır. Bu unsurlar birim bazında yönetilmekle beraber, sürdürülebilirlik performansımıza olan etkileri nedeniyle sürdürülebilirlik raporlamasına da dahil edilmektedir.

Akbank, çevresel ve sosyal faktörleri "Mesleki ve Etik İlkeleri"ne de ekleyerek sürdürülebilirlik yönetimini bir prosedür haline getirmiştir. Dolayısıyla, tüm çalışanlarımızdan sözkonusu ilkelere uyum göstermeleri ve bunları benimsemeleri beklenmektedir.

Bankamız, dış paydaşları ile yukarıda bahsedilen yönetim organları aracılığıyla temas ve faaliyetlerini çeşitli seviyelerde sürdürmektedir. Bu kapsamda birçok ulusal ve uluslararası dernek ve girişimlerde aktif olarak yer alınmaktadır.

Akbank Kurumsal Yönetim ve Sosyal Sorumluluk Komitesi

2009 yılında kurumsal sorumluluk ve sürdürülebilirlikle ilgili alanlarda kurumsal performansımızı artırmak, sorumluluk alanlarımızı karar mekanizmalarımıza dahil etmek, çalışanlarımız arasında sürdürülebilirlikle ilgili farkındalığı artırmak ve şeffaflık ilkemizle özdeş, uluslararası standartlarda raporlama yapabilmek amacıyla Akbank Yönetim Kurulu'na bağlı bir "Kurumsal Yönetim ve Sosyal Sorumluluk Komitesi" (KYSSK) kurulmuştur. KYSSK, Akbank'ın kurumsal yönetim ilkelerine uyumunun ve sosyal, çevresel ve ekonomik sorumluluk alanlarımızla ilgili faaliyetlerin, risk ve fırsatların izlenmesi ve yönetilmesi görevlerini üstlenmektedir.

2010 yılında toplantı gündemini oluşturan konular arasında Bankamızın gelecekte atabileceği sürdürülebilirlik adımlarının değerlendirilmesi, iklim değişikliği stratejileri ve aksiyon planı, topluma

katkısı olan sosyal sorumluluk projelerini saymak mümkündür.

Komitenin yapısı ve üyeleri aşağıda paylaşılmıştır.

31 Aralık 2010 Tarihi İtibarıyla Kurumsal Yönetim ve Sosyal Sorumluluk Komitesi Üyeleri

Hayri Çulhacı
Başkan (Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı ve Murahhas Üye)

Suzan Sabancı Dinçer
Üye (Yönetim Kurulu Başkanı ve Murahhas Üye)

Ziya Akkurt
Üye (Yönetim Kurulu Üyesi ve Genel Müdür)

Hakan Binbaşgil
Üye (Genel Müdür Vekili - Bireysel Bankacılık)

Atıl Özus
Üye (Genel Müdür Yardımcısı - Finansal Koordinasyon)

Bade Sipahioğlu Işık
Üye (Genel Müdür Yardımcısı - İnsan Kaynakları)

Cenk Göksan
Üye (Bölüm Başkanı - Yatırımcı İlişkileri Bölümü)

Derya Bigalı
Üye (Müdür - Akbank Sanat)

KYSSK, sürdürülebilirlik bakış açımızın Bankamızın tamamında uygulanması ve denetlenmesinde yol gösterici olmuştur. Her kademedeki banka çalışanının tutum ve davranışları ile Banka içindeki ve dışındaki kişi ve kuruluşlarla olan ilişkilerinin düzenlenmesi amacını güden "Etik ve Mesleki İlkelerimizin"; çevresel ve sosyal unsurlarla güncellenerek Banka içerisinde uygulanmasını sağlamıştır. Bununla birlikte; söz konusu ilkelere aykırı bir uygulama görüldüğü takdirde başvurulacak Etik Hattı, Banka içinde sürdürülebilirlik yönetimine destek veren prosedürler arasında sayılabilir.

Akbank ve Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi

Akbank'ın, insan hakları, çalışma koşulları, çevre ve temiz toplumla ilgili evrensel ilkelere olan bağlılığının en büyük kanıtı, kurumsal sosyal sorumluluğun dünya çapındaki önemli girişimlerinden olan Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'ni (UN Global Compact) imzalamasıdır. Bu imza ile Akbank, insan haklarına saygı, güvenli ve sağlıklı iş ortamları sağlama, çevreyi koruma, şeffaf kurumsal yönetimi kapsayan politika ve uygulamalarla, çalışanlara ve topluma, sürdürülebilir değer ve fayda sağlamak gibi konularda sorumluluk almaktadır. Daha insancıl bir küreselleşme için üzerine düşeni yapacağına söz vermektedir.

Kurum İçi İletişim ve Farkındalık

Akbank çalışanları arasında sürdürülebilirlikle ilgili farkındalığın artması ve bilgilenme hedefiyle kurum içi intranet sistemimizde bir KSS portalı açılmış ve konuyla ilgili yardımcı yayınlar, çeşitli bilgiler ve örnek çalışmalar içeren sunumlar bu portal dahilinde 2009 yılı sonunda yayınlanmaya başlamıştır.

Akbank'ın Üye Olduğu Dernek ve Birlikler, İmzacısı Olduğu Girişimler

Akbank olarak sürdürülebilirlik konusundaki gelişimleri yakından takip etmek ve gelişmelere ilgi ve yetkilerimiz dahilinde katkıda bulunmak amacıyla çeşitli dernek ve birliklere üyeliğimiz bulunmaktadır. Ayrıca dünya çapında ses getiren çeşitli uluslararası girişimlere imzacı olarak katılarak da sürdürülebilirliğe olan bağlılığımızı tüm paydaşlarımıza şeffaf şekilde duyurmayı amaçlıyoruz.

Sürdürülebilirlik bağlamında üye olduğumuz dernek ve birlikler ile imzacısı olduğumuz girişimler aşağıda verilmiştir.

- Türkiye Bankalar Birliği
- İstanbul Sanayi Odası (İSO)
- Dış Ekonomik İlişkiler Kurulu (DEİK)
- Türk Sanayicileri ve İşadamları Derneği (TÜSİAD)
- Türk Girişim ve İş Dünyası Konfederasyonu (TÜRKONFED)
- Bankalararası Kart Merkezi (BKM)
- Türkiye Kurumsal Yönetim Derneği (TKYD)
- Etik ve İtibar Derneği
- İstanbul Menkul Kıymetler Borsası Sürdürülebilirlik İndeksi (İSESİ) Projesi
- Türk Sanayicileri ve İşadamları Derneği (TÜSİAD) Sürdürülebilir Kalkınma Görev Gücü
- Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi Girişimi (United Nations Global Compact - UNGC)

- Karbon Saydamlık Projesi - Carbon Disclosure Project (CDP)
- Türkiye Bankalar Birliği (Çevre Bilincinin Oluşturulması Proje Ekibi)
- Birleşmiş Milletler COP 16 2010 İklim Değişikliği Zirvesi öncesinde hazırlanan Cancun Bildirisi
- Galler Prensi İklim Değişikliği Kurumsal Liderleri Grubu (The Prince of Wales's Corporate Leaders Group on Climate Change - CLG)
- Visa Renkli Ufuklar
- Kurumsal İletişimciler Derneği
- Reklam Verenler Derneği
- İstanbul Kültür ve Sanat Vakfı

İklim Değişikliği Stratejimiz

Dünya'da pek çok özel şirket, finansal kurum, hükümet ve sivil toplum kuruluşunun gündeminde önemli bir yer tutan sera gazları salımı artışı ve bundan kaynaklanan İklim Değişikliği konusu, Akbank olarak bizim de öncelikli konularımız arasına girmiştir. Özellikle 2009 yılından itibaren Bankamız içinde bu konuda çeşitli faaliyet ve uygulamalar hayata geçirilmeye başlanmıştır.

İlk önemli girişimlerimiz arasında Karbon Saydamlık Projesi'nin (CDP) Türkiye'de uygulanması için verdiğimiz sponsorluk desteği ve CDP kapsamında Banka olarak attığımız adımları saymak mümkündür. Türkiye'de uluslararası standartlara uygun, sera gazı salımı raporlaması taahhüdünü veren öncü özel sektör kuruluşlarından biri olan Akbank, ülkemizdeki diğer kurum ve kuruluşların iklim değişikliğiyle ilgili farkındalıklarının artmasını, salımların azaltılması konusunda yapıcı değişikliklere gidilmesini ve bu konuda toplumsal farkındalığın arttırılmasını hedeflemektedir.

İklim Değişikliği Yönetimi

İklim Değişikliği konusu, Banka içinde sürdürülebilirlik kapsamında ele alınmaktadır. Bu nedenle, yukarıda anlatılan sürdürülebilirlik yönetimi yapımız ve yaklaşımımız, iklim değişikliği strateji, politika ve aksiyonları geliştirirken de aynı şekilde uygulanmaktadır.

Risk ve Fırsat Yönetimi

İnsan kaynaklı sera gazı salımları ve bunların neden olduğu İklim Değişikliği'nin getireceği riskler çeşitli platformlarda ele alınıyor. Bankamız zamanında öngördüğü bu risklerin en iyi şekilde yönetilmesi ve tehditten fırsata dönüştürülmesi konusunda gerekli tüm çalışmaları yapmaktadır. Bu anlamda, özellikle Türkiye'de enerji verimliliği ve yenilenebilir enerji konularında son zamanlarda güncellenen yasal mevzuatın takibi ve mevzuata uyum konusunda gerekli çalışmaları yürütmekteyiz. Ayrıca, enerji verimliliği ve yenilenebilir enerji konusundaki olanakların kurumsal müşterilerimiz tarafından değerlendirilmeleri için uygun koşullu ürün ve hizmetler sunulmaya başlanmıştır. Diğer yandan Banka bünyesinde, operasyon ve seyahatlerden kaynaklanan karbon salımlarının ölçülmesi ve azaltımı için çeşitli önlemler alınmaya başlanmıştır.

Operasyonlarımızda Karbon Yönetimi

Bankamızın 2009 yılında Karbon Saydamlık Projesi'ne katılımının ardından operasyonlarımızdan kaynaklanan sera gazları salımlarının ölçümleri ve iyileştirme faaliyetlerinin önemi artmıştır. Binalarımızda kullanılan elektrik ve yakıt nedeniyle ortaya çıkan sera gazları salımları ile çalışanlarımızın iş ve eğitim amaçlı seyahatleri sırasında kullanılan yakıtlardan kaynaklanan salımların ölçümü, hesaplanması, azaltılması ve takibine yönelik Bankamız içinde çeşitli uygulamalar başlatılmıştır. Bu yönde ölçüm ve hesaplarını yaptığımız sera gazları salımları verileri bu Rapor'un "Operasyonlarımız ve Çevre" başlığı altında kapsamlı şekilde yer almaktadır.

Karbon Odaklı Ürün ve Hizmetlerimiz

Bankamızın operasyonlarından kaynaklanan sera gazları salımlarını azaltma girişimlerinin yanı sıra, kredi kullandırdığımız müşterilerimizin enerji tasarrufunda bulunmaları ve dolayısıyla sera gazları salımlarında düşüş kaydetmeleri amacıyla çeşitli ürün ve hizmetler de sunmaktayız. Bu tür hizmet ve ürünlerimize Rapor'umuzun "Müşterilerimize Kattığımız Değer" Bölümü altında kapsamlı olarak yer verilmekle birlikte, burada örnek olarak Akbank Enerji Dostu Kredi ve müşterilerimizin bilinçlendirilmesi amacıyla 2011 yılı başında hayata geçirilen "Karbon Ayakizi Projesi" gösterilebilir.

Akbank, 2010 yılında müşterilerinin enerji tasarrufu sağlamak amacıyla gerçekleştirecekleri yapım faaliyetlerinin finansmanı için Akbank Enerji Dostu Kredi'yi hayata geçirmiştir. Firmalar bu krediyi; enerji

verimliliğinin artırılması ve enerji maliyetlerinin azaltılması amacıyla işyeri, fabrika gibi ticari gayrimenkullerin ısıtma, soğutma, elektrikli motorların ve aydınlatma sistemlerinin yenilenmesi, dış cephelerin yalıtılması ve çevreci enerji kaynaklarına geçiş konularında kullanabilmektedirler.

2010 Yılındaki Girişimlerimiz

2010 Karbon Saydamlık Projesi (CDP) Raporumuz

2010 yılında hazırladığımız ve merkezi İngiltere'de olan CDP Global Sekreteryası'na sunduğumuz raporumuz, dünya çapında 500 şirketin raporunun değerlendirildiği 2010 Global 500 raporunda ilk kez değerlendirmeye alınmasına rağmen 81 gibi çok önemli bir puan elde etmiştir. Raporlama puanı 80'in üzerinde olan firmaları karbon saydamlık derecelendirmesinde lider kurumlar olarak kabul eden CDP'nin yayınladığı "Finansal Sektörde Uluslararası Liderler İndeksi"nde finans sektöründe alınan en üst puanlar 86-93 aralığında gerçekleşti.

Karbon Saydamlık Projesi (CDP)

Karbon Saydamlık Projesi, 2000 yılında, şirketlerin, yatırımcıların ve hükümetlerin iklim değişikliği tehdidine karşı önlem almalarını sağlayacak bilgileri toplamak ve paylaşmak amacıyla dünya çapında başlatılan bir girişimdir. Sera gazı salımlarına yönelik şeffaflığın sağlanmasını, toplumsal farkındalığın ve bilincin arttırılmasını hedefleyen CDP kapsamında, kurum ve kuruluşlar her yıl bir rapor aracılığıyla, iklim değişikliğiyle mücadelede uyguladıkları strateji ve politikalarını, sera gazı salım miktarlarını ve bu salımları azaltma hedeflerini kamuoyu ve yatırımcılara açıklamaktadırlar. Bu veri ve bilgiler kurumsal yatırımcılar, şirketler, kamu politikasını yönlendirenler, resmi kurumlar ve akademisyenler de dahil olmak üzere geniş bir kitle ile paylaşılmaktadır. İklim değişikliği kaynaklı risklerin şirketler tarafından nasıl yönetildiğini küresel çapta raporlayan tek bağımsız uluslararası kuruluş olma özelliğini taşıyan CDP, küresel ölçekte 64 trilyon Amerikan Doları değerindeki varlığı yöneten 534 kurumsal yatırımcı adına hareket etmektedir.

2010 yılı sonunda Meksika'nın Cancun kentinde düzenlenen Birleşmiş Milletler İklim Değişikliği Zirvesi öncesinde hazırlanan Cancun Bildirisi, İklim Değişikliği'ne karşı hükümetleri küresel işbirliği ve acil önlem almaya çağırmıştır. Cancun'da hükümet temsilcilerine sunulan bildiriyi 35 ülkeden farklı sektörlerde faaliyet gösteren 384 şirket imzalarken, Akbank Cancun Bildirisi'ne imza atan tek Türk bankası olmuştur.

Tedarik Zincirinde Sürdürülebilirlik

Akbank olarak satın aldığımız ürün ve hizmetleri temin eden tedarikçilerin çeşitli çevresel ve sosyal standartları göz önünde bulundurmalarını sağlamak amacıyla, 2010 yılında "Tedarikçi Yönetimi" politikalarımızı revize etme çalışmalarına başladık. Bu kapsamda yapılan çalışmalar ışığında aşağıdaki hususlar "Etik İlkelerimiz"e ve "Satınalma Yönetmeliği"ne ilave edilmiştir.

Akbank;

- İçselleştirdiği Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'nde yer alan tüm unsurların tedarikçileri tarafından da uygulanması konusunda gerekli hassasiyeti gösterir, bunun için gerekli içsel sistemleri oluşturur.
- Sosyal ve çevre risklerinin, tedarikçilerinde hangi süreçlerle takip edilmekte olduğunu dikkate alır.
- Hizmet ve ürünlerin temininde topluma ve çevreye daha duyarlı sistemlerle çalışan tedarikçilere fırsat tanır.

Bu hususların hayata geçirilmesi amacıyla tedarikçi portföyümüzde bulunan firmalara, öncelikle en büyüklerinden başlayarak, Akbank'ın Etik İlkeleri ve Kurumsal Sosyal Sorumluluk Politikaları hakkında bilgilendirme yapılacaktır. Tedarikçi firmalardan, Akbank ilke ve politikaları ile uyumlu olacaklarını taahhüt eden beyanlarının alınması planlanmaktadır.

Şu anda yürürlükte olan Satınalma Yönetmeliğimiz uyarınca tedarikçi firmaların kurumsal yapıları, vergiler ve sosyal ödemeler gibi konularda kamusal yükümlülüklerini yerine getirip getirmedikleri gibi konularda kriterlerimiz bulunmaktadır. Ayrıca firmalardan, çocuk işçi çalıştırma ve bu tür uygulamalar gerçekleştirmediklerine dair teyitler istenmektedir.

04
AKBANK'TA KURUMSAL YÖNETİM VE RİSK YÖNETİMİ

AKBANK 2010 YILI
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

Akbank'ta Kurumsal Yönetim

Şeffaf kurumsal yönetim ve etik değerlere bağlılık, Akbank'ın her zaman önceliği olmuştur. Akbank yönetimi, hissedarlarıyla şeffaf ve yakın bir iletişim içinde olmayı hedefler. Ana hedef, mevcut hissedarlar ve potansiyel yatırımcılar için Akbank hisselerini cazip kılmak ve öngörülebilir bir yatırım aracı haline getirmektir. Akbank yönetimi, bu amaçla stratejik planlar uygulayıp sonuçlarını genel kabul gören muhasebe prensipleri ve ilgili mevzuat hükümleri çerçevesinde tam, adil, doğru, zamanında ve anlaşılabilir bir şekilde, pay sahipleri, yatırımcılar, sermaye piyasası uzmanları ve katılımcıları ile eşit biçimde paylaşmayı ilke olarak benimsemiştir. Akbank kamuyu aydınlatma konusunda, Sermaye Piyasası Kurulu (SPK) ile İstanbul Menkul Kıymetler Borsası (İMKB) düzenlemelerine uyar; SPK Kurumsal Yönetim İlkeleri'nde yer alan prensiplerin hayata geçirilmesine azami özen gösterir.

Akbank, Türkiye'de

- Temettü politikasını halka açıklayan ilk bankadır (2003).
- Kurumsal Yönetim İlkeleri'ni faaliyet raporunda duyuran ilk bankadır (2003).
- Kurumsal Yönetim İlkeleri'ni internet sitesinde duyuran ilk bankadır (2004).
- Kurucu hisselerini geri satın alan ilk bankadır (2005).
- BM Küresel İlkeler Sözleşmesi'ne imza atan ilk Türk Bankası'dır (2007).
- Küresel İlkeler Sözleşmesi Raporu'nu (Global Compact) yayımlayan ilk bankadır (2010).
- Mevduat bankaları arasında GRI İlkelerine göre sürdürülebilirlik raporunu yayınlayan ilk bankadır (2010).

Akbank Yönetim Kurulu

Yönetim Kurulu'nun Yapısı

2010 yılı itibarıyla, Yönetim Kurulu'nda beş icracı, dört icracı olmayan üye bulunmaktadır. Yönetim Kurulu Başkanı aynı zamanda tüm konulardan sorumlu Murahhas Üye'dir. Sermaye Piyasası Kurulu Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne göre Akbank'ın bir adet bağımsız üyesi bulunmaktadır.

Yönetim Kurulu üye seçiminde aranan asgari nitelikler SPK Kurumsal Yönetim İlkeleri IV. Bölümü'nün 3.1.1, 3.1.2 ve 3.1.5 maddelerinde yer alan niteliklerle örtüşmekte ve buna ilişkin esaslar Banka Ana Sözleşmesinde yer almaktadır. Yönetim Kurulu üyeleri, hem geçmişteki deneyimleri hem de eğitimleri göz önünde bulundurularak, Akbank'ın ekonomik, çevresel ve sosyal konular hakkındaki stratejilerine yön verecek yetkinlik ve uzmanlığa sahip olan üyelerden oluşmaktadır.

Akbank'ta Yönetim Kurulu Üyeleri'nin bilgilendirilmesi ve üyelerle iletişimi sağlamak üzere bir sekreterya bulunmaktadır. Bir yılda en az 12 adet toplantı yapılmaktadır. Gündem, Genel Müdür'ün tekliflerinin ve kurum neticelerinin, Yönetim Kurulu ile birlikte değerlendirilmesiyle belirlenir. Gündem, Yönetim Kurulu üyelerine toplantı öncesinde bildirilir. SPK Kurumsal Yönetim İlkeleri'nin IV. Bölümü'nün 2.17.4'üncü Maddesinde yer alan konularda Yönetim Kurulu toplantılarına fiilen katılım sağlanır.

Yönetim Kurulu'nun bir karar verebilmesi için üyelerinin en az yarıdan bir fazlasının hazır bulunması şarttır. Kararlar mevcut üye sayısının çoğunluğu ile verilir. Yönetim Kurulu'nun müzakereleri üyeler arasından veya dışarıdan seçilen bir sekreter tarafından düzenli olarak kaydolunur. Tutanakların hazır bulunan üyeler tarafından imzalanması ve karara muhalif kalanlar varsa muhalefet sebebinin tutanağa yazılması ve oy sahibi tarafından imzalanması gereklidir. Kararların geçerliliği yazılıp imza edilmiş olmasına bağlıdır. Yönetim Kurulu Üyeleri'nin ağırlıklı oy kullanma hakkı ve/veya veto hakkı yoktur.

Yönetim Kurulu'nun Görev ve Sorumlulukları

Yönetim Kurulu'nun görev, yetki ve sorumlulukları Türk Ticaret Kanunu'nun ve Bankacılık Kanunu'nun hükümleri ile tespit edilmiş esaslara ve Ana Sözleşme hükümlerine tâbidir. Yönetim Kurulu, karara bağlanması Genel Kurul'a ait hususlar dışında kalan konularda karar almak ve sulh, ibra, tahkim, feragat yetkilerini mutlak şekilde kullanmak ve Kredi Komitesi ile Genel Müdür veya bu görevi yapan şahsın yetkisi dışında kalan veya bırakılmış olan hususları karara bağlamak yetkisine sahiptir.

Yönetim Kurulu bu görevleri bizzat yapabileceği gibi bunların mümkün ve münasip gördüğü bir kısmının

veya tamamının yapılmasını Kredi Komitesi'ne, murahhas azaya veya bu ana sözleşme hükümleri dahilinde kurmaya mezun olduğu komite veya komisyonlara veya Banka Genel Müdürü'ne bırakabilir.

Yönetim Kurulu, riske temel yaklaşımın, risk politika ve prensiplerinin, stratejilerin ve risk alma seviyesinin belirlenmesinden ve düzenli olarak değerlendirilip gerekli değişikliklerin yapılmasından sorumludur. Yönetim Kurulu Komitesi olarak kurulmuş olan Üst Düzey Risk Komitesi risklerin belirlenmesi, ölçülmesi, izlenmesi, raporlanması ve kontrolüyle ilgili politika ve prosedürleri belirler. Banka birimlerinin belirlenen politika ve stratejiler doğrultusunda çalışmasını sağlamaktan Genel Müdür sorumludur. Aktif-Pasif Komitesi toplantılarında ekonomide ve piyasalardaki son gelişmeleri değerlendirerek gerekli aksiyonlar belirlenir. İç kontrol uygulamaları ve belirli sürelerde gerçekleştirilen teftiş faaliyetleri de politika ve stratejilere uyumun sağlanması konusunda gerekli denetimi oluşturmaktadır.

Akbank'ın yıllık bütçesi ve stratejik planı Yönetim Kurulu tarafından onaylanır. Yönetim Kurulu bütçe ile fiili karşılaştırmaları yakından izler, sapmalar hakkında bilgi alır ve alınan kararları takip eder. Makroekonomik koşullarda bütçe beklentilerinden farklı, önemli sapmalar varsa, bütçe revize edilir ve tekrar Yönetim Kurulu onayına sunulur. Yönetim Kurulu stratejik hedeflerin, bütçe hedeflerinin ve gerçekleşen rakamların takibini konuların niteliğine göre günlük, haftalık ve aylık olarak yapar.

Ayrıca, Yönetim Kurulu kâğıt ortamındaki raporlamaların yanı sıra Yönetim Bilgi Sistemi üzerinden Akbank finansal tablolarına ve çeşitli finansal ve finansal olmayan göstergelere müşteri, şube, iş birimi ve Banka geneli bazında ulaşabilmektedir. Yönetim Kurulu için geliştirilen Dashboard ekranları ve Bankamızda yönetim raporlaması kapsamında üretilen tüm raporları içeren Rapor Kütüphanesi de Yönetim Kurulu Üyelerinin kullandıkları bilgi yönetim sistemlerindendir.

Yönetim Kurulu'nda Oluşturulan Komiteler

Akbank'ın Üst Yönetim Komitesi; Banka'nın finansal verileri, iş birimi kârlılıkları, sektöründeki konumu, yeni iş gelişmeleri ve risk parametreleriyle ilgili gerekli değişiklikleri değerlendirmektedir. Komite toplantılarının zamanlaması ve içeriği yıllık olarak belirlenir.

Akbank'ta, yasal mevzuata uygun olarak, iki Yönetim Kurulu üyesinden oluşan bir ***Denetim Komitesi*** mevcuttur. Yönetim Kurulu'nun denetim ve gözetim faaliyetlerinin yerine getirilmesine yardımcı olmaktan sorumlu olan Denetim Komitesi, iç sistemler ile muhasebe ve raporlama sistemlerinin işleyişini, yeterliliğini gözetmekle görevlidir.

Kurumsal Yönetim ve Sosyal Sorumluluk Komitesi (KYSSK); Bankada kurumsal yönetim ilkelerine uyumun takibi ve kurumsal sosyal sorumluluk faaliyetlerinin yürütülmesini gözetmek amacıyla 2009 yılında kurulmuştur. Komite yılda en az iki defa toplanır. Komite ile ilgili detaylı bilgiye bu raporun bir önceki bölümü olan "Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız" bölümü altında yer verilmiştir.

Akbank'ta uygulanan kredi sürecinde yasal uygulamaya paralel olarak Genel Müdür ile birlikte toplam üç Yönetim Kurulu Üyesi'nden oluşan bir Kredi Komitesi mevcuttur. Kredi Komitesi, Genel Müdürlük kredi sürecinden geçmiş kredi teklifini yasal mevzuata, bankacılık ilkelerine ve Banka'nın hedef ve kredi politikalarına uygun olması kriterlerine göre inceleyen kredi tahsis karar merkezidir.

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

Akbank'ta ayrıca, bir ***Aktif-Pasif Komitesi (APKO)*** bulunmaktadır. Günlük likidite ve nakit yönetiminden sorumlu APKO, günlük olarak toplanıp ekonomi ve piyasalardaki son gelişmeleri ele alır. Bununla beraber APKO'nun sorumlulukları arasında yatırım, fiyatlama ve fonlama stratejilerinin geliştirilmesi mevcuttur.

Bu komitelere ek olarak, Teftiş Kurulu Başkanlığı, İç Kontrol Merkezi, Risk Yönetimi bölümleri ile suç gelirinin aklanmasının önlenmesi kapsamında çalışan Uyum Birimi doğrudan Yönetim Kurulu'na bağlıdır.

04
AKBANK'TA KURUMSAL YÖNETİM VE RİSK YÖNETİMİ

Yönetim Kurulu Üyelerinin Hakları

Akbank Ana Sözleşmesi'nin 37. Maddesi'nde "Yönetim Kurulu Üyesi'ne işbu ana sözleşme hükümleri dahilinde Genel Kurul'ca aylık ücret veya huzur hakkı tespit olunur" hükmü yer almaktadır. Ayrıca Ortaklar Olağan Genel Kurul Kararları kapsamında Yönetim Kurulu Başkan ve Üyelerine kârdan yapılacak ödemeler açıklanmaktadır. İcracı üyelere ayrıca yılda 12 maaş ve dört ikramiye ödenmektedir. Bu ücretler Yönetim Kurulu tarafından yıllık olarak belirlenmektedir. Yönetim Kurulu üyelerine Akbank tarafından kullandırılacak krediler Bankacılık Kanunu'nun 50. Maddesi'nde belirlenen bir çerçeve ile kısıtlanmaktadır. Yönetim Kurulu üyelerine bu çerçeve dışında kredi kullandırılmamaktadır.

Akbank Ana Sözleşmesi'nin 32. Maddesi'ne istinaden Yönetim Kurulu Üyeleri Genel Kurul'dan izin almadıkça, kendi veya başkası adına bizzat veya dolaylı olarak, Bankamız faaliyet alanına giren bir ticari işlem yapamaz. Türk Ticaret Kanunu'nun rekabet yasağıyla ilgili 335. Maddesi ve Bankacılık Kanunu'nun hükümleri saklıdır. Akbank Yönetim Kurulu Üyeleri 2010 yılında Akbank ile bu kapsamda işlem yapmamıştır.

Hissedar ve Yatırımcılarımızla İlişkiler

Akbank'ta gerek mevcut, gerekse potansiyel pay sahipleriyle ilişkileri yönetmek ve güçlendirmek üzere 1996 yılında bir Yatırımcı İlişkileri Grubu oluşturulmuştur. Hissedar kararlarının veya diğer mekanizmaların kullanımı, yatırımcı sorularının en verimli şekilde cevaplanması ve şirket değerinin artırılmasına yönelik çalışmaların yürütülmesinden "Finansal Koordinasyon İş Birimi" bünyesinde görev yapan "Hissedar İşlemleri Alt Grubu" ve "Yatırımcı İlişkileri Bölümü" sorumludur. Ticari sır niteliğinde olmayan tüm sorulara eşitlik ilkesi gözetilerek bu bölüm tarafından cevap verilmekte ve yönetim ile pay sahibinin sürekli iletişim halinde olması sağlanmaktadır.

Yatırımcı İlişkileri Bölümü, Akbank'ın uluslararası yatırım alanında tanınırlığını ve tercih edilebilirliğini artırmak, eşdeğer konumdaki kuruluşlarla karşılaştırıldığında avantajlı yönlerini ön plana çıkarmak ve gelişmekte olan piyasalarda yatırım yapan kuruluşlar için Akbank'ı diğer şirketlere göre tercih edilebilir konuma getirmek için Banka'yı tanıtıcı sunumlar hazırlamaktadır. Bunları ve Banka ile ilgili diğer gelişme ve haberleri internet sayfasında yayınlamakta, yurtiçinde veya yurtdışında düzenlenen yatırımcı toplantılarına ve konferanslara katılarak Bankayı tanıtmaktadır. Ayrıca, Yatırımcı İlişkileri Bölümü bünyesindeki "KSS Alt Grubu" aracılığıyla yatırımcıları çevresel, sosyal ve ekonomik boyutlardaki sürdürülebilirlik konularında bilgilendirmektedir. Yönetim Kurulu ve pay sahipleri arasındaki iletişimi sağlamak Yatırımcı İlişkileri Bölümü'nün görevleri arasındadır ve yatırımcılarla; telekonferans, web-cast, elektronik posta, faks, açıklama/duyuru gibi çeşitli iletişim yöntemlerini kullanmaktadır. Kurumsal yatırımcılardan gelen tüm toplantı taleplerine olumlu yanıt verilmekte; mümkün olan en üst düzeyde görüşme yapma olanağı sağlanmaktadır.

Yatırımcı İlişkileri Bölümü tarafından üst düzey yönetimle birlikte 2010 yılında toplam 20 yerli ve yabancı yatırımcı konferansına katılınmış, yıl içinde yaklaşık 350 uluslararası yatırımcı fon ve üç derecelendirme kuruluşu ile görüşülmüştür. Ayrıca, yatırımcı ve analistler tarafından telefon ve e-posta aracılığıyla iletilen yüzlerce soruya telefon ve e-posta yoluyla cevap verilmiştir.

Ayrıca pay sahipleri Akbank Genel Kurulu'nda da soru sorma haklarını kullanmakta ve tüm sorularına yanıt verilmektedir. Genel Kurul öncesi toplantı tarihi, yeri ve gündemi Türk Ticaret Sicili Gazetesi, ulusal gazeteler, Bankamız internet sitesi ve Kamuyu Aydınlatma Platformu'nda (www.kap.gov.tr) duyurulmaktadır. Genel Kurul Toplantısı'ndan iki hafta önce ise Faaliyet Raporu, Bankamız internet sitesi, Hissedar İşlemleri, Ankara Ticari, Adana Ticari ve İzmir Ticari Şubelerinde pay sahipleriyle paylaşılmaktadır. Akbank Ana Sözleşmesi, 64. Madde (a) Bendine göre pay sahipleri Genel Kurul toplantılarında oy kullanma hakkını bizzat kullanabilecekleri gibi pay sahibi olan başka bir şahıs aracılığıyla da kullanabilirler. Genel Kurul kararları Kamuyu Aydınlatma Platformu'nda ve Akbank İnternet sitesinde pay sahiplerine açık tutulmaktadır.

Kamuyu Aydınlatma Politikamız

Akbank kamuyu aydınlatma konusunda Sermaye Piyasası Kurulu (SPK) ve İstanbul Menkul Kıymetler Borsası (İMKB) düzenlemelerine uyar. SPK Kurumsal Yönetim İlkeleri'nde yer alan prensiplerin hayata geçirilmesine azami özen gösterir.

04
AKBANK'TA KURUMSAL YÖNETİM VE RİSK YÖNETİMİ

SPK'nın belirlemiş olduğu ve dört ana bölümden oluşan Kurumsal Yönetim İlkeleri Akbank'ta genel hatlarıyla uygulanır ve uygulanmayan hususlar gerekçeleriyle birlikte, devam eden maddeler çerçevesinde detaylı olarak açıklanır. Kurumsal Yönetim Uyum Raporumuz internet sitemizde yayınlanmaktadır. Raporumuzu incelemek için http://www.akbank.com/kurumsal-yonetim-ilkeleri-uyum-raporu.aspx adresini ziyaret edebilirsiniz.

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

Finansal Koordinasyon iş birimi bünyesindeki Hissedar İşlemleri Alt Grubu ve Yatırımcı İlişkileri Bölümü ile Bireysel Bankacılık ve Kurumsal İletişim İş Birimi bünyesindeki Kurumsal İletişim Bölümü kamuyu aydınlatmayla ilgili her türlü hususu gözetmek ve izlemek üzere görevlendirilmiştir.

Akbank Bilgilendirme Politikası'na aşağıdaki internet bağlantısından ulaşabilirsiniz.
http://www.akbank.com/2480.aspx

Akbank Uluslararası Danışma Kurulu

Küresel ve yerel ekonomik gelişmeler ve bunların Akbank için stratejik çıkarımlarını tartışarak değerlendirmelerde bulunmak üzere bir "Akbank Uluslararası Danışma Kurulu" oluşturulmuştur. Kurul Başkanlığı'na Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı eski Başkanı ve Ekonomi'den sorumlu eski Devlet Bakanı, halen Brookings Enstitüsü'nde küresel ekonomi alanında Başkan Yardımcılığı ve Sabancı Üniversitesi Uluslararası Danışma Kurulu üyeliği görevlerini yürüten Kemal Derviş getirilmiştir.

Akbank'ın Danışma Kurulu'nda, iklim değişikliği konusundaki ünlü Stern Raporu'nun yazarı, Dünya Bankası eski Başkan Yardımcısı ve Başekonomisti ve halen London School of Economics Ekonomi Profesörü Lord Stern, Citigroup eski Yönetim Kurulu Başkanı ve Yönetim Kurulu Üyesi Sir Win Bischoff, Olayan Financing Company CEO'su Lubna Olayan, Caja Madrid Yönetim Kurulu Başkanı ve eski IMF Başkanı Rodrigo de Rato, Brüksel Avrupa ve Küresel Ekonomi Laboratuvarı Enstitüsü (BRUEGEL) Direktörü ve Paris Dauphine Üniversitesi ekonomi profesörü Jean Pisani-Ferry, Eczacıbaşı Holding Yönetim Kurulu Başkanı Bülent Eczacıbaşı ve Akbank Yönetim Kurulu Başkanı ve Murahhas Üye Suzan Sabancı Dinçer, Yönetim Kurulu Üyesi ve Danışmanı ve Şeref Başkanı Erol Sabancı, Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı ve Murahhas Üyesi Hayri Çulhacı, Murahhas Üye Bülent Adanır ile Akbank Genel Müdürü ve Yönetim Kurulu Üyesi Ziya Akkurt yer almaktadır. Kurul 2010 yılında iki defa toplanmıştır.

Akbank, Uluslararası Danışma Kurulu'nun engin bilgi ve tecrübelerinin Akbank'ın hedeflerine ulaşmasında önemli katkıları olduğunu değerlendirmektedir.

Değerlerimiz

Dürüstlük: Çalışma ve faaliyetlerimizde, müşteriler, çalışanlar, hissedarlar, kanun otoriteleri, diğer kurum ve kuruluşlarla olan ilişkilerimizde dürüstlük ilkesine bağlı kalırız.

Güvenilirlik: Bankacılığın temelinde güvenin yattığının bilinciyle müşterilere, hissedarlara, çalışanlara ve kanun otoritelerine açık, anlaşılır ve doğru bilgiler ve zamanında, eksiksiz verilen sözler doğrultusunda hizmet sunarız.

Tarafsızlık: Müşterilere, tedarikçilere, çalışanlara ve hissedarlara cinsiyet, davranış, görüş ve etnik köken nedeniyle önyargılı yaklaşmaz, hiçbir ortam ve koşulda ayrımcılık yapmayız.

Uygunluk: Tüm yasa, düzenleme ve standartlara uyarız.

Gizlilik: Başta müşterilerin kişisel bilgileri olmak üzere hissedarlar, çalışanlar, tedarikçiler ve iş ortaklarımızla ilgili her türlü bilgi ve işlem detayını, yasaların izin verdiği merciler dışında hiçbir kişi ve kuruluşla paylaşmayız.

Şeffaflık: Ticari sır niteliğindeki ve henüz kamuya açıklanmamış bilgiler hariç olmak üzere, Bankamızla ilgili finansal ve finansal olmayan bilgileri, zamanında, doğru, eksiksiz, anlaşılabilir, yorumlanabilir ve kolay erişilebilir bir şekilde kamuya duyururuz.

04
AKBANK'TA KURUMSAL YÖNETİM VE RİSK YÖNETİMİ

Sürdürülebilirlik: Bankamız toplumun ekonomik, sosyal ve çevresel gelişimine katkıda bulunmayı amaçlar. Akbank'ın tüm çalışma, uygulama ve yatırımlarında Bankamızın imajı, faydası ve kârlılığıyla birlikte toplumsal fayda, bankacılık sektörünün geliştirilmesi ve sektöre olan güvenin sürdürülmesi hususlarını gözetir, çevre, tüketici ve kamu sağlığına ilişkin düzenlemelere uyarız.

Risk Yönetimi, İç Kontrol ve İç Denetim Sistemleri

Risk Yönetimi

Temel Sorumluluklar

Risk yönetim sürecinin etkin ve verimli şekilde yönetilebilmesi için risklerin tanımlanması, politika ve stratejilerin oluşturulması, uygulanması ve izlenmesi aşamalarına ilişkin yetki ve sorumlulukların belirlenmesi büyük önem taşımaktadır. Bu doğrultuda, Akbank genelinde etkin bir risk yönetim sisteminin kurulması ve işletilmesi birincil derecede Yönetim Kurulu'nun sorumluluğundadır. Yönetim Kurulu, Banka'nın temel risk yaklaşımını, risk politikalarını, risk alma düzeyinin belirlenmesi ve güncellenmesi ile risk ölçüm, izleme ve raporlama sistemlerinin oluşturulmasının sağlanması için gerekli çalışmaları yapmaktadır.

Yönetim Kurulu bünyesinde oluşturulan Denetim Komitesi ve Üst Düzey Risk Komitesi sorumlulukların yerine getirilmesi ve gözetimi açısından yardımcı olmaktadır.

Yönetim Kurulu'na bağlı olarak çalışan Risk Yönetimi, İç Kontrol ve İç Denetim birimleri beklenen etkinliğin sağlanmasında koordinasyon ve değerlendirme görevlerini yürütmektedir.

Tüm banka birimleri de, Yönetim Kurulu'nca belirlenen politika ve stratejilere uyum sağlanmasından, kendi faaliyet alanlarıyla ilgili risklerin belirlenmesinden, yönetiminden ve risklerin asgari düzeyde tutulabilmesi için gerekli aksiyonların alınmasından sorumludur.

Temel Yaklaşım

Risklerin öngörüyle ve mesleki ustalıkla yönetimi, kurulduğu günden bu yana Akbank'ın kurumsal kültüründe en önemli üstünlüklerinden biri olmuştur. Risk alımına karşı bu tedbirli ve öngörülü yaklaşım, uzun vadeli bankacılık stratejileriyle de uyum içindedir.

Bankanın genel risk stratejisi, önemlilik kriteri çerçevesinde önceliklendirilmek suretiyle, banka risk profili içerisindeki tüm risklerin etkin şekilde yönetilmesidir. Risk; sermaye tahsisi, portföy/yatırım tercihi, pozisyonların belirlenmesi, performans değerlendirmesi ile yeni ürün ve faaliyet kararlarında değerlendirilmesi gereken öncelikli konular arasında yer alır.

Risk Politikaları ve Uygulamalar

Bankanın risk politikaları, uzun dönemli stratejileri ve hedefleri, faaliyetlerin niteliği ve hacmiyle bağlantılı şekilde oluşturulmaktadır. Risk politikaları, riskin analiz edilmesini ve uygun limitler içinde izlenmesini amaçlamakta, bu paralelde de riskin belirlenmesi, ölçülmesi, konsolide edilmesi ve yönetilmesi için gerekli çalışmaları kapsamaktadır.

Risk Kategorileri

Akbank'ın faaliyetleri sırasında maruz kalabileceği ana risk kategorileri ve bunların tanımları, Risk Yönetim biriminin koordinasyonunda hazırlanmakta ve Yönetim Kurulu'nca onaylanmaktadır. Risk kategorileri ve tanımlar, belirli periyotlarla yeterlilik açısından değerlendirilmekte ve gerekli görülmesi durumunda güncellenmektedir.

Tüm Banka çalışanları da ana risk kategorilerinden yola çıkarak kendi çalışmaları sırasında maruz kalabilecekleri riskleri değerlendirmekte ve değerlendirme sonuçlarına göre gerekli aksiyonları almakta ya da alınmasını sağlamaktadır.

Risk Ölçümü ve Raporlanması

Kredi, faiz, piyasa ve likidite gibi sayısallaştırılabilen risklerin ölçülmesinde kullanılacak modeller ile itibar ve strateji riskleri gibi sayısallaştırılamayanların değerlendirilmesinde kullanılacak yöntemler, Üst Düzey Risk Komitesi'nce belirlenmektedir. Özellikle sayısallaştırılabilen riskler için "tahmin edilen kayıp", "tahmin edilemeyen kayıp" ve "stres altında tahmin edilen kayıp" verileri Risk Yönetim birimince hesaplanmaktadır.

04
AKBANK'TA KURUMSAL YÖNETİM VE RİSK YÖNETİMİ

Bu kapsamdaki çalışmalar 2010 yılında da sürdürülmüş, dünya piyasalarında yaşanan finansal ve ekonomik gelişmeler, Basel III prensipleri ve diğer uluslararası düzenlemeler ile risk yönetimi alanında yaşanan gelişmeler takip edilerek mevcut uygulamalarda iyileştirmeler yapılmıştır. Ayrıca, analizler, simülasyonlar, senaryolar, stres testleri ve diğer çalışmalar, Yönetim Kurulu ve üst düzey yönetimin aldığı stratejik kararlarda rol oynamakta ve karar alma mekanizmasına destek olmaktadır. Risk Yönetim birimi, nitelikli ve donanımlı kadrosuyla uluslararası kabul görmüş uygulamaları, düzenlemeleri ve modellerdeki değişiklikleri takip ederek sistemin gelişimine katkıda bulunmaktadır.

Risk Limitleri ve Yönetimi

Risklerin etkin şekilde yönetilebilmesi için risk ve kontrol araçlarından biri olarak limitlendirme kullanılmaktadır. Risk limitleri, riskin türüne ve kapsamına göre çalışan, birim, banka veya grup geneli bazında belirlenmekte ve Yönetim Kurulu'nca onaylanmaktadır. Risk limitlerinin güncelliği, senaryo analizi, stres testi ve ilgili birimlerin değerlendirmeleri doğrultusunda irdelenmekte ve gerekli görülen durumlarda güncelleme yapılmaktadır.

Özellikle **piyasa, faiz ve likidite** risklerinin yönetiminde limitlendirme yöntemi yoğunlukla kullanılmakta, Yönetim Kurulu'nca onaylanan risk limitleri içerisinde kalmak kaydıyla Üst Düzey Risk, Aktif ve Pasif komiteleri aracılığıyla risklerin kontrolü sağlanmakta, banka pozisyonları belirlenmektedir. Ayrıca, olumsuz değişikliklere karşı risk azaltma (hedging) stratejileri geliştirilmektedir.

Kredi riskinde ise müşterilere yapılan plasmanlar ve taahhütlerden akreditiflere kadar tüm Banka ürünlerinin taşıdığı kredi riski, Akbank'ta ihtiyatlı kredi politikaları ve prosedürleri yardımıyla yönetilmektedir. Yapılan tüm işlemlerde bir içsel derecelendirme notuyla karşı tarafın kredi kalitesi değerlendirilmekte, sektör, müşteri, kredi türü, kredilendiren segment bazında limitler belirlenmekte ve limitlere uyum izlenmektedir.

Operasyonel riskin yönetiminde limitlendirme mekanizmasının yanı sıra kontrol mekanizmaları, acil durum planlaması ve sigortalama gibi yöntemler de kullanılmaktadır. Risklerin yönetiminde Risk Yönetimi birimi, İç Kontrol Merkezi Başkanlığı ve Teftiş Kurulu Başkanlığı koordineli olarak çalışmaktadır.

İtibar riski sürdürülebilirlik açısından önem arz eden risklerden biri olarak ele alınmakta, başta Yönetim Kurulu olmak üzere tüm Banka çalışanları bu riskin yönetiminden sorumlu tutulmaktadır. Bu kapsamda yasal düzenlemelere tam uyum sağlanması, paydaşlarla güven ilişkisinin tesis edilmesi ve yürütülmesi, müşteri şikayetlerinin etkin ve hızlı şekilde çözümlenmesi gibi alanlarda Banka genelinde politika ve uygulamalar belirlenmiş ve yazılı hale getirilmiştir. Bankamızın "Etik ve Mesleki İlkeler"i bir başvuru kaynağı olarak kullanılmaktadır. Strateji ve iş riskleri ise Yönetim Kurulu ve Aktif ve Pasif Komitesi'nce yönetilmektedir.

Mevcut ürün ve faaliyetler için belirlenen risklerin yanı sıra, yeni ürün ve hizmetlerin geliştirilmesinden kaynaklanabilecek ve bankanın genel sürecini etkileyebilecek riskler de değerlendirilmektedir. Yeni geliştirmelerde ürün veya hizmetin taşıdığı muhtemel riskler (kredi, operasyonel, hukuki, itibar vb.), bu risklerin ölçümlenmesinde ve yönetilmesinde kullanılabilecek uygulamalar ve tesis edilebilecek kontrol mekanizmaları ilgili birimlerin katılımıyla belirlenmekte ve bu değerlendirmeler dokümante edilmektedir. Kapsamlı bir risk değerlendirmesiyle birlikte Yönetim Kurulu'na sunulan yeni geliştirmenin onaylanması sonrasında risklerin yönetilmesine ilişkin gerekli aksiyonlar alınmaktadır.

Risklerin İzlenmesi ve Raporlanması

Risk Yönetim birimi ve ilgili diğer birimler tarafından risk kategorisi bazında belirlenen usuller çerçevesinde Yönetim Kurulu'na ve Komiteler'e raporlama yapılmaktadır.

İç Kontrol Sistemi

Banka varlıklarının korunmasını, faaliyetlerin etkin, verimli ve yasal düzenlemelere uygun şekilde yürütülmesini, güvenilir ve bütüncül bir muhasebe ve finansal raporlama sistemi kurulmasını sağlamak, Akbank'ın iç kontrol sisteminin temel amacıdır.

Bankada etkin bir iç kontrol sisteminin tesis edilmesinin ve işletilmesinin sağlanması başta

04
AKBANK'TA KURUMSAL YÖNETİM VE RİSK YÖNETİMİ

Yönetim Kurulu olmak üzere tüm banka çalışanlarının sorumluluğudur. Denetim Komitesi, Yönetim Kurulu'na bu kapsamdaki faaliyetlerinde yardımcı olur.

Etkin bir iç kontrol sisteminin en önemli bileşenlerinden olan kontrol ortamı, banka içinde disiplinli, pozitif ve destekleyici bir şekilde kurulmuş, organizasyon yapısı, Etik İlkeler, yetki ve sorumluluğun dağılımı gibi temel öğelerle ilgili gerekli düzenlemeler yapılmıştır. Tüm çalışanlar, bankanın hedeflerine ulaşmasını engelleyebilecek risklerin belirlenmesi ve değerlendirilmesi için yönlendirilmekte, bu risklerin yönetilmesinde kontrol faaliyetlerinin önemi sürekli vurgulanmaktadır. Bu doğrultuda;

- İşlevsel görev ayrımlarının belirlenmesi, pazarlama ve operasyon fonksiyonlarının ayrılması,
- Her kademedeki çalışanın görev tanımlarının ve spesifik olarak kontrol sorumluluklarının yazılı hale getirilmesi,
- Banka genelindeki tüm iş akışlarının ve kontrol noktalarının yazılı hale getirilmesi,
- Banka faaliyetlerinin hacmi ve niteliğine uygun bilgi sistemlerinin tesis edilmesi,
- Etkin ve kapsamlı iletişim kanallarının tesis edilmesi, çalışanların süreç ve faaliyetlere ilişkin önerilerinin alınması ve uygulamaya konulması,
- Şüpheli işlemlerin bildirilmesi için Etik Hattı oluşturulması

gibi mekanizmalarla iç kontrol sisteminin etkinliği artırılmıştır.

Bunlara ilave olarak, Yönetim Kurulu'na bağlı çalışan İç Kontrol Merkezi Başkanlığı, kontrol sistemlerinde gerekli yenileme ve revizyonların yapılması ve yeni kontrol mekanizmaları tasarlanması gibi alanlarda birimlerle birlikte çalışmakta, çalışmaların koordinasyonu ve gerçekleştirilmesi faaliyetlerini yürütmektedir. Özellikle iş süreçlerinin yeniden tasarlanmasında ve süreçlere ilave edilecek kontrol noktalarının belirlenmesinde aktif biçimde rol almaktadır. Ayrıca, bizzat gerçekleştirilen kontrollerle de süreçlerdeki kontrol noktalarının etkin bir şekilde işletilip işletilmediğini değerlendirmekte ve kontroller sonucunda ulaşılan bulgulara ilişkin alınan aksiyonları yakından takip etmektedir.

İç Kontrol Merkezi Başkanlığı, faaliyetlerini kendi alanında uzman ve bankacılık deneyimine sahip yetkin çalışanlarıyla yürütmekte ve çalışanlarının mesleki ve kişisel gelişimlerine destek olmak amacıyla eğitimler aldırmaktadır.

İç Denetim Sistemi

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

Teftiş Kurulu Başkanlığı, denetim faaliyetlerini risk odaklı bir bakış açısıyla planlamakta ve yürütmektedir. Bu bağlamda; şubelerde, iştiraklerde, ilgili kuruluşlarda, Genel Müdürlük birimlerinde ve tüm banka süreçlerindeki olası riskleri, bu risklerin yönetimine ilişkin geliştirilen mekanizmaları ve risk sistemlerini değerlendirmektedir. Ayrıca, bankanın bilgi sistemlerinin güvenilirliğini, bütünlüğünü ve bilgilerin zamanında elde edilebilirliğini sağlayıp sağlamadığını irdelemekte, uluslararası standartlardan da yararlanarak bilgi güvenliği denetimleri yapmaktadır.

Banka içi hata ve usulsüzlüklerin belirlenmesi ve oluşmuş ya da oluşması muhtemel risklerin tasfiyesi için de çalışmalar yürütülmektedir. Hem Teftiş Kurulu Başkanlığı tarafından usulsüzlükleri tespit etmeye yönelik kullanılan özel yazılımların çıktıları, hem de yasal mercilerden, banka içi diğer birimlerden ve müşterilerden gelen bildirimler detaylı olarak incelenmekte ve çözüme gidilmektedir.

Denetimler sonucunda bulguların belirlenmesiyle yetinilmemekte, süreçleri geliştirici, verimliliği artırıcı, iç sistemleri güçlendirici öneriler getirilmekte, bunlarla ilgili alınan aksiyonlar etkin şekilde takip edilmektedir.

Risk odaklı yaklaşımı, nitelikli ve tecrübeli çalışanları ve yoğun teknoloji kullanımıyla çalışmalarını yürüten Teftiş Kurulu Başkanlığı, çalışanlarına mesleki gelişimleri için sertifikasyon ve eğitim olanakları da yaratmaktadır.

04
AKBANK'TA KURUMSAL YÖNETİM VE RİSK YÖNETİMİ

İş Sürekliliği Yönetimi

Olağanüstü Durum halinde İş Sürekliliği Yönetimi için Bankamızda bir "Olağanüstü Durum Komitesi" (ODK) oluşturulmuştur.

Olağanüstü Durum, Akbank'ın bankacılık hizmetlerinin sunulduğu şubelerde, operasyonel, kontrol, yürütme ve destek faaliyetlerinin yürütüldüğü Genel Müdürlük ve departmanlardaki teknik, personel ve mekan yönlerinden bir veya birkaçını ilgilendiren tahammül edilemez derecede uzun süreli ve birden fazla şube veya departmanın çalışmasını durduran, bilinen (yangın, afet, toplu zehirlenme, virüs, terör vb.) veya bilinmeyen bir nedenle karşılaşması halidir.

ODK, Operasyon Genel Müdür Yardımcısı başkanlığında, Bilgi Teknolojileri, İnsan Kaynakları, Kredi Takip ve Destek Genel Müdür Yardımcıları ve Kurumsal İletişim Bölümü'nün de bağlı olduğu Bireysel Bankacılık Genel Müdür Vekili ve Teftiş Kurulu Başkanı'ndan oluşmaktadır.

Komite her üç ayda bir düzenli olarak toplanmaktadır. Komite üyelerine bağlı aşağıda ismi geçen ekipler, konuları çerçevesinde İş Sürekliliği Yönetimi'ni geliştirmek için çalışmaktadırlar. Senede bir yapılan uygulamalı testlerde tüm ekipler planlarını gözden geçirmektedir.

Olağanüstü Durum Komitesi'nin görev ve sorumlulukları aşağıdaki gibi özetlenebilir:

Operasyon Ekibi: Tüm Operasyon bölümlerinin işlemlerini sürdürebilmesi için İş Sürekliliği planları bulunmaktadır.

Satınalma Ekibi: Satınalma faaliyetlerinin yürütülmesinden sorumludur.

Mimari İşler Ekibi: Binaların hasar görmesi durumunda gerekli aksiyonların alınabilmesinden sorumludur.

Personel Ekibi: Personel Yedeklemesi ve alternatif mekanların yönetiminden sorumludur.

Kurumsal İletişim Ekibi: Kurum içi ve dışı iletişimden sorumludur.

BT Ekibi: Olağanüstü durumda, sistemlerin yedek lokasyondan hizmete başlamasını sağlamakla sorumludur.

Teftiş Ekibi: Denetimden sorumludur.

Bilgi Teknolojileri'nde Olağanüstü Durum için Alınan Önlemler

Herhangi bir felaket (deprem, su baskını vb doğal afetler ve terör gibi) durumunda Bilgi İşlem Merkezi aracılığıyla vermekte olduğumuz bankacılık hizmetlerine devam edilebilmesi için Bankamız'da çeşitli prosedürler geliştirilmiş ve bir Merkez kurulmuştur. Akbank'ın Olağanüstü Durum Merkezi, 2010 yılı içerisinde İstanbul'dan İzmir'e taşınmış ve çalışırlık testleri başarıyla gerçekleştirilmiştir.

Akbank'ın Bilgi İşlem Olağanüstü Durum stratejisi; Akbank'ın Bilgi İşlem Merkezi'nin tamamını çalışamaz duruma getirebilecek olağanüstü bir durumda, güvenlik ve verimliliğin en yüksek düzeyde, kayıpların ise en azda tutulması için anabilgisayar, açık sistemler ve network hizmetlerinin Olağanüstü Durum Merkezi'nden belirlenen sürede kabul edilebilir risklerle yeniden başlatılmasını amaçlamaktadır.

Bu amaçla, olağanüstü bir durumda geçerli olacak organizasyonel yapılanma, bu çalışmalarda görev alacak personel bilgileri, acil müdahale, onarım ve geri dönüş faaliyetlerinin usul ve esasları ile teknik hareket planları tanımlanmıştır.

Etik Bankacılık

Akbank olarak faaliyetlerimizi sürdürebilmek ve etik standartlarımızı yüksek tutabilmek için çalışanlarımız ve işbirliği yaptığımız paydaşlarımızdan beklentilerimiz mevcuttur. Bu beklentilerimizi her ilgili kişiye duyurmak ve uyumu takip etmek öncelikli konularımız arasındadır.

Etik ve Mesleki İlkeler

Her kademedeki Banka çalışanının tutum ve davranışlarıyla Banka içindeki ve dışındaki kişi ve kuruluşlarla olan ilişkilerinin düzenlenmesine yönelik hazırlanan "Etik ve Mesleki İlkeler", Bankamızın yüksek etik standartlarda yönetilmesi ve faaliyet göstermesinde kullandığımız önemli bir araçtır. İlkelere aykırı bir uygulama görüldüğü takdirde çalışanların başvuracakları Etik Hattı da, 2008 yılında, yine aynı amaca hizmet etmek üzere uygulamaya konulmuş bir kanaldır.

2003 yılında Yönetim Kurulu kararıyla yürürlüğe giren "Etik ve Mesleki İlkeler", 2009 yılında günün

koşulları, iş dünyası ve sosyal eğilimler göz önünde bulundurularak güncellenmiştir. Bu güncellemeye paralel olarak, Etik İlkeler E-Öğrenme Eğitimi de güncellenmiş ve tüm banka çalışanlarının bu yenilenmiş eğitimi alması sağlanmıştır. Ayrıca, Akbank'ta işe başlayan her çalışanın söz konusu e-öğrenmeyi tamamlaması gerekmektedir. Etik İlkeler Eğitimi konusundaki detaylı bilgiye bu raporun "Çalışanlarımız" bölümünde yer verilmiştir. Sözkonusu eğitimin tamamlanma düzeyi İç Kontrol Birimimiz tarafından gerçekleştirilen kontroller kanalıyla yakından takip edilmektedir. Etik İlkeler'e uyum sağlamadığı görülen çalışanlarımız, disiplin yönetmeliğimiz doğrultusunda, uyarıdan işten atılmaya kadar çeşitli cezalara maruz kalabilmektedir.

"Etik ve Mesleki İlkeler"imizde yer alan ilke ve prensipler dört ana başlık altında toplanmış olup, her bir başlık için örnekler aşağıda verilmiştir.

1. Topluma ve çevreye karşı sorumluluklarımız (İnsan Hakları, Çalışma Koşulları, Çevre, Temiz Toplum)
2. Müşterilerimizle ilişkilerimiz ve müşterilerimize karşı sorumluluklarımız (Müşteri Bilgilerinin Gizliliği, Müşteri Şikayetleri v.b.)
3. Banka içi ilişkilerimiz ve birbirimize karşı sorumluluklarımız (İşyerinde Güvenlik, Çalışma Alanı ve Ortamı, Ayrımcılık ve Taciz v.b.)
4. Bankamıza karşı sorumluluklarımız (Etik Hattı, Banka Kaynaklarının Kullanımı ve Korunması, Gizlilik, Hediyeler ve Ağırlama Kuralları, Siyasi Faaliyetler ve Maddi Katkılar, Çalışan Çıkar Çatışmaları v.b.)

Etik İlkelere şu adresten ulaşılabilir:
http://www.akbank.com/etik-ilkeler.aspx

Etik Hattı

Etik Hattı, Banka çalışanlarına, çalıştıkları birimlerde, "Etik ve Mesleki İlkeler"e aykırı bir uygulama olduğunu düşündükleri, ancak çalıştıkları birimde bu konuya çözüm getirme yönünde aksiyon almaktan çekinmeleri halinde destek olmak için sağlanan bir kanaldır. Etik Hattı'nın varlığı, hangi konularda başvurulabileceği, ne şekilde ulaşılabileceği düzenli olarak e-posta aracılığıyla tüm çalışanlara duyurulmaktadır.

Çalışanlar, telefon ve e-posta aracılığıyla günün her saatinde Etik Hattı'na ulaşabilmektedir. Yapılan bildirimler, etik hattı sorumlusu (Teftiş Kurulu Başkanlığı tarafından görevlendirilmiş müfettiş) tarafından değerlendirilerek, inceleme-soruşturma gerektirebilecek durumlarda Teftiş Kurulu Yönetimi'ne, diğer hallerde ilgili iş biriminin Genel Müdür Yardımcısı'na aksiyon alınması amacıyla iletilir. Bildirimde bulunan kişinin kimliği her iki durumda da gizli tutulur (bildirim sırasında kimliğini açıklama zorunluluğu yoktur).

Yasalara Uyum ve Kamu Politikaları

Yasal mevzuata uyum konusunda hatasız çalışmak Akbank'ın temel önceliğidir. Bankacılıkla ilgili yasal mevzuatın takibi ve uyumun sağlanması, Bankamızda çeşitli birimlerin sorumluluğu altındadır. Özelinde, suç gelirlerinin aklanmasının ve terörün finansmanının önlenmesi hakkında yasa ve yönetmelikler Bankamızda Uyum Birimi tarafından yönetilmektedir. Ayrıca, pazarlama iletişimine yönelik yasa ve yönetmeliklere uyumlu faaliyet gösterilmesinden Kurumsal İletişim Bölümü dahil olmak üzere müşterilerimizle iletişimde olan her birim ve bölüm sorumludur. Pazarlama iletişimi konusu bu raporun "Müşterilerimize Kattığımız Değer" bölümünde detaylı olarak ele alınmıştır.

Mevzuata Uyum

Bankacılıkla ilgili yasal mevzuatı günlük olarak takip ederek yasal yükümlülüklerin tam ve zamanında yerine getirilmesinin sağlanması için, Operasyon İş Birimi altında, Mevzuat ve Uygulama ile Kredi Mevzuat birimleri görev yapmaktadır. Bu birimler, iç ve dış müşterilere yasal konularda destek vermenin yanı sıra, Bankamızın sistemsel alt yapısı, iş süreçleri ve banka içi kural ve sınırlamaların yasal mevzuata uyumunu sağlamak için aktif rol üstlenmektedir. Bu amaçla Akbank içinde düzenlenen eğitimlere katılan mevzuat birimleri Bankamızın yasal risklerini kontrol altında tutmak için çalışmalar yapmaktadır. Mevzuat birimleri, diğer bankaların temsilcileriyle yapılan ortak çalışmalarla, sektörün gelişimine de katkı sağlamaktadır.

Suç Gelirlerinin Aklanmasının ve Terörün Finansmanının Önlenmesi

Bankamızın suç gelirlerinin aklanmasının ve terörün finansmanının önlenmesi hakkında ulusal ve

uluslararası düzenlemelere uyumunun sağlanması faaliyetleri Yönetim Kurulu'na bağlı olarak çalışan Uyum Birimi tarafından sürdürülmektedir. Bankamız, müşterilerini, müşteri işlemlerini, ürün ve hizmetlerini 5549 sayılı Suç Gelirlerinin Aklanmasının Önlenmesi Hakkında Kanun ve bağlı mevzuatı kapsamında risk temelli bir yaklaşımla değerlendirmektedir.

Suç Gelirlerinin Aklanmasının ve Terörün Finansmanının Önlenmesine İlişkin Yükümlülüklere Uyum Programı Hakkında Yönetmelik uyarınca riskin tanımı, "Bankamızca sunulan hizmetlerden, suç gelirlerinin aklanması veya terörün finansmanı amacıyla yararlanılması, 5549 sayılı Suç Gelirlerinin Aklanmasının Önlenmesi Hakkında Kanun ve bağlı mevzuatı uyarınca Bankamızın yükümlülüklerine tam uyum sağlanamaması veya Bankamız ile çalışanlarımızın maruz kalabileceği mali ya da itibari zarar ihtimali" olarak ifade edilmektedir. Bu bağlamda; Bankamızın karşılaşması muhtemel risklerinin tanımlanması, derecelendirilmesi, izlenmesi, değerlendirilmesi ve önlenmesini sağlamaya yönelik tedbir ve ilkelerin uygulama detayları, müşterinin tanınmasına ilişkin yükümlülükler dikkate alınarak yapılmaktadır.

Kamu Politikası Geliştirmeye Katkı

Bankamızın yerli ve yabancı kamu kuruluşları ile kamu politikası geliştirme kapsamına girebilecek temasları belirli sınırlar çerçevesinde gerçekleşir. Örneğin, Akbank üst yönetimi lider iletişimi kapsamında, Cumhurbaşkanlığı ve Hükümet seviyesinde ekonomi ve finans gibi konularda çeşitli görüşmelerde bulunabilir. Bankamız Yönetim Kurulu Başkanı Suzan Sabancı Dinçer, dünyanın önde gelen düşünce kuruluşlarından "Chatham House Independent Thinking on International Affairs" bünyesindeki Chatham House Mütevelli Heyeti'nin üyesidir. Dinçer, Türkiye'nin ekonomik ve stratejik rolü, ekonomi ve küreselleşme gibi konular hakkındaki kişisel tecrübe ve görüşlerini, Heyet üyeleriyle paylaşmaktadır.

Bunun yanı sıra Bankamız, özellikle müşterilerimiz, yasa koyucular ve yatırımcılar gibi paydaşlarımız ile bir araya gelebilmek, gündemi yakından takip etmek, eğilimleri tespit etmek, ürün ve hizmetlerimizi paydaş beklentileri yönünde zaman kaybetmeden geliştirmek ve adapte edebilmek için forum, konferans, çalışma grupları ve basın haberlerini yakından takip eder. Ayrıca bu amaçla düzenlenen çeşitli toplantıları destekler. 2010'da desteklediğimiz ve katıldığımız bu tür etkinliklerin örnekleri aşağıda verilmiştir.

- Euromoney Türkiye Konferansı (Sponsorluk)
- Forum İstanbul (Sponsorluk ve konuşmacı)
- İstanbul Sanayi Odası (İSO) Kongresi ve İSO Çevre Ödüllerine destek (2011 yılında gerçekleşecek etkinliğin ön hazırlıkları) (Sponsorluk)
- DEİK "İhracatta Fırsatlar Seminerleri" (Sponsorluk)
- Endeavor (Etkin Girişimci Destekleme Derneği) ile birlikte düzenlenen çeşitli toplantılar
- Trade and Export Finance Conference (Sponsorluk)
- Chatham House Independent Thinking on International Affairs İstanbul toplantısı
- Sabancı Üniversitesi işbirliği ile İstanbul'da ve Anadolu'da yapılan Pazarlama Seminerleri

Diğer taraftan, zaman zaman Türkiye'de sponsorluk desteği verdiğimiz bazı konferanslara katılanlar arasında Hükümet, Merkez Bankası, Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı (UNDP) ve Uluslararası Para Fonu (IMF) gibi bazı yerli ve yabancı kuruluşların temsilcileri yer alır. Desteklediğimiz bu tür etkinlikler finans ve bankacılık bağlamında veya eğitim, gençlik ve girişimcilik gibi ekonomik ve sosyal kalkınma odaklı olmaktadır.

05
MÜŞTERİLERİMİZE KATTIĞIMIZ DEĞER

AKBANK 2010 YILI
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

Müşterilerimize Kattığımız Değer

Müşterilerimizin ihtiyacını anlamak, gözetmek ve yaşam kalitelerini birebir etkileyen bankacılık ürün ve hizmetleri geliştirmek Akbank'ın öncelikli konuları arasındadır. Bu amaçla, 2010 yılında müşteri odaklı tüm faaliyetlerimizi ifade eden "Sizin İçin" kampanyası başlatılmıştır. "Sizin İçin", öncelikle müşterilerimizi dinleme ve onların ihtiyaç ve beklentilerini doğru algılama anlamına gelmektedir.

"Sizin İçin" kampanyası, müşteriyi anlamamızı sağlayan iletişim kanallarını güçlendirme ve daha etkin bir yeni ürün geliştirme sistemi oluşturma sürecinin kritik bir adımı olarak görülmektedir. Bankacılığın artık kullanıcının hayatını geliştirmeye yönelik bir hizmet haline geldiği bir çağda, sadece müşterilerimizi doğru anlamanın yeterli olmadığının, farklı beklentilere cevap veren ürün ve hizmet çeşitliliğinin de mutlaka sağlanması gerektiğinin bilincindeyiz.

Bu anlayış, bireylerin yaşamına katkıda bulunan bankacılık ürünlerinin yanı sıra, toplumun gelişmesine katkı sağlayan kültür sanat etkinliklerinden (caz, tiyatro, çağdaş sanat gibi) çevre üzerindeki etkileri azaltmayı hedefleyen projelere kadar (Karbon Saydamlık Projesi gibi), geleceğe yatırım yapan büyük çaplı faaliyetleri de kapsamaktadır.

En küçük şubesinden merkez yönetimine kadar Akbank, attığı her adımda müşterilerinin yaşamlarını ve ülkenin geleceğini gözetmeye, bilgi ve birikimini daha kaliteli bir yaşama destek olmayı hedefleyerek kullanmaya devam edecektir.

Akbank olarak her segmentten müşterimize değer katan hizmetler geliştirip sunarken sürdürülebilirlik unsurlarını da göz önünde bulundururuz. Bu amaca yönelik uygulamada olan hizmet ve yaklaşımlarımıza örnekler arasında müşterilerimize sağladığımız çevre odaklı proje finansmanı ve kredileri; finansal hizmetlere erişimi kolaylaştırmak amacıyla sağladığımız avantajlı KOBİ kredileri ve yaygın şube ve ATM ağımız ile özgür bankacılık hizmetlerimiz; KOBİ'ler için iş geliştirme toplantıları; finansal okuryazarlığı arttırmaya yönelik bireysel bankacılık uygulamaları; ve proje finansmanı kredilerine uygulanan Akbank Çevresel ve Sosyal Politikaları gelmektedir.

Müşterilerimizin değişen ve çeşitlenen ihtiyaç ve beklentileri "yeni ürün" talebini sürekli kılmaktadır. Bankamız, kurduğu "Yeni Ürün Geliştirme Grubu" ile her segmentteki müşterilerinin değişen ürün ve hizmet ihtiyaçlarını karşılayacak yenilikçi çözümler sunmayı ve böylelikle müşteri memnuniyetini ve bankamıza bağlılığını artırmayı hedeflemektedir.

Ayrıca ürün ve hizmet geliştirirken ve sunarken sorumlu pazarlama iletişiminin gereklilikleri gözetilir ve bilgi güvenliği ile müşteri bilgilerinin gizliliği gibi konulara özen gösterilir. Yine müşterilerimizin memnuniyetini sağlamak önceliğimizdir.

Müşterilerimize Sunulan Ana Bankacılık Hizmetleri

Akbank'ın ana bankacılık hizmetleri arasında Bireysel Bankacılık, KOBİ Bankacılığı, Kurumsal Bankacılık, Uluslararası Bankacılık ve Özel Bankacılık gelmektedir. Her segmentten müşterimize sunduğumuz Kredi Kartları da bankacılık hizmetlerimiz arasında önemli bir yer tutmaktadır. Ayrıca "Özgür Bankacılık" mottosu altında müşterilerimizin her an her yerden bankacılık hizmetlerine erişmelerini kolaylaştırıcı pek çok yeni teknolojinin kullanımına ağırlık verilmektedir. Sigortacılık gibi bankacılık dışı finansal hizmetler ile sermaye piyasası, leasing ve yatırım hizmetleri ise Akbank'ın bağlı ortaklıkları tarafından verilmektedir.

Bireysel Bankacılık

Her geçen yıl müşteri tabanını genişleten Akbank'ın 8 milyonu aşan bireysel müşterileri, 8.800 eğitimli ve deneyimli şube çalışanı tarafından hizmet almaktadır. Akbank'ın bireylere yönelik ürün ve hizmetleri mevduat ve ödemeler gibi bankacılık hizmetlerinin yanı sıra bireysel krediler ve kredi kartlarını da içermektedir. Bunlara ek olarak Akbank'ın ortak girişimleri aracılığıyla müşterilerimize yatırım, sigorta ve bireysel emeklilik hizmet ve ürünleri sunulmaktadır.

Akbank, ürünlerini, yakından tanıdığı ve davranışlarını sürekli izlediği müşterilerinin ihtiyaçlarına göre geliştirmektedir. Müşterilerle sadakat ve güven üzerine kurulu ilişkimizin yönetimi, Bireysel Müşteri İlişkileri Yöneticilerimizin (BMİY) sorumluluğundadır. Hizmet modelimizde, Akbank'la finansal ilişkileri belirli bir tutara kadar olan tüm bireysel nitelikli müşterilerin mevduat, kredi, yatırım, ödeme sistemleri, sigorta

ürünlerine yönelik satış ve pazarlama ihtiyaçları şubelerde çalışan BMİY kadromuzun çözüm önerileriyle yanıt bulmaktadır.

Şubelerimizde çalışan Gişe Yetkililerimiz, müşterilerimizin şube kanalından yapmayı tercih ettikleri işlemleri (para çekme, yatırma vb.) gerçekleştirmektedir. Müşterilerimize şubelerimizden hedeflendiği gibi sekiz dakikanın altında bir sürede hizmet verirken, ihtiyaç duyabilecekleri çeşitli ürünleri de Bankamız gişelerinde hızla temin etmelerine olanak tanımaktayız.

Türkiye'deki KOBİ'lerin önemli bir bölümünü oluşturan mikro ölçekli firmalara daha iyi hizmet verebilmek için 2010 yılında mikro müşteriler Akbank Bireysel Bankacılık Bölümü altında hizmet almaya başlamışlardır. Mikro müşterilerimize daha hızlı ve kaliteli hizmet verilmesi amacıyla Bankamızın servis modeli değiştirilerek daha geniş kapsamlı bir model oluşturulmuştur.

Kurumsal Bankacılık

2010 yıl sonu itibarıyla sayısı 2.600'ü aşan kurumsal müşterilerimize Kurumsal Bankacılık Birimi tarafından hizmet verilmektedir. Akbank, faaliyetlerini müşteri odaklı, yenilikçi, değer yaratan bir anlayışla, sektörde öncü ve müşterilerinin "ilk adres" bankası olma hedefiyle sürdürmektedir. Müşterileriyle ilişkilerini temel çözüm ortaklığı ve ana banka olma konumunu koruma ve geliştirme vizyonuyla sürdüren Akbank, başta bankacılık olmak üzere müşterilerinin stratejik ve finansal gereksinimlerini proaktif bir yaklaşımla karşılayarak onların tüm operasyonlarına derinlemesine nüfuz edebilmek amacındadır.

Akbank'ın sayıları giderek artan kurumsal şubeleri aracılığıyla sektör ve müşteri özelliklerine göre yapılandırılmış ürünler ve finansal çözümler sunan Kurumsal Bankacılık ekibi, uzun vadeli yatırımların finansmanında önemli rol oynamakta, Türkiye'nin gündem yaratan projelerinde finansör görevi üstlenmektedir. Dış ticaretin finansmanı için kullandırdığı ihracat ve ithalat kredileri, işletme sermayesi kredileri, yatırım kredileri, teminat mektupları, akreditifler, yurtiçi alacakların finansmanı, tedarikçi finansmanı, forward ve swap gibi ürünlerle kurumsal segment firmalarına finansman ve risk yönetimi hizmetleri sunmaktadır.

Kurumsal Bankacılık Birimi, hem banka içinde hem de grubun diğer firmalarıyla ilişkilerinde sinerji yaratmaktadır. Her zaman "iş ortağı" anlayışıyla yaklaştığı müşterilerinin nakit yönetimiyle ilgili sorunlarını ya da süreç iyileştirme taleplerini banka içinde ilgili bölümlere aktararak çözümler geliştirilmesine öncülük etmektedir. Bu sayede, müşteri memnuniyetini artırırken, Banka'nın diğer birimlerinin sağladığı ürünleri de müşterilere sunabilmektedir. Ayrıca, Ak Portföy aracılığıyla müşterilerine portföy yönetim olanakları da sağlamaktadır. Hazine Pazarlama Grubu ile birlikte sunulan repo, yatırım fonu, tahvil, bono ve Eurobond ürünleriyle firmaların atıl fonlarını değerlendirmelerine destek olmaktadır.

Kurumsal Krediler ve Proje Finansmanı Kredileri

Akbank, bugüne dek uyguladığı ihtiyatlı kredi politikaları sayesinde sektörün en düşük sorunlu kredi oranlarından birine sahiptir. Müşteri odaklı hizmet ve sürdürülebilir büyüme anlayışıyla alanında kalıcı ilişkiler oluşturan Akbank, sürekli risk takibi ve doğru teminatlandırmayla etkin bir kredi-risk uyumu sağlamaktadır.

Son yıllarda artan "green-field" yatırımları, özelleştirmeler ve satın almalar paralelinde proje finansmanı kredileri pazarı belirgin bir şekilde büyümüştür. Bu doğrultuda, proje finansmanı kredilerindeki payını ve etkin yatırımcı sayısını her geçen yıl daha da artıran Akbank Kurumsal Bankacılık Bölümü, 2010 yılında da etkin risk yönetimi ve ihtiyatlı kredi tahsis politikalarından vazgeçmeksizin bu alandaki piyasa yapıcısı rolünü sürdürmüştür.

Bugüne dek Türkiye'de gündem yaratan pek çok özelleştirme, satın alım ve yatırımın finansmanı Kurumsal Bankacılık Birimimiz tarafından gerçekleştirilmiştir. Akbank, proje finansmanı kredilerini tek bir sektörde yoğunlaştırmak yerine enerji, gayrimenkul, telekomünikasyon, altyapı, ulaşım, petrokimya gibi sektörlere dengeli olarak dağıtmaktadır. Ayrıca Bankamız sunduğu finansal danışmanlık ve yatırım bankacılığı hizmetleri ile sektörde tam entegrasyon sağlayan öncü bankalardan biri konumunu da kazanmıştır.

05
MÜŞTERİLERİMİZE KATTIĞIMIZ DEĞER

Akbank, özellikle 2006 yılından bu yana daha sık kullandırılan sendikasyon kredilerinde etkin bir biçimde yer almış, Türkiye'deki pek çok finans kuruluşuna kredi kullandırmıştır. Kurumsal Bankacılık Bölümü, ticari yatırım kredilerinin yanı sıra, uluslararası ihracat kredi bankalarının ya da sigorta kuruluşlarının garanti/sigorta şemsiyesi altında yatırım kredisi sağlanmasına da aracılık etmektedir.

Özelleştirme programlarını yakından izleyen Kurumsal Bankacılık Birimimiz, doğrudan varlık satışları, firmaların üst hakkı devirleri, hisse satışları, havalimanı işletim hakları ve HES (Hidroelektrik Santral) gibi büyük projelere finansman sağlamaktadır.

KOBİ Bankacılığı

Akbank'ta KOBİ'lere Şirket Bankacılığı ve Ticari Bankacılık bölümleriyle hizmet verilmektedir. Şirket Bankacılığı alanında küçük işletmelere, Ticari Bankacılık alanında ise orta ölçekli işletmelere ürün, hizmet ve çözüm sunulmaktadır. 2010 yıl sonu itibarıyla KOBİ müşterilerimizin sayısı yaklaşık 134 bindir.

2010 yılının başında daha fazla KOBİ'ye ulaşmak için Akbank bünyesinde yeniden yapılanmaya gidilerek, Ticari Bankacılık ve Şirket Bankacılığı bölümleri "KOBİ Bankacılığı" adı ile tek çatı altında toplanmıştır. Yeni yapılanmada 22 Ticari Şube ile hizmet vermeye devam edilirken, Türkiye genelinde 2010 yıl sonu itibarıyla 143 Perakende Şubeye ise uzman Ticari MİY'ler (Müşteri İlişkileri Yöneticileri) atanarak ticari bankacılık hizmetleri yurt geneline yaygınlaştırılmıştır. MİY'ler müşterilerinin ihtiyaçlarını analiz edip, en uygun ürün ve hizmetleri sunmaktadır. Diğer bir ifadeyle, KOBİ'ler Akbank'ta, faaliyet gösterdikleri alanda deneyimli, kendilerini tanıyan, ihtiyaçlarını bilen uzman ekiplerimizce oluşturulan ürün ve hizmetlerden yararlanmaktadır.

KOBİ Bankacılığı Birimine bağlı "Şirket Bankacılığı" Bölümümüz, 2010 yılında geliştirdiği yenilikçi ürünlerden bilgilendirme hizmetlerine, düzenlediği kampanyalardan kurduğu işbirliklerine kadar, küçük ölçekli şirketlere sunduğu geniş çözüm yelpazesiyle KOBİ'lerin yanında olmaya devam etmiştir. Yıl boyunca müşterilerimize sunulan birçok ürün ve farklı segment ile sektörler için hazırlanan özel paketlerin yanı sıra, KOBİ'lerin sürekli değişen ve gelişen ihtiyaçlarına yönelik yeni ve inovatif ürün ve hizmetler de hayata geçirilmiştir.

Ticari Bankacılık Bölümümüz, kaliteli hizmet anlayışıyla orta büyüklükteki işletmelerin ihtiyaçlarına uygun ürünler sunarak ve işbirlikleri geliştirerek müşterilerinin gelişimine ve büyümelerine katkıda bulunmaktadır. Kredi taleplerini müşteri özelinde ve çok yönlü analizlerle değerlendiren Ticari Bankacılık Bölümü, sağlıklı ve kaliteli bir kredi müşteri portföyüne sahiptir. Kredi kullandırmalarda, makroekonomik ve sektörel değerlendirmenin yanı sıra firma bazında iş hacmi, finansal performans ve Bankamızla süregelen ilişkiler gibi unsurlar da göz önünde bulundurulmaktadır.

Özel Bankacılık

Akbank Private Banking, uzman ve deneyimli kadrosuyla 2001 yılından bu yana müşterilerine Etiler, Nişantaşı, Suadiye, Batı İstanbul ve Kozyatağı olmak üzere beşi İstanbul'da, diğerleri Ankara, İzmir, Bursa ve Adana'da bulunan toplam dokuz özel şubesi üzerinden bankacılık hizmeti vermektedir.

Varlıkları 500.000 TL ve üzerinde olan bireylere ayrıcalıklı hizmet sunan, onların yatırım kararlarına yardımcı olan ve gerektiğinde kişiye özel çözümler üreten Akbank Private Banking, müşterilerine ayrıca emeklilik, sigorta ve leasing konularında da Grup şirketleriyle işbirliği içinde, tek noktadan uzmanlaşmış hizmet vermektedir. Özel olarak tasarlanmış konforlu şubelerinde hizmet veren Akbank Private Banking'de müşteri ilişkileri yöneticileri; Ak Yatırım Menkul Değerler A.Ş. ve Ak Portföy Yönetimi A.Ş. uzmanlarının da desteğiyle müşterilerin yatırım stratejilerini sürekli izlemekte ve onlara özel çözümler sunmaktadır. Görevlerini karşılıklı güven ve gizlilik ilkesiyle yerine getiren uzmanlar, ayrıca müşterilerine yurtiçi ve yurtdışı piyasalar, sektör ve ürün araştırmaları hakkında dönemsel raporlar da iletmektedir. Müşteriler, şubelerde yapılanmış "dealer"ları aracılığıyla İMKB ve VOB piyasalarındaki işlemlerini de gerçekleştirebilmektedir.

▸ Kurumsal ve KOBİ Kredilerinde Sorumluluk Uygulamaları

Akbank olarak projelere sağladığımız krediler kurumsal veya KOBİ (ticari veya şirket) segmentinde yer alan müşterilerimizin projelerinin finansmanı için tahsis edilmektedir. Tutarı 50 milyon doların ve vadesi beş yılın üzerinde olan proje finansmanı

kredilerine 2010 yılından itibaren Akbank Çevre ve Sosyal Politikaları uygulanmaktadır. Bu Politikalara ek olarak, kredinin kaynağına göre, uluslararası finans kuruluşlarından sağlanan finansman için çeşitli sosyal ve çevresel performans kriterlerine uyum koşulu aranmaktadır.

Kredilere Uygulanan Akbank Çevre ve Sosyal Politikaları, Süreçler ve Risk Yönetimi

Akbank Çevre ve Sosyal Politikaları

2010 yılında, müşterilerimize sağladığımız 50 milyon dolar ve vadesi beş yılın üzerinde olan projelerde karşılaşılabilecek çevresel ve sosyal risk ve fırsatların yönetimine yönelik olarak, "Akbank Çevre ve Sosyal Politikaları" geliştirilmiş ve uygulamaya konulmuştur. Proje Finansmanı kredileri prensipte kurumsal ve KOBİ segmentinde yer alan müşterilerin projelerinin finansmanı için tahsis edilmekle beraber, genelde projeler büyük ölçekli ve vadeleri uzun olduğu için ağırlıklı olarak kurumsal ve ticari segment müşterileri kredilendirilmektedir.

Sözkonusu politikalar ve uygulamalar aşağıdaki şekilde özetlenebilir.

Akbank Çevre ve Sosyal Politikaları doğrultusunda, Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'nde (UN Global Compact) yer alan tüm unsurların, kredi ilişkisinde olduğumuz müşterilerimiz tarafından da uygulanması konusunda gerekli hassasiyet gösterilmektedir. Örneğin, çocuk işçi çalıştırdığı sabit olan işletmelere kredi sağlanmamaktadır. Yine Politikalarımız gereğince, herhangi bir projenin çevre üzerinde ciddi ve önemli etkileri olabileceği göz önünde bulundurularak, "Çevre Etki Değerlendirme" (ÇED) Yönetmeliği kapsamına giren sektörlerde, ÇED raporlarının temini gereken projelerin finanse edilmesi halinde sözkonusu raporların ibrazı şartı veya ÇED muafiyeti onayı aranmaktadır.

Politikalarımız gereği, ciddi ve olumsuz etkileri olacağı sabit projelere kredi temin edilmez. Örneğin hidroelektrik santralleri (HES) gibi uzun vadeli ve çevreye etkisi yüksek altyapı projelerine sağlanan kredilerde, "Çevre Etki Değerlendirme" (ÇED) onayı belgesi kredinin önşartı olarak talep edilmektedir.

ÇED raporu ve onay mekanizması, devlet tarafından kapasitesinden ya da kurulu gücünden bağımsız olarak tüm HES projelerine uygulandığı takdirde, Bankamız da bu raporu kredi önşartı olarak kullanabilecektir. Krediler İş Birimi mühendislik ekibimizce yapılan proje incelemelerinde, eski yönetmeliğe göre ÇED'den muaf tutulmalarına rağmen, doğaya zarar verebilecek ve bu nedenle yerel halk tarafından şiddetle karşı çıkılan HES projeleri, bu faktörler de dikkate alınarak değerlendirilmekte ve bazı projelerin finansman talepleri reddedilmektedir.

Diğer taraftan, çevre üzerindeki olumsuz etkileri önceden öngörülemeyen projelerde, herhangi bir risk unsuru belirdiğinde, iyileştirme yapması için kredilendirilmiş olan müşterimize destek sağlanabilmektedir.

Proje finansmanı kredilerinde ayrıca, belirli projelerin inşaatı aşamasında saha kontrolleri yapılarak, projenin işçi sağlığı ve güvenliği standartlarına uyumu, elde edilen kaza ve ölüm istatistikleri üzerinden takip edilmektedir. Bununla birlikte tüm (HES) projelerimizde "İnşaat All Risks Sigortası" kredi şartı olarak istenmekte olup, kaza ve ölüm tazminatlarının bu yolla karşılanması zorunlu tutulmaktadır.

Politikalarımız, sosyal ve çevresel risklerin önlenmesinin yanı sıra çevresel fırsatları da içerecek şekilde geliştirilmiştir. Bankamız yenilenebilir enerji yatırımları, atık dönüşüm yatırımları, karbon salımını düşürücü, verimlilik artırıcı yatırımlar gibi çevresel koşulları iyileştirici projelerin kredilendirilmesine öncelik vermektedir.

Kredilerde Çevresel ve Sosyal Risk Yönetimi

Bankamızın proje finansmanı amaçlı kredilere uygulanan Çevre ve Sosyal Politikaları, kredi kararlarında etkili olan tüm birim çalışanlarınca benimsenmektedir. Politikalara uygunluğun değerlendirilmesi ve gerekli aksiyon planlarının oluşturulmasından, Şubelerimiz ile Genel Müdürlük Ön Kredi Komitesi sorumludur.

Şubelerimiz tutarı 50 milyon doların ve vadesi beş yılın üzerinde olan proje finansmanı kredi teklifi yaparken sözkonusu projenin çevresel ve sosyal riskleri varsa bunları tanımlar, projenin politikalara uygunluğunu teyit eder. Genel Müdürlük Ön Kredi Komitesi kredi teklifini ve projeyi değerlendirirken, teklifte belirtilen

hususları inceler. Tanımlanan riskleri önleyici aksiyonlar müşterimiz tarafından alınamayacaksa kredi teklifini reddeder. Portföyümüzde mevcut bir kredinin politikalara aykırı düşmesi durumunda ise Ön Kredi Komitesi bir üst merci olan Kredi Komitesi'ni bilgilendirir ve gerekli değerlendirmeler yapılır.

Çevresel ve Sosyal Risk Yönetimi Süreçleri

- Proje finansmanı kredisi için şubemize başvuran firmadan, projenin ÇED onayı ya da ÇED'den muaftır belgesi talep edilir.
- Başvuru aşamasında ÇED'le ilgili belgeler şubemize ibraz edilmediği takdirde, kredi kullandırım önşartı olarak ilgili belgelerin ibrazı kredi sözleşmesine eklenir.
- Kredi başvuru dosyası şube ve ilgili İş Birimi onaylarından geçtikten sonra, ÇED raporu Krediler İş Birimi Teknik ekibi tarafından detaylı şekilde incelenir.
- Krediler İş Birimi ekibi Proje saha ziyareti yaparken, ÇED raporuyla ilgili incelemelerde de bulunur ve uyumsuz herhangi bir durum tespit edilmediği takdirde, diğer koşullar da uygunsa krediye onay verilir.
- ÇED'den muaf olan projeler de yine Krediler İş Birimi mühendislik ekibi tarafından incelenir. Bu tür projelere onay vermeden önce projenin yeri, yöre halkı üzerindeki etkisi ve merkezi yönetimin haricinde yerel yönetimin ve mahkemelerin proje hakkındaki görüşleri araştırılıp incelenir.

Uluslararası Finans Kuruluşları Gereği Kredilere Uygulanan Kriterler

Kredinin kaynağına bağlı olarak, müşterilerimizden, uluslararası finans kuruluşlarından sağlanan finansman için çeşitli sosyal ve çevresel performans kriterlerine uymaları koşulu aranmaktadır. Örnek olarak International Finance Corporation'dan (IFC) temin edilen kredi çerçevesinde kredi kullandırdığımız müşterilerimizin "Akbank Sosyal ve Çevresel Yönetim Sistemi"ne (Social & Environmental Management System - SEMS) uyum göstermeleri beklenmektedir. Bu Sistemin kurulumu, KOBİ ve Kurumsal segmentlerindeki işlemlerin sosyal ve çevresel risklerini tespit etmek, değerlendirmek ve yönetmek üzere ve IFC'nin uluslararası platformda kabul gören performans standartları esas alınarak yapılmaktadır.

Çalışmalar çerçevesinde bankamızda SEMS'in bir koordinatör ve komite tarafından yönetilmesi planlanmaktadır. SEMS koordinatörü ve komite üyeleri çeşitli iş birimleri (krediler, pazarlama ve satış yönetimi, uluslararası bankacılık, kurumsal sosyal sorumluluk iş birimi) temsilcileri arasından belirlenecektir. SEMS komitesinin görev tanımları ve SEMS süreci, kaynak sağlayan Uluslararası Finans Kuruluşuna göre farklılık gösterdiğinden, kriterler sözkonusu kuruluşa göre hazırlanıp uygulanabilecektir.

IFC'ye ek olarak European Investment Bank (Avrupa Yatırım Bankası - EIB) ve European Bank for Reconstruction and Development'tan (Avrupa Kalkınma ve İmar Bankası - EBRD) temin ettiğimiz krediler kapsamında da hem Bankamızın hem de kredileri kullandırdığımız müşterilerimizin çeşitli sosyal ve çevresel faktörlere uyumu aranmaktadır. Buna göre; müşterilerimiz EIB çerçevesinde finanse edilen projeleri Türk Çevre Mevzuatı'na uygun şekilde yerine getirmeyi ve işletmeyi taahhüt ederler. Türk Çevre Mevzuatı'nın AB Hukuku'nu doğru şekilde karşılamadığı veya Avrupa Toplulukları Adalet Divanı'nın bu doğrultuda bir karara vardığı durumlarda; müşterimiz, bitki örtüsü, hava, toprak yapısı, toprak, su, kültürel miras ve fiziksel çevrenin korunmasına ilişkin önlemleri kapsayan AB Çevre Hukuku'na uyacağını taahhüt eder. Aynı şekilde EBRD'den temin edilen kredi kapsamında finanse ettiğimiz projelerde; Çevresel ve Sosyal Değerlendirme ve Yönetim, İşgücü ve Çalışma Koşulları, Kirliliğin Önlenmesi ve Azaltılması, Toplum Sağlığı, Güvenliği ve Emniyeti gibi toplam 10 ana başlık altındaki kriterlere uyum aranmaktadır. Bu kriterleri yerine getirirken saha ziyaretleri, projeler hakkında yerel halkla iletişim, Çevre Etki Değerlendirme (ÇED) Raporu incelemesi gibi metotlar kullanılmaktadır.

Çevre Odaklı Proje Finansmanı Kredileri

Çevre odaklı proje finansmanı bağlamında Bankamız, yenilenebilir enerji yatırımları, atık dönüşüm yatırımları, karbon salımını düşürücü, enerji verimliliğini artırıcı yatırımlar gibi çevresel koşulları iyileştirici projelerin kredilendirilmesine öncelik vermektedir.

05
MÜŞTERİLERİMİZE KATTIĞIMIZ DEĞER

Enerji Dostu Krediler

Üretim ve tüketimin doğal çevre üzerinde yarattığı baskıyı azaltmaya destek niteliğinde finansal ürün ve hizmetler geliştirmek, Bankamızın önem verdiği konulardan birisidir. Akbank enerji verimliliği ve yenilenebilir enerji finansmanı için hem kendi kaynaklarından hem de uluslararası finans kuruluşlarından borçlanarak müşterileri için çeşitli kredi imkanları oluşturmaktadır.

Akbank Enerji Dostu Kredisi, genellikle fabrika gibi ticari gayrimenkullerin ısıtma, soğutma, aydınlatma sistemlerinin yenilenmesi, dış cephelerin yalıtılması ve çevreci enerji kaynaklarına yönelinmesi amacıyla, yatırım ve işletme sermayesi kredisi şeklinde kullanılmaktadır. Özellikle alışveriş merkezleri, hastaneler, oteller, soğuk hava depoları, çamaşırhaneler, restoranlar ve fırınlara sağlanabilecek bu kredi türü, işletmelerin çevre koruması ve ıslahı, fosil yakıtı harici yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanımı ve enerji verimliliğinin artırılması konularında ilerleme kaydetmeleri için ciddi bir destektir.

Akbank olarak ülkemizin enerji sektörünün gelişmesine katkıda bulunmaya ve işletmelerin faaliyetlerini çevre koruma bilinciyle gerçekleştirmelerine, özellikle de yenilenebilir enerji üretim projelerini finanse ederek destek vermeye 2010 yılında da devam ettik. Bu bağlamda, Rüzgâr Enerjisi Santrali (RES) ve Hidroelektrik Santrali (HES) projeleri kredi portföyümüzde önemli bir yere sahiptir. 2010 yılında KOBİ ve Kurumsal müşterilerimizin bu özellikteki projeleri için 2,3 milyar Amerikan Doları finansman desteği sağlanmıştır.

Enerji Dostu Kredilere Örnek

Ağaoğlu Enerji Grubunun, **Şah Rüzgâr Enerjisi Santrali** yatırımının finansmanı Enerji Dostu Kredi kapsamında gerçekleştirilmiştir. 62,7 milyon Euro tutarında, toplam 8 yıl vadeli olarak kredi tahsis edilen bu projeyle, halihazırda varolan 33 adet projede yaklaşık 1.000 MW olan ülkemizin rüzgâr enerjisi kurulu gücüne yaklaşık %10 katkı sağlanmış olacaktır.

Bankamız, yine aynı hedefler çerçevesinde, 2010 yılında IFC ve EBRD'den toplam 135 milyon Amerikan Doları tutarında kredi temin etmiştir. IFC'den sağlanan kredi ile KOBİ'lerde enerji verimliliği ve yenilenebilir enerji finansmanının desteklenmesi amaçlanmaktadır.

EBRD'den sağlanan Sürdürülebilir Enerji Finansmanı Kredisi (TurSEFF Programı), firmaların enerji maliyetlerinin düşürülmesine, fosil yakıtların kullanımı ve sera gazı salımlarının azaltılmasına destek vermeyi hedeflemektedir. TurSEFF Programı kapsamında, endüstriyel enerji verimliliği, binaların termal rehabilitasyonu ve ayrıca jeotermal, güneş, biyokütle ve biyogaz dahil olmak üzere yenilenebilir enerji yatırımlarının finansmanı için azami yedi yıl vadeli kredi kullandırılmaktadır. Program çerçevesinde, enerji verimliliği ya da yenilenebilir enerji projelerine yatırım yapmak isteyen firmaların, örneğin endüstriyel ve ticari işlemlerde enerji verimliliği özelliklerine ilişkin projelerde %20, inşaat sektöründe enerji verimliliğine ilişkin projelerde %30'dan fazla enerji tasarrufu gibi belirli performans kriterlerini karşılamaları gerekmektedir.

KOBİ'leri Destekleyici Hizmet ve Ürünlerimiz

Türkiye'de ekonomik göstergelere baktığımızda KOBİ'lerin önemi açıkça ortaya çıkmaktadır. Bugün ülkemizdeki işletmelerin %99'undan fazlasını KOBİ'ler oluşturmaktadır. Toplam istihdamın ve ihracatın da önemli bir bölümü KOBİ'lerce sağlanmaktadır. Bu çerçevede KOBİ'leri ekonominin can damarı olarak görüyor ve buna göre hareket ediyoruz. Akbank olarak amacımız KOBİ'lerimiz için yenilikçi ürün ve hizmetler, bilgilendirme toplantıları, işbirlikleri geliştirerek değer yaratmaktır. Bu kapsamda sürdürdüğümüz faaliyetlerle KOBİ'lere "Büyümek İsteyen Tüm KOBİ'ler! Akbank Uzmanlığı Sizin İçin..." diye sesleniyoruz.

KOBİ'lere Özel Fonlar

KOBİ'lerin finansman ihtiyaçlarını karşılamak üzere çeşitli kurumlarla işbirlikleri sağlanarak ve düşük maliyetli kaynaklardan fonlar temin edilerek uygun maliyetli ve uzun vadeli yeni kaynaklar geliştirilmiştir. Aşağıda 2010 yılında kullandırılan bu tür fonlara çeşitli örnekler (KOSGEB, Hazine Müsteşarlığı, Avrupa Yatırım Bankası) yer almaktadır.

05
MÜŞTERİLERİMİZE KATTIĞIMIZ DEĞER

KOSGEB İşbirliği

Yatırımlarını teşvik etmek, ihracatlarını artırmak ve büyümelerine destek olmak amacıyla KOBİ'lere "Ölçek İndeksli Büyüme Destek Kredisi Programı" ve "İhracat Destek Kredisi Programı" sunulmuştur. İlk altı ayı ödemesiz, kalanı eşit taksitli ya da dönem ödemeli toplam 18 ay vadeli ticari kredi olarak hazırlanan **"Ölçek İndeksli Büyüme Destek Kredisi Programı"** ve altı ay vadeli spot ihracat kredisi olarak hazırlanan **"İhracat Destek Kredisi Programı"** kapsamında KOBİ'lere önemli bir faiz avantajı sağlanmıştır. Sözkonusu kredi programlarında faiz tutarının %75'lik kısmı KOSGEB, geri kalan %25'lik kısmı ise firmalar tarafından karşılanmaktadır.

Kalkınmada Öncelikli İller Kapsamında T.C. Başbakanlık Hazine Müsteşarlığı İşbirliği

KOBİ'lere **kalkınmada öncelikli** III. ve IV. Bölge illerinde yapacakları yatırımların yanı sıra Ar-Ge ve çevre yatırımlarının finansmanı için Hazine Faiz Destekli Kredi sunulmaktadır. KOBİ'ler belirtilen yatırımları için Hazine faiz desteği kullanarak kredi finansman maliyetlerini düşürebilmektedir. KOBİ'lerin kullanacakları uzun vadeli yatırım kredilerinde faizin; III. bölgede yapılacak yatırımlar için TL cinsi kredilerde %3, döviz kredilerinde %1; IV. bölgede yapılacak yatırımlar ve bölge ayrımı yapılmaksızın Ar-Ge ve çevre yatırımları için TL cinsi kredilerde %5, döviz kredilerinde ise %2 oranı Hazine Müsteşarlığı bütçesinden karşılanmaktadır.

AYB ve AB Komisyonu Kaynağıyla KOBİ'lere Kalkındırma Kredisi

2010 yılı içinde Bankamız KOBİ Kalkındırma Kredisi adı altında Avrupa Yatırım Bankası (AYB) ve AB Komisyonu'nun ortaklaşa hazırladığı programa dahil edilen tek özel banka olmuştur. Müşterilerimize kredi vadesi, faiz ve geri ödeme koşulları gibi konularda önemli bir avantaj sağlayan KOBİ Kalkındırma Kredisi hammadde alımı, makine alımı, enerji verimliliği, üretim verimliliği, mevcut tesisin modernizasyonu veya geliştirilmesi gibi çok çeşitli amaçlar için kullanılabilmektedir. Vadesi minimum 4 yıl olan kredinin %20'lik dilimi %0 faiz, %80'lik dilimi ise düşük faizli olarak sunulmaktadır. Uzun vade ve uygun fiyat imkanı sunan bu krediyle KOBİ'ler yatırım maliyetlerini azaltarak önemli bir rekabet gücü elde etmişlerdir.

Bu program dahilinde Ekim 2010 tarihinde başlatılan kampanya ile 31 Aralık 2010 tarihine kadar 25 KOBİ desteklenmiştir.

Büyüyen Anadolu'ya Kredi Kolaylıkları

Avrupa Yatırım Bankası ve Avrupa Yatırım Fonu'nun **Büyüyen Anadolu'ya Kredi Kolaylıkları** (BAKK) Projesi kapsamında, Türkiye'deki bölgeler arası gelişmişlik farklarını azaltmak amacıyla, az gelişmiş bölgelerdeki Mikro ve KOBİ'lerin ihtiyaç duyduğu finansmana erişim imkanlarını artırmaya yönelik özel krediler sağlanmaktadır. 50 milyon Avro tutarındaki BAKK Projesinin uygulanacağı toplam 43 il, Malatya, Tunceli, Şırnak, Yozgat ve Rize gibi, 2001 istatistiklerine göre Türkiye'nin kişi başına düşen gelir ortalamasının %75'inden azına sahip bölgelerde yer almaktadır. Ayrıca, söz konusu illerde bulunan KOBİ'ler, Türkiye'deki KOBİ'lerin yüzde 25´ini oluşturmaktadır. Fakat ülke çapında kullandırılan KOBİ kredilerinin sadece yüzde 10'u söz konusu illerdeki KOBİ'ler tarafından elde edilmektedir. Bu program sayesinde bu illerdeki KOBİ'lerimizin finansman kaynağına ulaşmalarını kolaylaştırarak büyümelerine destek olunması hedeflenmektedir.

KOBİ'lere Yönelik Yeni Çözümler

Akbank olarak, KOBİ segmentindeki müşterilerimize, sürekli değişen ve gelişen ihtiyaçlarına yönelik olarak hazırladığımız yeni ve inovatif ürün ve hizmetlerle de destek oluyoruz. 2010 yılında KOBİ'ler için hazırladığımız yeni çözümlerden bazıları aşağıda yer almaktadır.

KOBİ'ler için "Yeni"ler

KOBİ'lere, uluslararası pazarlara girişin veya ihracat gelişimlerinin desteklenmesi amacıyla **İhracat Vesaik Gönderimi** kolaylığı sağlanmıştır. Uygulama kapsamında, 15 Ekim-31 Aralık 2010 tarihleri arasında firmalar, bedeli Akbank'a gelecek ihracat vesaik gönderimlerini avantajlı koşullarda gerçekleştirmişlerdir. Böylelikle uluslararası piyasalarda çalışan firmaların tasarrufta bulunarak, rekabet güçlerinin artması için destek olunmuştur.

2010 yılında şirket kredi kartı, tedarik kartı ve banka kartı özelliklerinin bir arada olduğu **Axess Business** hayata geçirilmiştir. Bu sayede taksitli alışveriş, her

alışverişten chip-para kazanımı, nakit avans ve taksitli avans, otomatik fatura ödeme, ATM'lerden hesaba erişim, tedarik kartı özelliği, suiistimal sigortası gibi birçok özellik KOBİ'lere sunulmuştur. KOBİ'ler Axess Business'ı, akaryakıt alımı, iş seyahatleri, konaklama, ofis ihtiyaçları, toplu ürün alımları ve diğer tüm ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla kullanabilmektedir.

Yeni müşteriler için tanışma hediyesi olarak birçok avantaj ve indirimin sunulduğu **"Hoşgeldiniz Paketi"** hayata geçirilmiştir. Pakette yeni müşteriler için kredi, nakit yönetimi gibi finansal çözümlerin yanı sıra finansal olmayan ihtiyaçlar için de çözümler yer almaktadır.

Yeni Kampanyalar

KOBİ'ler belirli şartları sağlayarak taksitli ticari kredileri 36 ay vadeye kadar aylık %0,75 faiz oranı ve %1 komisyonla kullanmışlardır. Ayrıca, KOSGEB Ölçek İndeksli Büyüme Destek Kredisi programında firma başvuru taleplerinin alınmış olması nedeniyle bu olanaktan yararlanamayan firmalar için de bir kolaylık tanınmıştır. Buna göre, belli şartları yerine getirmeleri durumunda KOBİ'lere ilk altı ayı ödemesiz olmak üzere 18 ay vadeye kadar avantajlı koşullarda taksitli ticari kredi kullanma olanağı sunulmuştur. Yıl sonuna kadar süren uygulamada KOBİ'lere indirimli kredi faiz oranları, geri ödemesiz süre ve vade avantajı sunularak uygun finansman imkanı sağlanmıştır.

Girişimcilere Destek

2010 yılında sosyal sorumluluk bilinciyle toplumda girişimcilik konusunda farkındalığı artırmak, girişimcilerin önünü açmak ve onlara imkanlar sağlayarak ülkemizde katma değer yaratacak yeni üretimlerin yapılabilmesi için kaynak ve ortam yaratmak ve istihdamın artırılmasına katkıda bulunmak amacıyla iki önemli işbirliği çalışması yapılmıştır. Bunlardan biri Endeavor Derneğiyle birlikte yürüttüğümüz **"Endeavor Girişimcilerine Özel Kredi"** programı; diğeri ise Sabancı Üniversitesi işbirliğiyle gerçekleşen **"İşe Dönüşen, İşi Büyüten Fikirler"** programıdır.

Endeavor Girişimcilerine Özel Kredi

Akbank ve Endeavor Derneği, benzersiz bir işbirliğine imza atarak, Endeavor Türkiye'nin seçtiği etkin girişimciler için ilk etapta 20 milyon TL'lik bir kredi havuzu açmıştır. Uygun teminat koşulları, uzun vade ve düşük faiz gibi avantajlar içeren bu kredi havuzundan Endeavor tarafından seçilen girişimciler yararlanabilmektedir. Endeavor Türkiye'yi kurulduğu günden beri destekleyen Akbank, yenilik ve fark yaratan girişimciler için çok önemli bir kaynak sağlamıştır.

Endeavor Proje Örneği: AirTies

AirTies, 2004'te kurulmuş bir teknoloji şirketi ve "Endeavor Girişimcilerine Özel Kredi" ürününden yararlanan firmalardan biridir. Şirketin iş konusu elektronik cihazları birbirine, internete ve insanlara kablosuz olarak bağlayan ürünler geliştirmek ve pazarlamaktır. AirTies ürünleri arasında hızlı internet erişimi/ADSL/FTTx, kablosuz LAN, internet üzerinden telefon/VoIP ve televizyon/IPTV yer almaktadır.

"Akbank ve Endeavor'un gerçekleştirdiği işbirliği çerçevesinde sunulan özel kredi paketinden yararlanarak sağladığımız finansman, şirketimize pek çok açıdan katma değer sağladı. AirTies, emin adımlarla büyüyen ve büyürken Ar-Ge odaklı yaklaşım sergileyen bir şirket. Sağladığımız finansmanla Ar-Ge yatırımlarımızı hızlandırdık. Bunun yanında finansmanı sağladığımız dönemde, Erzincan'da bir çağrı merkezi daha kurarak müşteri ilişkilerine yönelik yeni bir yatırım yapma imkanı da bulduk. Böylece hem AirTies'ın büyümesine hem de bölgenin istihdamına katkı sağladık."

Akbank "İşe Dönüşen, İşi Büyüten Fikirler" Programı

Sabancı Üniversitesi'nin yıllardır başarıyla gerçekleştirdiği Girişimci Geliştirme Programı çerçevesinde filizlenen "Akbank İşe Dönüşen, İşi Büyüten Fikirler" programında, iş tasarlama, uygulama ve yönetme konularında girişimcilere eğitimler verilmiştir. Girişimci bireylere ve şirketlere danışmanlık, proje geliştirme ve eğitim konularında destek vermek amacıyla Akbank'ın katkılarıyla ikincisi gerçekleştirilen bu programı Endeavor, İnovent ve Türkiye Kadın Girişimcileri Derneği (KAGİDER) desteklemiştir.

05 MÜŞTERİLERİMİZE KATTIĞIMIZ DEĞER

"Bir fikrin varsa gel, filizlendir" sloganıyla yeni fikri olan, fikrini işe dönüştürmek, şirketini büyütmek isteyen girişimcilerin yetiştirildiği program, girişimcilere kurmak istedikleri işlerini nasıl tasarlayacakları, uygulamaya koyacakları ve yönetecekleri hakkında yol gösterici olmuştur. İki ana bölümden oluşan programın ilk bölümünde girişimcilik, liderlik, pazarlama, maliyet muhasebesi, finans, hukuk ve vergi gibi konularda dersler verilerek uygulamalı grup çalışmaları yapılmıştır. İkinci bölümde ise proje gruplarından seçilen en başarılı katılımcılara danışmanlık hizmeti verilmiştir.

KOBİ'lerde İş Geliştirme

Şirket Bankacılığı iş birimimiz KOBİ segmentindeki müşterilerimize bankacılık hizmetleri sunmanın yanı sıra, çeşitli programlar düzenleyerek, yeni bir vizyon geliştirmelerinde, ürün ve hizmetleri için yeni pazarlar bulmalarında ve talep yaratmalarında destek olmayı amaçlıyor. Aşağıda örnekleri yer alan, KOBİ'lere özel iş geliştirme programlarımız, bilgilendirme yoluyla KOBİ'lere kendilerine yol haritası çizmelerinde yardım etmektedir.

Şirketleri ve Kârlılıklarını Büyüten Pazarlama Stratejileri

TÜSİAD ve Sabancı Üniversitesi Rekabet Forumu ile birlikte ve KOBİ'lere yönelik olarak "Şirketleri ve Kârlılıklarını Büyüten Pazarlama Stratejileri" konulu toplantılar İstanbul, Ankara, İzmir, Bursa, Adana, Gaziantep, Kayseri, Eskişehir, Konya, Balıkesir, Çorlu, Antalya, Denizli, Adapazarı, İzmit ve Samsun illerinde düzenlenmiştir. Katılımcılara şu konular hakkında bilgiler aktarılmıştır: Günümüzde müşterisini en yakından tanıyan ve müşterileri için değer yaratacak şekilde pazarlama stratejileri geliştiren firmaların nasıl başarıya ulaştığı; müşteri için yaratılan değerin ürünün fiyatından bağımsız olabileceği; pazarlama stratejilerinin firmaların kârlılığına etkileri; pazar bölümleme; hedef kitle seçimi ve konumlandırma.

İhracatta İlk Adım KOBİ İhracat Okulu

Ülke ekonomimizin gelişiminde ve sürdürülebilir şekilde büyümesinde ihracatın çok önemli bir rolü bulunmaktadır. Bu amaca hizmet etmek üzere, Dış Ekonomik İlişkiler Kurulu (DEİK) işbirliğiyle dış pazarlara açılarak büyümek isteyen KOBİ'ler için "İhracatta İlk Adım KOBİ İhracat Okulu" projesi başlatılmıştır. Proje sayesinde, halihazırda ihracat yapmayan veya ihracata yeni başlamış KOBİ'lerimize ulaşarak bu özellikteki KOBİ'lerin yöneticilerini yeni pazarlar, iş fırsatları, ihracatta devlet teşvikleri, pratik ihracat uygulamalarını kolaylaştırıcı konular hakkında bilgilendirme sağlanmıştır. Proje kapsamında Bursa, İzmir, Eskişehir, Kahramanmaraş, Gaziantep ve Trabzon illerinde "İhracatta Fırsatlar: Yeni Sektörler, Pazarlar, İş Modelleri ve Teşvikler" konulu toplantılar gerçekleştirilmiştir.

KOBİ'lere Yönelik Web Portalı www.kobilersizinicin.com

KOBİ'lerin rekabet güçlerini artıran bir çözüm ortağı platformu oluşturmak üzere, çalışmaları 2010 yılında başlayan www.kobilersizinicin.com portalı 2011 yılı başında hayata geçirilmiştir. Ekonomik, güncel ve sektörel konularda bilgilendirici hizmetler vermek, ihtiyaç duyulabilecek konularda e-eğitimler sunmak, KOBİ'ler arasında iş ilişkilerini geliştirmek, çalışanların merak ettikleri konularda uzmanlara erişmek gibi pek çok imkan sunan portalın, ülkemizdeki tüm KOBİ'ler için yeni bir iletişim kanalı olması hedeflenmektedir.

"Makroekonomik Görünüm ve Beklentiler" ile "Gücünüzü Yeni Nesile Taşıyın" Toplantıları

Müşterilerimize karşı sorumluluklarımızın klasik bankacılık hizmetleriyle sınırlı olmadığına inanan Akbank, bu nedenle sürekli olarak müşterilerini bilgilendirmek için faaliyet ve programlar tasarlamaya devam ediyor. Bu kapsamda 2010 yılında firmalar için "Makroekonomik Görünüm ve Beklentiler" ve Deloitte-Türkiye'nin işletmelerin sürekliliğinin sağlanması amacıyla araştırma ve önerilerini paylaştığı "Gücünüzü Yeni Nesile Taşıyın" adlı programlar düzenlenmiştir.

Turizm Sektörü İçin Turizm Raporu

Bu programlara diğer bir örnek de, turizm sektöründeki gelişmeler hakkında Akbank'ın katkılarıyla Türkiye Otelciler Federasyonu (TÜROFED) tarafından üç ayda bir yayınlanan "Turizm Raporu"dur. En güncel veriler ile sektöre ilişkin özel araştırmaları içeren Rapor, geleceğe ilişkin planlama ve öngörüler için firmalara yol gösterici bir kaynak niteliği taşımaktadır.

05
MÜŞTERİLERİMİZE KATTIĞIMIZ DEĞER

Türkonfed ve İSO İşbirliğiyle Düzenlenen Etkinlikler

Türk iş dünyasının en büyük sivil toplum örgütlerinden biri olan ve ülke kalkınmasına yönelik ekonomik politikalar geliştirmek için çalışan Türk Girişim ve İş Dünyası Konfederasyonu (Türkonfed) ve Akbank'ın işbirliğiyle düzenlenen toplantılarla 2010 yılında da firmaların ekonomik gelişmeler, finansman kaynakları ve kalkınma politikaları gibi konularda bilgilendirilmesi sağlanmıştır. Öte yandan, İstanbul Sanayi Odası'nın Türk sanayisinin rekabet gücünü artırmak ve sürdürülebilir kılmak amacıyla düzenlediği 9. Sanayi Kongresi ve İnovasyon Sergisi'ne sponsor olarak katılım sağlanmıştır.

Akbank'tan Dış Ticarete Destek ve Teşvik

2010 yılı, Akbank'ın uluslararası finans kuruluşlarıyla mevcut ilişkilerini daha da geliştirdiği bir yıl olmuştur. Uluslararası Bankacılık iş birimi dünyanın 116 ülkesindeki muhabir bankalarıyla karşılıklı güvene dayalı ilişkilerini uzun yıllardır sürdürmektedir. Müşterilerimize yurtiçi ve yurtdışında, çeşitli finansal araçlar yoluyla dış ticaret ve ödeme işlemleriyle yatırım projelerinde özenli ve hızlı hizmet vermekteyiz. Önceki yıllarda olduğu gibi 2010'da da, çeşitli ülkelerin ihracat kredi kuruluşları aracılığıyla müşterilerimize uygun koşullarda ve uzun vadeli finansman imkanları temin ettik. Ayrıca, muhtelif borçlanma araçlarıyla, sendikasyon, tahvil ve seküritizasyon piyasalarında Türk bankacılık sektörüne öncülük ederek, piyasanın yurtdışı borçlanma kurallarını belirleyen banka konumuna geldik.

KOBİ Bankacılığı uluslararası piyasalarda çalışan firmaların yurtdışı piyasalardaki başarılarına destek olmak amacıyla özel finansal ürünler geliştirilerek rekabet güçlerini artırmalarına katkıda bulunulmaktadır. Bu kapsamda, firmalara Ülke Kredileri, GSM Kredileri, Mal Mukabili İhracat Kredisi, Taksitli İhracat Kredisi, Eximbank Kredileri, Akreditif Karşılığı İhracat Kredisi, İhracat Akreditif İskontosu ve İhracat Faktoringi, Akreditif karşılığında avans ödemesi, kur, faiz ve emtia fiyat dalgalanmasından koruyan türev ürünler gibi çok çeşitli çözümler sunulmaktadır.

Diğer taraftan, Akbank Kurumsal İnternet Şubesi ile firmaların ithalat, ihracat ve görünmeyen kalem, transit ticaret ve diğer işlem bilgilerine kolaylıkla ulaşmaları sağlanmaktadır. Ayrıca, müşterilerimiz dış ticaret işlemleri için ihtiyaç duydukları genel bilgilere, alternatif finansman teknikleri hakkında bilgilere, dış ticaret mevzuatına ilişkin her türlü düzenleme, karar, kanun, tebliğ ve genelgelere, dış ticaret işlemlerinde sıkça sorulan sorulara ve cevaplarına www.akbankmevzuat.com adresinden kolayca erişebilmektedirler.

Başarılı ihracatçı firmalar Bankamız tarafından ödüllendirme yoluyla da teşvik edilmektedir. Ticari Bankacılık iş birimimiz, 2002 yılında ilki düzenlenen "İhracatın Yıldızları - İhracat Teşvik Ödülleri"nin 2010 yılında da ana sponsorluğunu üstlenmiştir. Türkiye'den yapılan ihracatın geliştirilmesi ve ihracatın ülke ekonomisindeki payının artırılması amacıyla gerçekleştirilen yarışmada ödüllendirilen firmalar, ihracat işlemlerini Bankamızdan bir yıl boyunca avantajlı koşullarda gerçekleştirebilmektedir.

Sanayi ve Ticaret Odalarıyla İşbirliği

Özellikle bölgesel kalkınma bağlamında geliştirdiğimiz hizmetlerden bir diğeri de; dönemsel olarak farklı şehir ve bölgelerde yer alan sanayi ve ticaret odalarıyla, özellikle KOBİ'lerin kredi ve diğer bankacılık hizmetlerimizden avantajlı fiyatlarla yararlanmalarını sağlamaktır. Söz konusu anlaşmalar kapsamında, oda üyesi firmalara uygun vade ve ödeme koşullarıyla yatırım ve hammadde finansmanı için Makine ve Ekipman Kredisi, Hammadde Alım Kredisi, Taşıt ve Filo Kredisi, Taksitli Ticari Kredi, İşyeri Kredisi, İşyeri Yenileme Kredisi gibi hizmetler sunulmaktadır. Burada amacımız ürün ve hizmetlerimiz aracılığıyla oda üyesi işletmelere ve yerel ekonomilere bu yolla destek olmaktır.

05
MÜŞTERİLERİMİZE KATTIĞIMIZ DEĞER

Örnek: İSO "Sürdürülebilir Çevre Dostu Ürün ve Uygulama Ödülleri"

Ocak 2011'de İstanbul Sanayi Odası (İSO) tarafından düzenlenen "Sürdürülebilir Çevre Dostu Ürün ve Uygulama Ödülleri" programı Akbank tarafından desteklenmektedir. Sözkonusu programda, İSO üyelerinin hammadde ve enerjinin etkin kullanımı, çevre yönetimi, atıkların azaltılması, geri kazanımı, yeniden kullanımı, çevre bilincinin geliştirilmesi ve çevre eğitimi, diğer firmalara ve kuruluşlara örnek olacak çalışmalarının ödüllendirilmesi amaçlanmaktadır. Ödül almaya hak kazanan firmalara Bankamız tarafından ticari nakit Türk Lirası ve Yabancı Para krediler, havale-EFT-çek ve senet tahsil ve dış ticaret işlemleri, çek karnesi, Axess Business Kart gibi ürünlerimizden yararlanmak istedikleri takdirde faiz oranı, masraf ve komisyon avantajı sunulmaktadır.

Bireysel Bankacılık'ta Sorumluluk Uygulamaları

Genel bankacılık hizmetleri çağın gerektirdikleri ve sosyal sorumluluklarımız bazında geliştirilmektedir. Müşterileri tasarrufa teşvik etmeye yönelik mevduat ürünleri, ödemeler için alınan komisyonların müşteri tarafından daha kolay takip edilebildiği ücret paketleri gibi uygulamalarla ürün ve hizmet yelpazemiz genişletilmektedir. Ayrıca, Türk ekonomisinde önemli bir yer teşkil eden mikro firmalara da bireysel bankacılık uygulamalarıyla paralel olarak sağladığımız özel hizmetler, tüketici kredilerinde sorumluluk uygulamaları ve ilişkili kuruluşlarımız aracılığıyla sağlanan sigorta ve yatırım hizmetleriyle müşterilerimize kattığımız değer de bireysel bankacılık hizmetlerimizde uyguladığımız sorumluluk yaklaşımlarına örnek teşkil etmektedir.

Yaygın Mevduat Hizmetleri

Akbank mevduat alanında hem fiyatlama politikası hem de küçük tasarruf sahiplerine sağladığı avantajlarla öncü rolünü devam ettirmektedir. Mevduatının %70'ine yakını tasarruf mevduatından oluşan Akbank küçük tasarruf sahiplerinin birikimlerinin ekonomiye kazandırılması yönünde teşvik edici kampanya ve fiyatlamalar sergilemeyi sürdürmektedir.

Akbank, farklı meslek grupları için düzenlediği mevduat kampanyalarıyla cazip mevduat oranları sunarken, özellikle küçük tasarruf sahiplerinin ve yurtdışında çalışan işçilerimizin yoğun olarak yaşadığı bölgelerde sağladığı avantajlar ile yurtdışından gelen birikimlerin yurtiçinde değerlendirilmesi konusunda önemli çaba sarfetmektedir

Akbank, her türlü kanaldan erişim sağlayarak, Türkiye'nin bir ucundan diğerine kadar en ücra köşesindeki müşterilerine yatırımlarını değerlendirme fırsatı vermeye devam etmektedir.

Tasarrufu Teşvik Amaçlı Birikim Hesapları

Akbank 2010 yılı içerisinde yenilediği ürünü Fon Birikim Hesabı ve yılın son çeyreği yatırımcılarına sunduğu Mevduat Birikim Hesabı ile tasarruf etmeyi ve birikim yapmayı özendirecek ürünlerini hayata geçirmiştir. Türkiye gibi yatırımlarının önemli bir kısmını yurtdışından borçlanarak karşılayan bir ülkede yatırım bilincini uyandırmak, sağladığı esnek ürünlerle yatırımcıları biriktirmeye özendirmek, uzun vadeli birikim ile gelecek planlarını kesiştirmek için hazırlanan ürünler yatırım fonu ve mevduat gibi sermaye ve para piyasalarına giriş sağlaması açısından da önemlidir.

50 TL gibi çok düşük tutarlarla dahi birikim yapmayı sağlayan ürünlerimizle Akbank müşterisi olan 50 bin kişi her ay büyük küçük demeden birikim yapmaya devam ediyor. Bu sayının 2011 sonunda 200 bine yükselmesini beklemekteyiz.

Şeffaf Bankacılık Hizmetleri: aRife taRife

Bankacılık hizmetlerine yönelik devrim olarak nitelendirilebilecek 'aRife taRife' ile Akbank, ülkemiz bankacılık sektöründe örneği bulunmayan yeni bir uygulama başlatmıştır.

Müşterilerine bankacılık işlemlerini çok daha ucuza yapabilecekleri, şeffaf ve rakipsiz bir hizmet modeli sunmak üzere yola çıkan, "Herkes ne ödediğini bilsin diye" ve "Arif olan birini seçer" sloganlarıyla müşterilerini bilinçli seçim yapmaya teşvik eden aRife taRife'ler, Türk Bankacılık sektöründe yepyeni bir dönemi başlatmıştır.

05
MÜŞTERİLERİMİZE KATTIĞIMIZ DEĞER

aRife taRife ile müşterilerin en sık kullandığı para transferi, çek tahsilatı, cüzdan-ekstre yazdırma gibi işlemler paketlenerek, aylık tek bir ücret karşılığında, müşteriye ihtiyacı kadar işlem yapabilme olanağı sağlamaktadır. Akbank müşterileri böylelikle, tarife içeriğindeki işlemlere ayrı ayrı ücret ödemek yerine, bir tarifeyi satın alarak çok daha düşük bir ücret karşılığında bir ay boyunca ihtiyaçları kadar işlem yapma hakkı elde etmektedir. aRife taRife bireyler ve şirketler için hazırlanan toplam altı farklı tarifeyle her tip müşteri için ayrı ayrı tasarlanmıştır. Bu segmentlere dahil olan müşterilerimizin şubelerimizden işlem sıklığına göre bir paket tercihi yapabileceği seçenekler sunulurken, İnternet Bankacılığı'nı tercih edenler de unutulmamış; bu kanalı kullanan müşterilerimize özel tarife seçenekleri de hazırlanmıştır.

Gençler için Bankacılık Hizmetleri: exi26

Müşteri ilişkilerini kalıcılaştırma anlayışında temel yapı taşlarından biri olarak görülen gençlik bankacılığı, Akbank bünyesinde 2005 yılından bu yana exi26 markası altında sürdürülmektedir. Gençlerin finansal ve finansal olmayan gereksinimlerine çözüm getirmeyi amaçlayan Akbank, 18-26 yaşları arasındaki gençler için tasarlanmış özel hizmet ve ürünler sunmaktadır. Bu ürünlerin başlıcaları gençlik portalları, Axess exi26, Neo exi26, özel ihtiyaç ve taşıt kredileri ile gençlere yönelik sigorta ürün ve hizmetleridir. Exi26 kredi kartı uygulamalarıyla üniversite öğrencilerine nispeten düşük limitli kredi kartları vererek, onların tasarruf ve harcama disiplini kazanmalarına aracı olunmaktadır. Gençlerle gündelik hayatları esnasında ilişki kurabilmeyi amaçlayan exi26, özel tasarımlı kampus şubeleri ve gerçekleştirilmesine katkı sağladığı kültürel etkinliklerle üniversite yaşamının da içindedir. Ülkemizin kültür yaşamında önemli yer tutan tüm büyük etkinliklerde gençlerin yanında yer almayı amaç edinen exi26, son olarak 2010 yılında dünyanın en ünlü rock gruplarının yer aldığı Sonisphere Festivaline sponsor olmuştur.

Birebir Bankacılık'ta Yatırımcıları Bilinçlendirme

Birebir Bankacılık, sınırlı sayıda müşteriye ayrıcalıklı hizmet ve yüz yüze birebir çözümler sunma anlayışıyla çalışan bir hizmet modelidir. Birebir Bankacılık Müşteri İlişkileri Yöneticileri, varlıkları belirli bir düzeye ulaşmış, yatırım ürünlerinde uzman hizmet bekleyen müşterilere kolayca iletişim sağlayabilecekleri bir platform hazırlayarak en uygun ürünleri sunmakta ve finansal konularda bilgilendirici destek sağlamaktadır.

2010 yılında, Birebir Bankacılık çatısı altında 186 şubede 221 Birebir Bankacılık MİY'i ile 160 bin müşteriye öncelikli hizmet sunulmuştur. Bu, doğrudan ve ayrıcalıklı hizmet modeli, farklılaştırılmış ürün yelpazesi, özel fiyatlama, günlük finansal bilgilendirmeler ve sosyal etkinliklerle tamamlanmaktadır.

Birebir Bankacılık platformunda finansal gereksinimlerine hızlı çözüm bulan müşteriler, yatırımları için en doğru bilgilere gerek özel Müşteri Temsilcisi, gerek **"Yatırım Fikirleri"** bilgilendirme e-postalarıyla ulaşabilmektedir. Yatırım Fikirleri'nin müşterilerin farklı risk ve getiri özelliklerine sahip yatırım ürünleri hakkında bilgilendirilmesi ve uzun vadede yatırım konusundaki eğitimi için önemli bir katkısı olmaktadır.

Ayrıca, Birebir Bankacılık 2010 yılında da Türkiye'nin çeşitli şehirlerinde düzenlediği **Yatırımcı Seminerleri** ile değerli piyasa yorumcularını, Dünya çapında fon yöneticileri ve ekonomistleri müşterileriyle bir araya getirmiştir. Bu çalışmanın amacı, hem müşterilerle ilişkileri derinleştirmek ve uzun vadeli bir çalışma zemini hazırlamak, hem de müşterilerin uzman görüşlerinden faydalanmalarını ve yatırım kararlarını daha doğru bir bakış açısıyla almalarını sağlamaktır.

Kredi Borçlarının Yapılandırılması

2009 yılında yaşanan ekonomik dalgalanmanın etkisiyle, bireysel kredisini veya kredi kartı borcunu ödeme güçlüğü yaşayan müşterilerimize yasal otoritenin koyduğu sınırlamalar da dikkate alınarak bazı kolaylıklar sağlanmaya çalışılmıştır. Ödeme planı değişikliği talep eden veya ödemede geciktiği için yeni ödeme planıyla gecikmesini gidererek düzenli ödeme yapabileceği düşünülen müşterilerimizin talepleri değerlendirmeye alınmıştır. Bu niteliklerdeki kart sahiplerinin ve kredi kullanmış bireylerin bir kısmına, kullanmış oldukları krediler yasal takibe alınmadan önce borçlarını ödeme imkanı sunulmuştur.

Ekonominin Dinamosu Mikro İşletmeler

Mikro işletmeler ticari döngünün ilk katmanında

yer alarak büyümenin dinamosu görevi görürler. Bugünün Mikro işletmeleri, doğru yatırımlarla birer KOBİ'ye dönüşecek, doğru politikalarla büyüyen KOBİ'ler yarının ticari ve kurumsal işletmeleri haline gelecektir. Bu döngü global piyasalarda her zaman böyle işlemekte, Türkiye'de de mevcut işletmelerin büyük bir kısmı mikro işletme olup ekonomi ve istihdamın temelini oluşturmaktadır. Bankamız da bu döngünün tüm aşamalarında yer alarak kurumsal, ticari, şirket ve mikro müşterilere hizmet vermektedir. Mikro segment müşterilerimiz Bankamızın KOBİ müşterilerine sunduğu her türlü ürün ve hizmetten faydalanabilmektedirler.

İlişkili Kuruluşlarımız Aracılığıyla Sunulan Hizmetler

Sigortalı Olmak Bir Lüks Değil, Gerekliliktir

2010 yılında banka sigortacılığında görülen büyümeye paralel olarak, Akbank sigortacılık faaliyetlerindeki büyümesini sürdürmüştür. Akbank'ın özellikle bireysel emeklilik sistemi satış potansiyeli ile AvivaSA Emeklilik ve Hayat A.Ş.'nin ulaştığı fon büyüklüğü, Ak Sigorta A.Ş.'nin sektöründe banka kanalı üretimlerinde en büyük artışı yapması ve Akbank aracılığıyla sunulan sigorta ürünlerinin daha geniş müşteri kitlelerine ulaşması 2010 yılının önemli başarıları olarak dikkat çekmiştir.

Akbank, banka sigortacılığındaki temel prensibini, sigortalı olmanın bir lüks değil gereklilik olduğunun geniş kitlelere anlatılması, bu bağlamda müşterilerin yaşam boyu risklerini dikkate alarak, her segmente uygun fiyatta ve teminatta ürünleri sunmak olarak belirlemiştir. Bu doğrultuda, müşterilerimize kritik hastalıklara yakalanmaları durumunda tazminat ödemesi yapan Hayata Devam Sigortası ve acil sağlık durumlarında tedavi giderlerini karşılayan Acil Sağlık Teminatı'nın Akbank Şubeleri'nden satışına başlanmıştır.

Bunun yanında, kredi kartı harcamaları için ödeme güvencesi sunan Kredi Kartı İşsizlik Sigortası ile konut ve ihtiyaç kredileri ödemeleri için Kredi Hayat Maksimum Koruma ürünlerinin satışıyla müşterilerin kredi bağlantılı riskleri teminat altına alınmıştır. Şirket ve mikro segment müşterilerine özel ürünlerle; üye işyerlerindeki POS cihazlarının her türlü kırılma ve bozulma risklerine karşı POS Sigortası, işyeri sahibi müşterilerimizin çalışanlarına veya çevresine karşı olan sorumluluklarından doğabilecek risklere karşı güvence sağlamaları amacıyla, sorumluluk sigortası paketleri müşteri risklerine yönelik teminatları sağlamaktadır.

Sigorta ürünlerinin müşterilere tüm dağıtım kanallarından ulaşması hedefiyle, Akbank ATM'lerinden sigorta poliçelerinin satışına başlanmış, müşteri ihtiyacına uygun ürünler kanala uygun olarak geliştirilmiştir.

Akbank müşterilerine, 7 gün 24 saat Çağrı Merkezi aracılığıyla Acil Sağlık Teminatı, Hayata Devam Sigortası, B Planı Hayat ve İşsizlik Sigortası, Bodycard Kart Koruma Sigortası, Kredi Kartı İşsizlik Sigortası ve Ferdi Kaza Sigortası ürünlerine ilişkin hizmetler verilmeye devam edilmiştir.

Bireysel Yatırımcıların Finansal Okuryazarlıklarını Arttırıcı Uygulamalar

Düşen faiz ortamında birikimlerin doğru araçlara yönlendirilmesi yatırımcılar için çok daha kritik bir hale gelmiştir. Yatırımın sınırları ortadan kalkmış ve en muhafazakar yatırımcılar dahi farklı enstrümanlara yönelmeye başlamışlardır. Akbank hem geniş yatırım fonları yelpazesi, hem de farklı kanallardan alım satıma aracılık hizmetleriyle yatırımcıların tüm ihtiyaçlarını karşılamaya devam etmektedir.

Tamamı kurucusu olduğu fonlardan oluşan fon ailesi ile pazarda %12 payı olan Akbank, 2010 yılında halka arz ettiği yeni fonlarla yatırımcıları yeni ürünlerle tanıştırmış, farklı alternatif arayan yatırımcıların yeni ürünlere yatırım yapmasını özendirici bir rol oynamıştır.

Akbank, 2010 yılında "her ay en az iki Anapara Koruma Amaçlı fon" idealiyle toplam 18 adet fon ihracı gerçekleştirmiştir. Fonlarda yaratılan bu çeşitlilik sayesinde borsadan dövize, altından gümüşe, faizden emtiaya kadar yatırım yapılabilecek her türlü dayanak varlığı, kurduğu fonlarla yatırımcının anlayabileceği, karmaşıklıktan uzak bir formda müşterilerine sunmuş, daha önceden yatırım ürünleriyle hiç tanışmamış 20 bin kişi yatırım dünyasındaki yerini almıştır.

Ayrıca dünyanın önemli fon yöneticisi kurumlarından Templeton Asset Management Ltd. ile gelişmekte olan

Örnek: Bilinçli VOB (Vadeli İşlem ve Opsiyon Borsası) Yatırımcısı için...

Akbank, yatırımlarını klasik araçların yanında, farklı alternatiflere yöneltmeyi düşünen müşterileri için yarattığı "Akbank VOB Okulu" platformuyla yatırımcıların Vadeli İşlem ve Opsiyon Borsası (VOB) konusunda doğru bilgiye ulaşmasını, sorularına anında yanıt bulmasını sağlamaktadır. VOB, vadeli işlem ve opsiyon sözleşmelerinin alınıp satıldığı tek borsadır. Vadeli işlem sözleşmeleri belli bir miktardaki mal veya finansal aracın ileri bir tarihte belirli fiyattan alma veya satma sözleşmeleridir.

Bu platformda yatırımcılar yatırım dünyasına yepyeni bir perspektif getiren VOB'un sağladığı avantajları, riskleri ve fırsatları tanımaktadır. Temel düzeyden ileri düzeye kadar geniş bir yelpazede hazırlanan eğitim modülleri ile VOB Okulu katılımcıları, VOB'da işlem yapmadan önce gerekli temel donanımı kazanabilmekte, her geçen gün gelişen bu piyasadaki riskler konusunda bilgi sahibi olabilmektedir. Yatırımcıların pratik açıdan gelişimini desteklemek amacıyla "Sanal Portföy Yarışması" düzenlemiştir. Yarışma, hiçbir maliyete katlanmadan işlem yaparak kendini denemek isteyen yatırımcılar için önemli bir fırsat olmuştur. Ayrıca "Akbank Yatırımcı Merkezi" adı altında profesyonel ekipler oluşturularak yoğun VOB işlemi yapan yatırımcılara kişiye özel, hızlı ve nitelikli hizmet sunumuna başlanmıştır.

piyasalara yatırım yapan Akbank T.A.Ş., yatırımcılara yıl içinde Franklin Templeton BRIC Ülkeleri Yabancı Menkul Kıymetler Fonu'nu sunmuştur. "10 TL ile dünyanın en hızlı gelişen piyasalarına yatırım yapın" sloganıyla en küçük yatırımcı dahi dünyanın diğer ucundaki ülkelere yatırım yapma imkanına kavuşmuştur.

Tüketici Kredilerinde Sorumluluk Uygulamaları

Akbank'ın bireylere sağladığı tüketici kredileri İhtiyaç, Taşıt ve Konut olarak üç ana gruptan oluşmaktadır. Ayrıca, kredi kartları tarafından sağlanan krediler de tüketicilere sağlanan hizmetler arasındadır. Bireysel tüketici kredi tutarlarının 2008 yılından itibaren tutarlarını gösteren tablo aşağıda verilmiştir. 2008 ve 2009 yılında bu tutarlar toplamda büyük farklılık göstermezken, 2010 yılında toplam bireysel tüketici kredi tutarlarında önemli bir artış gözlenmiştir.

İhtiyaç Kredisi

İhtiyaç kredisi tüketicilerin eğitimden sağlığa, tatilden ev eşyasına kadar her türlü ihtiyacı için 60 aya varan vade seçeneğiyle kefilsiz kullandırılmaktadır. Kredi talepleri teminatsız kredi olarak müşterinin kredibilitesine bağlı olarak değerlendirilmektedir. Müşterilerin her türlü nakit ihtiyacına kolay bir çözüm sunmaktadır.

İhtiyaç kredisi pazarındaki lider bankalardan biri olarak, 2010 yılında yeni müşteri kazanımı, geniş müşteri tabanına yayılarak kârlı ve sağlıklı büyüme, müşteri portföyünün çeşitliliğini büyütme ve müşteri bağlılığı sağlama hedeflerine odaklanılmış, politikalar da bu hedefler doğrultusunda şekillendirilmiştir.

Bireysel Tüketici Kredileri Tutarları (Milyon TL)	2010	2009	2008
Konut Kredisi	6.166	4.592	4.601
Taşıt Kredisi	804	555	1.086
İhtiyaç Kredisi	6.160	4.098	3.923
TOPLAM (Tüketici Kredileri)	**13.130**	**9.245**	**9.610**
Kredi Kartları	6.619	5.754	4.769
TOPLAM (Tüketici Kredileri ve Kredi Kartı)	**19.749**	**14.999**	**14.379**

05
MÜŞTERİLERİMİZE KATTIĞIMIZ DEĞER

İhtiyaç kredilerinde tüketicilere geniş bir ürün yelpazesi sunmanın yanı sıra, yıl boyu kampanya yönetimi yapılmış ve rekabetçi koşullara sahip, fiyat ve vade avantajlı kampanyalarla her türlü finansal ihtiyaçlara yönelik destek sağlanmıştır.

Akbank Enerji Dostu Kredi

Son yıllarda tüm dünyada olduğu üzere, ülkemizde de enerji tasarrufu ve enerji verimliliği konusundaki kamu bilinci artmaya başlamıştır. Ev sahipleri, site ve apartman yönetimleri için, yakıt ve elektrik giderlerini düşürerek enerjiyi verimli kullanmak büyük önem taşıyan bir konu haline gelmiştir. Bu doğrultuda, 2010 yılında lansmanı yapılan Akbank Enerji Dostu Kredi ile bireylerin ve apartman/site yönetimlerinin ısı ve yakıt tasarrufuna yönelik yalıtım, mantolama, güneş enerjisine geçiş, doğal gaz dönüşümü ve benzeri her türlü harcamaları için uygun finansman koşullarıyla kredilendirme sağlanmıştır. Böylelikle hem bireylerin enerji maliyetlerini azaltan hem de çevreye katkı sağlayan bir finansman seçeneği sunulmuştur. (Bu kredi ayrıca KOBİ'lere de sunulmuştur.)

Mutfaktan Hayata Kredi

2010 yılında, Endeavor Türkiye girişimi ile T.C. Milli Eğitim Bakanlığı'nın onayladığı, profesyonel aşçılık ve pasta-ekmekçilik alanında Türkiye'nin uluslararası diploma veren ilk ve tek özel mesleki eğitim kurumu Mutfak Sanatları Akademisi (MSA), bir araya gelerek, mesleki eğitime ciddi katkılar sağlayacak olan yepyeni bir proje başlatmıştır. Verdikleri profesyonel eğitimlerin daha çok kişiye ulaşması ve uluslararası geçerlilikteki bu mesleki eğitimlerden isteyen herkesin yararlanmasını sağlamak amacı güden MSA ile yapılan işbirliği sonucu, MSA'da eğitim almak isteyen öğrencilere eğitim süresince okul ücretini düşündürmeyecek ve sadece eğitimlerine odaklanmalarını sağlayacak "Mutfaktan Hayata Kredi" paketi oluşturulmuştur. Endeavor Türkiye ve MSA ile yapılan bu işbirliğiyle geleceğin şeflerine destek sağlanmıştır.

Konut Kredisi

Ev sahibi olmak isteyen müşterilerimize, 120 ay vadeye kadar BSMV ve KKDF'den muaf olarak konut kredisi kullanma imkanı sunulmaktadır. Kredi, alınacak konut teminat alınarak, konut değerinin %75'ine kadar kullandırılabilmektedir. Uzun vadede yüksek tutarda kredilendirme sağlanarak, müşterilerin konut sahibi olmalarına destek olunmaktadır.

Akbank, konut kredisi alanında sektördeki öncü gücünü müşterileri lehine kullanmaktan çekinmemiş, her zaman en avantajlı faiz oranlarını sunan bankaların başında gelmeye özen göstererek mortgage pazarının büyük bir ivme gösterdiği 2005 yılından bu yana 200 binden fazla müşterisinin ev sahibi olmasını sağlamıştır.

Akbank, 2010 yılında da mortgage ile ilgili sürekli yeni ürün ya da hizmet geliştirmeye özen göstermiş, müşterilerinin gelirlerine ya da beklentilerine göre değişen pek çok farklı mortgage seçeneklerini raflarına koymuştur.

Alternatif dağıtım kanallarındaki gelişmelerin hem bankaya hem müşterilerine zaman ve parasal tasarruf sağladığı bilinciyle 2010 yılında mortgage kredilerine özel bir çağrı merkezi hizmeti sunulmuştur. Bu sayede Akbank müşterileri hem mortgage danışmanlarından her türlü yasal ve teknik konuda görüş alabilmekte hem de mortgage başvurusunda bulunabilmektedir.

Akbank büyük inşaat firmalarının yanı sıra bu konuda kamusal alanın önemli oyuncuları sayılan TOKİ ve Emlak GYO ile yapılan işbirliklerini artırarak devam ettirmekte, sadece büyük şehirlerde değil Anadolu'daki konut projelerine de odaklanmaktadır. Bu sayede, Bankamız depreme dayanıklı, altyapısı sağlam, seçkin mimari projelerle ülkemizdeki kentsel dönüşüm faaliyetlerine de destek olmaktadır.

Ayrıca, büyük proje firmalarıyla geliştirdiğimiz çalışmaların yanı sıra, ikinci el konutların el değiştirmesinde önemli bir yeri olan emlak zincirleri ve emlak odaları işbirlikleriyle sektördeki eğitimli işgücünün ve profesyonel yaklaşımın yaygınlaşmasına katkıda bulunmaya da özen gösterilmektedir.

Taşıt Kredisi

2010 yılında, taşıt kredisinde otomobil bayileri ve distribütörleriyle kurulan özel işbirlikleri ve finansal ortaklıklar, düzenlenen ortak kredi kampanyaları ve kredi ekspres online taşıt kredisi başvuru sistemi sayesinde tüketicilere uygun oranlarla finansman

sağlamanın yanı sıra, finansmana ihtiyaç duydukları anda başvuruları kolaylaştıran hizmetler sunulmuştur.

Artı Para

Bankamızda Artı Para olarak adlandırılan Kredili Mevduat Hesabı, müşterilerimizin vadesiz mevduat hesaplarına tanımlı ve anında kullanabilecekleri bir limittir. Bir kere onay alındığında işlek kredi mantığında limit dahilinde sürekli olarak kullanılabilmektedir. Müşteriler ne kadar limitleri kaldığını her an ATM/BTM, internet şube, çağrı merkezi, şubelerimiz gibi kanallardan takip edebilmekte, işleyen borcunu çağrı merkezi ve şubelerimiz aracılığıyla öğrenebilmektedir. Müşterilere sağlanan kolay kullanılabilirlik avantajıyla acil nakit sıkıntıları giderilmeye çalışılmaktadır.

Banka ve Kredi Kartlarında Sorumluluk Uygulamaları

Her segmetten müşterimiz tarafından kullanılan, toplamda yaklaşık beş milyon adet olan Akbank kredi kartları portföyü Axess, Axess Business, Wings, Wings Business, Fish, Carrefour Axess ve Axess exi26 markalarından oluşur. Özellikle üç kuvvetli kredi kartı markamız olan Axess, Wings ve Fish'ten oluşan 4,9 milyon adet kredi kartı, 5,2 milyon adet banka kartı portföyümüz ve 6,8 milyar TL tutarındaki kredi kartı portföyümüz ile 218 bin üyeli üye işyeri (POS makinelerimizi kullanan işyerleri) ağımızla müşterilerimize gereksinim ve beklentileri doğrultusunda yenilikçi hizmetler sunmaktayız.

Axess, Bankamızın 10 senedir lokomotif kredi kartı konumundadır. Ülkemizdeki kredi kartı kullanıcılarının ihtiyaçlarına yanıt veren, kullanıcıya çeşitli avantajlar sunarak kazandıran, yeni ürün özellikleri ve finansal çözümler açısından sürekli geliştirdiğimiz bir üründür.

Wings, seyahat odaklı, hareketli yaşam tarzına sahip, üst gelir grubundaki müşterilerimize yönelik bir kredi kartıdır. 2007'den bu yana Wings, sosyal yaşamı hareketli, iş veya tatil amaçlı seyahat ihtiyaçları daha çok olan ve önceliklerini bu yönde belirleyen müşterilerimize hitap etmektedir.

Fish, kredi kartı portföyümüze 2008'de katılmış ve perakende pazarıyla Bankamızın yakınlaşmasını sağlayan, kullanıcıya cazip ödüller kazandıran bir kartımızdır.

CarrefourSA Axess'in lansmanı, 2009'da yapılmıştır ve kredi kartı portföyümüzün en genç üyesidir. CarrefourSA Axess, Axess'in sağladığı kolaylıkların yanı sıra CarrefourSA'larda kullanıcıya özel fırsatlar sunmaktadır.

Axess Business ve Wings Business, küçük, orta ve büyük ölçekli firmalara yönelik kart çözümlerimizdir. Her iki kart da kullanıcılara, ödemeleri düzenli takip olanağı ve ayrıca mil puan ve chip-para kazanımı gibi mali avantajlar sağlamaktadır.

Axess exi26, üniversite öğrencilerine ve çalışma hayatına yeni adım atmış genç profesyonellere yöneliktir. Axess exi26 genç ve dinamik hedef kitleye uygun iletişim dili ve yıl boyu devam eden taksit ve indirim kampanyaları gibi özellikler taşımaktadır.

Neo; Banka Kartının İlerisi! Günümüzde banka kartlarının ödeme sistemi içindeki payı ve önemi oldukça göze çarpar şekilde büyümektedir. Özellikle alışverişte nakit kullanım tercih edenlerin Neo ile alışveriş yapmalarını sağlamak amacı ile yıl boyunca iletişim çalışmaları ve hedef kitleli alışveriş kampanyaları yapılmıştır. Neo ile Axess üye işyerlerinden yapılan alışverişten chip-para kazanılmaktadır. Ayrıca Neo'nun alışverişte kullanım oranında çarpıcı bir artış yakalanmış ve 2010 yılında %46'lık bir büyüme performansı sergilenmiştir.

Kredi Kartlarında Sigorta Hizmetleri

Kredi kartları genel olarak kaza, kayıp, hırsızlık gibi risklere maruz kalabilen bir finansal üründür. Güvenli bankacılık ilkesiyle müşterilerimize, karşılaşabilecekleri bu tür sıkıntılı durumlara yönelik çeşitli sigorta ürünleri sunmaktayız.

Örneğin vefat veya maluliyet durumunda, kredi borcunun tahsil edilebilmesi ve mirasçılara maddi yükümlülük oluşturmamak için, Hayat Sigortası hizmeti sunulmaktadır. İşsiz kalma hali için de Ak Sigorta'dan Kredi Kartı İşsizlik Sigortası ürünü geliştirilmiştir. Bodycard Koruma Sigortası ürününü kullanan müşterilerimizin ve aile fertlerinden birinin cüzdanının kaybolması ya da çalınması durumunda, dünyanın her yerinden sadece Akbank Telefon Şubesi'nin aranmasıyla, çok kısa bir sürede tüm bankalardaki kredi ve banka kartlarının müşterimiz adına

kapatılması sağlanır. Bu ürüne ayrıca, müşterilerimizin mağdur olmaması için birçok konuda teminat, ulaşım, iletişim ve nakit yardım hizmetleri dahildir.

Üye İşyeri Kampanyalarıyla Anadolu'da Ticaretin Gelişmesine Katkı

Kredi kartı işlemlerinin gerçekleşebilmesi için gereken POS cihazlarının bulunduğu tüm işletmelere 'üye işyeri' adını vermekteyiz. Akbank üye işyeri adedi açısından pazardaki ilk dört büyük banka arasındadır ve 2010'da pazar payını arttırmıştır. 2008'den bu yana devam eden Anadolu'ya özel "şehir bazlı üye işyeri kampanyaları" ile hem Anadolu'daki illerde ticaretin gelişmesine katkıda bulunmak, hem de kampanya sırasında bu şehirlerdeki sosyal hayata farklı bir canlılık ve motivasyon getirmek amaçlanmaktadır. Bu kampanyalar sayesinde Bankamız çok sayıda yeni kredi kartı müşterisi ve üye işyeri kazanmaktadır.

Wings Karbon Ayakizi Bilgilendirme Girişimi

Karbon salımı konusunda müşterilerimizi bilinçlendirmek üzere 2010 yılında çalışmaları başlatılan web sitesi, 2011 yılı başında hayata geçirilmiştir. Yürütülmeye yeni başlanan çalışmalar arasında Wings web sitesinde oluşturulan karbon ayakizi sayfası yer almaktadır. Bu sayfalarda "Karbon ayakizi nedir? Karbon ayakizi nasıl hesaplanır? Karbon ayakizi hesap makinesi; karbon ayakizimizi azaltmanın yolları ve sera gazı, küresel ısınma ve sonuçları" gibi başlıklar altında müşterilerimizin bilinçlendirilmesi hedeflenmektedir.

Ayrıca, "karbon salımını ölçebilen hesap makinesi" de bu web sitesinde yer alacaktır. 2011 yılı Ocak ayından itibaren facebook üzerinden basit oyunlar ve duyurularla karbon salımı hesap makinesine yönelik iletişim başlatılmış; Şubat başında karbon hesap makinesi de kullanıma açılmıştır. Bu projeyi facebook üzerinden etkin şekilde tanıtmak ve interaktif test ve hesap makinesi kullanımı sağlamak için hediyeli kampanyalarla müşterilerimizin kullanımı teşvik edilmektedir.

Yaygın Şube ve ATM'ler Sayesinde Ekonomiye ve Çevreye Katkı

Yaygın Şube ve ATM Ağı

Akbank, 2010 yılında gerçekleştirdiği üç ildeki şube açılışıyla birlikte Türkiye nüfusunun yaklaşık %99,9'unun yaşadığı 79 ilde, 912 şubesi, 3.127 adet ATM'si ve anında para yatırma özelliğine sahip BTM'leri ile Türkiye'nin en yaygın ATM ağlarından birine sahiptir.

2010 yılında odaklandığı ATM parkurunu genişletme politikasıyla hızla gerçekleştirdiği ATM kurulumlarıyla pazar payında 4. sıradan 2. sıraya yükselen Akbank'ta, nakit çekme işlemlerinin %89'u, nakit yatırma işlemlerinin %61'i ATM ve BTM'ler kullanılarak gerçekleştirilmektedir. Aynı zamanda Türkiye'deki ortak ATM paylaşımına dahil olan ATM ve BTM'ler, Akbank müşterilerinin yanı sıra Türkiye'deki tüm kredi ve banka kartı sahiplerinin kullanımına açıktır.

Akbank, ilk kez şube açılan il ve ilçelerde istihdam yaratılarak, ekonominin canlandırılmasına, faaliyetleri ve hizmetleriyle dolaylı yoldan katkıda bulunmaktadır. Örnek olarak toplumumuzda "yastık altı" olarak tabir edilen birikimlerin ekonomiye kazandırılması, kayıt dışı ekonominin kontrol altına alınması sayılabilir.

Şubeleşme ve ATM Stratejisi

Şube ve ATM yapılanmasında hizmet noktaları değerlendirilirken, görünürlük ve ulaşılabilirlik açısından, öncelikli olarak toplu taşımanın bulunduğu ana arterler ve/veya yaya trafiğinin yoğun olduğu lokasyonlar dikkate alınmaktadır. Müşterilerimizin şube ve ATM'lere kolayca erişimlerini sağlayarak, ulaşımdan kaynaklanabilecek yakıt tüketimi ve karbon salımlarını önlemeye katkıda bulunulmaktadır.

Hizmetlere Erişimi Kolaylaştıran "Özgür Bankacılık"

Her segmentten müşterimizin finansal ihtiyaçlarına hızla cevap vermeyi amaçlayan ve teknolojideki gelişmelere paralel olarak sürekli yenilenen, 'müşterilerimizin olduğu yerde olma' bilinciyle geliştirdiğimiz Özgür Bankacılık hizmetleri veya Banka içindeki kullanımıyla "Alternatif Dağıtım Kanalları" (ADK) da gelişerek çeşitlenmektedir. Akbank'ın geniş kanal yelpazesi ve fonksiyon çeşitliliği, yılda beş milyondan fazla müşterinin bankacılık hizmetlerini ADK'lardan almasını sağlamaktadır.

Geleneksel dağıtım kanalını oluşturan şubelerinin yanı sıra Akbank, bireysel ve kurumsal internet şubeleri, Mobil bankacılık hizmetlerini kapsayan CepŞubesi ve 4425 sms Şubesi, Telefon Şubesi, 3.000'in üzerinde

05 MÜŞTERİLERİMİZE KATTIĞIMIZ DEĞER

ATM'si, 267.000'den fazla POS terminali ve diğer ileri teknoloji kanalları aracılığıyla müşterilerine bankacılık hizmetleri sunmaktadır.

Akbank ADK kullanıcılarına, şube kullanıcılarından farklı olarak, hem fiyatlama, hem de satın almada çeşitli avantajlar sağlamaktadır. Bankamız bu yaklaşımla CepKredi, WebKredi, smsKredi, ATMKredi gibi alternatif kredi kanalları ile özel fiyatlı vadeli mevduat, avantajlı faiz oranları ile kredi gibi ürünlerle sektörde ilk ve öncü uygulamalara imza atmıştır.

2010 yılında ADK'dan yapılan ürün satış ve pazarlama çalışmalarının güzel bir örneği olan "Büyük Kırmızı Hat Tonla Kazan" uygulamasıyla dünya çapında bir ödül olan Mobile Marketing Awards Best Use of Mobile Marketing – Direct Response kategorisinde finalist olmuştur. Bu pazarlama kampanyası kapsamında bir GSM operatörüyle işbirliği içerisinde çalışılmıştır. Sözkonusu uygulamada GSM operatörünün sisteme üye abonelerini arayanlar dinletilen reklamlar ile satışa yönlendirilebiliniyor. Bankamızın yapmış olduğu "Büyük Kırmızı Ev" için mortgage yönlendirmesi ile adı geçen ödüle layık görüldük. Müşterilere sağladığı bu gibi avantajlarla bugün birçok müşteri ADK'ları kullanmakta ve bankada gerçekleşen her üç işlemden ikisi Alternatif Dağıtım Kanalları'ndan yapılmaktadır. Akbank'ın 2010 yılında odaklandığı konularından biri olan ADK stratejileri doğrultusunda "Kırmızı'ya Koş" entegre dijital pazarlama iletişimiyle ADK konumlamasını başarıyla gerçekleştirmiştir. 2010 yılı boyunca yapılan Kırmızı'ya Koş dijital pazarlama kampanyaları yurt içinde pek çok ödüle layık görülmüştür.

İnternet Bankacılığı

Akbank İnternet Bankacılığı Türkiye'deki aktif internet bankacılığı kullanıcılarının %11'ine hizmet vermektedir. Sektördeki para transferlerinin %11'inin yapıldığı Akbank İnternet Bankacılığı, İMKB'deki hisse senedi işlem hacminden de %1 pay almaktadır.

Çağrı Merkezi ve Telefon Bankacılığı

444 25 25 Telefon Şubeleri üzerinden hem bireysel hem de kurumsal müşterilerimize bankacılık hizmetleri sunulurken, 444 29 29 Fish Çağrı Merkezi'miz de Fish kart sahiplerine hizmet vermektedir.

Ürün kullanımının devamlılığı, müşteri kazanımı, müşteri memnuniyeti, satış ve tahsilat odaklı çalışmalarıyla müşteriye maksimum fayda sağlayan bir iletişim merkezi olarak faaliyet gösteren ve bankacılık sektöründeki en büyük çağrı merkezlerinden biri olan Akbank Çağrı Merkezi, 1.000 kişiden fazla çalışanıyla 2010 yılında 5 milyona yakın farklı müşteriye hizmet vermiştir.

Akbank Çağrı Merkezi, 2010 yılında 39 milyondan fazla çağrı karşılamış, 15 milyonun üzerinde dış arama yaparak 117 milyon işlem gerçekleştirmiştir.

Yanıtlanan çağrıların %11,5'i satışa dönüştürülmüştür. 2010 yılında müşterilere sunulan sigorta ürün çeşitliliği zenginleştirilerek prim üretimi bir önceki yıla göre 1,4 kat artırılmış, banka genelindeki sigorta satışlarının %40'ı, kart satışlarının %31'i Çağrı Merkezi üzerinden gerçekleşmiştir.

Görüntülü Telefon Şubesi Hizmetleri

Akbank Çağrı Merkezi'ni 3G uyumlu cep telefonlarından görüntülü olarak arayan Turkcell 3G aboneleri, 2009 yılından itibaren Akbank Görüntülü Telefon Şubesi ile bankacılık işlemlerini hem duyarak, hem de görerek çok daha hızlı ve kolay gerçekleştirebilmektedir. Akbank Çağrı Merkezi, Türkiye'nin GSM operatörlerinin 3G lansmanıyla aynı anda hem video IVR (IVVR), hem de video agent hizmetini başlatarak öncü hizmetlerine bir yenisini daha eklemiştir.

Mobil Bankacılık: Cep Telefonu Olan Herkese Bankacılık Hizmetleri

Ülkemizde cep telefonlarının her yörede yaygın olarak kullanılması, bankacılık hizmetlerinin bir kısmının cep telefonları aracılığıyla yapılmasını mümkün kılmıştır. Akbank'ın smsŞubesi, CepŞubesi ve wap.akbank.com.tr platformlarıyla hizmet verdiği mobil bankacılık, çok hızlı büyüyen alternatif dağıtım kanallarından biridir. Bir milyondan fazla müşterimizin hizmet aldığı smsŞubesi, müşterilerimizin hesap ve kredi kartıyla ilgili bilgi-bakiye öğrenme ve diğer bankacılık ihtiyaçlarını hızlı ve kolay şekilde karşılamalarına olanak vermekte, söz konusu işlemlerin konvansiyonel kanallarımızda yarattığı operasyonel yükü azaltmaktadır.

05 MÜŞTERİLERİMİZE KATTIĞIMIZ DEĞER

2008 yılı sonunda hizmet vermeye başlayan CepŞubesi'yle, Bankamızın internet platformunda sunulan hizmet zenginliğinin mobil platforma taşınması amaçlanmaktadır. Bireysel İnternet Şubesi kullanıcısı olan tüm müşterilerimiz Akbank CepŞubesi'ni de kullanabilmektedir. Para transferleri, bilgi ve bakiye öğrenme, yatırım işlemleri, ödeme işlemleri gibi, müşterilerin en fazla ihtiyaç duyduğu hizmetleri sunan CepŞubesi'nin fonksiyonel açıdan zenginleştirilmesi için devamlı olarak yatırım yapılmaktadır.

Akbank'ın 2009 yılında devreye giren 3G altyapısına uyumlu hale getirdiği kanallardan biri olan wap.akbank.com.tr'de, Türkiye'de finans alanındaki ilk sanal karakter (avatar) uygulaması ve mobil ortamda ilk haritalı lokasyon hizmeti hayata geçirilmiştir. "En Yakın Akbank" uygulamasıyla da ziyaretçiler cep telefonlarından Akbank ATM/BTM ve şubelerini harita üzerinde görüntüleyebilmektedir.

Akbank'ta Yenilikçilik Uygulamaları

Müşterilerimizin beklentilerine cevap vermek ve memnuniyetlerini arttırmak amacıyla Bankamız içinde çeşitli yenilikçilik faaliyetleri yürütülmektedir.

Ürün Geliştirme

2010 yılında, Ürün ve Kanal Geliştirme Birimi altında kurulan Akbank Ürün Geliştirme Grubu, sürekli gelişim ve inovasyon fırsatlarının yaratılmasını sağlayarak, Akbank'ın geleceğe yönelik yatırımlarında önemli bir rol üstlenmiştir. Bankacılık alanındaki ve dünyadaki yeni trendler takip edilirken, bankacılık ürünlerinin çevresel ve sosyal etkilerini yönetme amaçlı girişim ve uygulamalar da belirlenerek bu trendlere uygun ürünler geliştirilmektedir.

Çalışanlarımızın Yenilikçilik Fikirleri

Yenilikçilik Elçileri

Bankamız bünyesinde yenilikçi fikirlerin gelişmesi, bunların objektif biçimde değerlendirilmesi ve projelendirilmesi için çalışmalar yapılmaktadır. Genel Müdürlük, Bölge Müdürlükleri ve Şube çalışanlarımızdan oluşan 127 kişilik Yenilikçilik Elçileri ekibimiz bulunmaktadır. Yenilikçilik Elçileri aldıkları yaratıcı ve yenilikçi düşünme teknikleri ve kurum içerisinde yenilikçilik liderliği eğitimleriyle dönemsel olarak düzenledikleri çalıştaylarda Bankamızın strateji ve İş Birimlerimizin ihtiyaçlarına göre belirlenen konularda fikir üretmektedirler.

Çalışanlarımızın yenilikçilik bağlamında bilinçlendirilmesi amacıyla "1001 Haber" adlı bir aylık bülten yayınlanmaktadır. 1001 Haber, hem bankacılık hem de diğer sektörlerdeki yenilikçi uygulamalardan örnekler veren, konu hakkında yazılmış makaleleri ve dünyadan başarılı örnekleri içeren bir yayındır.

Öneri Sistemi

Hizmetlerimizi ve iş süreçlerimizi sürekli iyileştirmek amacıyla kurduğumuz bir başka sistem de "Aklınla 1001 Yaşa" platformudur. Tüm çalışanlarımız "1001 Fikir Öneri Sistemi" adını verdiğimiz uygulama aracılığıyla ilgili İş Birimleri'ne öneriler sunabilmektedir. Bir ön değerlendirmeden geçtikten sonra seçilen ve uygulanabilir önerilerle ilgili aksiyon planları yapılmakta ve öneri sahibine bilgi verilmektedir. Her ay 'ayın önerisi' seçilerek, öneri sahibi ve fikri bir duyuru aracılığıyla tüm çalışanlarımızla paylaşılmaktadır. Ayrıca web sitemiz, Akbank Çağrı Merkezi ve sosyal medya kanalıyla müşterilerimizden gelen öneriler de düzenli bir şekilde Öneri Sistemimize dahil edilmekte ve aynı şekilde değerlendirilmektedir.

Ocak-Aralık 2010 faaliyet döneminde 9.504 çalışan, 1.600 müşteri önerisi olmak üzere toplam 11.104 fikir, Öneri Sistemimize ulaşmıştır. Bunlar arasından uygulamaya konulan fikirlerden bazı örnekleri aşağıda görebilirsiniz.

- Akbank Çağrı Merkezi'nde Sesli Yanıt Sistemi aracılığıyla, kredi kartı limitini yükseltme imkanı
- Enerji tasarrufu ve verimliliği konusundaki yatırımlara destek olmak amacıyla "Enerji Dostu Kredi" verilmesi
- İnternet bankacılığı kanalıyla günün her saati fatura ödemesi yapabilme imkanı

Alternatif Dağıtım Kanallarında Yeni Uygulamalar

Akbank, 2010 yılında teknolojideki gelişmelere paralel olarak, mobil bankacılık kanallarına yenilerini eklemiştir. Banka, bu yaklaşımla iPad Şubesi, Wings Gezgin, iPad Yatırımcı, Panik Yok, Kredi, iPhone

05 MÜŞTERİLERİMİZE KATTIĞIMIZ DEĞER

Yatırımcı, Akbank Sanat gibi, müşterisi olsun olmasın tüm iPad ve iPhone kullanıcılarının kullanımına yönelik sektörde ilk ve öncü uygulamalara imza atmıştır. Doğrudan Pazarlama İletişimcileri Derneği'nin (DPİD) her yıl düzenlediği Doğrudan Pazarlama Ödülleri kapsamında Akbank, iPhone-iPad Yatırımcı uygulamalarıyla 2010 yılı Doğrudan Pazarlama Mobil Pazarlama Kampanyası kategorisinde birincilik ödülüne layık görülmüştür.

Müşterilerine yenilikçi ve fark yaratan uygulamalar sunmayı hedefleyen Akbank Çağrı Merkezi 2010 yılında Mortgage konusunda uzmanlaşmış müşteri temsilcileri ile özel bir numaradan hizmet vermeye başlamıştır.

Teknolojik Gelişmeler, Yeni Mecralar: Twitter, Facebook

İnternetin ve dolayısıyla iletişim metotlarının hızla geliştiği günümüz dünyasında daima müşterilerimizin yanında olmaya devam etmekteyiz. Bu amaçla, Türkiye'de 23 milyon kullanıcısı bulunan Facebook'ta, markalarımızın sayfalarını yaratmış bulunuyoruz facebook.com/akbank Bunun yanında, Twitter'da da çeşitli ürün ve markalarımızın hesaplarını açarak, müşterilerimize bizi istedikleri kanaldan takip edebilme imkanı tanımaktayız twitter.com/akbank Sosyal Medya'da Akbank ve markaları adına ayrı ayrı sayfalara sahibiz ve bunları takip eden kullanıcılarımızla ilgili kampanya ve fırsatları paylaşmaya devam ediyoruz. Bu kapsamda Akbank, Axess, Wings, Fish, exi26, Akbank Yatırımcı ve Akbank Sanat markalarımızın sayfalarında müşterilerimizle buluşmayı sürdürüyoruz. Kullanıcılarımızla daha sıcak bir şekilde iletişime geçebilmek için yarattığımız oyun ve yarışmalar sayesinde de bu sayfalarımız yoğun bir şekilde takip edilmektedir.

Güvenli Bankacılık

Bankacılık ürün ve hizmetlerinde güvenlik, "müşteri bilgilerinin gizliliği ve güvenliği, ürünün kullanımında yaşanan sorunların en sağlıklı, risksiz ve hızlı yoldan ilgili birimlere iletilerek çözümü" anlamına gelmektedir. Ürünün satışından itibaren, Akbank'ın bu konudaki sorumluluğu başlar ve ürün veya hizmetin tüm yaşam döngüsü süresince devam eder. Herhangi bir aşamada yaşanan olumsuzluk, müşteri kaybına ve Bankamızın itibarının olumsuz etkilenmesine neden olur. Bu nedenle her aşamada 'güvenli kullanım' konusunda müşteri memnuniyetini sağlamakla yükümlüyüz.

Bilgi Güvenliği

Güvenli bankacılık ilkesi özellikle internet ve telefon bankacılığıyla kredi kartları hizmetlerimizin temel taşıdır. Müşterilerimizin parasal güvenliğini en üst düzeyde sağlamak için sistemsel olarak üst düzey güvenlik önlemleriyle korunmaktadır. Güvenlik önlemlerinin gerektiği düzeyde sağlanabilmesi için, müşterilerimiz tarafından alınabilecek önlemler konusunda müşterilerimizin farkındalıklarını arttırarak, dikkat etmeleri gereken unsurları web sitemizde duyurmaktayız.
http://www.akbank.com/guvenlik-uyarilari-2392.aspx

Ayrıca, bankamız müşterilerine şube ve alternatif dağıtım kanallarından sunulan hizmetlerde teknoloji kaynaklı tehditleri sürekli olarak izlemek ve Bankamıza dönük teknoloji kaynaklı iç ve dış tehditleri ve riskleri engellemek, minimize etmek, durdurmak amacıyla öneriler geliştirmek ve stratejik kararlar almak için güvenlik komiteleri kurulmuştur.

Güvenlik Komitesi, potansiyel dolandırıcılık tehditlerini öngörmek veya mevcut riskleri ortadan kaldırmak için çözüm önerileri geliştiren çalışma komitesidir. Bilgi Teknolojileri - Genel Müdür Yardımcısının başkanlığında ayda en az bir kere gündemli toplanan bu Komite, toplantılarında öneri geliştirerek çözüm üretir ve gerektiği durumlarda üst Komite'ye bilgi veya onay için rapor hazırlar. Güvenlik Üst Komitesi; potansiyel dolandırıcılık tehditlerini önlemek için Güvenlik Komitesi tarafından geliştirilen önerileri aylık olarak izler ve gerektiği durumda toplanarak gündem konularını görüşür ve karar alır. Güvenlik Üst Komitesi, çalışmalarını doğrudan Genel Müdürlüğe raporlar. Komite üyeleri ise, Genel Müdür yardımcılarından oluşmaktadır.

Alternatif Dağıtım Kanallarında Güvenlik Önlemleri

Akbank'ın tüm Alternatif Dağıtım Kanalları, müşterilerinin finansal güvenliğini en üst düzeyde sağlamak için sistemli olarak üst düzey güvenlik önlemleriyle korunmaktadır. Bu güvenlik önlemlerinin

gerektiği düzeyde sağlanabilmesi için, müşterilerimizin dikkat etmeleri gereken bilgiler internet sitemizde yayınlanarak duyurulmakta ve dikkatle okunması tavsiye edilmektedir.

Cep Şifre: Bireysel ve Kurumsal İnternet Şubeleri ve Bireysel Telefon Şubesi üzerinden yapılan havale, EFT gibi tüm para transferleri, Kredi Kartı İşlemleri ve Bağışlar gibi birçok işlem müşterinin bankamızda kayıtlı cep telefonuna Mobil Kısa Mesaj ile gönderilen CepŞifre'nin doğrulanmasıyla gerçekleştirilmektedir.

Mobil İmza: Akbank Bireysel İnternet Şubesi ve CepŞubesi üzerinden yapılan Para Transferi, Kredi Kartı İşlemleri ve Bağışlar gibi birçok işlem Mobil İmza ile gerçekleştirilebilmektedir.

IP / ISS Kısıtlaması: *İnternet Şubesi girişleri müşterilerimizin sadece kendi belirledikleri IP'lerden ya da İnternet Servis Sağlayıcıları (ISS) üzerinden giriş yapılabilecek şekilde kısıtlanabilmektedir.*

Tarih / Saat Kısıtlaması: Müşterilerimiz İnternet Şubesi kullanımlarını sadece kendi belirledikleri tarih ve saat aralığında işlem yapılabilecek şekilde sınırlandırabilmektedir.

CepŞubesi Güvenlik Önlemleri: CepŞubesi'ne sadece müşterimizin bankamızda kayıtlı bulunan cep telefonları üzerinden ve mobil imza, wap otp/sms link ile giriş yapılabilmektedir. Müşterilerimizin Cep Şubesi'ne son giriş tarihleri de ana sayfa üzerinde gösterilmektedir.

smsŞubesi Güvenlik Önlemleri: 4425 smsŞubesi hizmetinin bir parçası olan 4425 smsCüzdan uygulamasıyla para gönderilebilmesi için, müşterinin güvenli telefon tanımının yaptırılmış olması gerekmektedir.

Çağrı Merkezi'nde Güvenlik Uygulamaları: Akbank Çağrı Merkezinde, bankamız ve müşteri gizliliği için müşteriyle temas edilen her uygulamada, farklı yetkilendirme seviyeleri ve güvenlik önlemleri uygulanmaktadır. Müşteri Temsilcilerimizle yapılan tüm görüşmeler kayıt altına alınmakta ve çağrı kapandığında müşteri bilgilerinin kısıtlı görüntülenmesi sağlanarak müşteri talebi dışında işlem yapılması engellenmektedir. Kimlik doğrulamasında kullanılan parametreler, işlemlerin risk seviyesine göre farklılaşmaktadır. Kimlik doğrulamada kullanılan şifre vb. gizli bilgiler hiçbir zaman müşteri temsilcisi tarafından sesli olarak alınmamakta ve müşteriler şifrelerini girmek üzere "Sesli Yanıt Sistemi"ne yönlendirilmektedir. Bunlara ek olarak parasal işlemlerdeki riskin minimize edilmesi amacıyla "işlem bazında tutar limiti" ya da "maksimum işlem adedi" gibi ilave kontroller de uygulanmaktadır.

Dolandırıcılığın önlenmesine yönelik gerekli önlemler alınarak, güvenlik birimleriyle paylaşılmakta, çağrı dinleme ve değerlendirme yöntemleriyle her konuda takip sağlanmaktadır. Tüm işlemler kayıt altına alınarak raporlanırken, müşteriyle ilgili her türlü bilgi çoğaltımı denetlenmekte, üçüncü şahıslara hiçbir şekilde bilgi verilmemektedir.

Kredi Kartlarında Güvenlik Uygulamaları

Bankamızda bilinçli kredi kartı kullanımına yönelik çeşitli kontrol ve güvenlik uygulamaları bulunmaktadır; bunlar aşağıda özetlenmiştir.

Business Kartlarda Sektör Seçimine Göre Harcama: Şirket kartları, kullanıcı şirket tarafından belirlenen sektörlerde harcamaya kapatılabilmektedir.

Şifreli Alışveriş (Chip&PIN): Chip&PIN ile Akbank olarak müşterilerimizi şifreli alışveriş yapmaya yönlendirir ve iletişim kanallarımızda bu konuyu özellikle vurgularız. Kredi kartı işlemlerimizin %92'si şifre ile gerçekleştirilmektedir ve şifre kullanılmayan her işlemde müşterilerimize uyarıcı mobil kısa mesajlar gönderilmektedir. Alınan bu tedbirlerle birlikte kredi kartıyla yapılan sahtekârlık oranlarında ciddi bir azalma yaşanmıştır.

SanalKart ile alışveriş: İnternet üzerinden yapılan alışverişlerin daha güvenli hale getirilebilmesi amacıyla müşterilerimize limitinin sıfır (0) olarak tanımlanabildiği bir kredi kartı oluşturulabilmesi imkanı sağlanmaktadır. Bu özellik sayesinde müşterilerimiz harcama yapılmadan önce, işlem tutarı kadar limit oluşturabilir. Böylece, alışveriş sonrasında kart limiti yine sıfır olarak kalabilecektir. Ayrıca kart fiziksel olarak basılmadığı ve kart bilgileri de basılı karttan farklı olduğu için, daha güvenli alışveriş yapılabilmesine olanak sağlamaktadır.

Şüpheli İşlemlerde Kart Sahibini Bilgilendirme: Kart sahiplerimizin işlemleri özel bir yazılım tarafından çevrimiçi izlenmektedir ve şüpheli görülen durumlarda müşterilerimiz aranarak kendilerine hemen bilgi verilmektedir, gerekli durumlarda ise kredi kartı bloke edilmektedir.

Müşteri Bilgilerinin Gizliliği

Etik İlkelerimiz doğrultusunda, konumumuz nedeniyle sahip olduğumuz müşteri bilgileri amacı dışında kesinlikle kullanılmamaktadır. Müşteri bilgilerinin gizliliğinin sağlanması konusundaki sorumluluklarımız doğrultusunda, bu bilgilerin güvenliğini sağlar ve sadece kanunen yetkili kılınan kişi ve kurumlarla paylaşabiliriz. Herhangi bir çalışan, Banka'daki görevinden herhangi bir nedenle ayrılması halinde, müşterilere ait kişisel ve finansal bilgileri hiçbir şekilde Banka dışına çıkaramaz.

Pazarlama İletişimi ve Yasal Uyum

Reklam, pazarlama iletişimi ve sponsorluk faaliyetlerimiz sırasında, müşteri mağduriyetine mahal vermemek amacıyla yasalara uyma konusunda azami özeni gösteririz. Reklam ve ilanlarla ilgili olarak şu mevzuatı gözetiriz;

- Türk Ticaret Kanunu (Haksız Rekabete İlişkin Hükümler)
- Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun
- Ticari Reklam ve İlanlara İlişkin İlkeler ve Uygulama Esaslarına Dair Yönetmelik (Sanayi ve Ticaret Bakanlığı)
- Markaların Korunması Hakkında Kanun Hükmünde Kararname
- Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu
- Milli Piyango İdaresi Genel Müdürlüğü Karşılığı Nakit Olmayan Piyangolar ve Çekilişler Hakkında Yönetmelik (Maliye Bakanlığı)
- Ticari Araçlarda Reklam Bulundurulması Hakkında Yönetmelik (İçişleri Bakanlığı)
- Gençlik ve Spor Genel Müdürlüğü Sponsorluk Yönetmeliği (Devlet Bakanı ve Başbakan Yardımcılığı)
- Radyo ve Televizyon Üst Kurulu Telif Hakkı Ödeme Esasları ile Telif Hakkı Sahiplerinin ve Yapımcıların Haklarını Koruma Esas ve Usulleri Yönetmeliği (Radyo ve Televizyon Üst Kurulu)
- Kampanyalı Satışlara İlişkin Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik (Sanayi ve Ticaret Bakanlığı)
- Borçlanma Araçlarının Kurul Kaydına Alınması ve Satışına İlişkin Esaslar Hakkında Tebliğ (Seri: II, No: 22) (Sermaye Piyasası Kurulu)
- Borçlanma Araçlarının Kurul Kaydına Alınması ve İhracında Uyulması Gereken Esaslar ile Borçlanma Araçlarının Nitelikleri Hakkında Tebliğ
- Türkiye Bankalar Birliği Üyesi Bankaların İlan ve Reklam Yaparken Uymakla Yükümlü Oldukları İlkeler ve Koşullar (Türkiye Bankalar Birliği)

Bireysel Bankacılık'ta Sorumlu Pazarlama İletişimi

Bireysel Bankacılık segmentinde yer alan müşterilerimize yönelik yapılan her türlü reklam ve tanıtım çalışmalarında ilgili yasa ve yönetmeliklere ve Reklam Verenler Derneği gereklerine uyum gösterilmektedir. Akbank olarak tanıtım materyalleri hazırlanırken bu yönetmelikler ışığında, eksiksiz, doğru ve anlaşılır bilgi verilerek iletişim yapılmasına son derece özen göstermekteyiz.

Kredi Kartı Sahipleriyle İletişim

Tüm kredi kartı ürünlerimiz ve ilgili süreçlerimiz Türkiye'de geçerli kanun, yönetmelik ve mevzuat hükümlerine uygundur. Ayrıca Bankalararası Kart Merkezi (BKM), Türkiye Bankalar Birliği Visa ve MasterCard gibi üyesi olduğumuz kuruluşların tüm kuralları eksiksiz uygulanmaktadır. Bu doğrultuda, müşterilerimize kredi kartlarıyla ilgili tüm koşul ve yaptırımlar hakkında açık ve net bilgi ve mesajlar verilmektedir.

Açık fiyatlama politikası çerçevesinde müşteriyi yanıltıcı reklamlar kullanılmamaktadır. Örneğin; kart aidatları ya da hizmet ücretlerinde oluşacak fiyat veya faiz değişiklikleri, müşterilerimize yansıtılmadan bir ay önce ekstrelerde 12 punto ile yazılı olarak duyurulur. Ayrıca web sitemizde de bu tür bilgilere yer verilir ve tüm müşterilerimize fiyat yansıtılmadan önce istedikleri kararı almaları için zaman tanınır. Televizyonda yayınlanan kredi kartı reklamlarımızda açıklayıcı dipnotlar yer alır ve bunların okunaklı olması için harf büyüklüğüne ve akışın yavaş olmasına özellikle dikkat edilir.

Kredi kartlarına yönelik detaylı bilgi ve uygulamalara şu adreslerden ulaşılabilir:

- http://www.axess.com.tr/faiz-ve-ucretler-.aspx

- http://www.wingscard.com.tr/wings-dunyasi/faiz-ve-ucretler.html
- http://www.fishcard.com.tr/faiz_ve_ucretler.htm

Fiyatlama politikamıza ek olarak, Akbank Kredi Kartı sahipleriyle iletişimde de duyarlı davranılmaktadır. Kampanya ve yeniliklerimizi web sitemiz dışında, bu kanallardan ulaşılmayı tercih eden müşterilerimize haftada maksimum üç e-posta ve iki mobil kısa mesajla duyurulmaktadır. İletişim kirliliği yaratmamaya özen gösterip, dinlenme saatlerinde ve mesai saatleri dışında gönderim yapılmamaktadır.

Müşteri Memnuniyeti

Verdiğimiz tüm hizmetlerde müşterilerimizle her temas anında maksimum müşteri memnuniyeti sağlamayı hedeflemekteyiz. Bu önemli hedefe ulaşmak için gösterdiğimiz yoğun çaba ve faaliyetlere şu tür örnekler verilebilir:

- Çalışanlarımızın eğitimi ve bilinçlendirilmesi,
- Şubelerimizin ve diğer dağıtım kanallarımızın sundukları hizmet kalitesi düzeylerinin yakından izlenmesi,
- Müşterimizin Bankamız ile teması sonrasında memnuniyetlerinin ölçülmesi ve raporlama sistemlerinin kullanılması,
- Gelişime açık olan alanların iyileştirilmesi ve geliştirilmesi adına aksiyon alınmasıdır.

Müşteri odaklı hizmet anlayışı ile müşterilerimize mükemmel bankacılık deneyimini yaşatmak amacıyla Akbank içinde gelişmiş ölçme ve değerlendirme sistemleri kullanılmaktadır.

İş Akış Yönetimi

Müşterilerimizle temas halinde olan dağıtım kanallarında etkinliğin sağlanması ve ilgili operasyonel süreçlerde verimliliğin artırılması amacıyla süreçlerin detaylı şekilde incelenmesi gerekmektedir. Bu amaçla Akbank'ta iş süreçleri yönetim metodolojisi olarak İş Akış Yönetimi (Business Process Management - BPM) yaklaşımı benimsenmiştir. Bu yaklaşımla başta bilgi teknolojileri, veri, organizasyon ve ürün olmak üzere bütünsellik içinde değerlendirilen tüm unsurlar sayesinde müşteri ihtiyaçları daha etkin ve hızlı bir biçimde karşılanmaktadır. Bu yaklaşımın bir uzantısı olarak yürütülen Süreç Yeniden Yapılandırma Projesi kapsamında ise gerekli sistem geliştirme ve altyapı iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır.

Müşteri Memnuniyeti Anketi

Müşterilerimiz hizmetlerimizle ilgili beklentilerini bize, Akbank Çağrı Merkezini arayarak ya da e-posta ve faks ile bildirebilirler. Bunun yanı sıra düzenli müşteri memnuniyeti anketlerimiz de etkin bir müşteri geribildirim platformu niteliğindedir. Aylık ve yıllık döngüler halindeki müşteri memnuniyet araştırmaları hem farklı segmentlerdeki müşterilerimizin Bankamızdan beklentilerini ve memnuniyet düzeylerini ölçmek, hem de güçlü olduğumuz ve geliştirmemiz gereken alanları belirlemek amacıyla gerçekleştirilmektedir.

Müşteri Memnuniyeti Anketi Sonuçları

2010 yılında Müşteri Memnuniyet Anketimiz yurtiçinde farklı il ve bölgelerden Bankamızın aktif müşteri dağılımına uygun olarak seçilen yaklaşık 6.000 kişiyle yapılmıştır. Rakamlar 2009 yılı ile karşılaştırıldığında Bireysel, Kredi Kartı ve Kurumsal segmentlerdeki memnuniyet düzeylerimiz yerini korurken, Şirket ve Ticari segmentlerde önemli artış kaydedilmiştir. Rakamlardaki performans artışının Bankamızın müşteri memnuniyeti odaklı felsefesinden, hizmet kalitesine verdiği önemden ve bu konularda aktif bir biçimde attığı adımlardan kaynaklandığı düşünülmektedir.

Müşteri Memnuniyeti Oranları

Müşteri Segmenti	2009	2010
Bireysel	80	82
Kredi Kartı	72	71
Şirket	70	84
Ticari	79	88
Kurumsal	80	82
Akbank (Genel)	**76**	**82**

*Tavan puan 100'dür.

Müşterilerimizin birebir işlem yaptığı dağıtım kanallarında kullanılan ve çalışanlarımızın müşterilerimize hizmet vermekte yararlanılan programların yüksek hızlı ve kullanımlarının kolay olmasıyla birlikte; bunların, kullandıkları form ve raporların anlaşılır olması gibi unsurlar, müşteri

memnuniyetini etkileyen önemli faktörlerdendir. Adı geçen hizmetlerimizin geliştirilmesi aşamasında kullanım kolaylığı sağlanması amacıyla müşterilerimizin ve çalışanlarımızın görüşleri alınarak ihtiyaçları belirlenmektedir.

Şikayet Yönetimi

En mükemmel bankacılık hizmetini sunarak müşterilerimizi memnun etmek için azami özen gösteririz, ancak herşeye rağmen doğabilecek şikayet durumlarında sözkonusu şikayete Bankamız usulleri çerçevesinde ve hızla çözüm üretmeye çalışır, benzer durumların tekrarlanmaması için gerekli aksiyonları alırız.

Müşterilerimiz, şubelerimiz, telefon, web sitemiz, e-posta, faks, posta kanalıyla şikayet, talep, teşekkür ve önerilerini Bankamıza iletebilmektedirler. Tüm müşteri bildirimleri, Bankamızın sistemine entegre edilmiş merkezi bir platformdan yönetilmektedir. Müşteri bildirimlerini ilk başvuru noktasında çözümleme ve en kısa sürede uygun kanaldan müşteriye geri dönüş yapma hedefi içinde çalışırız. Değerlendirilen bildirimler etkin şekilde analiz edilerek, sunduğumuz ürün ve hizmetlerin kalitesini iyileştirmek ve geliştirmek üzere kullanılmaktadır. Müşteri Şikayet Yönetimi anlayışımız; münferit müşterinin şikayetini çözebilmekle sınırlı kalmayıp, şikayetin gerçek nedenini irdelemek ve gerektiğinde kalıcı çözüm önerileri üretebilmektir.

Bankamızın Müşteri Şikayet Yönetimi uygulama ve süreçleri Eylül 2007'den bu yana British Standards Institution'dan (BSI) alınan sertifikayla Şikayet Yönetimi ISO 10002 Kalite Standartları'na uyumludur.

İnsan Kaynakları Politikamız

Bankamızın temel insan kaynakları politikaları, misyon ve hedefleriyle uyumlu insan kaynakları stratejileri oluşturmak, iş birimlerini stratejik iş ortağı olarak benimseyerek kurumsal yapıya, işleyişe ve insan kaynağına yön vermektir.

İK politikalarımızın odak noktaları;

- en iyi adayların Bankamıza kazandırılması,
- kurum kültürünün ve iş yapma anlayışının sürekli geliştirilmesi,
- hedef ve stratejiler paralelinde insan kaynağına etkin ve doğru yatırım yapılması,
- katılımcı kariyer planlaması,
- hedef ve yetkinlik bazlı, şeffaf ve adil performans yönetimi, teşvik edici ve üstün performansı destekleyici ödüllendirmedir.

İşe Alım Politikamız: Sürdürülebilir Başarı Sağlamak, En İyilerle Çalışmak

İnsan Kaynakları uygulamalarımızla, nitelikli, özgüveni yüksek, değer yaratabilen bireylerin çalışmak istediği şirketler arasında en ön sırada yer almayı ve çalışanların parçası olmaktan gurur duyduğu bir kurum olmayı hedefliyoruz.

Akbank'ın istihdama yaklaşımı; nitelikli ve iyi eğitimli kişileri ırk, dil, din, cinsiyet ve yaş dahil hiçbir ayrım olmaksızın bünyesine katmaktır. Bu doğrultuda işe alım politikamız, adil, uluslararası alanda kabul görmüş objektif ölçüm ve değerlendirme yöntemleriyle, organizasyonumuzdaki açık pozisyonlara en uygun adayların Bankamıza kazandırılmasıdır. Politikamız çoğunlukla yeni mezun ve iş deneyimi olmayan adayları bünyemize katmaya odaklanmıştır. Amacımız dinamik ve yenilikçi bakış açımızla geleceğin liderlerini yetiştirebilmek, onlara bankacılık sektöründe kariyer fırsatları sunmaktır.

Bankamız; hizmet verdiği lokasyonlarında müşterisine en iyi müşteri deneyimini yaşatmayı hedeflemekte ve kendini bu yönde geliştirmektedir. Tüm hizmet noktalarımız eşit öneme sahiptir, dolayısıyla lokasyona bağlı olarak; hem müşterimize verdiğimiz hizmette hem de çalışanlarımıza yönelik uygulama ve yaklaşımlarımızda farklılık söz konusu değildir. Ancak, şubelerimizin lokasyonlarına yakın bölgelerden işe alım yapılması, söz konusu lokasyona istihdam sağlanması tercih edilmektedir. Türkiye sınırları dışında Malta'da şubemiz bulunmakta ve bu lokasyonumuz için, Şube en üst yönetim kademesi dışında yerel istihdam yaratmamız söz konusudur.

Önemli Operasyonel Değişiklikler Konusunda Asgari İhbar Süresi

Önemli operasyonel değişiklikler konusunda ihbar süreleri, çalışanların kıdemlerine göre değişmektedir. Bankamızda İş Kanunu ve Toplu İş Sözleşmesi'nde belirtilen ihbar süreleri uygulanmaktadır. Hizmet süresi üç yıldan daha uzun olan çalışanlar için bu süre, toplu iş sözleşmesi kapsamındakiler için onbir hafta diğerleri için sekiz haftadır. Nakillerde ise yeni görev yerlerinde işe başlamaları için çalışanlara, aynı şehir için üç gün, farklı şehirler için onbeş gün süre tanınmaktadır.

Kurum İçi İş İlanları (Job Posting)

İş performansımız ve verimliliğimiz doğrultusunda, organizasyonumuzda oluşan açık pozisyonlarımız öncelikli olarak çalışanlarımıza kurumsal portalımızdaki özel alandan duyurulmaktadır.

Açık pozisyon için gerekli olan niteliklerin de belirtildiği bu ilanlarımıza çalışanlarımız portal üzerinden başvurabilir ve değerlendirmeye alınabilir. İnsan Kaynakları tarafından gerçekleştirilen mülakatlar sonucunda başvuru sahibi çalışanımız söz konusu pozisyon için uygun bulunduğu takdirde yeni görevine en kısa süre içinde başlamaktadır.

Ücret Politikamız

Gerek çalışanlarımızın çoğunluğunu oluşturan şubelerimizde, gerekse diğer lokasyonlarımızda işe giriş seviyesindeki ücret politikamız aynıdır. Akbank'ta ücret politikası minimum kamu tarafından belirlenen asgari ücret olacak şekilde yapılandırılmakta, adil ve performansa dayalı bir sistem yürütülmektedir. İş deneyimi olmayan personel alımları üç farklı unvana göre yapılmaktadır: Özel Güvenlik Görevlisi, Asistan ve Yönetici Adayı. Özel Güvenlik Görevlileri'nin giriş ücreti asgari ücret kadar, Asistanlar'ın giriş ücreti asgari ücretin %48 üzerinde, Yönetici Adayları'nın giriş ücreti ise asgari ücretin %100 üzerindedir.

06 ÇALIŞANLARIMIZ

Ayrıca, kişisel gelişim ve yetkinliklerin önemine ve gelişimine inanan bir anlayışla, çalışanlarımızdan yabancı dil bilenlere ek ödemeler yapılmakta, bilmeyenlerin de çeşitli eğitim kurumlarından ayrıcalık sağlanarak yabancı dillerini geliştirmeleri teşvik edilmektedir.

Çalışan Profilimiz

Bankamızın en önemli faaliyet alanları müşterimizle birebir temas noktası olan şubelerimizdir ve çalışanlarımızın çoğunluğunu şubelerimizde görevli takım arkadaşlarımız oluşturmaktadır.

Çalışanlarımızın Sayısı

31.12.2010 tarihi itibarıyla toplam çalışan sayımız dokuzu Yönetim Kurulu üyesi ve 15.330'ü diğer çalışanlar olmak üzere toplam 15.339 kişidir.

Akbank'ta, bir danışman dışında yarı zamanlı çalışan bulunmamaktadır. En önemli paydaşlarımızdan üniversite öğrencisi gençlerin bir ila üç ay arasındaki staj uygulamaları dahil olmak üzere tüm çalışanlarımız kadroludur ve "tam zamanlı" statüsünde değerlendirilmektedir. Tam zamanlı çalışanlarımıza sağlanan katkılar sadece kişinin performansına göre farklılık gösterebilir.

Kadrolu çalışanlarımıza ek olarak, ihtiyaçlar doğrultusunda Banka dışındaki işgücünden de yararlanılmaktadır. Özellikle Operasyon-Çağrı Merkezi, Bireysel Bankacılık ve Bilgi Teknolojileri İş Birimlerimiz Banka dışındaki işgücünden faydalanmaktadır ve bu şekilde 2010'da toplam 1.575 kişi ve 2009'da toplam 3.882 kişi bankamız için çalışmıştır.

Akbank'ın işgücü dağılımı aşağıdaki tabloda verilmiştir. 2009 yılından bu yana, norm ve fiili kadrolarımız ihtiyaçlarımız paralelinde planlanmış ve artış göstermiştir.

Çalışanlarımızın Sayısı	2009	2010
Genel Müdürlük*	2.269	2.249
Akbank Bankacılık Merkezi	2.584	2.971
Bölge Müdürlükleri	398	434
Şubeler**	9.463	9.676
Banka Geneli	**14.714**	**15.330**

*Yönetim Kurulu hariç sayılardır.
** Malta'daki şube çalışanları dahildir.

Cinsiyet Dağılımı

Bankamız; herhangi bir cinsiyet ya da yaş ayrımcılığı olmaksızın, dengeli, eşitlikçi bir kadro dağılımını prensip olarak benimsemiştir. Üst ve orta yönetim kadrolarındaki kadın çalışanlarımızın oranı, yurtdışındaki çoğu şirket ve bankalardaki oranların üzerindedir.

Cinsiyet Dağılımı (%)	2009		2010		2010 Toplam Çalışan Sayısı	
Kadrolar	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın
Yönetim Kurulu	88,9	11,1	87,5	12,5	8	1
Üst Yönetim	68,1	31,9	66,0	34,0	731	377
Orta Yönetim	43,5	56,5	43,3	56,7	609	797
Denetçiler	70,9	29,1	72,1	27,9	191	74
Yönetici Yardımcıları	42,1	57,9	42,3	57,7	4.764	6.504
Diğer*	73,1	26,9	73,4	26,6	130	47
Güvenlik	99,8	0,2	99,6	0,4	1.102	4
Banka Toplamı	**48,9**	**51,1**	**49,1**	**50,9**	**7.535**	**7.804**

*Avukatlar, mimarlar, mühendisler, destek elemanları ve teknisyenler gibi bankacılık dışı görevleri içermektedir.

06 ÇALIŞANLARIMIZ

Yaş Dağılımı

Yaş ortalamasının 32 olduğu çalışanlarımızın, güvenlik görevlileri hariç %92'sini üniversite mezunları oluşturmaktadır.

Cinsiyet Dağılımı (%)	2009			2010		
Kadrolar	30 Yaş Altı	30-50 Yaş Arası	50 Yaş ve Üzeri	30 Yaş Altı	30-50 Yaş Arası	50 Yaş ve Üzeri
Yönetim Kurulu	-	11,1	88,9	-	25,0	75,0
Üst Yönetim	0,1	91,9	8,0	0,1	92,6	7,3
Orta Yönetim	5,2	93,4	1,4	4,6	93,7	1,7
Denetçiler	69,1	30,9	0,0	65,7	34,3	0,0
Yönetici Yardımcıları	56,2	43,6	0,2	51,3	48,5	0,2
Diğer*	28,0	68,7	3,3	23,7	72,9	3,4
Güvenlik	48,9	50,1	1,0	47,0	52,9	0,1
Banka Toplamı	**47,0**	**52,0**	**0,9**	**42,9**	**56,2**	**0,9**

*Avukatlar, mimarlar, mühendisler, destek elemanları, teknisyenler gibi bankacılık dışı görevleri içermektedir.

Akbank'ta 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 personelimiz bulunmamaktadır. İşe alma politikamız gereği, sadece reşit olan kişiler Bankamızda çalışabilmektedir. Öğrencilere ve genç çalışanlara staj desteği vermek İnsan Kaynakları prensiplerimiz arasında yer alır. Genç çalışan olarak tanımlanabilecek çalışanlarımız yalnızca lise ve üniversite öğrencisi stajyerlerdir. Lise öğrencisi olan stajyerlerde 4. sınıf, üniversite öğrencilerinde ise 2. ya da 3. sınıfta olma koşulu aranır. Stajyer öğrencilerin kadromuza katılımı dönemsellik gösterdiğinden, 2010 yıl sonu kadromuzda stajyer öğrenci bulunmamaktadır.

İşgücü Devir Hızı Oranları

Bankamızdan ayrılanların toplam sayısı; 2009 yılında 860, 2010 yılında ise 1.096 kişidir. Ayrılanların görev yerlerine, yaş grubuna ve cinsiyete göre işgücü devir hızları aşağıdaki gibidir.

Görev yerlerine göre işgücü devir hızı aşağıdaki tabloda verilmiştir. Akbank'ın işgücü devir hızında, kriz sonrası işgücü piyasalarının olumluya dönen gelişmelerinin doğrudan etkisiyle; bir önceki seneye göre farklılık görülmektedir. Mevcut oranlar, halen sektör ortalamalarına göre iyi seviyededir.

İşgücü Devir Hızı Oranları	2009	2010
Genel Müdürlük	6,04	8,46
Akbank Bankacılık Merkezi	6,08	9,58
Bölge Müdürlükleri	2,61	4,33
Şubeler	5,75	6,49
Banka Geneli	**5,74**	**7,31**

06 ÇALIŞANLARIMIZ

Yaş grubuna göre işgücü devir hızı aşağıdaki tabloda verilmiştir. Bankamızdan ayrılanların büyük bir bölümünü, beklendiği üzere, emekli olarak ayrılanların da dahil olduğu 50 yaş ve üzeri çalışanlarımız oluşturmaktadır.

Yaş Grubuna Göre İşgücü Devir Hızı Oranları (%)	30 Yaş Altı		30-50 Yaş Arası		50 Yaş ve Üzeri	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010
Genel Müdürlük	8,81	11,4	4,38	6,5	6,25	22,9
Akbank Bankacılık Merkezi	7,27	13,2	4,07	4,8	7,14	20,0
Bölge Müdürlükleri	1,54	4,5	3,64	3,6	0,00	28,6
Şubeler	5,98	6,4	4,90	6,0	46,04	55,6
Banka Geneli	**5,94**	**7,7**	**4,65**	**5,8**	**28,69**	**39,2**

Cinsiyete göre işgücü devir hızı aşağıdaki tabloda verilmiştir. Bu tablodan görüleceği gibi bankamızdan ayrılan kadın ve erkek çalışanların oranları birbirine yakındır.

Cinsiyete Göre İşgücü Devir Hızı Oranları (%)	Erkek		Kadın	
	2009	2010	2009	2010
Genel Müdürlük	5,60	7,94	6,79	9,34
Akbank Bankacılık Merkezi	4,91	7,03	6,62	10,85
Bölge Müdürlükleri	3,33	4,89	0,83	3,09
Şubeler	6,13	6,20	5,40	6,77
Banka Geneli	**5,77**	**6,59**	**5,76**	**7,97**

Bir kişinin çalışmaya zorlanması Akbank'ın çalışma prensipleri dışındadır. İş sözleşmesindeki hükümlere bağlı kalmak koşuluyla çalışanlarımız istifa etmek konusunda özgürdür.

Performans Yönetim Sistemi (PYS)

Akbank'ta adil değerlendirme unsurlarını ön planda tutan, şeffaf, değişen gereksinimlere yanıt verebilecek, gelişime açık ve esnek bir performans sistemi kullanılmaktadır.

Performansa dayalı yönetim anlayışını benimsemiş olan Akbank organizasyonel gelişimini de bu bakış açısıyla şekillendirmektedir. Başarılarımızın sürdürülebilirliği ve gelişim için, tüm çalışanlarımız yılda bir kez performans değerlendirmesine tabi tutulmaktadır.

Söz konusu performans değerlendirmelerinin sonucunda; çalışanlarımızın gelişmesi gereken alanlar tespit edilmekte ve bu alanlara yönelik çeşitli eğitimler düzenlenmekte ve kariyer gelişimleri desteklenmektedir. Bahsi geçen değerlendirmeler ve eğitimlerle çalışanlarımızın farklı görev ve sorumluluklara ait yetkinlikleri saptanmaktadır.

06 ÇALIŞANLARIMIZ

Çalışanlarımız mevcut fonksiyonlarından farklı iş birimlerinde de değerlendirilerek iş çeşitliliği sağlanmaktadır.

Üstün performansı destekleyen ve teşvik eden yönetim anlayışımızla geliştirdiğimiz sistemimizin amacı;

- Çalışanlarımızın hedeflerini gerçekleştirmesini sağlamak, kurum performansını arttırmak,
- Çalışanlarımızın değişen ve gelişen gereksinimlerini daha iyi karşılamak üzere onları yönlendirmek ve geliştirmek,
- Bankamız hedeflerini çalışanlarımızın kişisel hedefleriyle uyumlandırmak,
- Çalışanlarımızın kendilerinden ne beklendiğini daha iyi anlamalarını, işlerini sahiplenmelerini ve hedeflerine ulaşmak için motive olmalarını sağlamak,
- Açık iletişim ve düzenli geri bildirimlerle gelişimlerini sürekli teşvik etmek ve motivasyonu artırmak,
- Çalışanlarımızın katkı ve performanslarını adil ve objektif olarak değerlendirmek, yetkinliklerini Akbank'ın gereksinimleri doğrultusunda şekillendirmek,
- Çalışanlarımızla ilgili kariyer planlaması, eğitim ve diğer İnsan Kaynakları süreçleri gibi konularda doğru kararlar almak ve bu doğrultuda çalışanlarımızın bireysel gelişimini sağlamaktır.

Akbank Performans Yönetim Sistemi Kriterleri, hedef ve yetkinliklerdir. Performans formlarındaki hedef ve yetkinlik çeşitleri, ağırlıkları ve adetleri Akbank İş Birimleri ve İnsan Kaynakları Biriminin ortak çalışması sonucunda kararlaştırılır. Performans dönemi bir yıllık süreyi kapsamaktadır. Performans Yönetim Sistemi ile entegre Operasyon ve Rakamsal Skor kart ölçümleri ise altı aylık dönemler halinde yılda iki kez yapılmaktadır.

Bankamızda Üst Yönetimimizin performans değerlendirmesi hem Bankamızın genel yıl sonu performansı, hem de uzun vadeli sürdürülebilir performansı destekleyen başarı kriterleri dikkate alınarak yapılmaktadır. Bu doğrultuda; Bankamızda Kurumsal Karne (Balanced Scorecard) uygulaması kullanılmaktadır. Üst Yönetimin performansı ise; Finansal, Müşteri, İç Süreçler ve İnsan Kaynakları gibi perspektiflerden ölçümlenmektedir. Dolayısıyla; Üst Yönetimimizin hedef ve başarı göstergelerinde, finansal kriterlere ek olarak, müşteri memnuniyeti, çalışan memnuniyeti oranı, işgücü devir hızı oranı gibi sosyal performans kriterleri de yer almaktadır.

Çalışanlarımıza Sağlanan Faydalar

Akbank T.A.Ş. Mensupları Tekaüt Sandığı Vakfı

Tüm mevcut ve emekli olmuş çalışanlarımız ile bakmakla yükümlü oldukları aile fertleri, Sosyal Güvenlik Kurumu'ndan bağımsız olarak Akbank T.A.Ş. Mensupları Sandığı Vakfı'na bağlıdırlar. Bu sandık tarafından emekli maaşları ödenmekte ve çalışanlarımızın ve emeklilerimizin sadece kendilerinin değil, bakmakla yükümlü oldukları aile fertlerinin de sağlık ihtiyaçları, Sosyal Güvenlik Kurumunun sağladığı imkanlardan daha iyi şartlarda karşılanmaktadır.

Emeklilik

Vakıf; çalışanlardan ve işverenden tahsil ettiği sigorta primleriyle, Sosyal Güvenlik Kurumunun sağladığı haklardan az olmamak üzere, üyelerinin sosyal sigorta yardımlarını yapan ve kendi tüzel kişiliğine sahip bir sosyal güvenlik kurumudur.

Yapılan sigorta yardımlarına hak kazanma koşulları, yasal mevzuat paralelinde olmakla birlikte; sunulan hizmetlerde Sandığın kendi statüsünde yer alan ilave haklarla bu yardımlar daha da arttırılmaktadır.

Sandığın prim gelirleri, her yıl yasayla belirlenen sigorta primlerine esas aylık kazanç tavanı dahilinde (2010/ikinci altı ay için 4.943,40 TL'dir) olmak kaydıyla, çalışan maaşının %33,5'idir. Bunun %14'ü çalışanın maaşından kesilir; %19,5'i ise işveren katkısıdır. Ayrıca, yine aynı sınır dahilinde olmak kaydıyla, çalışanların yıl içindeki toplam kazançlarının %2'si oranındaki prim tutarı İşveren tarafından Vakıf hesabına yatırılır.

Çalışanların emekliliğe hak kazanma koşulları, ilk defa çalışılmaya başlandığı günden itibaren tamamlanması gereken; belli bir sigortalılık süresi, prim ödeme gün sayısı ve yaş şartlarına bağlıdır. Bu üç şartı da yerine getiren çalışana, isteği halinde Sandık tarafından emekli aylığı bağlanır.

Emekli aylığının hesaplanmasında çalışanın; çalışma süresi, bu süre içerisindeki kazançları ve yaşı, diğer

taraftan ülkemizdeki tüketici fiyat indeksi değişim oranı ve gelişme hızı rakamları temel parametrelerdir. Bu değişken parametreler nedeniyle bağlanan aylıklar her çalışan için farklıdır.

Sağlık Hizmetleri

Bankamız kurulduğu yıldan itibaren çalışanlarına güvenli bir çalışma ortamı ve sağlık ihtiyaçlarını karşılamak üzere çeşitli imkanlar sunmaktadır.

Bu kapsamda, sağlık merkezlerimizin bulunduğu illerde ikamet eden Tekaüt Sandığı Vakfı üyelerimiz öncelikle bu merkezlerdeki doktorlara başvurarak gerekli tedaviyi görebilirler. Diğer illerdeki üyelerimiz, istihdam ettiğimiz hekimlerden; uzmanlık ya da operasyon gerektiren hallerde ise, Vakfımızın anlaşmalı olduğu sağlık kuruluşlarından hizmet alabilmektedirler.

Akbank Kurum Katkılı Bireysel Emeklilik Sistemi

Akbank çalışanlarına kurum katkılı Bireysel Emeklilik Sistemi (BES) Hizmetleri de sunulmaktadır. Üst ve orta düzey yöneticiler ile denetçiler sözkonusu kurum katkılı BES planına dahildir. Bankamız tarafından bu unvanlardaki çalışanlarımızın BES sözleşmelerine, aylık brüt maaş tutarının belirli oranında ek katkı payı ödemesi yapılarak, çalışanların tasarruflarına katkıda bulunulmaktadır. Yapılan bu katkıyla motivasyonun ve kuruma olan bağlılığın arttırılması amaçlanmaktadır.

Plana katılım gönüllülük esasına dayanmaktadır. Planın amacı çalışanların mevcut yaşam koşullarına emeklilik dönemlerinde de sahip olmalarını sağlamaktır.

Çalışanların bağlılık ve motivasyonu Akbank için büyük önem taşımaktadır. Bu çerçevede kurum katkılı BES'e özel önem verilmektedir. BES programları İnsan Kaynakları Birimimiz tarafından dikkatle takip edilmektedir ve bu plana dahil olan çalışan sayısının artırılmasına çalışılmaktadır.

Toplu İş Sözleşmesi

Bankamızda, tüm çalışanlarımız tercih ettikleri takdirde her zaman BANKSİS - Banka ve Sigorta İşçileri Sendikasına üye olabilirler ve toplu sözleşme yapma haklarını kullanabilirler.

Çalışanlarımızın %54'ü (8.209 kişi) toplu iş sözleşmesi kapsamı içerisinde bulunmaktadır. Toplu iş sözleşmesi kapsamında; ölüm yardımı, tabii afet yardımı, maluliyet tazminatı, ölüm ve yaralanma tazminatı, şehirlerarası nakli gerçekleştirilen personele göç tazminatı ödemesi gibi haklar tanınmaktadır. Ayrıca, hamile bayan çalışanlarımıza doğum öncesi ve sonrasında sekizer hafta olmak üzere toplam onaltı hafta ücretli doğum izni verilmektedir. Eşi doğum yapan personelimize ise üç gün ücretli izin imkanı tanınmaktadır. Aynı zamanda, Akbank Tekaüt Sandığı Vakfı tarafından çalışanlarımızın doğum masrafları karşılanmakta ve çeşitli yardımlar sağlanmaktadır.

Çalışan Sağlığı ve Güvenliği

Faaliyet konumuz gereği, Bankamızda meslek hastalığı ya da kazası şeklinde nitelendirilebilecek durumlar yaşanmamaktadır. Bununla birlikte, 2010 yılı içinde sağlık raporu alarak hastalık iznine ayrılan 4.855 çalışanımızın kullanmış olduğu izinler toplamı (kayıp işgünü) 40.092 gündür (takvim günü). Bu sayının ortalama çalışan sayısına oranlanması ile hesaplanan kişi başına düşen ortalama sağlık izinli gün sayısı 2,61'dir. 2009 yılında bu oran 2,72 gün olarak kayıt edilmiştir.

Akbank Tekaüt Sandığı (AKSandık) Vakfı internet sayfası üzerinde yayınlanan 'Sağlık Köşesi' ile salgın ya da önemli hastalıklarla ilgili düzenli bilgilendirmeler yapılmaktadır. Acil durumlarda e-posta aracılığıyla bu tür bilgilerin yayılması sağlanmaktadır. www.akteksan.net Akbank çalışanlarının sağlık ve güvenliğine yönelik olarak ilkyardım eğitimleri düzenlemektedir. Bu konuda yasaların zorunlu tuttuğu sayıdaki kişilere sınıf içi eğitim, diğer çalışanlara ise e-öğrenme yoluyla eğitim verilmektedir.

Şubelerimizde bulunan havalandırma sistemleri %100 taze hava ve ısı geri kazanımlı olarak tesis edilmiştir. Bakımları düzenli yapılan sistemler sayesinde çalışanlarımızın alerjik reaksiyonlardan kaynaklanan hastalıklara karşı korunmaları sağlanmaktadır. Ayrıca yine aynı sistemle ilgili standardın öngördüğü değerleri karşılayacak hava kalitesine sahip çalışma ortamları yaratılmaktadır. Kontrolsüz hava hareketleri engellenerek enerji tasarrufu da sağlanmaktadır.

Öğrenenlerin ve Öğretenlerin Bankası: Akbank'ta Kariyer Gelişimi ve Eğitim

Akbank çalışanlarının gelişimini destekleyerek, motivasyon ve iş tatmini yaratmak, Bankamızın ana hedeflerinden birisidir. Akbank, gelişmiş insan kaynakları uygulamalarıyla çalışanların potansiyelleri ve tercihleri doğrultusunda gelişebilmeleri için gerekli ortamı hazırlamakta ve organizasyon içinde üstlenebilecekleri farklı görev ve sorumlulukları planlamaktadır. Kariyer yollarının açıkça tanımlanmış olduğu Akbank'ta çalışanlara esnek ve zengin kariyer fırsatları sunulmaktadır.

Akbank İnsan Kaynakları politikasında stratejik bir öneme sahip olan eğitim sistemiyle tüm çalışanların gelişiminin desteklenmesi, motivasyon ve iş tatmininin artırılması hedeflenmektedir.

Akbank Eğitim Sistemi

Akbank bilginin çalışanlar açısından önemli bir değer, donanımlı insan kaynağının ise ciddi bir rekabet unsuru olduğunun bilinciyle çalışanlarının kişisel ve mesleki gelişimlerine katkı sağlayan eğitim faaliyetleri yürütmektedir. Eğitimler her yıl Akbank'ın stratejileri, sektörün ihtiyaçları ve çalışanların gelişim alanlarına göre değişmektedir.

Akbank Şube ve Genel Müdürlük çalışanlarının eğitim ihtiyaçları, onları temsil eden ilgili İş Birimleri ile görüşülerek belirlenmektedir. Bu görüşmelerde, Bankamız hedef ve stratejilerinin yanı sıra İş Birimleri bazında hedef ve stratejiler de ele alınmakta ve bu doğrultuda yıllık eğitim planı ve bütçesi oluşturulmaktadır. Akbank üst yönetimiyle paylaşılarak, görüş ve onayları doğrultusunda son noktaya getirilen yıllık eğitim planı ve bütçesi, yıl içerisinde ortaya çıkan yeni ihtiyaçlara göre güncellenebilmektedir.

Akbank çalışanları veya yöneticilerinin gelişim alanlarıyla ilgili Eğitim Birimimize doğrudan iletebildikleri eğitim talepleri de incelenerek değerlendirilmektedir.

Akbank eğitim sisteminin amacı çalışanların mevcut işlerini başarılı bir şekilde yerine getirmelerini sağlamak, ayrıca aday oldukları pozisyona gelmeden önce adayları o görevin getirdiği sorumluluklara hazırlamaktır. Çalışanlar mevcut görevleri için kariyer ve sertifikasyon eğitimlerine katılmaktadır, aday oldukları görev için ise özel olarak tasarlanmış "Aday Havuzu" eğitimlerine alınmaktadır.

Bunun yanı sıra Akbank'ta işe yeni başlayan ve bankacılık sektöründeki ilk deneyimini yaşayacak olan Yönetici Adayları ile asistan görev seviyesindeki şube ve Genel Müdürlük çalışanları "Yönetici Adayı" ve "Temel Bankacılık" programlarına katılmaktadırlar. Bu programlarda eğitimler uygulamalı bir şekilde ve pratiğe dönük verilmekte olup, çalışanlarımızda kurum kültürü ve bağlılığının ilk günden oluşturulması amaçlanmaktadır. Altı ay süren "Yönetici Adayı" programında e-öğrenmeyle desteklenen sınıf içi eğitimler uygulanmakta, program şube ve Genel Müdürlük stajlarıyla desteklenmektedir. Yönetici Adayları ayrıca, 1 yıllık birebir mentorluk programına dahil edilerek öncesinde hem mentorlar hem de menteeler hazırlık eğitimlerinden geçirilmektedir.

Akbank çalışanları aldıkları eğitimlerle ilgili görüş, düşünce ve önerilerini öncelikli olarak eğitim sonunda doldurdukları online anketlerle iletmektedir. Bunun dışında egitim@akbank.com e-posta adresine tüm eğitimlerle ilgili soru, talep, öneri ve görüşlerini gönderebilen çalışanlarımız, e-öğrenmelerle ilgili düşüncelerini ise eğitim portalındaki mesaj gönderme fonksiyonuyla paylaşabilmektedir. Tüm anket sonuçları, ilgili eğitim yöneticileri tarafından değerlendirilerek gerekli aksiyonlar yerine getirilmektedir.

Eğitim Programlarımız

Akbank'ın eğitim programları işe giriş, aday havuzu, kariyer, sertifika programları, yeniden yapılanma eğitimleri, proje bazlı eğitimler ve yönetici geliştirme eğitimlerinden oluşmaktadır. Çalışanların yetkinlik düzeyleri, sınıf içi eğitimlerin yanı sıra kişisel ve mesleki gelişimi destekleyen uzaktan eğitim (e-öğrenme ve video konferans) ve işbaşı eğitimi yöntemleriyle de desteklenmektedir.

31 Aralık 2010 tarihi itibarıyla toplam 993.004 saat eğitim yapılmış olup, çalışan başına ortalama 9,46 iş günü eğitim düzenlenmiştir. Toplam eğitim saati 2009 yılına göre %7 artmıştır.

06 ÇALIŞANLARIMIZ

Çalışan Başına Düşen Yıllık Ortalama Eğitim Saatleri

Akbank çalışanlarının 2009 ve 2010 yıllarında aldıkları eğitimlerin toplamı ve çalışan başına düşen yıllık ortalama eğitimler saat ve gün bazında aşağıdaki tablolarda verilmiştir.

Toplam eğitim (saat ve gün)		
Görev Seviyesi	**2009**	**2010**
Müdür ve Üstü	132.815 saat / 18.974 gün	90.733 saat / 12.962 gün
Yönetici*	81.202 saat / 11.600 gün	70.365 saat / 10.052 gün
Yönetici Altı*	714.655 saat / 102.094 gün	831.906 saat / 118.844 gün
Toplam	**928.672 saat / 132.667,4 gün**	**993.004 saat / 141.858 gün**

Kişi başı eğitim (saat ve gün)		
Görev Seviyesi	**2009**	**2010**
Müdür ve Üstü	133,08 saat / 19,01 gün	81,74 saat / 11,68 gün
Yönetici*	59,62 saat / 8,52 gün	50,05 saat / 7,15 gün
Yönetici Altı*	57,85 saat / 8,26 gün	66,64 saat / 9,52 gün
Toplam	**63,11 saat / 9,02 gün**	**66,20 saat / 9,46 gün**

* Görev seviyesi Yönetici ve BT Yönetici olan kişiler "Yönetici", bunun dışında kalan tüm görev seviyeleri "Yönetici Altı" olarak (destek kadrolar dahil) değerlendirilmiştir.

Yolsuzluğu Önleme Konusundaki Eğitimler

Bankacılık sektörü, çalışan kitlesi, müşteri potansiyeli ve iş hacmi itibarıyla, en büyük sektörler arasındadır. Sektörün büyüklüğü ve parasal işlemlerin yoğunluğu, pek çok riski de beraberinde getirmektedir. Bu risklerin başında "yolsuzluk" gelmektedir. Yolsuzluğun, denetim ve eğitimle büyük ölçüde önlenebileceği gerçeğinden hareketle; çalışanlarımızı teknik konularda bilgilendirdiğimiz, yapılması ve yapılmaması gerekenler konusunda bilinçlendirdiğimiz, sınıf içi ve e-öğrenme olarak tasarlanmış çeşitli eğitimlerimiz bulunmaktadır. Bunlar;

Ankes Yönetimi Sahtecilik ve Tırnakçılık Eğitimleri

Ankes Yönetimi, Asistan, Yetkili 4 ve Nakit Yetkililerine yönelik sınıf içinde verilen ve sahte para ayrımının ve tırnakçılıkla ilgili dikkat edilmesi gereken noktaların örnek görseller ve videolar üzerinden anlatıldığı eğitimdir. Eğitim, Bankamıza yeni giren asistanlarımıza Temel Bankacılık Eğitim Programı kapsamında bir gün süreyle, Nakit Yetkilisi görevine gelen çalışanlarımıza ise Kariyer Eğitimleri kapsamında yine bir gün süreyle verilmektedir.

Belge Güvenliği ve Sahtecilik Eğitimleri

Asistan, Yetkili 4 ve Nakit Yetkililerine yönelik olarak karma eğitim yöntemi ile verilmekte olan eğitimde; belgeler üzerinde yapılması gereken kontroller, sahte belgeyi tanımak için dikkat edilmesi gereken konular, sahtecilik ve dolandırıcılık suçunun sosyal ve ekonomik boyutları öğretilmektedir. Eğitim, Bankamıza yeni giren asistanlarımıza Temel Bankacılık Eğitim Programı kapsamında bir gün süreyle, Nakit Yetkilisi görevine gelen çalışanlarımıza ise Kariyer Eğitimleri kapsamında yine bir gün süreyle verilmektedir.

Dolandırıcılık Suçunu Tespit ve Önleme Eğitimleri

Tüm şube çalışanlarına yönelik e-öğrenme olarak tasarlanan eğitimde; kimlik hırsızlığı (nüfus cüzdanı, pasaport vb), internet üzerinden yapılan dolandırıcılıklar, kredi kartı dolandırıcılıkları, ATM dolandırıcılıkları üzerinden geçilmekte ve bu konularda, bankacı olarak dikkat etmemiz gereken noktalar ve almamız gereken önlemler vurgulanmaktadır.

Etik İlkeler E-Öğrenmesi

Banka çalışanlarının, müşterilerle ve birbirleriyle olan ilişkilerini düzenleyen Akbank Etik İlkeleri'nin öğretildiği eğitimdir. Söz konusu eğitim 2007-2008 döneminde Temel Bankacılık ve Yönetici Adayı programlarında sınıf içi olarak iki saat verilmekteydi. Eylül 2008'de e-öğrenmeye dönüştürülen eğitim tüm banka çalışanlarına açılmış ve eğitimin tamamlanması zorunlu tutulmuştur. Etik İlkelerin 2009 yılı içerisinde güncellenmesine paralel olarak e-öğrenme eğitimi de güncellenmiş ve tüm banka çalışanlarının yenilenmiş eğitimi alması tekrar zorunlu tutulmuştur. Akbank'ta işe başlayan her çalışanımıza söz konusu e-öğrenme otomatik olarak atanmaktadır.

Disiplin Yönetmeliği E-Öğrenmesi

Teftiş Kurulumuz tarafından içeriği hazırlanan ve tüm çalışanlara tanımlanan "Disiplin Yönetmeliği E-Öğrenme Modülü"nün herkes tarafından tamamlanması zorunlu tutulmuştur. Söz konusu modülü tamamlamayan çalışanlarımız kendi yöneticilerine ve üst yönetime raporlanmaktadır ve eğitimi tamamlamaları sağlanmaktadır. Bu eğitimde Akbank çalışanlarının görevlerini yerine getirirken iş arkadaşları ve müşterilerle ilişkilerinde iş disiplinine ve işyeri düzenine ne şekilde uymaları gerektiği, kaçınmaları gereken ve disiplin suçu oluşturan davranışlar ve disiplin cezaları öğretilmektedir.

Bilgi Güvenliği E-Öğrenmesi

Bankacılıkta bilginin ve bilgi güvenliğinin, bilgi güvenliğiyle ilgili riskler ile bu konuda yapılması ve yapılmaması gerekenlerin detaylı biçimde anlatıldığı "Bilgi Güvenliği E-Öğrenme Modülü" Akbank'ın bu yöndeki kural, prosedür, önlem ve yasaklarının öğretildiği bir eğitimdir.

Operasyonel Risk Eğitimleri

Şubelerimizdeki Operasyon Yöneticileri / Yetkilileri ve Gişe Yetkilileri'ne yönelik Kariyer Eğitimleri kapsamında verilen eğitimde; hesap açılışlarında, ortak hesaplarda, çek işlemlerinde, havale/EFT işlemlerinde, vekaletnamelerde, imza sirkülerlerinde oluşabilecek riskler, örnek vakalar ve bu vakaların sınıf içinde çözümlenmesi yöntemi ile aktarılmaktadır.

Suç Gelirleriyle Mücadele Eğitimleri

MASAK tarafından tüm bankalar için zorunlu tutulan "Suç Gelirleriyle Mücadele Eğitimi", tüm banka çalışanlarımıza, şube ve Genel Müdürlük olarak ayrı versiyonlar halinde e-öğrenme şeklinde verilmektedir. Bu eğitimi tamamlama ve eğitim sonundaki sınavda başarılı olup olmama durumu takip edilerek raporlanmaktadır. MASAK tarafından yayınlanan yeni yönetmelik ve kurallar doğrultusunda e-öğrenme yıllık olarak güncellenmekte ve tamamlayan ve tamamlamayan tüm çalışanlarımıza eğitimin güncel hali yeniden açılmaktadır. Bankamıza yeni başlayan farklı görevlerdeki çalışanlarımız için de üç saat-bir tam gün olarak sınıf içi eğitim verilmektedir.

Yolsuzluğu Önleme Konusundaki Eğitimler

Eğitim Adı/ İçeriği	Hedef Kitle	2009		2010	
		Eğitim Türü	Katılımcı Sayısı	Eğitim Türü	Katılımcı Sayısı
Ankes Yönetimi Sahtecilik ve Tırnakçılık	Nakit Yetkilileri ve Bankamıza Yeni Alınan Asistan-Yetkili 4	Sınıf içi	1.268	Sınıf içi	787
Belge Güvenliği ve Sahtecilik	Nakit Yetkilileri ve Bankamıza Yeni Alınan Asistan-Yetkili 4	Sınıf içi	1.251	Sınıf içi	1.015
Dolandırıcılık Suçunu Tespit ve Önleme	Tüm Şube Çalışanlarımız	E-öğrenme	7.983	E-öğrenme	24
Etik İlkeler	Tüm Çalışanlarımız	E-öğrenme	10.957	E-öğrenme	7.352
Disiplin Yönetmeliği	Tüm Çalışanlarımız	E-öğrenme	13.832	E-öğrenme	1.090
Bilgi Güvenliği	Tüm Çalışanlarımız	E-öğrenme	13.497	E-öğrenme	2.105
				Sınıf içi	794
Operasyonel Risk	Operasyon Yetkilileri, Gişe Yetkilileri	Sınıf içi	183	Sınıf içi	810
	Tüm Şube Çalışanlarımız	E-öğrenme	9.448	E-öğrenme	1.695
Suç Gelirleriyle Mücadele	Bankamıza yeni Alınan Asistan-Yetkili 4, Çağrı Merkezi Yetkilileri, Müfettiş Yardımcıları, Yönetici Adayları	Sınıf içi	991	Sınıf içi	1.740
	Tüm Çalışanlarımız	E-öğrenme	1.241	E-öğrenme	11.762
Toplam		**Sınıf içi**	**3.693**	**Sınıf içi**	**5.146**
		E-öğrenme	**56.958**	**E-öğrenme**	**24.028**

Sertifikasyon Sistemi (Lifelong Learning)

Sertifikasyon Sistemi'nde, çalışanlar belirlenmiş eğitim programlarına, program öncesinde ve sonrasında yapılan sınavlara katılmaktadır. Ayrıca bu programlara ve sınavlara ek olarak çalışanlarımız bazı sertifika programlarında ödev hazırlamaktadır. Sertifika programlarında başarılı olan katılımcılar, mesleki ve kişisel gelişimlerinde önemli bir gösterge olan ve her alanda kullanabilecekleri bir "Başarı Sertifikası" alarak, kariyer gelişimlerinde önemli bir kazanım elde etmektedir.

Bu sistem;

- Çalışanlarımızın, katıldıkları programlara ilişkin başarılarını belgelendirmeleri, böylece kişisel kariyer yönetimlerinde proaktif olarak söz sahibi olmalarını sağlamayı,
- Mesleki ve yönetsel açıdan donanımlı, yetkin, yenilikçi ve işinin lideri çalışanlar yetiştirerek "kendi liderlerini yaratan" bir kurum kültürü oluşturmayı hedeflemektedir.

Sertifikasyon programları ve sonunda hazırladıkları ödevler kişilerin yaptıkları işle doğrudan ilgili olduğu için eğitimdeki başarıları iş kalitelerine birebir yansımaktadır.

2010 yılında, daha önceki yıllarda olduğu gibi, e-öğrenme yöntemi Akbank'ta yoğun olarak kullanılmıştır. E-öğrenme olarak verilen eğitimlerden bir kısmı sınıf içi kariyer eğitimlerini destekleyen eğitimlerdir. Bu eğitimler şu konularda verilmiştir: Kredi mevzuatı, dış ticaret, bireysel ve ticari krediler, temel hukuk bilgileri, temel muhasebe bilgileri, banka ve kredi kartları vb.

Yeni lansmanı yapılan ürün ve süreçlere çalışanların adaptasyonunu hızlandırmak amacıyla 2010 yılında yapılan e-öğrenmeler şu konuları kapsamaktadır: CRM Ekran Eğitimleri, Akrobat Ekran Eğitimleri, Business Objects Raporlama Aracı, Üye İşyeri Ekranları, Resmi Kurumlarla Yazışma, Etkin E-Posta Kullanımı, Operasyonel Risk Bildirim Sistemi (Risk Yönetimi).

Kişisel gelişime yönelik eğitimler ise ağırlıklı olarak şu konularda olmuştur: Toplantı yönetimi, zaman yönetimi, müşteri odaklı ilişki yönetimi, telefonla iletişim, sunum teknikleri, rapor yazma teknikleri, proje yönetimi, stres yönetimi, yönetim becerileri vb.

Akbank Gelişim Merkezi

Akbank Gelişim Merkezi portalından tüm çalışanlar kendilerine atanmış veya serbest etkinlikteki e-öğrenmeleri alabilmektedir ve her bir görev grubundaki çalışanlar yıl içinde alacakları eğitimleri gösteren "Eğitim Kataloğu" ve eğitim içeriklerine ulaşabilmektedir. Eğitim portalında aynı zamanda herkesin faydalanabileceği, sayıları 100'ü bulan, Banka ve Kredi Kartları, Temel Hukuk, Dış Ticaret Mevzuatı gibi Teknik Eğitimlere ait e-öğrenme dokümanları yer almaktadır.

Makaleler bölümünden periyodik olarak finans, bankacılık, yönetim ve kişisel gelişim konularındaki güncel makale ve yayınlara ulaşılabilmektedir. Çalışanlarımız eğitim aldıkları konularda uzman Banka İçi Eğitmenlerin iletişim bilgilerine ulaşıp iletişim kurabilmektedir.

Kısaca Akbank Gelişim Merkezi çalışanların gelişimini sürekli ve yenilenerek desteklemektedir.

Yetkinlik Sınavlarının Desteklenmesi

Ödül niteliğinde olmamakla birlikte Akbank çalışanlarını, kendi uzmanlık alanlarıyla ilgili özellikle uluslararası geçerliliği olan sertifikaları almaları konusunda desteklemektedir. Sınav ve sınava hazırlık eğitim ücretleri belli kriterler doğrultusunda Akbank tarafından karşılanmaktadır.

Yaygın olarak destek verilen sınavlardan bazıları aşağıda belirtilmiştir:

- **CFA** Institute tarafından düzenlenen Chartered Financial Analyst (CFA): Hazine işlemlerine yönelik
- CIA Institute tarafından düzenlenen **CIA** (Certified Internal Auditor) sınavı ve ICMA tarafından gerçekleştirilen **CMA** (Certified Management Accountants): İç denetime yönelik
- **PMI** (Project Management Institute) tarafından verilen ve Proje Yönetimi konusunda en yaygın kabul gören sertifika özelliğine sahip olan Proje Yönetimi Profesyonellik sınavı **PMP** (Project Management Professional)
- ICC TÜRKİYE MİLLİ KOMİTESİ tarafından düzenlenen **CDCS** (Certified Documentary Credit Specialist-Vesikalı Krediler Uzmanlık Sınavı) akreditifle ilgilenen her görevliye dünya çapında kabul gören

Diplomalı Akreditif Uzmanı unvanını kazanma şansı veren sınav

- ISACA tarafından düzenlenen **CISM** (Certified Information Security Manager) Bilgi teknolojileri güvenlik yönetimine yönelik sınav.

Sınavlara giren ve başarısız olanların sınav ücretinin yarısı, başarılı olanların ise tamamı Akbank tarafından ödenmektedir. Bu sınavlardan ilgili olanlara, Aralık 2010 itibarıyla 23 kişinin katılımı sağlanmıştır.

Çalışanlara Master İmkanı

Sabancı Üniversitesi ile yapılan işbirliği doğrultusunda her yıl belli sayıdaki Akbank çalışanının Executive MBA programına katılımı sağlanarak eğitim ücreti Akbank tarafından karşılanmaktadır. Bu Programa özellikle üst yönetime aday ve yüksek performans gösteren kişiler dahil edilmektedir. 2009 yılında 5, 2010 yılında 3 kişi bu programdan faydalanmıştır.

Kurum İçi Eğitmen ve Emekli Eğitmen Uygulaması

Akbank'tan emekli olmuş, alanında başarılı ve eğitmenlik becerisi olan eski Akbank çalışanları, iş tecrübelerinden ve bankacılık bilgilerinden yararlanmak üzere "eğitmen" olarak görevlendirilmektedir. Bu kişilere verdikleri eğitim karşılığında eğitmenlik ücreti ödenmekte olup, özellikle işe yeni başlayan çalışanların katıldığı Temel Bankacılık eğitimlerinin hemen hemen tamamı emekli eğitmenler tarafından verilmektedir. Emekli çalışanların bilgi ve tecrübeleri yoluyla, işe yeni başlayan Akbanklıların kuruma aidiyet ve motivasyon duygusu artırılmaktadır.

Aynı şekilde banka içinde konusunda uzman ve eğitmenlik becerisi olan kişiler, belirlenen kriterler doğrultusunda seçilerek eğiticinin eğitimi programına katılmaktadır ve bu programda başarılı olanlar banka içi eğitmen olmaktadır. Aynı zamanda mevcut görevlerini de yerine getirmeye devam eden Banka içi eğitmenlere, verdikleri eğitim saati başına belli bir ücret ödenmektedir.

Akbank'ta Kurum İçi İletişim ve Etkinlikler

Akbank, iletişim kanalları kurarak çalışanları ile ve çalışanları arasında iletişimi kolaylaştırmak, çalışan motivasyonunu artırmak, aidiyet duygularını güçlendirmek gibi amaçlara hizmet eden kurum içi iletişim ve etkinlik faaliyetlerine önem vermektedir. Bu faaliyetler sayesinde çalışanlarımız bir yandan Bankadaki gelişmeler hakkında güncel bilgiler edinebilmekte, bir yandan da tüm banka çalışanlarının bulunduğu ortak etkinliklere katılarak ekip ruhunu geliştirebilmektedir.

Kurum İçi İletişim

Kurum içi iletişim faaliyetleri kapsamında; kurumsal portal, kurumsal TV, e-mailing ve belirli aralıklarla düzenlenen müdürler toplantısı en sık kullandığımız kanallardır. Müşterilerimize de ulaştığımız kurumsal TV ile mesai saatleri dışında çalışanlarımıza ulaşılmaktadır. Akbanklılara özel fırsatlar e-postayla çalışanlarımıza duyurulmaktadır.

Kurumsal Portal

Yurtiçine yayılmış 900'ü aşkın şube çalışanlarımız da dahil, tüm çalışanlarımızın etkin şekilde bilgiye erişimlerini kolaylaştırmak ve iç iletişimi artırmak amacıyla bir Kurumsal Portal kurulmuş ve tüm duyuru ve bilgiler kâğıt ortamından intranet sistemine taşınmıştır. Çalışanlar, Kurumsal Portal aracılığıyla aradıkları bilgiye farklı noktalardan anında ve çeşitli anahtar sözcükler kullanarak en etkin şekilde ulaşabilmektedirler. Bu şekilde hem çalışan memnuniyeti artmakta, hem de zaman ve emek kaybı önlenmektedir. Kurumsal Portal sayesinde maliyet tasarrufu ve hızlı iletişimin yanı sıra ortak kurum kültürünün öne çıkartılması da hedeflenmiştir.

Kurumsal Portal aracılığıyla bankamız çalışanlarına ait erişim bilgileri, organizasyon yapısı ve organizasyon yapısındaki değişiklikler güncel olarak takip edilebilmektedir. Ayrıca çalışanların görev tanımları ve iş süreçlerine de portalda yer verilmektedir. Çalışanlarımızın iş süreçlerine destek olacak ve bilgi sağlayacak doküman, duyuru ve e-öğrenme modüllerine, Etik İlkelerimiz'e, ilgili yasal mevzuata, banka içinde kullanılan form ve şablonlara ve Öneri Sistemi'ne de Kurumsal Portal'dan kolayca ulaşılabilmektedir. Yine Banka içinde kullanılan çeşitli bilgisayar uygulamalarına da portaldan giriş yapılabilmektedir. Kurumsal Portal'da yer alan "Ayın Konuğu" bölümünde, her ay üst yönetim ve Genel Müdür Yardımcısı mesajları çalışanlarla paylaşılmaktadır.

06 ÇALIŞANLARIMIZ

Akbanklı Olmak

Kurumsal portalımızda yer alan "Akbanklı Olmak" iletişim platformu, çalışanlarımızla iletişimimizi güçlendirmek için kullandığımız en önemli araçlardan birisidir. Bu platform Akbanklı olmanın ayrıcalığını yaşatmak amacıyla, çalışanlarımız için Kurumsal Portal altında Nisan 2009'da hayata geçirilmiştir. Akbanklı Olmak, gerektiğinde hedefleri birlikte yakalamanın keyfini, gerektiğinde ise eğlenmenin, bir arada olmanın pozitif yansımalarını iş kalitemizde görmemizi sağlayan bir oluşumdur. Akbanklı'ya özel firma kampanyaları, ayrıcalıklar gibi başlıklar altında sadece Akbank çalışanlarına özel kampanyalar duyurulmakta, Akbanklı olmanın ayrıcalığı yaşatılmaya çalışılmaktadır.

Akbanklı Olmak'tan Bazı Başlıklar:

- **Bankamızın Aldığı Ödüller:** Aldığımız önemli ödüller Akbanklı Olmak sayfasındaki bu başlık altında çalışanlarımızla paylaşılmaktadır.
- **Müşterilerimizden:** Çalışanlarımızla ilgili olarak iletilen olumlu geribildirimler bu başlık altında paylaşılmaktadır.
- **Sosyal Etkinliklerimiz:** Akbank çalışanlarının katıldığı etkinliklerimiz bu başlık altında takip edilmektedir.
- **Gurur Tablomuz:** Başarılı çalışanlarımız bu başlık altında tanıtılmaktadır.
- **Akbanklıya Özel:** Akbanklılara özel sunulan avantajlar bu başlık altında çalışanlarımızla paylaşılmaktadır.
- **Basında Biz:** Bankamızın basına yansıyan haberleri çalışanlarımızla paylaşılmaktadır.

Çalışanların Görüş ve Önerilerini Bildirme Mekanizmaları

Çalışanların üst yönetime geribildirimde bulunmaları hem karşılıklı görüşmeler hem de çeşitli iç iletişim kanallarıyla teşvik edilmektedir. Örneğin, çalışanlarımızın Kurumsal Portal üzerinden ulaştıkları Öneri Sistemi aracılığıyla toplanan önerileri dikkatle değerlendirilerek sonuçlandırılmaktadır. Ayrıca, çalışanlarımızın birim içerisinde çözüm getiremeyeceklerini düşündükleri ya da herhangi bir nedenle birim içindeki çalışanlarla ve yöneticileriyle paylaşmaktan çekindikleri konuları dile getirmelerini sağlayabilmek, bu gibi durumlarda çalışanlara destek olmak ve gerektiğinde de danışmanlık vermek amacıyla Bankamızda "Etik Hattı" oluşturulmuştur. Çalışan Memnuniyeti Anketimiz de uygulamada olan bir diğer geribildirim mekanizmasıdır. Bu anket sayesinde çalışanlarımız beklenti, görüş ve önerilerini yönetime ulaştırabilmektedirler.

Kurum İçi Etkinlikler

Çalışanların iş dışı ortamlarda da bir araya gelebileceği etkinlikler ve spor müsabakaları düzenleyerek ekip ruhunu güçlendirmeye çalışılmaktadır. Bankamızın sponsor olduğu etkinliklere çalışanlarımızın da katılımını sağlayarak aidiyet duygusuna hizmet etmeyi amaçlamaktayız. Bu faaliyetlerimizle çalışanlarımız arasında etkin ve verimli ilişkiler kurmayı hedeflemekteyiz.

2010 yılında gerçekleştirmiş olduğumuz kurum içi etkinliklerden bazıları aşağıdaki gibidir.

- Ocak 2010: 1. Akbank Çocuk Şenliği sırasında çalışanlar ailelerinin de olduğu bir ortamda bir araya geldiler.
- Mart 2010: Akbanklılar Fotoğrafçılık Temel Sanat Eğitimi aldılar.
- Nisan 2010: Farklı birimlerde çalışan kişilere önce yelken sporunu öğretmek, sonra da yarışlara katılmalarını desteklemek amacıyla Akbank yelken takımı oluşturuldu.
- Mayıs-Haziran 2010: Akbanklılara özel Streetball Turnuvası düzenlendi.
- Haziran 2010: Çekilişle belirlenen 25 Şanslı Akbank çalışanı, sponsor olduğumuz Sonisphere Festivali'ne katılma hakkı kazandı.
- Temmuz 2010: Akbanklılar Kızılay Kan Bağışı organizasyonu kapsamında kan bağışı yaptılar.
- Yaz 2010: 2007 yılında Bilgi Teknolojileri Birimi bünyesinde kurulan TEAMNETA yelken ekibi, daha sonra diğer iş birimlerinden de katılım ile bugün dokuz asil ve dört yedek üyesiyle yarışlara katılmaktadır. Akbank'ın ilk yıllarında sponsorluğunu sağladığı TEAMNETA yelken ekibi 2010 yılı içerisinde üç ödül kazandı.
- Eylül 2010: Çekilişle belirlenen 15 Şanslı Akbank çalışanı U2 Konseri'ne katılma hakkı kazandı.

- Aralık 2010: Çekilişle belirlenen 10 Şanslı Akbank çalışanı Cirque Du Soleil gösterisine davetiye kazandı.
- Aralık 2010: Kırk Akbank çalışanı Akbank Sanat Modern Dans Atölyesi kurslarına katılma hakkı kazandı.
- Aralık 2010: LÖSEV ve UNICEF Akbank'ta stand açtı. Çalışanlarımız da satın aldıkları ürünlerle bu kurumlara desteklerini gösterdiler.

Çalışan Memnuniyeti

Akbank olarak çalışanlarımızın mutluluğu, Bankamıza bağlılıkları, güçlü takım ruhunun sürdürülmesi, hedeflerimize ulaşabilmemizi ve başarılarımızın sürekli olmasını sağlayan önemli unsurlardan birisidir. Eşit kariyer fırsatına dayanan insan kaynakları politikamız, adil ve performansa dayalı ücret politikamız, çalışanlarımızın kariyer gelişimi ve eğitimlerine önem veren eğitim sistemimiz ve etkin iç iletişim ve etkinliklere odaklanan uygulamalarımızın tümü çalışan memnuniyetini arttırmaya yöneliktir. Çalışan memnuniyeti seviyesinin ölçümü, takibi ve iyileştirilmesi konuları da Akbank yönetiminin öncelikleri arasındadır. Bu bilinçle, daha önceki yıllarda iki yılda bir, 2010 yılı itibarıyla da yılda bir olacak şekilde, tüm çalışanlarımıza yönelik Çalışan Memnuniyeti Anketi uygulaması gerçekleştirilmektedir.

2010 yılı içerisinde, tamamen bağımsız bir firma tarafından bütünüyle gizlilik esasına dayanan, bir altyapı üzerinden çalışanlarımıza uygulanan Çalışan Memnuniyeti Anketi sonucundaki analizlerle, her iş birimimiz gerekli geribildirimleri temin etmiştir. Söz konusu geribildirimlere dayanan analizler sonucunda başarılı bulunan yönlerde kalıcılığa yönelik, gelişmesi gereken yönlerde de aksiyon planlamaları yapmıştır.

Örneğin; Banka içi iletişimin kuvvetlendirilmesi, sosyal faaliyetlerin arttırılması yönünde geribildirimler alınmış; buna bağlı olarak "Akbanklı Olmak" oluşumu yaratılmıştır. Çeşitli sosyal faaliyetler bu oluşum altında gerçekleştirilmekte ve Kurumsal Portal'da yer alan "Akbanklı Olmak" alt portalında çalışanlarımıza duyurulmaktadır.

Akbank'ta Çalışan Memnuniyeti Anketi uygulamasının dışında, düzenli aralıklarla bölge ziyaretleri gerçekleştirilerek iş birimleri, yönetim ekipleri ve insan kaynakları uzmanlarıyla çalışanlarımız arasında toplu ve yüz yüze görüşmelerle iletişim kanallarımız sürekli açık tutulmaktadır.

07
OPERASYONLARIMIZ VE ÇEVRE

AKBANK 2010 YILI SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

Operasyonlarımız ve Çevre

Hizmet sektöründe aktif olan Akbank'ın çevreye olan etkisi üretim sektörüne kıyasla çok daha sınırlıdır. Buna rağmen, Akbank'ın çalışanları, şube ve operasyonlarından kaynaklanan bir takım çevresel etkilerden bahsetmek mümkündür. Akbank'ın önem verdiği çevresel unsurlar arasında enerji tüketimi ve buna bağlı olan sera gazı salımları gelmektedir. Kâğıt kullanımı ve teknolojik atık konuları da Bankamızca önemsenen ve dolayısıyla takip edilen çevresel göstergeler arasındadır. Her bir çevresel etki, uygun sayısal göstergeler kullanılarak takip edilmekte ve azaltılmaları yolunda banka içinde çeşitli uygulamalar gerçekleştirilmektedir.

Çevre Politikamız

Akbank, faaliyetlerinin fiziksel çevre üzerindeki etkisini en aza indirebilmek için çalışmalar yürütmek üzere taahhütte bulunarak ülkemiz bankacılık sektöründe öncü bir rol üstlenmiştir. Bankamız, bu politikayı hayata geçirebilmek için aşağıdaki yöntemleri çevresel ilkeleri olarak benimsemektedir:

- Doğal kaynakların verimli kullanılması ve süreçlerimizden kaynaklanan atıklarımızın mümkün olabilecek en az düzeye indirilebilmesi için çalışmalar yürütmek.
- Uluslararası işbirlikleri yaparak sera gazı salımlarının azaltılmasını sağlayacak şeffaflık politikalarını desteklemek.
- Çalışanlarımız ve tüm kilit paydaşlarımız için geri dönüşüm ve yeniden kullanım faaliyetlerini desteklemek ve bu konuda farkındalığın artmasını sağlamak.
- Faaliyetlerimizin çevresel etkilerini azaltmak için farkındalık çalışmaları başlatmak.
- Çevresel yasa ve yönetmeliklere tam uyumun sağlanması ve bu konudaki gelişmelerin yakından izlenmesiyle, paydaşlarımız arasında bu konuda duyarlılığın artmasını sağlamak.

Enerji Tüketimi ve Tasarrufu

Sabancı Üniversitesi Kurumsal Yönetim Forumu tarafından Akbank desteğiyle hayata geçirilen "Karbon Saydamlık Projesi", Akbank'ın sera gazı salımları ve dolayısıyla İklim Değişikliği konusuna verdiği önemin göstergesidir. Bu kapsamda Akbank, uluslararası standartlara uygun, sera gazı salımı raporlaması taahhüdünü veren Türkiye'deki ilk şirketlerden birisi olmuştur.

Enerji Tüketimi

Doğrudan ve Dolaylı Enerji Tüketimi

2010 yılında, binalarımızda kullanılan elektrik ve ısıtma kaynaklı doğal gaz tüketiminin hesaplanması ve bir enerji yönetimi sistemi kurulması amacıyla geniş çaplı bir çalışma yürütülmüştür. Bu çalışma kapsamında şubelerimiz de dahil olmak üzere tüm binalarımızdan tüketim verileri toplanarak bir temel hazırlanmıştır. Bu yılki raporumuzda yer alan tüketim verileri, sözkonusu temele dayandırılarak, ısınma, elektrik ve su maliyetleri odağından yola çıkılarak hesaplanmıştır. 2010 yılı içerisinde Gebze'deki Akbank Bankacılık Merkezi (ABM) hizmete alınmış ve bu kapsamda İstanbul'da hizmet veren bazı binalardan adı geçen merkeze taşınılmıştır. Söz konusu taşınma süreci yıl içerisinde belli bir zaman almıştır ve ABM'ye geçiş yapan birimlerin yer aldığı binaların tüketim verileri de yıl içerisinde binaların kullanımda oldukları süreyi kapsayacak şekilde hesaplara dahil edilmiştir.

Aşağıda doğrudan enerji tüketimi verilerimizi içeren "Doğal Gaz Tüketimi" ile dolaylı enerji tüketimi verilerimizi içeren "Elektrik Tüketimi" tabloları görülebilmektedir. Doğal gaz, binalarımızda ısınma amaçlı yakıt olarak kullanılmaktadır.

Doğal Gaz Tüketimi (kWh/yıl)	2008	2009	2010
Akbank Sabancı Center	2.385.427	2.599.564	1.982.572
ABM ve Diğer Merkezler*	-	3.671.439	4.704.497
Şubeler	-	13.131.739	13.514.308
TOPLAM	**2.385.427**	**19.402.742**	**20.201.377**

* Diğer Merkezler: Maslak Operasyon Merkezi ve Zincirlikuyu, Gümüşsuyu, Ümraniye ve Silivri Hizmet Binalarını kapsamaktadır.

Not: Raporlama esnasında verilerin kontrolleri devam etmektedir.

07 OPERASYONLARIMIZ VE ÇEVRE

Bankamız doğal gaz tüketiminde toplamda yaklaşık %4'lük bir artış gerçekleşmiştir. Söz konusu artışta Bankamız şube sayısı artışının da etkili olduğu düşünülmektedir. Bununla birlikte, bu yıl hizmete giren ABM'ye geçiş esnasında bazı binalarımızda eş zamanlı hizmet verilmesi de etkili olmuştur.

Yurt çapındaki şubelerimizde ısınma amaçlı yakıt olarak doğal gazın yanısıra; mazot, bütan (LPG), kok kömürü ve fuel-oil gibi diğer yakıtlar da kullanılmaktadır ve adı geçen yakıtlardan 2010 yılı içerisinde 9.145.994 kWh enerji elde edildiği hesaplanmıştır.

Elektrik Tüketimi

Müşterilerimize sağladığımız hizmetlerimiz için kullanılan elektrik tüketimlerine aşağıda yer verilmiştir.

Bankamız toplam elektrik tüketimine bakıldığında artış gözlemlenmektedir. Bu durumdaki ana sebeplerin ilki 2010 yılı içerisinde hizmete giren yaklaşık 5.000 kişilik kapasitesi olan Akbank Bankacılık Merkezimize geçiştir. ABM'nin hizmete hazır hale getirilmesi sırasında ve gerek adı geçen Merkezimizin hizmete sokulması için gerekli hazırlıkların tamamlanması amacıyla, gerekse ABM'ye taşınma süreci boyunca hem taşınılan binalarda, hem de ABM'de elektrik sarfiyatı gerçekleşmiştir. Büyük çaplı bu operasyon boyunca taşınma sürecinin doğası gereği doğal gaz, elektrik, su gibi doğal kaynakların tüketimi artmıştır.

Öte yandan; Sabancı Center bünyesindeki Genel Müdürlük binamızda müşterilerimize sunduğumuz hizmetin kalitesinin korunması ve artırılması amacıyla ana hizmet sunucularına (server) yenileri eklenmiştir. Söz konusu hizmet sunucuları ve hizmet sunucuların sağlıklı bir şekilde görev yapabilmesi için gerekli soğutma, elektrik tüketimini arttırmaktadır. Elektrik tüketiminin azaltılabilmesi için bir sonraki bölüm kapsamında "Data Center'da Enerji Tasarrufu" başlığı altında aşağıdaki tedbirler de alınmıştır.

Bir diğer durum ise; Bankamız büyümesinin bir sonucu olarak şube sayımızdaki artıştır. Buna rağmen, şubeler kaynaklı elektrik tüketimindeki artış Bankamız şube sayısındaki artışa oranla daha düşük düzeydedir. Bunlara ek olarak, 2010 yılı elektrik tüketimi değerlerine ATM/BTM'lerimize ait tüketimler de eklenmiştir ve Bankamız geçtiğimiz yıla göre ATM/BTM sayısında bu yıl %24'lük bir büyüme göstermiştir. Dolayısıyla; bu büyüme ihtiyaç duyulan elektrik enerjisini de arttırmıştır.

Enerji Tasarrufu Uygulamaları

Binalarda Enerji Tasarrufu

Tüm şubelerimizde bulunan ısıtma-soğutma -havalandırma (HVAC) sistemine ait mekanik otomasyon iç hava kalitesine bağlı olarak çalışacak şekilde revize edilerek 2010 yılı son çeyreğinde yapılan 26 adet yeni şubemizde uygulamaya sokulmuştur. Bu uygulama ile yaklaşık olarak elektrik enerjisinde %30, doğal gaz tüketiminde %14 tasarruf sağlanabilecektir. 2011 yılı içerisinde bu uygulamamız yeni şubelerimizde devam ettirilecektir. Bununla beraber, mevcut 400 adet şubemizde de halihazırdaki sistemlerin revize edilmesi planlanmaktadır.

2009 yılı Nisan ayında inşaatı başlayan, 2010 yılı Nisan ayında tamamlanarak 2010 yılı Mayıs ayında faaliyete geçen, Gebze'deki Akbank Bankacılık Merkezi'nde

Elektrik Tüketimi (kWh/yıl)	2008	2009	2010
Akbank Sabancı Center	12.637.000	13.115.000	13.702.000
ABM ve Diğer Merkezler*	-	13.121.059	21.070.732
Şubeler ve ATM/BTM'ler**	-	61.432.208	62.322.815
TOPLAM	**12.637.000**	**87.668.267**	**97.095.547**

* Diğer Merkezler: Maslak Operasyon Merkezi ve Zincirlikuyu, Gümüşsuyu, Ümraniye ve Silivri Hizmet Binalarını kapsamaktadır.

** 2010 yılı raporunda elektrik tüketimlerine ATM/BTM'lerde tüketilen elektrikler de dahil edilmiştir, 2009 yılı raporundaki şubeler elektrik tüketiminde ATM/BTM'lere ait tüketimler dahil değildir.

Not: Raporlama esnasında verilerin kontrolleri devam etmektedir.

ısı geri kazanım tamburu kullanılmak suretiyle bina içinden toplanarak havalandırma sistemine verilen havanın ısıl yükünden maksimum şekilde yararlanılarak doğal gaz ve elektrik sarfiyatları azaltılmıştır. Bu uygulama karbon salımının azalmasını da beraberinde getirmiştir.

Gebze Akbank Bankacılık Merkezi yemekhane mutfağında bulunan davlumbazlar ısı geri kazanımlı nitelikte satın alınarak uygulaması yapılmıştır. Bu cihazlar sayesinde 2010 yılı içerisinde yaklaşık olarak 8.611 m^3 doğal gaz tasarrufu yapılmıştır. Sözkonusu miktar, cihaz teknik verim değeri baz alınarak hesaplanmıştır.

Data Center'da Enerji Tasarrufu

Akbank'ın Data Center'daki kullanımda olan sunucuların sayısı artan ihtiyacı cevaplayacak şekilde her yıl fazlalaşmaktadır. Data Center tarafından kullanılan elektrik tüketimini azaltmak için 2007 başından itibaren Sanallaştırma (Virtualization) teknolojisinin kullanımına geçilmiştir. 2007 yılından itibaren kabul edilen bir prensiple, her yeni sunucu eğer teknik açıdan bir sakıncası yoksa sanal ortamda yaratılmaktadır. Akbank ortamında bugün sanal sunucu kullanım oranı, %60'a yaklaşmıştır. Yapılan yeni yatırımlarla da mevcut fiziksel makinelerin sanal ortamlara taşınmasına devam edilmektedir.

Akbank ortamındaki sunucu sayısı 2010 yılı içerisinde yaklaşık %50 oranında artış göstermiştir. Bu artışa paralel olarak da, bu sunucuların çalışması ve çalıştıkları sistem odalarının soğutulması için gereksinim duyulan enerji miktarının da minimum %50 artması beklenirken sanallaştırma teknolojisinin tercih edilmesi nedeniyle, ihtiyaç duyulan enerji miktarı artışı %40 olarak gerçekleşmiştir.

Sanal ortamdaki makinelerin enerji harcaması ile eğer sanallaştırma teknolojisi kullanılmasaydı (Fiziksel Makineler) harcanması gerekecek enerji miktarı karşılaştırılması, aşağıdaki tabloda gösterilmektedir. Tabloda görülebileceği gibi Akbank ortamındaki soğutma ve elektrik harcamalarında, sanal ortama geçişin çok olumlu etkileri olmuştur. Aşağıdaki tablo sanal ve fiziksel sunucuların 2009 ve 2010 yılında toplam kullandığı kWh miktarını vermektedir.

Enerji Tasarruflu Cihazlar

Bankamız çalışanları tarafından yoğun olarak bilgisayar ekranları kullanılmaktadır. Ekranların tükettiği elektrik enerjisinde tasarruf sağlamak amacıyla, 2006 yılından itibaren, CRT yerine LCD ekran modellerinden satın alınmaktadır.

▸ Karbon Salımları ve Azaltımları

Karbon Salımları

Akbank karbon ayakizini hesaplamakta ve karbon yönetimi gerçekleştirmek için gerekli adımları atmaktadır. Bu bağlamda Bankamız; Karbon Saydamlık Projesi'nin ülkemizde yürütülmesine yönelik verdiği desteğin ve üstlendiği öncülük rolüyle çalışmalarını sürdürmektedir. 2010 yılında CDP Global 500 düzeyinde raporlama yapmış ve sektörünün Dünya liderleri düzeyinde bir puan almıştır.

Yıllık Toplam Elektrik Tüketimi (kWh/yıl)	Kullanılan Sanal Sunucu		Sanal Sunucu Kullanımına Karşılık Gelen Fiziksel Sunucu Kullanımı		Tasarruf Edilen Miktar	
	Aralık 2009	Aralık 2010	Aralık 2009	Aralık 2010	Aralık 2009	Aralık 2010
TOPLAM (Soğutma+Elektrik)	597.677	844.989	1.886.957	2.860.289	1.289.280	2.015.300

Doğal Gaz Tüketimi Kaynaklı Karbon Salımı

Birincil enerji kaynağı olan doğal gaz, Bankamızda ısınma amaçlı olarak kullanılan temel yakıttır ve doğal gaz tüketimi kaynaklı karbon salımı aşağıdaki tabloda paylaşılmaktadır.

Doğal Gaz Tüketimi Kaynaklı Karbon Salımı (ton CO_2-e)	2008	2009	2010
Akbank Sabancı Center	558	608	464
ABM ve Diğer Merkezler*	-	859	1.101
Şubeler	-	3.073	3.162
TOPLAM	**558**	**4.540**	**4.727**

* Diğer Merkezler: Maslak Operasyon Merkezi ve Zincirlikuyu, Gümüşsuyu, Ümraniye ve Silivri Hizmet Binalarını kapsamaktadır.
Not: Raporlama esnasında verilerin kontrolleri devam etmektedir.

Bankamız şubelerinde 2010 yılında kullanılan mazot, bütan (LPG), kok kömürü ve fuel-oil gibi ısınma amaçlı diğer yakıtlardan kaynaklanan karbon salımı 2.966 ton CO_2-e düzeyindedir. Dolayısıyla, Bankamızın ısınma amaçlı yakıt tüketimi kaynaklı karbon salımı 7.693 ton CO_2-e düzeyindedir.

Elektrik Tüketimi Kaynaklı Karbon Salımı

Bankamız elektrik tüketimi kaynaklı karbon salımı verileri aşağıdaki tablo kapsamında paylaşılmıştır.

Bankamız toplam karbon salımında gözlemlenen %6'lık artışa temel olarak; bu yıl içerisinde ABM'ye taşınılması kaynaklı elektrik tüketimi artışı görülmektedir. Bununla birlikte, şube sayımızda gerçekleşen %4'lük büyüme ve ATM/BTM sayılarımızda gerçekleşen %24'lük büyümeye rağmen "Şube ve ATM/BTM'ler" kaynaklı salım rakamı hemen hemen sabit kalmıştır. Bu sonuçta; Bankamız bünyesinde alınan tasarruf tedbirleriyle birlikte karbon ayakizinin azaltılması amacıyla daha düşük salımla üretim yapan özel otoprodüktörden enerji alımına yönelinmesi de etkili olmuştur.

Elektrik Tüketimi Kaynaklı Karbon Salımı (ton CO_2-e /yıl)	2008	2009	2010
Akbank Sabancı Center	5.534	5.743	6.000
ABM ve Diğer Merkezler*	-	6.563	9.227
Şube ve ATM/BTM'ler**	-	37.796	37.880
TOPLAM		**50.102**	**53.107**

*Diğer Merkezler: Maslak Operasyon Merkezi ve Zincirlikuyu, Gümüşsuyu, Ümraniye ve Silivri Hizmet Binalarını kapsamaktadır.
**2010 yılı raporunda elektrik tüketimlerine ATM/BTM'lerde tüketilen elektrikler de dahil edilmiştir, 2009 yılı raporundaki şubeler elektrik tüketiminde ATM/BTM'lere ait tüketimler dahil değildir.
Not: Raporlama esnasında verilerin kontrolleri devam etmektedir.

07 OPERASYONLARIMIZ VE ÇEVRE

Karbon Salımları Azaltım Uygulamaları

İş ve Eğitim Amaçlı Seyahatlerden Kaynaklanan Salımlar

2010 yılı boyunca Genel Müdürlük birimlerinin faaliyet gösterdiği iki ayrı binada (Sabancı Center ve Gebze ABM) çalışanların toplu taşıması için kullanılan personel servisleri ile üst yönetime tahsis edilen makam araçları toplam 8.269.344 km yol kat etmiştir. Sözkonusu araçların kullanımı sonucunda 3.307.738 kg CO_2-eşdeğer karbon salımı oluşmuştur.

Personel servisi kullanan çalışan sayıları aşağıdaki gibidir. Bu rakamlara dış hizmet alımı (outsource) çalışan sayıları da dahil olduğundan ABM'de servis kullanan personel sayısı, ABM'de belirtilen personel sayımızın üzerindedir.

Sabancı Center'dan:	1.150
ABM'den:	3.500

Bankamız bünyesinde yaklaşık 4.650 kişinin işyerlerine taşınması neticesinde oluşan 3.307.738 kg CO_2-eşdeğer karbon salımının, servis kullanılmaması durumunda münferit seyahatler sonucunda çok daha yüksek olması mümkündür. Dolayısıyla; çalışanlarımıza sağlanan servis imkanı ile Bankamız kaynaklı karbon salımında önemli düzeyde tasarruf sağlandığı düşünülmektedir.

Videokonferans

Toplantı salonlarında standart ve gelişmiş Videokonferans cihazlarının kullanılmaya başlanmasıyla İstanbul Levent'teki Sabancı Center ve Gebze'deki Akbank Bankacılık Merkezi arasında iş amaçlı seyahatler azaltılmıştır. Böylece hem sera gazı salımında azaltım sağlanırken hem de gidiş gelişleri sırasında kaybolan iş gücü zamanından tasarruf edilmiştir. 2011 yılı içerisinde bu cihazların sayısının arttırılması planlanmaktadır.

Diğer Sera Gazı Salım Kaynakları

Bilgi İşlem Sistem Odalarının Korunması

Bilgi işlem donanım cihazlarının bulunduğu sistem odalarında çıkacak olası bir yangın tehlikesi riskine karşılık sistem odaları güvence altına alınmıştır. 2010 yılı içerisinde kurulan yeni Sistem Odası, iklim değişikliğine neden olan gazları içeren sistem yerine, Novac1232 sistemiyle donatılmıştır.

Alternatif Dağıtım Kanalları (ADK) Kullanımı

İnternet bankacılığı ve mobil bankacılık gibi alternatif kanallarımızı kullanan müşteri sayısı her geçen gün artmaktadır. Bu artış, bir yandan bankacılık işlemleri için doğrudan şubelerimize gelen müşteri adetlerini düşürürken, diğer yandan karbon salımını azaltım çabalarımıza da olumlu yönde katkı sağlamaktadır.

Kâğıt Kullanımı ve Tasarrufu

Kâğıt Kullanımı

Akbank tarafından kullanılan toplam kâğıt miktarı 2009 yılında 1.320 ton olarak gerçekleşirken, bu rakam 2010 yılında 1.150 tona düşmüştür. Toplam kâğıt miktarı Genel Müdürlük, Bölge Müdürlükleri ve Akbank Bankacılık Merkezi'nde kullanılan miktarları kapsamaktadır; şubelerde kullanılan A4 fotokopi kâğıtları bu hesaplamaların dışında bırakılmıştır. 2010 yılı verilerine Kurumsal İletişim Bölümü tarafından satınalması yapılan davetiye, broşür, afiş, föy, zarf ve poster gibi malzemeler de bu miktara dahil edilmiştir. Tedarikçiler tarafından basılan, rapor ve benzeri basılı materyaller bu sayıların dışında tutulmuştur.

Akbank tarafından en çok kullanılan kâğıt türlerinden biri olan A4 fotokopi kâğıdı miktarı, 2009 yılına oranla 2010 yılında %7 gibi bir düşüş göstermiştir. Banka içindeki çeşitli tasarruf uygulamaları sonucunda, 2010 yılında çalışan başına kullanılan kâğıt miktarı, 90 kg'dan 75 kg'a düşerek önemli ölçüde düşüş göstermiştir. Bu düşüşe 2010 yılında çalışan sayısındaki artışın da kısmi etkisinin olması mümkündür.

Kâğıt Kullanımı (kg)	2009	2010
Satınalma Birimi	1.320.099	1.143.647
Kurumsal İletişim Birimi	(0)*	6.479
TOPLAM	**1.320.099**	**1.150.126**

*2009 yılı verileri geriye dönük toplanamamaktadır.

Kâğıt Tasarrufu

Kâğıtsız Şube

2008 yılında başlatılan Kâğıtsız Şube uygulamaları, merkez ile şubeler arasında, kâğıt ortamında yürüyen işlemlerin elektronik ortama aktarılmasını ve

yönetilmesini sağlayan uygulamalar bütünüdür. Bu proje sayesinde, Akbank Genel Müdürlüğü ile şubeler arasındaki fiziksel doküman dolaşımının, fotokopi ve faks kullanımının azaltılması hedeflenmiştir. Proje ile operasyonel işlemlerde yaklaşık %10 verimlilik sağlanmıştır. Kâğıtsız Şube uygulamasıyla 2010 yılında 4 milyon 350 bin adet işlem sistemde bulunan dokümanların ekran üzerinden teyid/kontrol edilmesiyle gerçekleştirilmiş ve bu işlemler sırasında fotokopi çekiminden oluşan kâğıt israfı ortadan kaldırılmıştır.

Gün Sonu Raporlarının Kâğıtsız Ortama Alınması

Şubelerimizde günsonu işlemlerinin yapılabilmesi için fiziksel olarak basılması zorunlu olan günsonu raporlarının elektronik ortama alınması projesinin ilk fazı Ekim 2008, ikinci fazı Şubat 2009'da hayata geçmiştir. Projenin hayata geçmesiyle birlikte 2008 yılında ayda ortalama 2 milyon yaprak olan kâğıt tüketimi 2009 yılında ayda ortalama 980 bin yaprağa düşmüştür. Böylece 2009 yılında 310 bin TL tasarruf sağlanmıştır. 2010 yılında aylık kâğıt tüketimi ortalama 515 bin yaprak olarak gerçekleşmiş olup yıllık 400-420 bin TL tasarruf sağlanmıştır.

E-Ekstreye Geçiş – Ağaçlara Hayat Verin Kampanyası

2008 yılı Ağustos ayından itibaren, kredi kartı müşterilerimize elektronik ortamda, e-posta veya SMS şeklinde hesap ekstresi üretilmektedir. E-ekstre adını verdiğimiz bu ekstre türünü müşterilerimizin kabul etmesi ve kullanmaları için 2008 yılından bu yana "Ağaçlara Hayat Verin" sloganı ile duyuru ve yönlendirmeler yapılmaktadır. Bu kapsamda yaptığımız iletişimle müşterilerimizin basılı ekstreden vazgeçmeleri halinde kâğıt tasarrufuna ve dolayısıyla doğayı korumaya bir katkıda bulunabilecekleri vurgulanmaktadır. Ayrıca e-ekstre'ye geçişi teşvik için zaman zaman chip-para ödülleri de sunulmaktadır. E-ekstre'yi tercih eden müşterilerimizin sayısı kampanyanın başlatıldığı 2008 yılının sonu itibarıyla 254.704 iken, 2010 sonu itibarıyla bu rakam 1.211.167 müşteriye yükselmiştir.

Yeni Teknoloji Uygulamaları

2010 yılında Private Banking birimi, müşteri ziyaretlerinde ve tanıtımlarda iPad kullanımı projesine geçmiştir. Müşteri ziyaretlerinde basılı ürün tanıtım materyalleri, basılı ekstreler ve hesap dökümleri yerine iPad üzerinden tüm detaylar görüntülenebilmektedir. Bu sayede kâğıt kullanımının önemli ölçüde azaltılması sağlanmıştır.

Su Kullanımı ve Tasarrufu

Su Kullanımı

Akbank'ın toplam su kullanımı, çalışanların su kullanımı ve temizlik için gerekli olan suyu içermektedir. Bir üretim şirketine oranla Akbank'ın toplam su çekimi sınırlıdır ve kullanılan su şebeke suyudur. Bu nedenlerle su kullanımından önemli derecede etkilenen bir su kaynağı bulunmamaktadır.

2010 yılı içerisinde hizmete giren ABM binamız ve birçok binamızdan gerçekleşen geniş çaplı taşınma operasyonunun etkisiyle su tüketiminde artış olduğu değerlendirilmektedir. ABM'nin hizmete hazır hale getirilmesi ve hem ABM'de, hem de taşınılan binalarda hizmet verilmesinin tüketimi arttırdığı düşünülmektedir.

Su Tüketimi (m^3/yıl)	2008	2009	2010
Akbank Sabancı Center	44.537	40.374	34.591
ABM ve Diğer Merkezler*	-	39.654	54.176
Şubeler	-	290.196	284.012
TOPLAM	**44.537**	**370.224**	**372.779**

* Diğer Merkezler: Maslak Operasyon Merkezi ve Zincirlikuyu, Gümüşsuyu, Ümraniye, Silivri ve Kozyatağı Hizmet Binalarını kapsamaktadır.

Not: Raporlama esnasında verilerin kontrolleri devam etmektedir.

07 OPERASYONLARIMIZ VE ÇEVRE

Su Tasarrufu Uygulamaları

Su tasarrufu amacıyla Akbank Genel Müdürlüğü ve Akbank Bankacılık Merkezi binalarındaki musluklarda basınç düşürülmesini sağlayıcı sistem ve suyu hava karışımıyla vererek tasarruf sağlayan perlatör uygulamaları mevcuttur. Ayrıca suyun yoğun olarak kullanıldığı WC musluklarında fotoselli musluk kullanılarak etkin su tasarrufu yapılması amaçlanmaktadır.

Atıksu Yönetimi

Gebze'de bulunan Akbank Bankacılık Merkezi'nin yemekhane mutfağına ait atıksu hattı ile şehir kanalizasyon hattı arasında yağ tutucu bulunmaktadır. Bu sayede binanın kullanıma girdiği 2010 yılı içerisinde 1.250 kg yağ geri dönüşüm istasyonuna gönderilerek dönüşümü sağlanmıştır. Yağın ayrıştırılması sayesinde atıksuyun nihai arıtma tesisinde arıtılması kolaylaştırılmıştır.

Çevreye Duyarlı Teknolojiler

Çevreye Duyarlı Elektronik Cihaz Bakımı

Bilgi Teknolojileri (BT) Donanım Bölümü'nde bazı cihazların (POS Cihazı, dizüstü bilgisayar, ekran, PC, yazıcı, tarayıcı vb.) bakımı yapılmaktadır. Bu bakım sırasında kullanılan lehim içerisinde, çevreye ve insan sağlığına zararlı olabilecek kurşun bulunmaktadır. BT Donanım Bölümü 2008 yılından itibaren, kurşun içermeyen (PB Free) lehim satın almaktadır. Bakım için satın alınan elektronik komponentlerin de kurşunsuz olanları tercih edilmektedir. Ayrıca bu komponentleri üreten büyük firmalar da (Intel, Infineon, National Semiconductor, Maxim gibi) ürünlerinde artık kurşun kullanmamaktadırlar.

Atık Yönetimi

Hem büyüklüğü hem de bankacılık sektöründe olması nedeniyle Akbank'ta çok sayıda ve çeşitli elektrikli ve elektronik cihazlar kullanılmaktadır. Bu nedenle Bankamız tarafından, kullanımdan düşen cihazların ekonomiye geri kazandırılması veya çevreye olabilecek etkilerinin azaltılmasına yönelik uygulamalar yürütülmektedir.

Toner Kartuşu Geri Dönüşümü

Bankadaki yazıcıların kullanılmış toner kartuşlarının geri dönüşümü için BT bünyesinde başlatılan proje çalışmaları Ağustos 2010 tarihinde tamamlanmıştır. Bu tarihten itibaren gerek Genel Müdürlük binalarında gerekse tüm şubelerde ortaya çıkan boş kartuşların, e-atık değerlendiren bir kuruluşa gönderilerek geri kazanımları sağlanmıştır. Geri kazanım firması, geri dönüştürülen kartuşları enerji üretimi amacıyla yakıt olarak kullanmaktadır. Ağustos-Aralık 2010 tarihleri arasında Genel Müdürlük'ten 490, Şubelerden ise 293 adet kullanılmış kartuş olmak üzere 5 ayda toplam 783 kartuş firmaya iletilmiştir. Bu proje 2011 yılında da sürdürülecektir.

Teknolojik Atıkların Değerlendirilmesi

Bankamız standartlarına göre kullanımına devam edilmeyecek olan elektronik cihazların bir kısmı hurda, bir kısmı da ikinci el kullanım amaçlı olarak Türk firmalarına satılmıştır. Firmalar bu cihazları ya hurda olarak değerlendirmekte ya da problemli kısımlarını onararak ikinci el şeklinde satmaktadır. Ayrıca, bu kapsamdaki bilgisayar, ekran ve lazer yazıcı gibi genel kullanıma yönelik cihazların bir kısmı da, bankaya gelen talepler değerlendirilerek hibe edilmektedir. Hibe edilen kurumların %90'ını okullar oluşturmaktadır.

Teknolojik Atık Tipi	2007			2008			2009			2010		
	Hurda satış	2.El satış	Hibe	Hurda satış	2.El satış	Hibe	Hurda satış	2.El satış	Hibe	Hurda satış	2.El satış	Hibe
Bilgisayar	1.692	-	153	3.666	-	177	5.962	-	197	964	-	433
Ekran	1.401	-	153	2.079	-	177	3.471	-	188	2.195	-	436
Passbook Yazıcı	710	-	-	465	-	-	445	-	-	676	-	-
Dot Matrix Yazıcı	91	-	-	50	-	-	23	-	1	130	-	-
Lazer Yazıcı	349	-	3	413	-	7	342	-	13	404	-	24
POS Cihazı	-	20.642	-	50.030	2.628	-	50.490	-	2	6.592	-	-
ATM Cihazı	544	-	-	65	-	-	164	- -	-	273	-	-

Topluma Katkımız

Akbank, genlerinde bulunan sürdürülebilirlik anlayışı doğrultusunda; bir yandan içinde yaşadığı toplumun fertlerinin yaşam kalitesini artırmak için çalışmalarda bulunurken, bir yandan da sonraki nesiller için güzel bir gelecek yaratma çabasındadır.

Günümüz dünyasında kurum ve kuruluşlar için, toplumsal katılım uygulamaları ile hemen her alanda, bir diyalog ortamının sağlanması, mevcut sorunların çözüm yollarının ortak akıl ve ortak fayda ile bulunması büyük önem kazanmıştır. Modern toplumlar, sürdürülebilir gelişmenin yolunun toplumsal katılım ilkesinden geçtiğinin bilinciyle, demokrasiyi ve insan haklarını referans alan ilerleme yolunu tercih etmektedir. Akbank, değişime olan inancıyla toplumsal katılım uygulamalarını, içinde bulunduğu fiziksel ve sosyal çevrenin gereksinimleri ve talepleri doğrultusunda hayata geçirmekte, bu amaçla paydaşları ile açık, şeffaf ve katılımcı ilişkileri bulunmaktadır.

Topluma katkı bağlamında önceliklerimiz Kültür ve Sanat, Akbank Sanat, Eğitim ve Gençlik ve Girişimcilik başlıkları altında toplanabilir. Ayrıca, Çevre alanında yürüttüğümüz toplumu bilinçlendirme çalışmaları ve hem Akbank olarak bizim, hem de müşterilerimizin çeşitli vakıf ve derneklere yaptığımız bağışlar da topluma katkımızın birer göstergesi olarak burada yer almıştır.

Kültür ve Sanat

Uluslararası İstanbul Film Festivali (Sürekli)

Akbank sinemaseverleri dünya sinemasının en seçkin, en özgün filmleriyle buluşturan, yıldız oyuncular ve usta yönetmenlerin katılımıyla gerçekleşen özel etkinliklerle ülkemizde köklü bir sinema kültürü oluşmasına katkıda bulunan Uluslararası İstanbul Film Festivali'nin 2004 yılından beri en büyük destekçisidir. Çoğunluğu gençler olmak üzere, geniş bir izleyici kitlesi tarafından ilgiyle takip edilen festival, sunduğu farklı hayatlar, farklı bakış açıları ve zengin programıyla izleyicilere yepyeni dünyaların kapılarını açıyor. Akbank, bu özellikleriyle çok önemli bir misyon üstlendiğini düşündüğü festivalde, festival organizasyonunu gerçekleştiren İstanbul Kültür Sanat Vakfı (İKSV) ile birlikte daha uzun yıllar yer almayı hedefliyor.

Contemporary İstanbul (Sürekli)

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 bu en önemli çağdaş sanat fuarının gerçekleştirilmesine verdiği katkıyla uluslararası sanat arenasına da adını yazdırmış oldu. Contemporary İstanbul yıl boyunca fuar etkinliğinin yanı sıra tartışma panellerinden, sergilere kadar birçok yan etkinlikleri ve sanat projelerini sunmaya devam etmektedir.

Sonisphere Festival

Akbank'ın 16-26 yaş arasındaki gençlere özel aktiviteler sunan bankacılık segmenti exi26, 11 ülkede yapılan Sonisphere Festivali'nin 25-27 Haziran 2010 tarihlerinde İstanbul İnönü Stadyumu'nda gerçekleşmesini sağladı. 16-26 yaş grubu ağırlıklı olmak üzere, farklı yaş gruplarına da hitap eden, rock ve metal müziğin dev isimleri festival için Türkiye'ye geldi. "Big Four" (Metallica, Slayer, Megadeth, Anthrax) tarihte ilk kez bu festivalde aynı sahneyi paylaştı. Exi26 kullanıcılarına indirimli bilet ve facebook sayfasında uygulamayı beğenen ve soruları doğru cevaplayan toplam 200 kişiye bilet hediye edildi. Başvuruda bulunanlara festivalde çalışma ve meet & greet hakkı sağlandı. Gençlerin kendilerini özgürce ifade edebildikleri bir open stage kuruldu. Üç günlük benzersiz atmosferi ve 105.000 kişilik katılımla Sonisphere Festivali, 2010 yazının en çok konuşulan etkinliklerinden oldu.

Akbank Sanat

Kültüre ve sanata ev sahipliği yapan Akbank Sanat, 1993 yılından bu yana, konserlerden film gösterimlerine, sergilerden atölye çalışmalarına, danstan tiyatroya uzanan geniş bir yelpazedeki etkinliklerle sanatseverlere ulaşmaktadır. Bu kapsamda ülkemizin önde gelen sanatçılarının yanı sıra dünyada önemli yeri olan yabancı sanatçılar da ilk defa Türk izleyicileriyle buluşturulmuştur. Bugün geldiği çizgide Akbank Sanat, referans olarak gösterilen ve yurt dışından gelen sanatçıların övünerek özgeçmişlerine ekledikleri bir mekan haline gelmiştir.

08 TOPLUMA KATKIMIZ

Akbank Sanat, 2003 yılından itibaren çağdaş sanata yönelerek yeni bir yapılanmaya girmiştir. Bugün çağdaş sanatın Türkiye'de önemli destekçisi olmak, sanatın her alanında vizyoner çalışmalar sunmak hedefi doğrultusunda çeşitli alanlarda kültür ve sanat etkinlikleri gerçekleştirmektedir. Düzenlediği sergiler küreselleşen bir sanat çizgisinin yerel ve uluslararası niteliğine doğru eğilerek dinamiği hareketlendirmiştir. Sanattaki gelişim çizgisini her alanda yakalamaya doğru yapılan bu atılımla Akbank Sanat, sanatın ve sanatçının yanında olmanın sosyal bir sorumluluk olduğu bilinciyle çalışmalarını sürdürmektedir.

Akbank Sanat Galerisi'nde dünyaca ünlü sanatçıların katıldığı kişisel ve karma sergilerde sanatseverlere çağdaş sanatın seçkin örnekleri sunulmuştur. Türk ve yabancı sanatçıların eserleri izleyiciyle buluşturulmuştur. 2010 yılında gerçekleştirilen toplam altı sergiyle Türkiye'de çağdaş sanatın ivme kazanmasında önemli bir rol oynanmıştır. Sergilere eşlik eden konferanslar, film gösterimleri ve atölyelerle sanatseverlere interaktif katılım olanağı sunan bir ortam yaratılmıştır.

Çağdaş Sanat Atölyesi, güncel sanatın disiplinlerarası yapısını irdeleyen ve kuramsal ve uygulamaya dönük alanlarını destekleyen, bugünün sanatına ilişkin bir düşünce platformu oluşturarak fotoğraf, felsefe, sanat tarihi, edebiyat ve güncel sanat konularında atölye çalışmaları düzenlemiştir. Yetişkinlerin yanı sıra çocuklar için de müzik, tasarım ve resim atölyelerinin yer aldığı bu etkinlikler yoğun bir ilgi görmüştür.

İstanbul'un kültür ve sanat hayatında önemli bir yeri olan Beyoğlu'nda sürekli faaliyet gösteren Akbank Sanat yıl boyunca sergiler, söyleşiler, konferanslar, film gösterimleri ve konserlerle 800'ün üzerinde etkinlik organize etmektedir. Ayrıca litografi ve serigrafi atölyesinde sanatçılara baskı çalışmaları yapma imkanı sunulmaktadır.

Akbank Sanat bünyesinde; Akbank Çocuk Tiyatrosu, Çağdaş Sanat Haritası, Zeynep Tanbay Dans Projesi, Akbank Caz Festivali, Akbank Kısa Film Festivali, Akbank Oda Orkestrası, Yeni Kuşak Tiyatro ve Akbank Karagöz Kukla Tiyatrosu gibi faaliyetler yer almaktadır. www.akbanksanat.com

Akbank Çocuk Tiyatrosu (Sürekli)

1972 yılında kurulan Akbank Çocuk Tiyatrosu, perdelerini açtığı ilk günden bu yana İstanbul başta olmak üzere Türkiye'nin dört bir yanını dolaştığı Anadolu turneleriyle, yüz binlerce çocuğa tiyatro heyecanını ve keyfini ulaştırdı. Tiyatro, bugüne dek sahnesinde birçok ilki gerçekleştirdi. Ülkemizin Anadolu ve Avrupa'da turneye çıkan ilk çocuk tiyatrosu olan Akbank Çocuk Tiyatrosu, aynı zamanda seyircinin sahnede oyunun bir parçası olarak yer aldığı "interaktif" oyun biçiminin de ilk uygulayıcısıdır. Bugün, üçüncü kuşak izleyicileriyle buluşan Akbank Çocuk Tiyatrosu, 1972 yılındaki seyircilerinin çocuklarına perdelerini açmaktadır.

Akbank Çocuk Tiyatrosu Hürriyet İnsan Hakları Treni'nde (2008-2009)

Akbank Çocuk Tiyatrosu 2008 yazında Hürriyet Gazetesi'nin "İnsan Hakları Treniyle" Türkiye'nin 45 iline bir kez daha tiyatronun heyecanını ve tüm güzelliklerini taşıdı. Türkiye'nin en uzun soluklu çocuk tiyatrosu olan Akbank Çocuk Tiyatrosu 35. yılını kutladığı 35 ili kapsayan turnesinin hemen sonrasında bu kez Hürriyet Gazetesi'nin, "Hürriyet Hakkımızdır" sloganıyla gerçekleştirdiği sosyal sorumluluk projesinde Kars'tan Edirne'ye, Gaziantep'ten Erzurum'a onbinlerce çocukla buluştu. İki ay boyunca kendisi için özel olarak tasarlanmış olan "sahne vagonda" oyunlarını sahneleyen Akbank Çocuk Tiyatrosu, turne boyunca Işıl Kasapoğlu'nun yazıp yönettiği "Masal Masal İçinde" oyununu sahneledi. Masallar üzerinden çocuklarla buluşan oyunda "Şiddetten Uzak Yaşamak", "Ayrımcılığa Son", "Eğitim Hakkı" gibi temalar işlendi. Çocuklar kadar büyüklerin de yoğun ilgi gösterdiği oyun bazı illerde halkın yoğun ilgisi üzerine akşamları da sahnelendi.

Akbank Çocuk Tiyatrosu, 2009'da ikinci kez yer aldığı Hürriyet Treni'ndeki uzun yolculuğunu 29 Ekim'de Haydarpaşa Garı'nda noktaladı. Turne boyunca onbinlerce çocuğa ulaşan topluluk 11.000 kilometre, 51 gün ve 42 ayrı istasyonu geride bıraktı.

Akbank Caz Festivali (Sürekli)

Türkiye'nin en uzun soluklu festivallerinden biri olan ve dünyanın en önemli caz sanatçılarını, efsane isimlerini ve Türk cazının temsilcilerini geniş kitlelerle

buluşturarak genç başarılı caz sanatçılarına da performanslarını sergileme olanağı sunan Akbank Caz Festivali, 2010 yılında 20. yaşını zengin bir programla 20 gün boyunca kutladı. Avangard-Caz'dan, Fusion-Caz'a, etnikten klasiğe ve özellikle gençlerin ilgi duyduğu Nu-Caz'a kadar açılan zengin programıyla geniş bir yelpaze sunan Festival, bu niteliğiyle Türkiye'de bir ilk olma özelliği taşıyor. Akbank Caz Festivali, cazın efsane isimlerini caz severlere izletme imkanı sunarken, "Kampüste Caz" organizasyonuyla cazı üniversite gençleriyle de buluşturuyor. Festivali, zengin konser programının yanı sıra film gösterimleri, atölye çalışmaları ve söyleşileriyle sadece caz tutkunları değil tüm müzikseverler heyecanla bekliyor.

Akbank Oda Orkestrası (Sürekli)

Türkiye'de özel sektörün müziğe destek vermesinin ilk örneği olan Akbank Oda Orkestrası, 1991 yılında kuruldu. Ülkemizin bu alandaki en iyi genç profesyonelleriyle işbirliği yaparak oluşturduğu tutarlı program içeriği ve kalitesiyle konserler vermeye devam ediyor. Akbank Oda Orkestrası, konserlerini oluştururken her zaman program tutarlılığının ön planda olmasına özen göstermiştir. Böylece etkinliklerinde sık sık dünyaca ünlü solistleri ağırlamakla beraber, dinleyicisine yeni ufuklar açarken eğlendiren, eğiten ve düşündüren bir topluluk olmayı seçmiştir. Orkestra, Cem Mansur yönetiminde İstanbul'un her iki yakasında sunduğu düzenli konser dizilerine ek olarak, Anadolu turneleri ve çoğunlukla üniversitelerde düzenlenen "Gençlik Konserleri"yle, çok sesli evrensel müziğin zenginliğinde, dinleyicilerine yeni ufuklar açarken, eğlendirmeyi, eğitmeyi ve düşündürmeyi hedefliyor.

Akbank Kısa Film Festivali (Sürekli)

Akbank Kısa Film Festivali'nin amacı; kısa film yapımını özendirmek, bu yolla hayata geçen projelerin izleyicilerle buluşmasını sağlamak, ülkemiz sinemasına katkıda bulunacak yeni sinemacıları desteklemek, amatör ya da profesyonel her türlü ve farklı kültürlerden gelen kısa film örneklerini sunmak ve bir festival kültürü içinde kısa filmin tartışılacağı platformu sağlamaktır. Türkiye'de bu alanda var olan boşluğu dolduran ve 2004 yılında yola koyulan Festival, seyirci kitlesini her yıl daha da büyüterek, sinemaseverlerin keyifle izleyecekleri bir "festival geleneği" yaratmaktadır. Festival'de film gösterimlerinin yanı sıra sinema öğrencileri ve festival izleyicileri için sinema sanatının deneyimli isimlerinin birikimlerini aktardığı çeşitli atölye çalışmaları ve söyleşiler gerçekleştirilmektedir. Festival'de ödül alan filmler ayrıca, "Kısa Film Üniversitelerde" organizasyonuyla Anadolu'da da birçok üniversitede gençlerle buluşmaktadır.

Zeynep Tanbay Dans Projesi (Sürekli)

Modern dans alanında önemli kitlelere ulaşmayı başaran Zeynep Tanbay Dans Projesi (ZTDP), Türkiye turnelerinin yanı sıra son birkaç yılda Tel-Aviv, Stuttgart, Sofya ve Şanghay gibi önemli dans sahnelerinde performanslar sergiledi. Akbank'ın desteği ile Akbank Sanat Merkezi'nin çatısı altında çalışmalarını sürdüren ZTDP, gerçekleştirdiği turne ve gösterilerin yanı sıra dans eğitimi alanındaki çalışmalarıyla da Türkiye'de önemli bir boşluğu doldurdu. Almanya'nın saygın dans eleştirmenlerinden Renata Klett'in Süddeutsche Zeitung için kaleme aldığı yazısında, "uluslararası dans sahnesinde keşfedilmeye değer bir topluluk" olarak tanımlanan ve 2010'da 11. yaşını dolduran ZTDP, yurtiçi ve yurtdışı gösterilerine devam ediyor.

Akbank Karagöz Kukla Tiyatrosu (Sürekli)

Akbank Karagöz ve Kukla Tiyatrosu, perdelerini açtığı 1974 yılından bu yana İstanbul başta olmak üzere Türkiye'nin birçok yerinde Karagöz'ün çeşitli maceralarını seyircileriyle buluşturmaktadır. Yurtiçi turnelerinin yanı sıra farklı yıllarda Akbank Çocuk Tiyatrosu'yla birlikte uzun soluklu Avrupa turneleri de gerçekleştiren Akbank Karagöz ve Kukla Tiyatrosu geride bıraktığı 34 yılda Karagöz ile Hacivat'ın maceralarına bambaşka yorumlar getirerek, yepyeni hikayelerle zenginleştirmiştir. Kuruluşundan bu yana Tacettin Diker'in sanat yönetmenliğinde çalışmalarını sürdüren topluluk, aldığı çok sayıda ödülün yanı sıra, Türkiye'de Karagöz ve Kukla Tiyatrosunun geliştirilmesi ve devamlılığının sağlanmasında önemli rol üstlendi.

Yeni Kuşak Tiyatro (Sürekli)

Dünyada son yıllarda yazılmış ve tiyatroyu hem biçimsel, hem de içerik açısından zorlayan oyunları sahneye koyan Yeni Kuşak Tiyatro, 2004 yılında yönetmen Mehmet Ergen tarafından kuruldu ve aynı

yıl, Sam Shepard'ın "Aşk Delisi" oyunuyla perdelerini açtı. Değişken kadrosunda genç kuşaktan kendini kanıtlamış oyunculara yer veren Yeni Kuşak Tiyatro, genç sanatçılarla oluşturduğu platform aracılığıyla da Türk tiyatrosuna yeni yazar ve oyuncular kazandırmayı amaçlıyor.

Çağdaş Sanat Haritası (Sürekli)

Akbank Sanat, sanat alanında yapılan çalışmaları ve çağdaş sanat kuruluşlarının arasındaki ilişkileri güçlendirerek, güncel ve akıcı bir ağın oluşturulması, gün geçtikçe gelişerek çoğalan sanat kuruluşlarının sanatseverler nezdinde daha bilinir olması amacıyla 2009 yılının Eylül ayında "Akbank Çağdaş Sanat Haritası"nı hayata geçirmiştir. Akbank Sanat, İstanbul'un çağdaş ve güncel sergilerinin yer aldığı tüm galerilerinin ve sanat merkezlerinin sergi takviminin basılması ve internetten yayınlanması projesini hayata geçirerek bir ilki gerçekleştirmiştir. İstanbul'un gelişen sanat ortamını en iyi şekilde yansıtmayı hedefleyen bu harita, yılda beş defa güncellenerek şehrin farklı merkezlerinden ücretsiz olarak dağıtılıp, ayrıca internet vasıtasıyla yerli ve yabancı sanat izleyicilerinin kullanımına sunulmaktadır.

Akbank Çağdaş Sanat Haritası, sanat siteleri arasında ilk kez dijital ortamda uygulanabilirliği ve Google Maps ile yaratıcı yenilikleri kapsayan yaklaşımıyla, kültür sanat gündeminin belirlenmesinde önemli bir rol oynamaktadır. Bienalden, galerilere, müzelerden, sanat kurumları ve inisiyatiflere İstanbul'un çağdaş sanat sergilerinin yer aldığı tüm kurumlarına bir tıkla ulaşılabilen Sanat Haritası, yoğun tempoda yaşayan kent insanına sosyal hayat çizgisi içerisinde ışık tutmaya devam ediyor.
www.akbanksanatharitasi.com

Eğitim ve Gençlik

Gençlere ve eğitime verdiğimiz önemi çeşitli programlarla uygulamaya geçirmiş bulunuyoruz.

Akbank'tan Eğitim Sistemine "Düşünme Gücü" Desteği (2008-2010)

2008 yılında, kuruluşunun 60. yılında ülkemiz eğitim sisteminin yenilikçi bir rota kazanmasını hedefleyen bir sosyal sorumluluk projesi başlatan Akbank, "Düşünme Gücü" Projesiyle binlerce öğretmen aracılığıyla yüzbinlerce öğrenciye ulaşmayı hedefledi. "Soran Sorgulayan Gençlik için Öğretmen Eğitimine Destek" sloganıyla yola çıkan Proje'nin ilk döneminde sekiz ilde toplam 4250 öğretmen yetiştirildi ve 141.270 öğrenciye ulaşıldı.

"Düşünme Gücü" projesi; Milli Eğitim Bakanlığı, Akbank ve Eğitim Reformu Girişimi (ERG) işbirliğiyle 2008-2009 eğitim döneminin ikinci yarıyılında başladı. Milli Eğitim Bakanlığı'nın 2004 yılında ilköğretimde gerçekleştirdiği öğretim programı değişikliği uyarınca öğrencilere kazandırılacak "ortak temel beceriler"den biri olarak eleştirel düşünme becerisi belirlendi. Pilot iller olarak belirlenen İstanbul, Ankara, İzmir, Kahramanmaraş, Adana, Samsun, Kayseri ve Van'da gerçekleştirilen Proje'nin ilk etabında "Eleştirel düşünme" yöntemine hakim öğretmenlerin yetiştirilmesi hedeflendi.

Böylelikle, nihai olarak, öğrencilerin bilgiyi işleme, sorgulayabilme ve kendi görüşlerini oluşturabilme becerilerini içselleştirebilmeleri için eğitilmeleri amaçlandı. Öğretmenlere verilen eğitimin içeriğinde, aktif öğrenme ve soran sorgulayan öğrencinin nitelikleri, öğretme yöntem ve teknikleri, ders planlama ve değerlendirme, farklı disiplinlerde ve disiplinlerarası öğretme yöntemleri ile kendi başına aktif öğrenme olmak üzere altı konu yer alıyor.

Proje'nin ikinci aşamasında ise öğretmenlerin bu modeli etkin bir biçimde kullanmasına ve öğrencilerin sınıf içindeki düşünme becerilerinin güçlendirilmesine katkıda bulunmak hedeflendi. Proje'nin ölçme ve değerlendirme çalışmaları kapsamında 16-25 Mart 2010 tarihleri arasında okul ziyaretleri gerçekleştirildi.
www.dusunmegucu.org

Akbank Düşünce Kulübü (2009-devam ediyor)

Sürekli gelişim ve yenilikçiliğin en önemli temsilcilerinden olan gençlerle birlikte düşünmek ve Türkiye'nin geleceği için birlikte değer yaratmak amacıyla 2008'de "Akbank Düşünce Kulübü" kurulmuştur. Akbank Düşünce Kulübü, bugün edindikleri deneyimlerle yarının yenilikçi gücü olacak, Türkiye'nin geleceğinde söz sahibi olacak gençlere kendilerini geliştirebilecekleri ve ayrıcalıklı hissedecekleri yeni bir oluşumun kapılarını açmıştır.

08 TOPLUMA KATKIMIZ

Akbank Düşünce Kulübü aracılığıyla,

- Akademik ve sosyal anlamda başarılı gençlerin Akbank markası altında birleşmesi,
- Akbank Üst Yönetimi ile gençler arasında fikir alışverişi platformu yaratılması,
- Bu oluşumun sürekliliğini sağlayarak Türkiye'nin geleceğine yönelik bir değer ve prestij merkezi yaratılması,
- Ülkesine ve çevresine duyarlı Kulüp üyelerinin hayatları boyunca Akbank markasıyla beraber yürümelerinin sağlanması,
- Gençlerin gelişimlerine destek olarak, bağlılık ve aidiyet duygusu yaratılması,
- Türkiye'nin yenilikçilik, yaratıcılık potansiyelinin geliştirilmesine katkı hedeflenmektedir.

Kulüp faaliyetlerinin yürütüldüğü üniversiteler şöyle sıralanabilir: Sabancı Üniversitesi, Orta Doğu Teknik Üniversitesi, Bilkent Üniversitesi, Boğaziçi Üniversitesi, İstanbul Teknik Üniversitesi, Koç Üniversitesi, Bilgi Üniversitesi, Çukurova Üniversitesi, 9 Eylül Üniversitesi ve Galatasaray Üniversitesi. Üçüncü faaliyet yılı olan 2010-2011 eğitim döneminde, Eskişehir Anadolu Üniversitesi ve Marmara Üniversitesi de eklenerek, Kulüp faaliyetlerinin devam ettiği üniversite sayısı 12'ye çıkmıştır.

Her yıl kriterlere uyan en fazla 30 öğrencinin katılabildiği kulübe, akademik başarı not ortalaması 4 üzerinden 3 ve üzeri olan, yenilikçi, dışa dönük, analitik, iletişim becerisi güçlü, sonuç odaklı, takım çalışmasına yatkın öğrenciler üye olarak seçilmektedir. İlk yıl 22, ikinci yıl 28, üçüncü yıl 19 öğrenci seçilerek, kulübün toplam üye sayısı 69 kişiye ulaşmıştır.

Akbank Düşünce Kulübü, sadece çalıştayların yapıldığı, bir kerelik bir çalışma değil eğitim, seminer, Akbank yönetiminden yöneticilerle beyin fırtınaları, akademisyenlerle çalıştaylar gibi üyelerin gelişimlerine yönelik düzenli organizasyonlar ile kulüp yapısını güçlendirici, bağlılık ve arkadaşlığı destekleyici sosyal aktiviteler düzenlemektedir.

Kulüp ayrıca her yıl, Bankamız yönetimi tarafından belirlenen bir tema üzerine düşünce çalışmasını içeren bir de yarışma düzenlemektedir. 2009-2010 öğrenim döneminde gerçekleştirilen ikinci yılında Kulüp üyelerinin "hayatları etkileyen trendler ve bu trendlere dayanan olası finansal ortamlar" teması çerçevesinde gruplar halinde gerçekleştirdikleri çalışmaları, akademisyenler ve basın mensuplarından oluşan özel bir jüri tarafından değerlendirilmiştir. Değerlendirme sonucu en beğenilen çalışmayı hazırlayan öğrenci grubu Harvard Üniversitesi Yaz Okulu bursuyla ödüllendirilmiştir.

2010-2011 öğretim dönemini kapsayan üçüncü yılımızda yarışma bölümümüzde tema "Dijital Dünyada Akbank; Varolma, Kazanım ve İletişim" olarak belirlenmiştir. Yeni öğretim yılında da akademisyen, basın mensupları, konunun uzmanları ve Akbank Yönetiminden oluşan jüri tarafından çalışmalar değerlendirilecek, başarılı olan takımın üyesi olan üniversiteli gençlerimiz Harvard Yaz Okulu Bursu ile ödüllendirilecektir.
www.akbankdusuncekulubu.com

Bir Dilek Tut, Make-A-Wish® Türkiye (Sürekli)

"Bir Dilek Tut Derneği", hayati tehlike taşıyan bir hastalıkla mücadele eden, 3 ile 18 yaş arası çocukların dileklerini gerçekleştirmek üzere kurulan ve 2000 yılından beri Türkiye'de faaliyetlerini sürdüren gönüllü bir kuruluştur. Dünyada 36'dan fazla ülkede faaliyet gösteren Make-A-Wish® Uluslararası Vakfı'nın Türkiye temsilciliğini yürüten ve kurulduğu günden bugüne 1600 çocuğun dileğini gerçekleştiren "Bir Dilek Tut"un hedefi, Türkiye'nin her bölgesinden daha fazla çocuğa ulaşmaktır. Çocukların dileklerinin, doktorlarından gelen onay doğrultusunda gerçeğe dönüşmesini sağlayan derneğin en büyük destekçilerinden biri de Bankamız olmuştur. Akbank bu sayede, hayata tutunmaya çalışan çocukların dileklerinin sihirli ortamlarda yerine getirilmesine destek oluyor.
Bir toplumun gelişmesinde büyük etkisi olduğuna inandığı umut, dayanma gücü ve sevinç duygularını güçlendirmek için çalışıyor. Çalışanlarımız da çocukların dileklerinin gerçekleştirilmesinde aktif rol alıyorlar.

Kitap Kampanyası (2010)

2010 yılında düzenlediğimiz kampanyayla çalışanlarımızın, okudukları ya da kullanmadıkları kitaplar toplanarak Anadolu'da kitap ihtiyacı olan pek çok okul ile paylaşıldı. Yaklaşık 3.000 adet kitap; Ordu, Van, Konya, Kars ve Eskişehir illerindeki okullara

gönderildi. Bu illerdeki şubelerimizin çalışanları, okulları ziyaret ederek, kitapların dağıtımına ve yerleştirilmesine yardımcı oldular.

Pekin-Paris Rallisi ve Eğitime Katkı (2010)

Toplum Gönüllüleri Vakfı'nın 10 Eylül-16 Ekim 2010 tarihleri arasında düzenlediği Pekin'den başlayarak Paris'te tamamlanan uluslararası klasik otomobil dayanıklılık yarışı "Pekin-Paris 2010"da Anadol marka otomobille yarışan ilk Türk Takımı'na Akbank olarak destek verildi. Finansal destekçilerden elde edilen gelirle üniversite öğrencisi olan Toplum Gönüllüsü gençlere burs olanakları sağlandı.

Girişimcilik ve Yenilikçilik

KOBİ'lere Yönelik İşe Dönüşen, İşi Büyüten Fikirler ve Endeavor Programları (Sürekli)

KOBİ Bankacılığı Birimimiz, ülkemizdeki girişimcilerin önünü açmayı ve toplumda girişimcilik konusunda farkındalığı artırmayı amaçlayan çalışmalara ve KOBİ'lerin dikkatini geleceğin ekonomisini belirleyen yenilikçilik ve yaratıcılık konularına çekmeye önem vermektedir. Bu amaca hizmet eden 2010 yılındaki projelerimize örnek olarak; Merkezi New York'ta olan ve gelişmekte olan ülkelerde etkin girişimcileri destekleyerek ekonomik kalkınmaya katkıda bulunmak amacıyla kurulmuş uluslararası sivil toplum kuruluşu Endeavor ile işbirliğimiz, Sabancı Üniversitesi ile hayata geçirilen Akbank İşe Dönüşen, İşi Büyüten Fikirler programı verilebilir. Girişimcilik ve inovasyona verdiğimiz önem ve muhtelif çalışmalarımız hakkında detaylı bilgi, raporumuzun Müşterilerimize Kattığımız Değer bölümünde yer almaktadır.

KAGİDER (2009-2010)

Kadın Girişimciler Derneği (KAGİDER) tarafından kurulan ve kadınların bir araya gelerek bireysel üretkenliklerini artırmayı hedefleyen Kadın Gelişim Merkezi "BİZ", Bankamız ana sponsorluğunda 26 Mayıs 2009'da açılmıştır. Kadınların ekonomik hayata katılımlarını artırmak amacıyla yola çıkan BİZ projesinin sunacağı olanaklarla, başta KAGİDER üyeleri olmak üzere düşünen, üreten profesyonel kadınlar, akademisyenler, kadın sivil toplum örgütleri ve BİZ altyapısından yararlanmak isteyen kişi ve kuruluşlara önemli imkanlar sunulmaktadır.
BİZ, kadın çalışmalarına odaklanmış sivil toplum kuruluşlarının faaliyetlerini gerçekleştirmelerine destek olmayı da hedeflemektedir. Bankamız dönemsel olarak finansal danışmanlık, planlama, son ekonomik gelişmelerin değerlendirildiği seminerler ve yatırım danışmanlığı hizmetleri sunacağı BİZ kapsamında KAGİDER'in başarılı ve kendi alanlarında uzmanlaşmış üyeleri; "İşimi Kuruyorum" ve "İşimi Geliştiriyorum" seminerlerinin yanı sıra, "Kadın Güçlendirme" çalıştayları ve "Kadınların Liderliği" seminerleri ile kişiye uygun mentorluk ve danışmanlık hizmetleri verecektir.

Çevre

REC "Yok Olmadan Projesi" (Yeni)

2010 yılında Bölgesel Çevre Merkezi (Regional Environmental Center - REC) işbirliğiyle İklim Değişikliği konusuna dikkat çekmek üzere "Yok Olmadan" Projesine başlanmıştır. Türkiye'de İklim Değişikliği nedeniyle risk altında bulunduğu belirlenen 15 alanda REC tarafından fotoğraf ve röportaj çalışmaları sürdürülmektedir. Projede; Gediz Deltası çiftçilerinin, Aladağ buzullarının, Akyatağan balıkçılarının kendi dünyalarındaki hızlı değişim gözler önüne serilmekte; İklim Değişikliği'nin gıda güvenliği, su kıtlığı ve doğal varlıkların kaybı gibi etkileri araştırılmaktadır. Bu etkilerden doğacak yükle mücadele edebilmek için "Yok Olmadan Önce" projesiyle elimizdeki fırsatları ve acil konuları gün yüzüne çıkartmak hedeflenmektedir. Proje kapsamında İstanbul ve Anadolu'dan belirlenen gönüllü Akbank çalışanları, çevre ve iklim değişikliği konusunda bir eğitim alacak, ilköğretim düzeyindeki öğrencilerle biraraya gelerek umutlarımızı gelecek nesillere aktarmak için çalışacaklar.

Bağışlar

Kurumsal Bağışlar

Akbank olarak eğitim, gençlik, çevre, kültür ve sanat alanında gerçekleştirdiğimiz kurumsal sosyal sorumluluk projelerimiz yanında münferit bağışlar da yapmaktayız. Bunlardan en belirgin olanları hayati tehlike taşıyan bir hastalıkla mücadele eden, 3 ile 18 yaş arası çocukların dileklerini gerçekleştirmek üzere kurulan "Bir Dilek Tut Derneği"ne sponsorluk dışında verilen destek ve ülkemiz kıyı ve denizlerinin korunmasını ulusal bir öncelik haline getirmek ve

gelecek nesillere temiz denizler, yaşanabilir bir Türkiye bırakmak amacıyla çalışan Turmepa'ya verilen destektir.

Kredi Kartı ile Bağış Platformu

Bankacılık hizmetlerimiz aracılığıyla filantropik yardımların artmasını kolaylaştırmak üzere, ülkemizde faaliyet gösteren ve kamu yararı gözeten 10 Dernek ve Vakfa yapılan bağışlar için bir köprü oluşturulmuştur. Akbank Kredi Kartı sahipleri istedikleri bağış tutarını, tercihleri doğrultusunda tek seferde ya da otomatik talimatla birikmiş chip-paralarından ya da kredi kart limitlerinden yapabilmektedir. Otomatik bağış talimatı veya tek seferlik bağışlar, Şubeler, Çağrı Merkezi, Bireysel veya Kurumsal İnternet Şubelerimiz'den verilecek talimatlarla da yapılabilmektedir.

Kredi Kartı ile Bağış Platformu T.C. Dernekler Yasası'na uygun izinler alındıktan sonra başlatılmıştır. Platforma dahil olan aşağıdaki 10 Dernek ve Vakıf Bankamızca özel olarak araştırılmış, kamu yararı gözetmeleri üzerinde önemle durulmuştur. Eylül 2009 ve Eylül 2010 arasında, müşterilerimizin yaptıkları yaklaşık 53.000 TL'nin üzerinde bağış tutarı söz konusu Dernek ve Vakıflara aktarılmıştır.

- Bir Dilek Tut Derneği
- Darülaceze Müessese Müdürlüğü
- Darüşşafaka Cemiyeti
- Lösev
- Tohum Otizm Vakfı
- Toplum Gönüllüleri Vakfı
- Türk Eğitim Vakfı
- Türk Kalp Vakfı
- Türkiye Çağdaş Yaşamı Destekleme Vakfı
- Türkiye Spastik Çocuklar Vakfı

Vadesiz Hesap Bağış Platformu

Ayrıca, 18 Dernek ve Vakıf'a müşterilerimiz istedikleri bağış tutarını, tercihleri doğrultusunda tek seferde (vadesiz hesaplarından ve/veya nakit olarak) ya da otomatik ödeme talimatı ile yapabilmektedir. Otomatik bağış talimatı veya tek seferlik bağışlar, Şubelerimiz, Bireysel İnternet veya Telefon Şubelerimizden verilen talimatlarla yapılmaktadır. 2010 yılında, müşterilerimizin yaptıkları 4.363.107 TL tutarındaki bağış söz konusu Dernek ve Vakıflara aktarılmıştır.

- Bir Dilek Tut Derneği
- Çocuk Böbrek Vakfı
- Darülaceze Müessese Müdürlüğü
- Darüşşafaka Cemiyeti
- Kadın Girişimciler Derneği
- Kimse Yok mu Derneği
- Lösev
- Özürlüler Vakfı
- Tema Vakfı
- Tohum Otizm Vakfı
- TSK Güçlendirme Vakfı
- TSK Mehmetçik Vakfı
- Türkiye Kızılay Derneği
- Türkiye Korunmaya Muhtaç Çocuklar Vakfı
- Türkiye Multipl Skleroz Derneği
- Türkiye Omurilik Felçlileri Derneği
- Türk Hava Kurumu
- Türk Kanser Araştırma ve Savaş Kurumu Derneği

GRI
İNDEKSİ

AKBANK 2010 YILI
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

GRI Sürdürülebilirlik Raporlaması İlkeleri İndeksi

1 Ocak 2010 - 31 Aralık 2010 tarihleri arasındaki sosyal, çevresel ve ekonomik performansımızı açıkladığımız bu rapor, tüm dünyada yaygın biçimde kabul gören uluslararası raporlama standardı Global Reporting Initiative (GRI) G3 Sürdürülebilirlik Raporlaması İlkeleri baz alınarak hazırlanmıştır. Raporun içeriği GRI C uygulama seviyesi gerekliliklerini yerine getirecek şekilde geliştirilmiştir.
GRI C uygulama seviyesi kapsamında raporda açıklanan bilgilere kolayca ulaşımı sağlamak amacıyla aşağıdaki tablo hazırlanmıştır.

STANDART AÇIKLAMALAR BÖLÜM I: Profil Açıklamaları				
1. STRATEJİ VE ANALİZ				
Profil Açıklaması	Tanım	Bilginin raporda yer aldığı bölüm	Raporlama kapsamı	Referans sayfalar / Açıklamalar
1.1	Kurumun en üst düzey karar vericisinin sürdürülebilirliğin kurumla ve kurum stratejisiyle olan ilgisi hakkındaki beyanı	Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı Genel Müdür'ün Mesajı	Tam	5-8
1.2	Başlıca etkilerin, risklerin ve fırsatların tanımlanması	Rapor Hakkında Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız	Kısmi	24 29-31, 33-31
2. KURUMSAL PROFİL				
2.1	Kurum adı	Akbank Hakkında	Tam	Akbank T.A.Ş.
2.2	Başlıca markalar, ürünler ve/veya hizmetler	Akbank Hakkında	Tam	12-13
2.3	Kurumun operasyonel yapısı	Akbank Hakkında	Tam	15-18
2.4	Kurumun genel merkezinin bulunduğu yer	Akbank Hakkında	Tam	Sabancı Center, 4. Levent 34330 İstanbul
2.5	Kurumun faaliyet gösterdiği ülkeler	Akbank Hakkında	Tam	Türkiye, Almanya, Hollanda ve Dubai ve Malta
2.6	Kurumun mülkiyet niteliği ve yasal şekli	Akbank Hakkında	Tam	18
2.7	Hizmet verilen pazarlar	Akbank Hakkında	Tam	Türkiye, Almanya, Hollanda ve Dubai ve Malta
2.8	Kurumun ölçeği	Akbank Hakkında	Tam	12, 15-16
2.9	Büyüklük, yapı veya mülkiyet ile ilgili önemli değişiklikler	Akbank Hakkında	Tam	18 Türkiye'deki toplam şube sayımız 877'den 912'ye çıktı. Gebze Akbank Bankacılık Merkezi 2010 yılında hizmete alındı.
2.10	Ödüller	Akbank Hakkında	Tam	20-21
3. RAPOR PARAMETRELERİ				
3.1	Raporlama dönemi	Rapor Hakkında	Tam	1 Ocak 2010 - 31 Aralık 2010

Profil Açıklaması	Tanım	Bilginin raporda yer aldığı bölüm	Raporlama kapsamı	Referans sayfalar / Açıklamalar
3.2	En son yayınlanan raporun tarihi	Rapor Hakkında	Tam	2010 yılında ilk rapor yayınlanmıştır.
3.3	Raporlama döngüsü	Rapor Hakkında	Tam	Sürdürülebilirlik Raporu yıllık olarak yayınlanmaktadır. Bazı bilgiler yıl içerisinde web sitemizde güncellenmektedir.
3.4	Rapor ve içeriği hakkındaki sorular için iletişim adresi	Raporun Künyesi	Tam	Raporun son sayfasındadır. Dr. Cenk Türker, Akbank Kurumsal Sosyal Sorumluluk Yöneticisi, cenk.turker@akbank.com
		RAPOR KAPSAM VE SINIRI		
3.5	Rapor içeriğini belirleme süreci	Rapor Hakkında	Tam	22-25
3.6	Raporun sınırı	Rapor Hakkında	Tam	Akbank T.A.Ş.'ın Türkiye'deki bankacılık hizmetleri
3.7	Raporun kapsamı veya sınırı hakkında kısıtlamalar	Rapor Hakkında	Tam	23
3.8	Ortak girişimler ve diğer ilgili kuruluşlar hakkındaki raporlama esasları	Rapor Hakkında	Tam	23
3.9	Veri ölçüm teknikleri ve hesaplama esasları	Rapor Hakkında	Tam	23
3.10	Daha önceki raporlardaki bilgilerin yeniden ifade edilmesinin etki ve nedenleri	Rapor Hakkında	Tam	23
3.11	Raporun sınır, kapsam veya ölçüm yöntemlerinde önemli değişiklikler	Rapor Hakkında	Tam	22-23
3.12	GRI Gösterge Tablosu	GRI İndeksi	Tam	Söz konusu tablo sayfa 98 ve 104 arasında verilen bu tablodur.
3.13	Dış denetim		Tam	Dış denetim alınmamıştır.
		4. YÖNETİŞİM, TAAHHÜTLER VE KATILIM		
		YÖNETİŞİM		
4.1	Kurumun yönetişim yapısı	Akbank'ta Kurumsal Yönetim ve Risk Yönetimi	Tam	35-36
4.2	En yüksek yönetişim organı başkanının icra görevi olup olmadığı	Akbank'ta Kurumsal Yönetim ve Risk Yönetimi	Tam	35
4.3	En yüksek yönetişim organının bağımsız üye sayısı	Akbank'ta Kurumsal Yönetim ve Risk Yönetimi	Tam	35
4.4	Hissedarların ve çalışanların en yüksek yönetişim organına tavsiye ve talimat verme mekanizmaları	Akbank'ta Kurumsal Yönetim ve Risk Yönetimi Çalışanlarımız	Tam	37-38 74, 81
4.5	Üst düzey yöneticilere ödenen ücret ile kurumun performansı (sürdürülebilirlik dahil) arasındaki bağlantı	Akbank'ta Kurumsal Yönetim ve Risk Yönetimi Çalışanlarımız	Tam	37 73
4.6	En yüksek yönetişim organının çıkar çatışmalarından kaçınmasını sağlayacak süreçler	Akbank'ta Kurumsal Yönetim ve Risk Yönetimi	Tam	37

Profil Açıklaması	Tanım	Bilginin raporda yer aldığı bölüm	Raporlama kapsamı	Referans sayfalar / Açıklamalar
4.7	En yüksek yönetişim organı üyelerinin kurumun ekonomik, çevresel ve sosyal konular hakkındaki stratejisine rehberlik etmek üzere yetkilerinin ve uzmanlıklarının saptanması süreci	Akbank'ta Kurumsal Yönetim ve Risk Yönetimi	Kısmi	35
4.8	Kurum bünyesinde geliştirilmiş, ekonomik, çevresel ve sosyal performansla ilgili misyon veya değer beyanları, davranış kuralları ve prensipler ve bunlara dair uygulamaların durumu	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız Akbank'ta Kurumsal Yönetim ve Risk Yönetimi	Tam	29, 31-32 38-39, 42-43
4.9	Kurumun ekonomik, çevresel ve sosyal performansı belirlemesini ve yönetmesini denetlemek üzere en yüksek yönetişim organının uyguladığı prosedürler	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız Akbank'ta Kurumsal Yönetim ve Risk Yönetimi	Tam	31-32 35-36
4.10	En yüksek yönetişim organının, özellikle ekonomik, çevresel ve sosyal performansla alakalı olarak kendi performansını değerlendirme süreçleri	Akbank'ta Kurumsal Yönetim ve Risk Yönetimi Çalışanlarımız	Kısmi	37 73
	DIŞ GİRİŞİMLERE YÖNELİK TAAHHÜTLER			
4.11	İhtiyati yaklaşım veya prensibi	Akbank'ta Kurumsal Yönetim ve Risk Yönetimi	Tam	39-40
4.12	Kurumun taahhütte bulunduğu ya da onayladığı kurumdışı sürdürülebilirlik girişimleri	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız	Tam	32-33
4.13	Birlik ve örgüt üyelikleri	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız	Tam	32-33
	PAYDAŞ KATILIMI			
4.14	Katılımı sağlanan paydaş gruplarının listesi	Rapor Hakkında	Tam	25-28
4.15	Katılım yapılacak paydaşların belirlenmesi ve seçilmesi	Rapor Hakkında	Tam	25
4.16	Paydaş katılımı yöntemleri	Rapor Hakkında	Tam	25-28
4.17	Paydaş katılımı ile ortaya konan başlıca konular ile kaygılar ve kurumun bunlara nasıl yanıt verdiği	Rapor Hakkında	Tam	24-28

STANDART AÇIKLAMALAR BÖLÜM III: Performans Göstergeleri

Performans Göstergesi	Tanım	Bilginin raporda yer aldığı bölüm	Raporlama kapsamı	Referans sayfalar / Açıklamalar
	EKONOMİK			
	UNSUR: EKONOMİK PERFORMANS			
EC1	Üretilen ve dağıtılan doğrudan ekonomik değer	Akbank Hakkında	Tam	17
EC2	İklim değişikliğinin kurumun mali sonuçlarına etkisi, riskler ve fırsatlar	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız	Tam	33
EC3	Kurumun tanımlanmış fayda planı yükümlülükleri	Çalışanlarımız	Kısmi	73-74
EC4	Devletten alınan önemli mali destek		Tam	2010 yılında devletten önemli mali destek alınmamıştır.

Performans Göstergesi	Tanım	Bilginin raporda yer aldığı bölüm	Raporlama kapsamı	Referans sayfalar / Açıklamalar
		UNSUR: PİYASADAKİ KONUM		
EC5	Yerel asgari ücrete kıyasla standart başlangıç düzeyi ücreti oranları	Çalışanlarımız	Tam	69
EC7	Yerel işe alma usulleri ve yerel halktan işe alınmış üst yöneticilerin oranı	Çalışanlarımız	Kısmi	69
		UNSUR: DOLAYLI EKONOMİK ETKİLER		
EC8	Ticari, ayni veya hayır amaçlı girişimler, kamu yararına yapılan altyapı yatırımları ve sağlanan hizmetler	Operasyonlarımız ve Çevre Topluma Katkımız	Kısmi	89 91-97
EC9	Dolaylı ekonomik etkiler	Müşterilerimize Kattığımız Değer	Kısmi	61
		ÇEVRESEL		
		UNSUR: KULLANILAN MALZEMELER		
EN1	Kullanılan malzemelerin ağırlık veya hacmi	Operasyonlarımız ve Çevre	Kısmi	87
		UNSUR: ENERJİ		
EN3	Birincil enerji kaynağına göre doğrudan enerji tüketimi	Operasyonlarımız ve Çevre	Tam	83-84
EN4	Birincil enerji kaynağına göre dolaylı enerji tüketimi	Operasyonlarımız ve Çevre	Tam	84
EN5	Kaynak koruma ve verimliliği artırma ile sağlanan enerji tasarrufu	Operasyonlarımız ve Çevre	Kısmi	84-85
EN6	Enerji verimliliği sağlayan veya yenilenebilir enerji kullanan ürün ve hizmetler sağlama girişimleri ve bu girişimlerin sonucunda enerji gereksinimlerindeki azalmalar	Müşterilerimize Kattığımız Değer	Kısmi	50, 59
EN7	Dolaylı enerji tüketimini azaltma girişimleri ve elde edilen azalmalar	Operasyonlarımız ve Çevre	Kısmi	87
		UNSUR: SU		
EN8	Kaynağına göre toplam su çekimi	Operasyonlarımız ve Çevre	Tam	88
		UNSUR: BİYOÇEŞİTLİLİK		
EN11	Koruma alanları ve yüksek biyoçeşitlilik değerine sahip alanlardaki araziler		Tam	Akbank bu türden arazilerde faaliyet göstermemektedir. Bankanın şubeleri yerleşim yerlerinde konumlandırıldığından biyolojik çeşitliliğe olan etkileri yok denecek kadar azdır.
EN12	Koruma alanları ve yüksek biyoçeşitlilik değerine sahip alanlardaki faaliyet, ürün ve hizmetlerin biyoçeşitlilik üzerindeki önemli etkileri	Müşterilerimize Kattığımız Değer	Kısmi	48-49
		UNSUR: SALIMLAR, SIVI VE KATI ATIKLAR		
EN16	Ağırlığa göre toplam doğrudan ve dolaylı sera gazı salımları	Operasyonlarımız ve Çevre	Tam	86
EN18	Sera gazı salımlarını azaltım girişimleri ve elde edilen azalmalar	Operasyonlarımız ve Çevre	Kısmi	87
EN22	Türüne ve bertaraf yöntemine göre toplam atık ağırlığı	Operasyonlarımız ve Çevre	Kısmi	89-90

Performans Göstergesi	Tanım	Bilginin raporda yer aldığı bölüm	Raporlama kapsamı	Referans sayfalar / Açıklamalar
		UNSUR: ÜRÜN VE HİZMETLER		
EN26	Ürün ve hizmetlerin çevresel etkilerinin azaltımına yönelik girişimler	Müşterilerimize Kattığımız Değer	Kısmi	48-50
		UNSUR: UYUM		
EN28	Çevresel yasa ve yönetmeliklere uyulmaması halinde uygulanan önemli para cezalarının maddi değeri ve parasal olmayan yaptırımların toplam sayısı		Tam	2010 yılında çevresel yasa ve yönetmeliklere uyumsuzluktan kaynaklanan önemli bir ceza veya yaptırım bulunmamaktadır.
		UNSUR: ULAŞTIRMA		
EN29	Ürünlerin taşınmasından ve kurum çalışanlarının ulaşımından kaynaklanan çevresel etkiler	Operasyonlarımız ve Çevre	Kısmi	87
		SOSYAL: İŞGÜCÜ UYGULAMALARI VE İNSANA YAKIŞIR İŞ		
		UNSUR: İSTİHDAM		
LA1	İstihdam türüne, iş sözleşmesine ve bölgesine göre toplam işgücü	Çalışanlarımız	Tam	70
LA2	Yaş grubuna, cinsiyete ve bölgeye göre personel devir hızı	Çalışanlarımız	Tam	71-72
LA3	Sadece tam zamanlı çalışanlara sağlanan sosyal ödeme ve yardımlar	Çalışanlarımız	Tam	70, 73-74
		UNSUR: İŞ GÜCÜ/YÖNETİM İLİŞKİLERİ		
LA4	Toplu iş sözleşmeleri kapsamına giren çalışanlar	Çalışanlarımız	Tam	74
LA5	Önemli operasyonel değişiklikler konusunda asgari ihbar süresi	Çalışanlarımız	Tam	69
		UNSUR: İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ		
LA7	Yaralanma, meslek hastalıkları, kaybedilen günler, işe devamsızlık ve ölümle sonuçlanan iş kazaları	Çalışanlarımız	Kısmi	74
LA9	Sendikalarla yapılan toplu sözleşmelerin kapsamına giren sağlık ve güvenlik konuları	Çalışanlarımız	Kısmi	74
		UNSUR: EĞİTİM VE ÖĞRETİM		
LA10	Çalışan kategorisine göre, çalışan başına düşen yıllık ortalama eğitim saatleri	Çalışanlarımız	Tam	75-76
LA11	Çalışanların sürekli istihdam edilebilirliği için beceri geliştirme ve yaşam boyu eğitim	Çalışanlarımız	Tam	75-76
LA12	Düzenli şekilde performans ve kariyer gelişimi değerlendirmesi alan çalışanlar	Çalışanlarımız	Tam	72-73
		UNSUR: ÇEŞİTLİLİK VE FIRSAT EŞİTLİĞİ		
LA13	Çalışanların cinsiyet, yaş grubu, azınlık gruplarına göre dağılımı ve yönetişim organlarının kompozisyonu	Çalışanlarımız	Tam	70-71

Performans Göstergesi	Tanım	Bilginin raporda yer aldığı bölüm	Raporlama kapsamı	Referans sayfalar / Açıklamalar
SOSYAL: İNSAN HAKLARI				
UNSUR: YATIRIM VE SATIN ALMA UYGULAMALARI				
HR1	İnsan hakları ile ilgili hükümler içeren veya insan hakları taramasından geçen önemli yatırım anlaşmalarının yüzdesi ve toplam sayısı	Müşterilerimize Kattığımız Değer	Kısmi	48
HR2	İnsan hakları ve alınan önlemler konusunda taramadan geçen önemli tedarikçilerin ve yüklenicilerin yüzdesi	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız	Kısmi	34
UNSUR: AYRIMCILIK YAPMAMA				
HR4	Ayrımcılık konusunda toplam vaka sayısı ve alınan önlemler	Çalışanlarımız	Kısmi	69
UNSUR: ÖRGÜTLENME ÖZGÜRLÜĞÜ VE TOPLU SÖZLEŞME				
HR5	Örgütlenme özgürlüğünü kullanma ve toplu sözleşme yapma hakkı	Çalışanlarımız	Tam	74
UNSUR: ÇOCUK İŞÇİLİĞİ				
HR6	Çocuk işçiliği vakaları ve çocuk işçiliğinin ortadan kaldırılmasına yönelik önlemler	Çalışanlarımız	Tam	71
UNSUR: ZORLA VE ZORUNLU TUTARAK ÇALIŞTIRMA				
HR7	Zorla veya zorunlu tutarak çalıştırma	Çalışanlarımız	Tam	72
UNSUR: YERLİ HAKLARI				
HR9	Yerli halkın haklarının ihlaline ilişkin vakalar ve alınan önlemler		Tam	2010 yılında yerli halkın haklarının ihlaline ilişkin bir vaka bulunmamaktadır.
SOSYAL: TOPLUM				
UNSUR: YERLİ HAKLARI				
SO1	Operasyonların yerel halk üzerindeki etkilerini değerlendiren ve yöneten program ve uygulamalar	Müşterilerimize Kattığımız Değer	Kısmi	61
UNSUR: YOLSUZLUK				
SO2	Yolsuzlukla ilgili riskler yönünden analiz edilen işletme birimlerinin yüzdesi ve toplam sayısı	Akbank'ta Kurumsal Yönetim ve Risk Yönetimi	Kısmi	40-41
SO3	Kurumun yolsuzluğu önleme politika ve prosedürleri konusunda eğitim alan çalışanlar	Akbank'ta Kurumsal Yönetim ve Risk Yönetimi Çalışanlarımız	Tam	41-43 76-78
SO4	Yolsuzluk vakalarına karşı alınan önlemler	Akbank'ta Kurumsal Yönetim ve Risk Yönetimi	Tam	42-44
UNSUR: KAMU POLİTİKASI				
SO5	Kamu politikalarına karşı tutum ve kamu politikası geliştirme ve lobi faaliyetleri	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız	Kısmi	44
SO6	Siyasi partilere, politikacılara ve ilgili kuruluşlara yapılan mali ve ayni katkılar		Tam	2010 yılında siyasi partilere, politikacılara ve ilgili kuruluşlara mali ve ayni katkıda bulunulmamıştır.

Performans Göstergesi	Tanım	Bilginin raporda yer aldığı bölüm	Raporlama kapsamı	Referans sayfalar / Açıklamalar
		UNSUR: UYUM		
SO8	Yasa ve yönetmeliklere uyulmaması nedeniyle kesilen önemli parasal cezalar ve yaptırımlar		Tam	2010 yılında yasa ve yönetmeliklere uyulmaması nedeniyle kesilen önemli para cezası bulunmamaktadır.
		SOSYAL: ÜRÜN SORUMLULUĞU		
		UNSUR: ÜRÜN VE HİZMET ETİKETLEMESİ		
PR3	Prosedürlerin gerekli gördüğü ürün ve hizmet bilgilerinin türü ve bu bilgi gerekliliklerine tabi olan ana ürün ve hizmetlerin yüzdesi		Tam	Tüm bankacılık hizmet ve ürünlerimiz hakkında açıklayıcı bilgi sağlamaktayız ve bunlar çeşitli yasa ve yönetmeliklere tabidir.
PR5	Müşteri memnuniyeti anketi sonuçları ve müşteri memnuniyetine yönelik uygulamalar	Müşterilerimize Kattığımız Değer	Tam	67
		UNSUR: PAZARLAMA İLETİŞİMİ		
PR6	Pazarlama iletişimi ile ilgili yasalara, standartlara ve gönüllü kurallara bağlı kalmaya yönelik programlar	Müşterilerimize Kattığımız Değer	Kısmi	66-67
		UNSUR: UYUM		
PR9	Ürün ve hizmetlerin tedariki ve kullanımıyla ilgili yasa ve yönetmeliklere uyulmaması nedeniyle kesilen önemli cezaların parasal değeri		Tam	2010 yılında ürün ve hizmetlerin tedariki ve kullanımıyla ilgili yasa ve yönetmeliklere uyulmaması nedeniyle kesilen önemli para cezası bulunmamaktadır.

BM KÜRESEL İLKELER SÖZLEŞMESİ İNDEKSİ

AKBANK 2010 YILI SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

BM Küresel İlkeler Sözleşmesi İndeksi

Akbank 2007'de Birleşmiş Milletler Küresel Sözleşmesi İlkeleri'ne (BMKİS) imza atan ilk Türk Bankası oldu. BMKİS'e imzacı olmanın gereği olarak, sürdürülebilirlik raporumuzda aşağıdaki ilkelere yönelik aldığımız önlemlere, yürürlükte olan uygulamalarımıza ve performans bilgilerimize yer verdik. Her bir unsur hakkında rapor içinde açıklanan bilgiler aşağıdaki tablo kullanılarak bulunabilir.

BM Küresel İlkeler Sözleşmesi İlkeleri		Performans Bilgilerinin Rapordaki Yeri
İnsan Hakları		
İlke 1	İşletmeler uluslararası geçerliliğe sahip insan haklarına destek olmalı ve saygı göstermelidir.	34, 44, 48, 69, 71-74
İlke 2	İşletmeler insan hakları suçlarına ortak olmamak için gerekli tüm tedbirleri almalıdır.	34, 44, 48, 69, 71-72, 74
İş Gücü		
İlke 3	İşletmeler sendika ve toplu iş sözleşmesi özgürlüğüne,	34, 44, 48, 69, 74
İlke 4	Zorla çalıştırma ve angaryanın her türünün ortadan kaldırılmasına,	34, 44, 48, 72
İlke 5	Çocuk istihdamının tamamen ortadan kaldırılmasına,	34, 44, 48, 71
İlke 6	İşe alma ve meslek konusundaki ayrımcılığın ortadan kaldırılmasına azami önem vermelidir.	34, 44, 48, 69, 70-72
Çevre		
İlke 7	İşletmeler çevresel zorluklarla ilgili olarak temkinli yaklaşımı desteklemeli,	33, 44, 48, 50, 87
İlke 8	Çevresel sorumluluğu artıracak her türlü faaliyete ve oluşuma destek vermeli,	48-50, 83-90
İlke 9	Çevre dostu teknolojilerin geliştirilmesini ve yaygınlaştırılmasını teşvik etmelidir.	44, 50, 59, 84-85, 87
Yolsuzlukla Mücadele		
İlke 10	İşletmeler rüşvet ve haraç dahil her türlü yolsuzlukla savaşmalıdır.	40-44, 76-78

KÜNYE

AKBANK 2010 YILI
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

AKBANK T.A.Ş. GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

Sabancı Center 34330 4. Levent / İstanbul

Telefon: 90 212 385 55 55

Fax: 90 212 269 77 87

90 212 280 33 43

www.akbank.com

Akbank Sürdürülebilirlik Raporu ile ilgili bilgi için

Cenk Göksan
Yatırımcı İlişkileri Bölümü
cenk.goksan@akbank.com

Dr. Cenk Türker
Yatırımcı İlişkileri Bölümü
cenk.turker@akbank.com

Rapor Danışmanlığı

CSR Consulting Turkey
info@csrconsulting.nl

Akbank Sürdürülebilirlik Raporu ("Rapor") sadece bilgilendirme amaçlı olarak hazırlanmış olup, herhangi bir yatırım kararı için temel oluşturmamaktadır. Bu Rapor'da 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 Raporda yer alan bilgi ve içeriğin eksiksiz ve değişmez olduğu garanti edilmemektedir.

Raporun, her hakkı Akbank'a aittir.