

YIL 2018 Biz 70'iz

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

AKBANK

sizin için

İÇİNDEKİLER

02	Yönetim Kurulu Başkanımızın Mesajı
04	Genel Müdürümüzün Mesajı
06	Dünden Bugüne Akbank'ın Sürdürülebilirlik Yolculuğu
12	Akbank Hakkında
22	Rapor Hakkında
26	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız
36	Akbank'ta Kurumsal Yönetim
42	Risk Yönetimi ve Yasal Uyum
50	Müşterilerimize Kattığımız Değer
64	Fark Yaratan Ekibimiz
80	Operasyonlarımız ve Çevre
84	Topluma Katkımız
90	GRI İçerik Endeksi (GRI Content Index)
99	Kadının Güçlenmesi Prensipleri (WEPS) İlerleme Raporu GRI İçerik İlişkisi
100	BM Küresel İlkeler Sözleşmesi Endeksi
101	Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri ve Akbank
102	Künye

YÖNETİM KURULU BAŞKANIMIZIN MESAJI

Yıllardır hiç
ara vermeden
sürdürdüğümüz
uzun soluklu
projelerle,
yaratıcılığı
destekliyor,
özgür ve özgün
fikirlere ülkemizin
gelişimine ilham
vereceğine
inanıyoruz.



Değerli Paydaşlarımız,

70 yılı aşkın süredir Türkiye'nin gelişimine ve kalkınmasına yönelik güçlü desteğini sürdüren Akbank, paydaşları için değer yaratmaya devam ediyor. Bankamız, zorlu bir yıl olan 2018'de de paydaşlarının güvenine layık olmuş ve çok sayıda yatırımın finansmanını üstlenerek ülke ekonomisine önemli katkılarda bulunmuştur.

Sürdürülebilirlik yaklaşımını finansal hedeflerinin yanı sıra kurumsal ve etik sorumluluklarıyla da güçlendiren Bankamız; kültür-sanat, girişimcilik ve eğitim alanlarında yürüttüğü sosyal sorumluluk projeleriyle toplum gelişimine katkı sağlamaya devam ediyor.

Yıllardır hiç ara vermeden sürdürdüğümüz uzun soluklu projelerle, yaratıcılığı destekliyor, özgür ve özgün fikirlere ülkemizin gelişimine ilham vereceğine inanıyoruz. Geniş kitlelere ulaştığımız bu projelerle tüm paydaşlarımıza fayda sağlıyoruz.

Daima yenilikçiliğin öncüsü bir banka olarak cesur girişimcilerin doğru ve etkin desteğe ulaşabilmeleri için çalışıyoruz. Eğitimi çok önemsiyor, özellikle finans yönetiminin en üst kalitede uygulanabilmesi için konunun uzmanlarıyla kapsamlı eğitim programları tasarlıyoruz.

Gerçekleştirdiğimiz projelerde çalışanlarımızın gönüllü olarak görev almasını teşvik ederek, paylaşılan deneyim ve verilen emekle daha çok insanın hayatına daha kalıcı katkılarda bulunmayı hedefliyoruz.

Biz, Türkiye'nin hayallerini gerçekleştirmek, vizyonunu daima ileri taşımak için çalışıyoruz. Biliyoruz ki geleceğin Türkiye'sini yaratmak bankacılığın çok daha ötesinde bir sorumluluk. Bu anlamda önümüzdeki dönemde de BM 2030 Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri kapsamında üzerimize düşen görevleri eksiksiz bir biçimde yerine getirme kararlılığında olacağız. Sürdürülebilirlik odaklı faaliyetlerimize destek olan tüm paydaşlarımıza gönülden teşekkürlerimi sunuyorum.

Saygılarımla,

SUZAN SABANCI DİNÇER
Yönetim Kurulu Başkanı

GENEL MÜDÜRÜMÜZÜN MESAJI

Türk bankacılık sektöründe değişimin öncüsü olan Akbank, 2018 yılında da dijital dönüşüm süreci ışığında inovasyon odaklı yatırımlarla iş süreçlerini mükemmelleştirmeye devam etti.



Değerli Paydaşlarımız,

2018 yılı küresel ekonomide önemli değişimlerin yaşandığı bir yıl oldu. Faizlerde bir süredir devam eden yükseliş eğilimine ek olarak ticaret anlaşmazlıkları ve Brexit gibi ekonomiye tehdit oluşturabilecek belirsizlikler öne çıktı. Yatırımların yavaşlamasının yanında, küresel ticareti de yavaşlatan bu gelişmeler, ekonomik büyümeyi etkiledi. Küresel ekonomiye ve konjoktüre entegre olmuş, önemli bir bölgesel ve ekonomik güç olan Türkiye’de de, yılın ikinci yarısında dalgalanmalar yaşandı. Ekonomimiz; sağlam bankacılık sektörü, etkin ekonomi yönetimi ve dinamizmiyle bu dalgalanmalara karşı direncini korudu.

Bu gelişmelere rağmen, Akbank 2018 yılında da başarılı bir performans göstererek sürdürülebilir değer yarattı. Her zaman olduğu gibi etkin risk yönetimi ve aktif kalitemiz, Bankamızın ayrırtıcı özellikleri oldu. Türkiye’nin geleceğine olan inancımızla, güçlü sermayemiz, sağlam finansallarımız, uzmanlığımız ve deneyimimizle ekonomimize destek olmayı sürdürdük. 2018 yılında ekonomimize sunduğumuz destek 214 milyar TL’si nakdi olmak üzere toplam 267 milyar TL seviyesine ulaştı. Toplam mevduatımızı 209 milyar TL’ye, aktiflerimizi ise 355 milyar TL’ye çıkardık. Bu yıl reel sektöre KOBİ ve kurumsal kredilerle sağladığımız destek, 226 milyar TL seviyesinde gerçekleşti. Akbank, 1 milyar 427 milyon TL vergi karşılığı ayırarak 5 milyar 709 milyon TL konsolide net kâr elde etti.

Güçlü finansal yapımız ve nitelikli insan kaynağımız ile ülkemiz ekonomisinin istikrarlı büyümesine 70 yıldır aralıksız destek veriyoruz. Bu desteğin her geçen gün daha da güçlenerek sürmesi için, mali yapımızın sağlamlığına önem veriyoruz. Güçlü özkaynağımız ve bankacılığa tedbirli yaklaşımımız bizim en önemli özelliklerimiz arasında. Bu nedenle, güçlü sermaye yapımıza rağmen, yılın son günlerinde sermaye artırımı kararı aldık. 4 milyar TL olan çıkarılmış sermayemizi, mevcut ortakların pay alım hakları kullandırılmak suretiyle 1,2 milyar TL bedelli olarak artırdık ve 2019’un başında tamamlanan

primli sermaye artışımız neticesinde, 3 milyar TL toplam özkaynak artışı sağladık.

Sürdürülebilirlik yolculuğumuza 2018 yılında da başarıyla devam ettik. Bankamız, dinamik organizasyon yapısı sayesinde küresel ekonominin yanı sıra reel ekonomideki gelişmelere rağmen inovasyon odaklı yatırımlarını sürdürdü. Birleşmiş Milletler (BM) 2030 Kalkınma Hedefleri doğrultusunda, Türkiye’de inovasyon ve genç girişimcilik ekosisteminin geliştirilmesi, finans sektöründeki nitelikli eğitim olanaklarının artırılması gibi alanlarda fark yaratan projelerle toplumumuz için değer yaratmaya devam ettik.

Sağlam finansal yapımızın yanı sıra bankacılıktaki gücümüzün diğer önemli dayanaklarını, güçlü ve nitelikli insan kaynağımız ile sağlam ve güncel teknolojik altyapımız oluşturuyor. Bu nedenle gerek insan kaynağımızın, gerekse teknolojimizin gelişimine son derece önem veriyoruz. Temelini 2017 yılında attığımız ve yatırımını 2018 yılı boyunca sürdürdüğümüz “Akbank Veri ve Yaşam Merkezi” 2019 yılı içinde tamamlanarak hizmete girecek. Akbank’ın teknoloji altyapısının içinde barınacağı, tüm operasyonlarının yeni teknolojiler ile 7/24 izleneceği Akbank Veri Merkezi, müşterilerimize kesintisiz hizmet vermek için tasarlandı. Merkezimiz, Bankamızın geleceğe taşınmanın yanı sıra kültürel değişim programımızın da önemli yapıtaşlarından bir tanesi olacak.

Kuruluşumuzun 70. yılında, tüm Türkiye’de sektöre yön verecek şube dönüşüm projesine imza attık; bu yeni iş modelini yaklaşık 230 şubede hayata geçirdik. Kağıtsız yeni süreçlerimizle, sadece sözleşme işlemlerimizde yılda %95 kağıt tasarrufu sağlıyoruz. Müşterilerimiz, şube içinde yapılan yaklaşık 200 farklı işlemi Yeni Gişe Ekstra’larımızla self servis ve sıra beklemeden gerçekleştirme imkanı sağlıyor. Müşterilerden hayatını kolaylaştırırken, alınan her üç imzadan ikisini ortadan kaldırdık. Ticari kredi kartı başvuru süresini azaltarak ortalama %75-80 daha hızlı hizmet veriyor, müşterilerimize zaman kazandırıyoruz.

“Yarının Bankacılığını” bugünden inşa etmeye odaklanarak, 2018 yılında da dijital dönüşüm süreci ışığında öncü ürün ve hizmetleri müşterilerimizle buluşturmaya devam ettik. Bir önceki yıl Ripple iş birliği ile blockchain altyapısıyla uluslararası para transferi gerçekleştiren ilk Türk bankası olmuştuk. Bu hizmeti, 2018 yılında müşterilerimizin kullanımına sunduk.

Toplumumuza değer katma misyonuyla kurulduğumuz günden bu yana hiçbir koşulda ara vermediğimiz Kurumsal Sosyal Sorumluluk projelerimizi 2018 yılında da sürdürdük. Üniversiteli gençlerin gönüllü katılımıyla hayata geçirdiğimiz “Şehrin İyi Hali” projesi için 2018 yılında rekor seviyede başvuru aldık. Gençler; 26 ilde birbirinden farklı 70 sosyal sorumluluk projesinde gönüllü olarak, kalplere dokunan iyilikler gerçekleştirmeye fırsatı buldu. 70’inci yılımızda “Bir Gülüşün Yetmiş” sosyal sorumluluk projesi ile tüm Türkiye’yi gülümsemeye davet ettik. “Gülümseme sizden, eğitime destek Akbank’tan” diyerek, Türkiye’nin 50 ilinde 141 okulda öğrenim gören 50 bin öğrencinin kitap ve kırtasiye ihtiyaçlarını karşıladık.

Türkiye’ye inanan bir banka olarak ülkemize yaptığımız yatırımları aralıksız sürdüreceğiz. Sağlam adımlarla gelişimimize devam ederken, her zaman olduğu gibi güveni ön planda tutan, şeffaf bir bankacılık anlayışıyla çalışacağız. Öncelikli görev olarak benimsediğimiz, ekonomimize, toplumumuza ve kültürümüze değer katmak için çabalarımızı, geliştirdiğimiz yenilikçi ürün ve hizmetlerimiz ile sürdüreceğiz. Bu istikrarlı ve güçlü performans için müşterilerimize, hissedarlarımıza ve çalışanlarımıza teşekkür ederim.

Saygılarımla,

HAKAN BİNBAŞGİL
Genel Müdür

DÜNDEN BUGÜNE AKBANK'IN SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YOLCULUĞU

AKBANK'IN KURUMSAL GELİŞİMİ

1948

➤ Adana'da, bölgedeki pamuk üreticilerine finansman sağlamak amacı ile kuruldu.

1950

➤ Sirkeci'de ilk İstanbul Şubesi açıldı.

1954

➤ Akbank Genel Müdürlüğü İstanbul'a taşındı.

1963

➤ Tüm bankacılık işlemlerinde otomasyona geçildi.

1964

➤ İşçi havalelerinin Türkiye'ye transferini yapmak amacıyla Almanya'daki ilk temsilcilik Frankfurt'ta açıldı.

1981

➤ Tüm bankacılık işlemleri bilgisayar ortamına geçti ve online uygulamalar başladı.

1990

➤ Akbank hisseleri halka açıldı.

1996

➤ Ak Yatırım Menkul Değerler A.Ş. kuruldu.
➤ Hissedarlarımızla ilişkilerimizi yürütmek üzere Yatırımcı İlişkileri Grubu oluşturuldu.

1998

➤ Akbank hisseleri ikincil halka arz ile American Depository Receipt (ADR) olarak da uluslararası piyasalarda işlem görmeye başladı.
➤ Frankfurt'taki Akbank Temsilciliği şubeye dönüştürüldü.

1999

➤ Akbank İnternet Bankacılığı başladı.

2000

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

2001

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

2005

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

2009

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

2010

➤ Akbank Bankacılık Merkezi, yaklaşık 5 bin kişilik kapasitesi ile hizmete geçti.

2011

➤ "Para Gönder" ve Avrupa'da bir ilk olan "Cepten Öde" uygulamalarımız ile müşterilerimizin finansal hizmetlere erişimi kolaylaştırıldı.

2012

➤ İnternet ve Mobil Bankacılık hizmetlerini çatısı altında toplayan "Akbank Direkt" markası hizmete geçti.
➤ Hollanda'daki Akbank N.V.'nin faaliyetlerine son verilerek Almanya'da kurulu %100 iştirakimiz olan Akbank AG bünyesinde birleştirildi.

2014

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

2015

➤ Akbank, 2014 Sürdürülebilirlik Raporu'nu GRI G4 Sürümü "kapsamlı" uygulama derecesinde hazırladı.
➤ Ocak 2016'da lansmanı yapılan Yatırımcı İlişkileri uygulamasının ilk sürümü, iOS işletim sistemi için Aralık 2015'te tamamlandı.

2016

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

2017

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

2018

➤ Akbank, Aralık 2018'de primli sermaye artışı kararı aldı. 2019'un başında tamamlanan işlem neticesinde, 1,2 milyar TL'si bedelli olmak üzere 3 milyar TL toplam özkaynak artışı sağladı.
➤ Akbank, Eylül 2018'de sendikasyon kredisini hedeflenen tutarı aşarak %104 oranında yenilemeyi başardı ve Türkiye ekonomisine 980 milyon ABD Doları taze kaynak sağladı.

DÜNDEN BUGÜNE AKBANK'IN SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YOLCULUĞU

AKBANK'IN SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ÇALIŞMALARININ GELİŞİMİ

2000

➤ Akbank, Bilgi Teknolojileri ISO 9001 Kalite Belgesi aldı.

2003

➤ Akbank, temettü politikasını halka açıklayan ilk banka oldu.
➤ Akbank, Kurumsal Yönetim İlkeleri'ni faaliyet raporunda yayınlayan ilk banka oldu.

2004

➤ Akbank, Kurumsal Yönetim İlkeleri'ni internet sitesinde duyuran ilk banka oldu.

2005

➤ Akbank, hayati tehlike taşıyan bir hastalıkla mücadele eden 3-18 yaş arası çocukların dileklerini gerçekleştirmek üzere kurulan Bir Dilek Tut Derneği'nin sponsoru oldu.

2007

➤ Akbank, Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'ne imza atan ilk Türk bankası oldu.
➤ Akbank, gelişmekte olan ülkelerde, etkin girişimcileri destekleyerek ekonomik gelişmeye katkıda bulunmak amacıyla kurulmuş olan uluslararası bir sivil toplum kuruluşu olan Endeavor ile iş birliğine başladı.
➤ Akbank, Müşteri Şikâyet Yönetimi ISO 10002 Kalite Belgesi aldı.
➤ Akbank, İşe Dönüşen, İş Büyüten Fikirler Programı ile girişimcilere destek verdi.

2008

➤ Gençlerle birlikte düşünmek ve Türkiye'nin geleceği için birlikte değer yaratmak amacıyla Akbank Düşünce Kulübü kuruldu.

2009

➤ Kurumsal Yönetim ve Sosyal Sorumluluk Komitesi (KYSSK), Yönetim Kurulu'na bağlı olarak kuruldu.
➤ KAGİDER tarafından kurulan ve kadınların bir araya gelerek bireysel üretkenliklerini artırmayı hedefleyen Kadın Gelişim Merkezi "BİZ", Akbank'ın ana sponsorluğunda açıldı.

2010

➤ Akbank, Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi İlerleme Bildirimi'ni yayınlayan ilk Türk bankası oldu.
➤ Akbank, Karbon Saydamlık Projesi'nin (Carbon Disclosure Project-CDP) Türkiye'de hayata geçirilmesine destek olarak çevresel şeffaflık konusuna dikkat çekti.
➤ Akbank, Sürdürülebilirlik Raporu'nu Küresel Raporlama Girişimi (Global Reporting Initiative-GRI) İlkeleri'ne göre yayınlayan ilk Türk mevduat bankası oldu.
➤ Akbank, Karbon Saydamlık Projesi'nin 2010 yılı Global 500 Raporu'na Türkiye'den dahil edilen ilk ve tek şirket olarak aldığı yüksek puan ile Dünya Sektör Liderleri kategorisinde yer aldı.
➤ Akbank Enerji Dostu Kredi hayata geçti.
➤ Endeavor Türkiye'nin seçtiği girişimcilere yönelik uygun koşullarda bir kredi havuzu açıldı.
➤ Bölgesel Çevre Merkezi (Regional Environment Center-REC) iş birliğiyle Türkiye'de iklim değişikliği nedeni ile risk altında olan bölgelere dikkat çekmek üzere, "Yok Olmadan" adlı projeye destek verildi.

2010 VE 2011

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

2011

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

2012

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

2013

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

2014

➤ Akbank; "Esnaf Kardeşliği" başlığı altında Axess KOBİ, Gönüne Göre Öde Esnafım, Üye İşyeri Kampanyaları, Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu (TESK) iş birliği anlaşması, Esnaf Stajı, Esnaf Şenliği gibi çalışmalarla esnafa yönelik ürün ve hizmetler sunmaya devam etti.
➤ Akbank, Sabancı Üniversitesi Yönetici Geliştirme Birimi (EDU) iş birliğiyle şirket sahibi ya da şirkette çalışan aile üyelerine yönelik düzenlediği "Akbank Aile Şirketleri Akademisi" ile firmaların rekabet gücünü artırma ve sağlıklı büyümelerini sağlama, sürdürülebilirlik ve kurumsallaşma çalışmalarına destek olmak üzere program başlattı.

2015

➤ Akbank, küresel iklim değişikliğiyle mücadeleye yönelik yeni bir yol haritası oluşturmak adına Paris'teki COP21 Taraflar Konferansı'nda (The Conference of Parties-COP) imzaya açılan, tarafları iklim değişikliğiyle mücadeleye çağıran bildiriye imza attı.
➤ Akbank, "Şehrin İyi Hali" projesi kapsamında üniversiteli gençlerin katılımıyla 26 ilde kıyı temizliğinden eğitime, hayvan haklarından sağlık konularına kadar 30'un üzerinde gönüllülük projesi hayata geçirdi.
➤ Akbank, Endeavor iş birliği ile girişimci olmayı hedefleyen gençler için, CaseCampus Projesi çalışmalarını başlattı.
➤ Akbank, Sabancı Üniversitesi iş birliği ile eğitim alanında önemli bir girişim olan Center of Excellence in Finance'in (CEF) kuruluşu için çalışmalara başladı.

2016

➤ Akbank, Sabancı Üniversitesi, Deloitte ve TAİDER-Aile İşletmeleri Derneği ile birlikte, "Aile Şirketleri İçin Sürdürülebilir Başarının Anahtarları" araştırmasını gerçekleştirdi.
➤ Akbank ve Endeavor iş birliği ile girişimci olmayı hedefleyen gençler için hayata geçen CaseCampus Programı ilk mezunlarını verdi.
➤ Akbank ve Endeavor, Ankara ve İzmir'deki girişimcilik ekosistemine destek olmak için "İyi Girişim Kentler" projesini başlattı.
➤ Akbank ve Sabancı Üniversitesi iş birliği ile eğitim alanında önemli bir girişim olan Center of Excellence in Finance (CEF) faaliyetlerine başladı.
➤ "Şehrin İyi Hali" projesi, yeni bir sivil toplum kuruluşu iş birliği ve daha fazla üniversite öğrencisinin katılımıyla kapsamını geliştirdi.

2017

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

2018

➤ Akbank, dijital dönüşüm süreci kapsamında Dijital Güven İlkeleri'ni yayınladı.
➤ UN Global Compact çalışma grubuyla beraber 2017 yılında imzalanan Sürdürülebilir Finansman Bildirgesi'nin güncellenmesi çalışmalarına katılım sağlandı.

DÜNDEN BUGÜNE AKBANK'IN SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YOLCULUĞU

AKBANK'IN KÜLTÜR-SANAT ÇALIŞMALARININ GELİŞİMİ

1972

➤ Akbank Çocuk Tiyatrosu gösterileri başladı.

1991

➤ Dünyanın en önemli caz sanatçıları geniş kitlelerle buluşturarak köklü bir müzik kültürü oluşturma amacıyla Akbank Caz Festivali başladı.

1993

➤ Akbank Sanat kuruldu.

1998-2000

➤ Değerli eserlerin yer aldığı Osmanlı hat sanatı sergisi "Altın Harfler", Akbank sponsorluğunda New York Metropolitan'da, Los Angeles County Museum of Art'da ve Paris Louvre'da sergilendi.

2003

➤ Akbank Sanat, çağdaş sanata yönelerek yeni bir yapılmaya girdi ve düzenlediği sergilerle küreselleşen sanat çizgisinin yerel ve uluslararası niteliğine dikkat çekerek ülkemizdeki sanatsal dinamiği hareketlendirdi.

2003-2007

➤ Akbank, gençlerin dünyaca ünlü rock yıldızlarını dinleme fırsatı bulduğu Rock'n Coke Festivali'nin sponsoru oldu.

2004

➤ Akbank Kısa Film Festivali başladı.
➤ Akbank, Uluslararası İstanbul Film Festivali'ni desteklemeye başladı ve en büyük destekçisi oldu.

2006

➤ Akbank desteği ile Sakıp Sabancı Müzesi'nde Rodin'in eserleri sergilendi.

2007

➤ Akbank, modern ve güncel sanat etkinliği olan Contemporary İstanbul Fuarı'nın sponsoru olarak Türkiye'nin en önemli çağdaş sanat fuarının gerçekleştirilmesine katkı sağladı.

2008

➤ Akbank sponsorluğunda, sürrealist akımın en önemli sanatçılarından Salvador Dali, Sakıp Sabancı Müzesi'nde sanatseverlerle buluştu. Sergi bugüne kadar İspanya dışında gerçekleştirilen en büyük Salvador Dali sergisi oldu.
➤ Akbank Çocuk Tiyatrosu Hürriyet Gazetesi'nin İnsan Hakları Treni ile 45 ilimize tiyatronun heyecanını ve güzelliklerini taşıdı.
➤ Rock efsanesi Metallica, Akbank sponsorluğunda Türkiye'ye geldi ve 37 bin seveni Metallica'yı canlı dinleme fırsatı buldu.

2009

➤ Latin rock efsanesi Carlos Santana, Wings sponsorluğunda İstanbul'da bir konser verdi.

2010

➤ exi-26 markamız sponsorluğunda dünyaca ünlü heavy metal gruplarının sahne aldığı Sonisphere Festivali'ne yaklaşık 75 bin kişi katıldı.

2011

➤ Akbank, Türkiye Ulusal Gençlik Filarmoni Orkestrası'nın öncü destekleyicisi oldu.
➤ Akbank, "Cirque du Soleil-Saltimbanco" gösterisine sponsor oldu.

2012

➤ Akbank Çocuk Tiyatrosu kuruluşunun 40'inci yılını, Oscar ödüllü animasyon filmi Shrek'in müzikal versiyonunu ilk kez Türkçe olarak izleyicilerle buluşturarak kutladı.

2013

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

2014

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

2015

➤ Akbank, Sakıp Sabancı Müzesi iş birliği ile "ZERO. Geleceğe Geri Sayım" Sergisi'nin Türkiye'deki sanatseverlerle buluşmasını sağladı.
➤ 20. yüzyılın en önemli sanatçılarından biri olan Louis Bourgeois'ın "Louise Bourgeois: Dünyadan Büyük" Sergisi Akbank desteği ile Türkiye'deki sanatseverle buluştu.

2016

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

2017

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

2018

➤ Yakın zamanda kendi girişimini başlatan Akbank, ürününü pazara sunarak genç girişimcilerin işlerini büyütme için StartUpCampus Girişimcilik Programı'nı hazırladı.

AKBANK HAKKINDA

KISACA AKBANK

2018 yılında 70'inci kuruluş yıldönümünü kutlayan Akbank, sürekli gelişim ilkesi çerçevesinde kurumsal gelişimini istikrarlı bir biçimde sürdürmektedir.

TÜRK BANKACILIĞINDA DEĞİŞİMİN VE YENİLİĞİN ÖNCÜSÜ

2018 yılında 70'inci kuruluş yıldönümünü kutlayan Akbank, Türkiye'nin sürdürülebilir kalkınma yolculuğuna kesintisiz ve güçlü destek vermenin haklı gururunu yaşamaktadır. Perakende Bankacılık, Ticari Bankacılık, Kurumsal Bankacılık, Özel Bankacılık, Döviz, Para Piyasaları ve Menkul Kıymet İşlemleri (Hazine İşlemleri) ile Uluslararası Bankacılık alanlarının yanı sıra iştirakleri aracılığıyla bankacılık dışı finansal hizmetler ile sermaye piyasası ve yatırım hizmetleri alanlarında uluslararası standartlarda hizmet veren Bankamız, 2018 yılında da 7/24 müşterilerine etkin finansal ürün ve hizmetler sunmayı başarmıştır.

MÜŞTERİLERİNİ GELECEĞİN BANKACILIĞIYLA BULUŞTURAN HİZMET YAKLAŞIMI

Bankacılık sektöründe tüm hızıyla devam eden dijital dönüşüm sürecini tüm iş kollarında başarıyla hayata geçiren Akbank, 2018 yılında da iş hacmini ve müşteri tabanını

istikrarlı bir biçimde geliştirmeye devam etmiştir. Sağlam ortaklık yapısının yanı sıra uzun vadeli ve uygun maliyetli kaynak temin etme olanakları sayesinde dijital dönüşüm yatırımlarını başarıyla sürdüren Bankamız, 2018 yılında da faaliyetlerini paydaşlarına sürdürülebilir değer yaratma sorumluluğuyla yerine getirmiştir. 2018 yılsonu itibarıyla Türkiye'nin dört bir yanında konumlanan 780 şubesinin yanı sıra 4.900 civarında ATM'si ile 13.367 çalışandan oluşan nitelikli insan kaynağıyla faaliyet yürüten Akbank, güçlü hizmet altyapısını İstanbul'daki Genel Müdürlüğü'nün koordine ettiği 22 bölge müdürlüğü aracılığıyla yönetmektedir.

Akbank 2018 yılında da küresel ekonomideki dalgalanma ve ülkemizin içinden geçtiği hareketli günlere rağmen, başarılı bir performans göstermiştir. Bu dönemde de etkin risk yönetimi ve aktif kalitesi, Akbank'ın ayırtıcı özellikleri olmuştur. Bankamız, Türkiye'nin geleceğine olan inancı ve güçlü sermayesi, sağlam finansalları, uzmanlığı ve deneyimiyle ekonomiye destek olmaya devam etmiştir. 2018 yılında krediler 214 milyar TL'ye, toplam mevduat 209 milyar TL'ye, ulaşan Bankamız, 1 milyar 427 milyon TL vergi karşılığı ayırarak 5 milyar 709 milyon TL konsolide net kâr elde etmiştir.



13.367

Çalışan Sayısı

~17,4 Milyon

Müşteri Sayısı

780

Şube Sayısı*

~4.900

ATM Sayısı

~4,9 Milyon

Kredi Kartı Adedi

~6,6 Milyon

Banka Kartı Adedi

~580 Bin

POS Adedi

* Malta Şubesi dahil değildir.

DEĞERLERİMİZ

Güveninizin eseriyiz.
Müşterilerimizle varız.
Doğruyu yaparız.
Yeniliklerimizle fark yaratırız.
Topluma değer katarız.

VİZYONUMUZ

Türkiye'yi geleceğe taşıyan
öncü banka olmak

MİSYONUMUZ

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

GÜÇLÜ TEMELLERİMİZ

- Güçlü yerli ana ortaklık yapısı
- Sağlam sermaye yapısı
- Nitelikli insan kaynağı
- Etkin risk yönetimi ve sağlam aktif yapısı
- Etkin bilanço yönetimi ve güçlü likidite yapısı
- Avantajlı maliyet yapısı ve yüksek verimlilik
- Kalıcı ve yaygın fonlama tabanı
- Çeşitlendirilmiş ve sürdürülebilir gelir üretimi
- Geleceğin bankacılık anlayışını destekleyen yenilikçi uygulamalar

STRATEJİK HEDEFLERİMİZ

- Müşteri deneyimi ve memnuniyeti açısından Türkiye'nin en iyi bankası olmak
- Etkin risk yönetimi ile aktif kalitesini korumak
- Avantajlı maliyet yapısını sürdürmek
- Tüm kanallarda üstün müşteri deneyimi sağlamak
- Yenilikçi çözümlerle müşteriye sunulan değeri artırmak
- İnsan kaynağı, teknoloji ve ileri analitiğe yapılan yatırımlarla geleceğin bankacılığını inşa etmek

KÂRLILIK ODAKLI FİNANSAL SONUÇLARIMIZ

Akbank, küresel piyasaların yanı sıra Türkiye ekonomisinde yaşanan dalgalanmalara karşın 2018 yılında da finansal kârlılığını ve operasyonel verimliliğini korumuştur.

Akbank, Türkiye'nin dört bir yanındaki 780 şubeden oluşan fiziki hizmet altyapısının yanı sıra müşteri ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda çeşitlenen ürün ve hizmetleriyle 2018 yılında da finansal kârlılığını sürdürülebilir kılmıştır.

ÇEŞİTLENEN ÜRÜN VE HİZMETLER

Faaliyetlerini Kurumsal ve Yatırım Bankacılığı, Ticari Bankacılık, Perakende Bankacılık, Özel Bankacılık ve Yatırım Hizmetleri ve Bireysel Bankacılık ana iş birimleri üzerinden yürüten Akbank, Türkiye'de öncüsü olduğu dijital bankacılık çalışmalarını Akbank Direkt çatısı altında toplayarak, müşterilerinin finansal ihtiyaçlarına çözüm sağlamakta, en uygun noktalarda mükemmel müşteri deneyimiyle hizmet sunmaktadır.

BAŞLICA FİNANSAL GÖSTERGELER

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

Başlıca Konsolide Finansal Göstergeler (milyon TL)	2016	2017	2018
Toplam Aktifler	294.501	341.610	354.682
Krediler	178.893	209.478	213.937
Mevduat	173.968	201.456	208.630
Alınan Krediler	32.304	33.627	43.650
Özsermaye	32.492	40.614	43.787
Net Kâr	4.854	6.020	5.709
Özsermaye Kârlılığı (ROE)	%16,0	%16,2	%13,6
Sermaye Yeterlilik Oranı (CAR)	%14,2	%15,8	%16,8
Piyasa Değeri (milyon ABD Doları)			5.834

KREDİLER

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

Krediler	2017	2018
Kurumsal TL Krediler (milyon TL)	26.267	24.531
Kurumsal YP Krediler (milyon ABD Doları)	13.030	10.963
Ticari TL Krediler (milyon TL)	42.559	37.303
Ticari YP Krediler (milyon ABD Doları)	8.238	6.484
Diğer Ticari TL Krediler (milyon TL)	17.531	13.302
Tüketici Kredileri (milyon TL)	32.125	29.142
Kredi Kartları (milyon TL)	11.456	12.060

PAYDAŞ KATILIMIYLA ÇOĞALAN TOPLUMSAL DEĞER

Üretmiş olduğu ekonomik ve toplumsal değerlerin paydaş katılımıyla katlanarak artacağına inanan Akbank, 2018 yılsonu itibarıyla %61 artışla 10.378 milyon TL seviyesinde ekonomik değer üretmiştir. Bankamızın; çalışanlara, toplumsal yatırımlara, devlete, yatırımcılara ve tedarikçilere yaptığı ödemeler ile çeşitli paydaş grupları ile iş birliği içerisinde yarattığı ekonomik değerlerin paylaşımını gösteren tabloya ise aşağıda yer verilmiştir:

Yaratılan ve Dağıtılan Ekonomik Değer (milyon TL)	2016	2017	2018
Üretilen Doğrudan Ekonomik Değer	23.436	27.695	39.877
a) Gelirler	23.436	27.695	39.877
Dağıtılan Ekonomik Değer	17.148	21.253	29.499
b) İşletme maliyetleri	2.467	2.716	3.331
c) Çalışan ücretleri ve sağlanan diğer faydalar	1.799	1.969	2.261
d) Sermayedarlara ve fon sağlayıcılara	11.613	14.719	22.573
e) Devlete yapılan ödemeler	1.252	1.834	1.322
f) Toplumsal yatırımlar	16	16	12
Korunan Ekonomik Değer	6.289	6.422	10.378

- Bankamız gelir tablosunda yer alan brüt gelirler dikkate alınmıştır (faiz gelirleri, alınan ücret ve komisyonlar, temettü gelirleri, ticari kâr-zarar ve diğer gelirler).
- Bankamızın personel giderleri haricindeki her türlü operasyonel giderlerini ifade etmektedir.
- Çalışanlara verilen maaşları, primleri ve çalışanlar adına devlete ödenen her türlü kesintileri içermektedir.
- İlgili yılda yatırımcılara dağıtılan temettüyü ve Bankamızın her türlü faiz giderlerini içermektedir.
- Devlete ödenen her türlü vergiyi içermektedir.
- Yardım derneklerine yapılan bağışları ve çeşitli kültür-sanat etkinliklerine ilişkin harcamaları içermektedir.

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

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

SAĞLAM ORTAKLIK YAPIMIZ

Akbank'ın sağlam ortaklık yapısı, 70'inci kuruluş yıldönümüne denk gelen 2018 yılında da Bankamızın atılımlarına güç katmıştır.

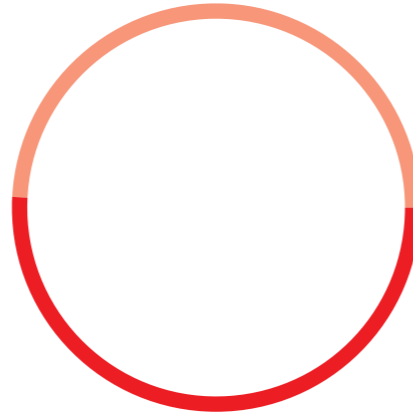
30 Ocak 1948 tarihinde özel sermayeli bir ticaret bankası olarak kurulan Akbank, 70'inci kuruluş yıldönümünü kutladığı 2018 yılında da sağlam ortaklık yapısından güç alarak kurumsal hedefleri doğrultusunda sağlam adımlar atmıştır. Bankamızın hisse senetleri 2011 yılında %31 halka açıklık oranıyla Borsa İstanbul'da (BİST) işlem görürken, Citigroup Inc.'in sermaye planlama çalışmalarının bir parçası olarak kendi ana faaliyetlerine odaklanma ve azınlık payı sahibi olduğu şirketlerden ayrılma kararı alması sebebiyle Mayıs 2012'de Akbank sermayesinin %10,1'ine tekabül eden hissesini ve Mart 2015'te geri kalan %9,9'luk hissesini piyasada, önceden belirli olmayan çok sayıda alıcı adayına hızlandırılmış talep toplama (accelerated equity offering) yöntemi ile satmasıyla bu oran %51,1 olarak gerçekleşmiştir.

Akbank'ın 2018 yılı faaliyetleri ve detaylı finansal performansına ilişkin bilgilere aşağıdaki adreste yer alan Akbank 2018 Faaliyet Raporu'ndan ulaşılabilir:

<http://www.akbank.com/tr-tr/Yatirimci-iliskileri/Sayfalar/Faaliyet-Raporlari.aspx>

Akbank Level 1 Depo Sertifikaları, 2018'de de ABD OTC piyasasında işlem görmeye devam etmiştir. 31 Aralık 2018 itibarıyla Bankamızın ortaklık yapısı aşağıdaki grafikteki gibidir.

Hacı Ömer Sabancı Holding A.Ş.,
İlişkili Kuruluşlar ve Kişiler
%48,9



Halka Açık Kısım
%51,1

BAĞLI ORTAKLIKLARIMIZ*

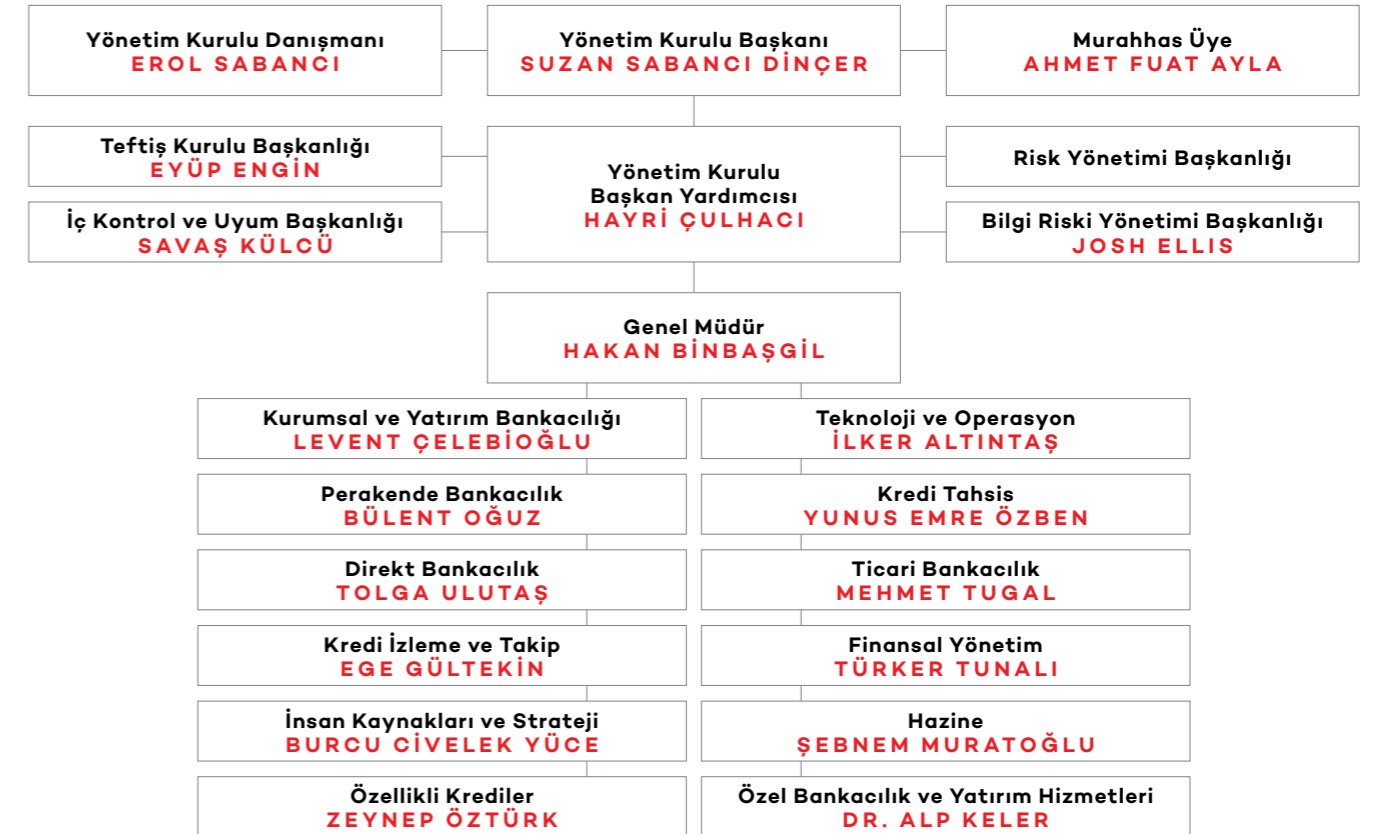
31 Aralık 2018 tarihi itibarıyla Akbank'ın doğrudan ve dolaylı bağlı ortaklıkları ve bunlardaki iştirak payları aşağıdaki gibidir:

Bağlı Ortaklıkları	Faaliyet Konusu	İştirak Payı (%)	Faaliyet Gösterdiği Ülke
Akbank AG	Bankacılık	100,00	Almanya
Ak Finansal Kiralama A.Ş.	Finansal Kiralama	99,99	Türkiye
Ak Yatırım Menkul Değerler A.Ş.	Borsa Aracılık Hizmetleri	100,00	Türkiye
Ak Portföy Yönetimi A.Ş.	Portföy Yönetimi	100,00	Türkiye
AkÖde A.Ş.	Elektronik Para ve Ödeme Sistemleri	100,00	Türkiye

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

ORGANİZASYON YAPIMIZ

Sürekli gelişim ilkesi ışığında faaliyetlerini sürdüren Akbank'ın organizasyon planı aşağıda yer almaktadır. Bankamızda Genel Müdür'e bağlı 12 Genel Müdür Yardımcısı görev yapmaktadır. Teftiş Kurulu Başkanlığı, İç Kontrol ve Uyum Başkanlığı, Risk Yönetimi Başkanlığı ve Bilgi Riski Yönetimi Başkanlığı doğrudan Bankamız Yönetim Kurulu'na bağlıdır.



ORGANİZASYON YAPIMIZDAKİ DEĞİŞİKLİKLER

Bankamızın 26 Mart 2018 tarihli Olağan Genel Kurul Toplantısı'nda seçilen yeni Banka Yönetim Kurulu'nda Erol Sabancı yerine Kemal Özgür Demirtaş yeni Üye olarak yer almıştır.

Kredi Tahsis İş Birimi'nden Sorumlu Genel Müdür Yardımcılığı görevinden 14 Ağustos 2018 tarihi itibarıyla ayrılan Hasan Recai Anbarcı'nın yerine 28 Ağustos 2018 tarihi itibarıyla Yunus Emre Özben atanmıştır.

Bireysel Bankacılık İş Birimi'nden Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı Arif İsfendiyaroğlu 22 Kasım 2018 tarihi itibarıyla görevinden ayrılmıştır. Aynı tarih itibarıyla Bireysel Bankacılık ve KOBİ Bankacılığı İş Birimleri birleştirilmiş olup, Perakende Bankacılık İş Birimi olarak faaliyetlerine devam etmeye başlamıştır. KOBİ Bankacılığı Genel Müdür Yardımcısı Bülent Oğuz, Perakende Bankacılık Genel Müdür Yardımcısı görevini üstlenmiştir.

Yeni kurulan Özellikli Krediler İş Birimi'ne 4 Ocak 2019 tarihi itibarıyla Zeynep Öztürk Genel Müdür Yardımcısı olarak atanmıştır.

Hazine İş Biriminden Sorumlu Genel Müdür Yardımcılığı görevinden 7 Ocak 2019 tarihi itibarıyla ayrılan Ali Batu Karaali'nin yerine 8 Ocak 2019 tarihi itibarıyla Gamze Şebnem Muratoğlu atanmıştır.

ÖDÜLLERLE TAÇLANDIRILAN HİZMET KALİTESİ

Akbank 2018 yılında, çeşitlendirilmiş ürün ve hizmetleriyle yerli ve yabancı platformlarda birçok ödüle layık görülmüştür.

Brand Finance

↗ Türkiye'nin En Değerli Banka Markası

Euromoney

↗ Türkiye'nin En İyi Bankası
↗ Özel Bankacılık alanında 5 ödül

The Banker

↗ Türkiye'de Yılın Bankası
↗ Türkiye'nin En İyi Özel Bankacılık Kuruluşu

Global Finance

↗ Türkiye'nin En İyi Bankası
↗ Türkiye'nin En İyi Döviz Tedarikçisi
↗ Orta ve Doğu Avrupa'nın En İyi Ödeme ve Tahsilat Bankası

EMEA Finance

↗ 14 Ödül

World Finance

↗ Türkiye'nin En İyi Bankası

Mergermarket

↗ En İyi Enerji, Altyapı Hizmetleri ve Madencilik M&A

Global Capital

↗ Gelişmekte Olan Piyasalar Borçlanmalarında En Başarılı Finansal Kurum

Extel Survey

↗ Türkiye'de Yatırımcı İlişkileri'nde En İyi Şirket
↗ Türkiye'de En İyi Yatırımcı İlişkileri Yapan CEO
↗ Türkiye'de En İyi Yatırımcı İlişkileri Profesyoneli

Stevie International Business Awards

↗ 4 Altın, 3 Gümüş, 2 Bronz Ödül

MIXX Awards Europe

↗ 4 Altın, 3 Gümüş, 3 Bronz

30. Kristal Elma

↗ 3 Kristal, 5 Gümüş, 1 Bronz Ödül

MMA Smarties Awards

↗ 5 Altın, 10 Gümüş, 7 Bronz Ödül

PERYÖN İnsana Değer Ödülleri

↗ En İyi Gelişim ve Dönüşüm Yönetimi Programı

Kırmızı Ödülleri

↗ En İyi Sosyal Medya İletişimi
↗ En İyi Veriye Dayalı Yaratıcılık

The One Awards

↗ Yılın En İtibarlı Kredi Kartı



RAPOR HAKKINDA

RAPORLAMA YAKLAŞIMIMIZ

Akbank 2018 Sürdürülebilirlik Raporu, Küresel Raporlama Girişimi'nin (GRI) en son raporlama standardı olan GRI 2016 Standards ışığında hazırlanmıştır.

102-45
102-46
102-48

2018 yılında 70'inci kuruluş yıldönümünü kutlayan Akbank, yıl içerisinde çevrenin korunmasından toplumsal yatırımlara kadar farklı alanlarda yürüttüğü sürdürülebilirlik çalışmalarını GRI onaylı Sürdürülebilirlik Raporu ile paydaşlarının dikkatine sunmayı sürdürmüştür. Türkiye'de GRI onaylı Sürdürülebilirlik Raporu hazırlayan ilk banka olan Akbank, 2009 yılından bu yana sürekli geliştirerek hayata geçirdiği sürdürülebilirlik raporlamasıyla bu alanındaki referans uygulamaları etki alanındaki paydaşlarının dikkatine sunmayı sürdürmektedir. Türk bankacılık sektörüne damgasını vurmuş köklü kurumsal kültüründen güç alarak sürdürülebilir finansal ve operasyonel sonuçlara imza atan Bankamız, her koşulda çevresel ve toplumsal sorumluluklarını gözetmeyi 2018 faaliyet döneminde de başarıyla sürdürmüştür. Bankamız, bu yaklaşım çerçevesinde 1 Ocak 2018-31 Aralık 2018 tarihleri arasında hayata geçirdiği sürdürülebilirlik alanındaki uygulamalarını 2018 Sürdürülebilirlik Raporu aracılığıyla paydaşlarının dikkatine sunmuştur.

PAYDAŞ KATILIMIYLA ARTAN RAPOR ETKİSİ

Türkiye bankacılık sektöründe GRI ilkeleri ışığında sürdürülebilirlik raporlaması gerçekleştiren ilk banka olmanın sorumluluk duygusuyla raporlama kalitesini istikrarlı bir biçimde yükselten Akbank, Sürdürülebilirlik Raporlamasını Küresel Raporlama Girişimi'nin (GRI) en son raporlama standardı olan GRI Standartları "kapsamlı" seçeneğine uyumlu olarak hazırlamıştır. Rapor'un öncelikleri, Akbank'ın faaliyet alanları ve kurumsal hedefleri dikkate alınarak oluşturulmuştur.

ŞEFFAFLIK İLKESİ ÇERÇEVESİNDE PAYDAŞ DİKKATİNE SUNULUYOR

Akbank, 2009 yılından bu yana yıllık olarak gerçekleştirdiği GRI onaylı Sürdürülebilirlik Raporlaması aracılığıyla çevrenin korunmasından etkin doğal kaynak kullanımına, insan kaynağına yönelik sürekli gelişim olanaklarından kurumsal sosyal sorumluluk projelerine kadar geniş bir alanda paydaşları için rol model olmaktadır. Bankamızın 2009 yılından bu yana hazırladığı sürdürülebilirlik raporları <https://www.akbank.com/tr-tr/Yatirimci-iliskileri/Sayfalar/Surdurulebilirlik-Raporu.aspx> adresinde paydaşların dikkatine sunulmaktadır. Kapasite geliştirme faaliyetlerinde geniş bir literatür ortaya konmuştur.

RAPORUN KAPSAMI VE ÇERÇEVESİ

Akbank 2018 Sürdürülebilirlik Raporu'nun kapsamı Bankamızın yurt içi faaliyetlerini kapsamaktadır.

102-45
102-46
102-48

10 yıldan bu yana GRI ilkeleri ışığında sürdürülebilirlik raporlaması gerçekleştiren Akbank; sürekli gelişim ilkesi çerçevesinde toplum, çevre ve ekonomi alanlarındaki hedeflerini istikrarlı bir biçimde büyümektedir. Bankamız, 2018 Sürdürülebilirlik Raporu'nu GRI Standards Comprehensive (Kapsamlı) ilkeleri ışığında gerçekleştirerek sürdürülebilirlik raporlaması alanındaki güncel literatürü yakından takip ettiğini paydaşları nezdinde gözler önüne sermiştir. Rapor'un sonunda yer alan GRI Endeksi ise; Bankamız paydaşlarının toplumsal, çevresel ve ekonomi alanlarındaki sürdürülebilirlik uygulamalarına en kolay biçimde ulaşmasını sağlayacak bir kılavuz niteliğindedir.

GRI STANDARTLARINA UYGUN ÇALIŞMA

Akbank 2018 Sürdürülebilirlik Raporu, Küresel Raporlama Girişimi'nin (GRI) aşağıdaki adreste bulunan yeni nesil raporlama ilkeleri olan GRI Standards ışığında hazırlanmıştır.

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

KADIN ÇALIŞANLARA YÖNELİK PROJELER, KADININ GÜÇLENMESİ PRENSİPLERİ (WEPS) ÇERÇEVESİNDE RAPORLANDI...

Tüm faaliyetlerini Birleşmiş Milletler 2030 Kalkınma Hedefleri ışığında şekillendiren Akbank, 2018 Sürdürülebilirlik Raporu'nu Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi (BMKİS) ilkelerinin yanı sıra Kadının Güçlenmesi Prensipleri (WEPS) ilkelerini dikkate alarak hazırlamıştır. Raporun sonunda yer alan BMKİS'in dört bileşeni (işgücü, insan hakları, çevre, yolsuzlukla mücadele) kapsamındaki 10 ilkeye yönelik BMKİS Endeksi ile Kadının Güçlenmesi Prensipleri (WEPS) İlerleme Raporu GRI İçerik İlişkisi Endeksi bu kapsamdaki Bankamız çalışmalarına ulaşmak için bir kılavuz niteliğindedir.

BM SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA HEDEFLERİ SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ALANINDAKİ FAALİYETLERİMİZE YÖN VERİYOR...

Akbank, tüm iş süreçlerini 25 Eylül 2015 tarihinde BM'ye üye 193 ülkenin oy birliğiyle kabul edilen Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri (SDH) ışığında yürütmektedir. 2030'a kadar BM'nin çalışmalarına öncülük edecek 17 maddeden oluşan SDH; yoksulluğun yok edilmesi, eşitsizlikle mücadele ve çevrenin korunması hedefleri ışığında ortak çaba gösterilmesini öngörmektedir. Tüm çalışmalarını sürdürülebilirlik ilkeleri etrafında şekillendiren Akbank, 2018 Sürdürülebilirlik Raporu'nu 17 maddeden oluşan sürdürülebilir kalkınma hedeflerini dikkate alarak hazırlamıştır. Rapor genelinde ilgili bölümle Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri arasındaki ilişki SDH ikonlarıyla belirlenmiştir.

RAPORUN SINIRLAMA İLKELERİ

Akbank Sürdürülebilirlik Raporu'nda yer alan finansal bilgiler, konsolide rakamları yansıtacak şekilde hazırlanmıştır.

102-45
102-46
102-48

Akbank 2018 Sürdürülebilirlik Raporu'nun kapsamı Akbank T.A.Ş.'nin Türkiye operasyonları ile sınırlıdır. Rapor'un "Çalışanlarımız" bölümünde yer alan sayılara Akbank Malta Şubesi çalışanları dahil edilmiş, Bankamızın yurt dışındaki faaliyetlerinden, ortak girişimlerinden veya tedarikçilerinden kaynaklanan etkiler Rapor kapsamında yer almamıştır. Finansal bilgiler içeren değer tabloları ise konsolide rakamları yansıtacak şekilde hazırlanmıştır.

TÜRKİYE GENELİNDEKİ FAALİYETLERE ODAKLANAN RAPOR İÇERİĞİ

Akbank 2018 Sürdürülebilirlik Raporu, Bankamızın İstanbul'daki Genel Müdürlük faaliyetlerinin yanı sıra Türkiye'nin dört bir yanındaki 780 Akbank şubesinin 01 Ocak-31 Aralık 2018 tarihleri arasındaki faaliyetlerini kapsamaktadır. Akbank, tüm iş süreçlerini yasal zorunlulukların yanı sıra uluslararası bankacılık standartları ışığında standardize ederek, coğrafi ve operasyonel farklılıklar kaynaklı riskleri minimize etmektedir.

Akbank 2018 Sürdürülebilirlik Raporu'nda "Akbank T.A.Ş.", "Akbank", "Bankamız", olarak geçen isimler, aksi belirtilmediği takdirde Akbank T.A.Ş. anlamına gelmektedir.

ŞEFFAFLIK VE HESAP VEREBİLİRLİK İLKELERİ İŞİĞİNDE RAPORLAMA YAKLAŞIMI

Tüm iş süreçlerini şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkeleri doğrultusunda şekillendiren Akbank, 2018 Sürdürülebilirlik Raporu içerik geliştirme sürecinde Sürdürülebilirlik Raporlaması alanında en yaygın raporlama standardı olan Küresel Raporlama Girişimi'ne ait GRI Standards Comprehensive (Kapsamlı) ilkelerini dikkate almaktadır.

PAYDAŞ DİYALOĞU İLE PEKİŞEN BİLGİ KAPSAMI

Akbank, 2018 Sürdürülebilirlik Raporu içerik belirleme sürecinde; Bankamızın kurumsal stratejileri açısından önemli ve öncelikli konular ile paydaş diyalogu kapsamında öne çıkan konular dikkate alınmıştır. Paydaş diyalogu sayesinde iş süreçleri açısından önemli oranda katma değer artışları yakalayan Akbank, öncelikli konuların belirlenmesi ve paydaş diyalogu hakkındaki bilgilere Rapor'un "Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız" bölümünde yer vermiştir.



The diagram features a central upward-pointing arrow with a dashed line inside, flanked by two solid upward-pointing arrows. Below this, a horizontal line with a left-pointing arrow and a right-pointing arrow is shown. The text 'SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMIMIZ' is centered below the diagram.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMIMIZ

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK VİZYONU, STRATEJİSİ VE TAAHHÜTLERİMİZ

Akbank, sürdürülebilirlik vizyonuna ulaşabilmek için faaliyetleri kapsamındaki çevresel, sosyal, etik ve ekonomik konularla ilgili risk ve fırsatları başarılı bir şekilde yönetmeyi hedeflemektedir.

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

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK VİZYONUMUZ

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

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK STRATEJİMİZ

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

TÜRKİYE'NİN SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK EKOSİSTEMİNE KATKI TEMEL ÖNCELİK...

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

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

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

DEĞER ZİNCİRİ ÜRETİMİNE ODAKLANAN BÜTÜNCÜL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMI

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



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK VİZYONU, STRATEJİSİ VE TAAHHÜTLERİMİZ

102-44

102-47

102-49

AKBANK 2018 SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU UNSURLARIN ÖNCELİKLENDİRİLMESİ ÇALIŞMASI

Akbank'a Etkisi	Yüksek	<p>Etkin Risk Yönetimi ve İç Kontrol Rüşvet ve Yolsuzluk Politikalarına Uyum Kredilerde Çevresel ve Sosyal Risk Yönetimi</p>	<p>Sürdürülebilir Kârlılık ve Büyüme Kurumsal Yönetim Güvenli Bankacılık (Dijital Güvenlik /Siber Güvenlik) Müşteri Memnuniyeti Etik Bankacılık Temiz Bankacılık</p>	
	Orta	<p>Çalışan Gönüllülüğü Sürdürülebilir Ürün ve Hizmetler Sponsorluklar Tedarik Zinciri Yönetimi</p>	<p>Kariyer Gelişimi ve Eğitim Çalışanların Farkındalığı Paydaşlarla Diyalog Fırsat Eşitliği Finansal Hizmetlere Erişimi Kolaylaştıran Yenilikçi Ürün ve Hizmetler Karbon Ayak İzi</p>	
	Düşük			
		Düşük	Orta	Yüksek

Paydaşlar için Öncelikli

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ÇALIŞMALARININ KİLİT ORGANI: KURUMSAL YÖNETİM KOMİTESİ

Akbank faaliyetleri açısından büyük önem taşıyan Kurumsal Yönetim Komitesi'nin diğer görevleri arasında; Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne tam uyumun sağlanması, takibi ve iletişiminin yapılması, Yatırımcı İlişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümü'nün çalışmalarının gözetimi, etik değerlerin belirlenmesi ve uyumun takibi değerlendirilmesi, Yönetim Kurulu'na uygun adayların saptanması ve eğitilmesi konularında şeffaf bir sistemin oluşturulması ve bu hususlarda politika ve stratejiler belirlenmesi de yer almaktadır. Komite'nin denetim fonksiyonunun tam olarak icra edilmesi için Komite Başkanı ve bu Komite'nin çoğunluğu Bağımsız Yönetim Kurulu Üyelerinden oluşmaktadır.

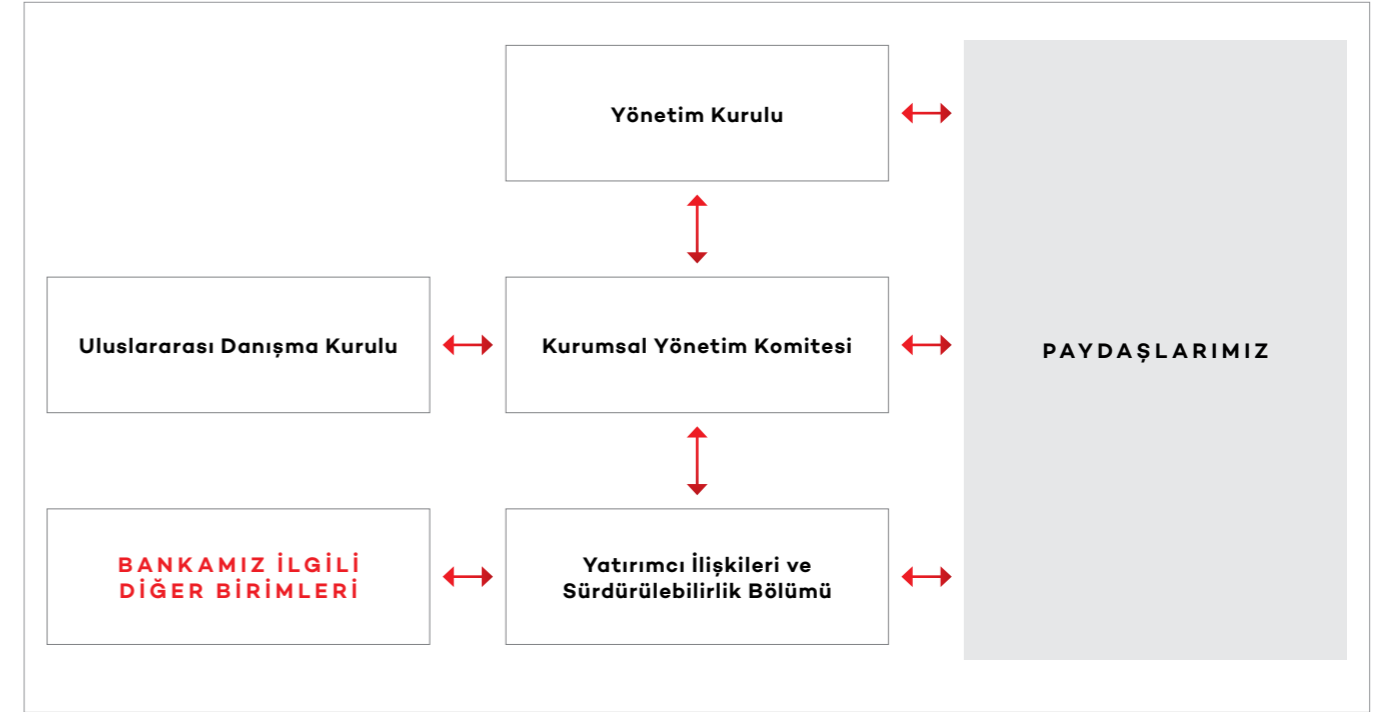
Kurumsal Yönetim ve Sosyal Sorumluluk Komitesi (KYSSK) adı altında 2009 yılında kurulan Kurumsal Yönetim Komitesi, 2012 yılında ücretlendirme konusunda da yetkilendirilerek "Kurumsal Yönetim, Ücretlendirme ve Sosyal Sorumluluk Komitesi" (KYÜSSK) adını almıştır. 2013 yılında ise SPK mevzuatı gereği Komite'nin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

Yılda iki kez toplanan Kurumsal Yönetim Komitesi'nin, 2018'deki toplantı gündemini oluşturan başlıca konular şu şekildedir: Bankamıza ilişkin sürdürülebilirlik konularının değerlendirilmesi girişimcilik, eğitim ve toplumsal katkı odaklı sosyal sorumluluk projeleri.

RAPORLAMA SÜRECİNİN UYGULAMA BİRİMİ: SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK TAKIMI

Bankamızın yıllık olarak yayınladığı Sürdürülebilirlik Raporu'nun hazırlanma süreci Kurumsal Sosyal Sorumluluk (KSS) Alt Grubu'nun liderlik ettiği ve Bankamızın iş birimlerinin çoğunun temsil edildiği bir Sürdürülebilirlik (KSS) Takımı tarafından yürütülmektedir. Yatırımcı İlişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümü bünyesinde faaliyetlerini yürüten Sürdürülebilirlik Takımı, Bankamız iş birimlerinden gelen geribildirimlerin yanı sıra paydaş beklentilerini dikkate alarak Akbank 2018 Sürdürülebilirlik Raporu'nun içeriğini oluşturmak için yukarıdaki önceliklendirme analizini oluşturmuştur.

AKBANK'TA SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM MODELİ



SÜRDÜRÜLEBİLİR KÂRLILIK TEMEL ÖNCELİK...

2018 yılında güncellenen Unsurların Önceliklendirme Çalışması neticesinde hem Akbank için hem de Bankamız paydaşları için en öncelikli unsurlar yeniden belirlenmiştir. Akbank, unsurların önceliklendirilmesi çalışmasını Sürdürülebilirlik Raporlaması'nın yanı sıra yıl içinde yapacağı sürdürülebilirlik faaliyetlerini belirlemede de kullanmaktadır.

ÇALIŞANLARA YÖNELİK SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK EĞİTİMLERİ

Sürdürülebilirlik vizyonunun hayata geçirilmesinde çalışanlarını en önemli paydaşları arasında gören Akbank, iç iletişim kanalları aracılığıyla çalışanlarına yönelik özel sürdürülebilirlik eğitimleri tasarlamaktadır. Türkiye çapına yayılan Akbank şubelerinde istihdam edilen çalışanlar için ise saha çalışmaları yürütülmektedir.

BM KÜRESEL İLKELERİ İŞİĞİNDA SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK EĞİTİMLERİ

Akbank, çalışanlarına yönelik sürdürülebilirlik eğitimlerinde BM Küresel İlkeleri esas almaktadır. Bankamızın kurumsal portalında yer alan "Kurumsal Sosyal Sorumluluk" bölümünde ise Akbank'ın sürdürülebilirlik yaklaşımından kurumsal sosyal sorumluluk projelerine kadar farklı alanlarda güncel bilgiler yer almaktadır.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK VİZYONU, STRATEJİSİ VE TAAHHÜTLERİMİZ

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK KONUSUNDAKİ TAAHHÜTLERİMİZ

Taahhüt Konusu	2018 Yılı Değerlendirmesi	Taahhütlerimiz
Finansal Performans		
Sürdürülebilir Kârlılık ve Büyüme	Çeşitlendirilmiş ürün portföyü ve tabana yayılmış müşteri portföyüyle ön plana çıkan Akbank, 2018 yılında da sürdürülebilir finansal ve operasyonel sonuçlara imza atmıştır.	Akbank, müşteri ihtiyaç ve beklentileri ışığında ürün portföyünü çeşitlendirerek finansal ve operasyonel başarılarını sürdürülebilir kılmayı hedeflemektedir.
Sürdürülebilirlik Yönetimi		
Görev ve Sorumluluklar	Sürdürülebilirlik Takımı Lideri ve üyelerinin sorumluluklarına konuya ilişkin resmi görevler eklenmiştir. Takım üyelerinin performans ölçüm kriterlerine sürdürülebilirlik konusunun dahil edilmesi için çalışmalar yürütülmüştür.	Akbank, Yatırımcı İlişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümü koordinasyonunda sürdürülebilirlik stratejisine yön verecek eylem planlarının geliştirilmesi hedeflenmektedir.
Tedarik Zinciri Yönetimi	Akbank, 2018 yılında da tedarikçi firmalara Akbank ilke ve politikalarının yanı sıra BM Küresel İlkeleri'ne uyum konusunda teşvikte bulunmayı sürdürmüştür.	Akbank, etik ilkeleri ve sürdürülebilirlik politikalarına uyum konusunda tüm tedarikçilerden taahhüt almayı hedeflemektedir.
Çalışanların Farkındalığı	Bankamız, 2018 yılında da özel olarak hazırladığı sınıf-içi eğitimler aracılığıyla çalışanlarına Sürdürülebilirlik Yaklaşımı Farkındalık Eğitimi vermeye devam etmiştir.	Akbank, eğitim teknolojisindeki gelişmelerden yararlanarak daha kapsamlı ve yaratıcı sürdürülebilirlik eğitimlerini paydaşlarıyla buluşturmayı öncelik olarak belirlemiştir.
Paydaşlarla Diyalog	Akbank; Canlı Yayınlar, Akbank Sizin için Buluşmaları, Tarım Fuarları, Genel Müdür ile Kahvaltı Sohbetleri, Çalışanlara Yönelik Motivasyon Etkinlikleri, Farklı Segmentteki Müşterilere Özel Etkinlikler, Kurumsal TV'ler, Mobilin Bankası Etkinlikleri, Gönüllülük Çalışmaları, Müşteri Memnuniyeti Anketleri, Akbank Şubeleri, Akbank Çağrı Merkezi, Bize Ulaşın Web Sayfası, Sosyal Medya (Toplam Takipçi Sayısı 1,9 Milyon), Farklı Segmentlerde Müşteri İlişkileri Yöneticisi (MIY) Etkinlikleri, Liderler Zirvesi, E-Posta ile Bilgilendirme, Müşteri İş Geliştirme Toplantıları, Akbank Analist ve Yatırımcı Günleri, KOBİ'leri Bilgilendirme Toplantıları, Akbank Sanat Faaliyetleri, medya, reklam ve tanıtım kampanyaları, çalıştaylar ve diğer toplantılar gibi farklı platformlar aracılığı ile paydaş diyalogunu güncel kılmaktadır.	Akbank, paydaş katılımını artırarak iş verimliliğini daha yüksek mertebelere çıkarmayı temel öncelik olarak görmektedir.
Kurumsal Yönetim, Risk Yönetimi ve Yasal Uyum		
Şeffaf Kurumsal Yönetim	Yatırımcı İlişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümü, Bankamız üst düzey yöneticileri ile birlikte 2018 yılında toplam 23 yerli ve yabancı yatırımcı konferansına katılmış, yıl içinde yaklaşık 314 uluslararası yatırımcı fon ve iki derecelendirme kuruluşu ile görüşülmüştür.	Hissedarlarının yanı sıra mevcut ve potansiyel yatırımcılarla karşı güvene dayanan ilişkiler geliştirmeyi ilke edinen Akbank, önumüzdeki dönemde de kurumsal yönetimini hesap verebilirlik temelinde yürütmeyi hedeflemektedir.
Bilgi Güvenliği	Akbank, 2018 yılında da çalışanların siber suçlara karşı tedbirli olmalarını sağlamak ve Bankamızın siber tehditlere karşı güvenliğini artırmak için tüm çalışanlara yönelik olarak yeni ürünlerin temin edilmesi ve yeni eğitimlerin düzenlenmesi gibi çalışmalar yapmıştır.	Akbank, önumüzdeki dönemde de bilgi güvenliğine yönelik yatırımlar ve özel eğitimler gerçekleştirmeye devam edecektir.
Müşterilerimiz		
Müşteri Memnuniyeti	Akbank, müşteriye temas ettiği her noktada üstün hizmet kalitesini hedeflemektedir. Bu hedef doğrultusunda müşteriye dinlemeye, anlamaya, empati ile yaklaşarak, kişiye özel ve hızlı çözümler üretmeye özen göstermektedir. Bankamız, müşteriye hizmet ederken elde ettiği deneyimler doğrultusunda sürekli kendini geliştirmekte ve fark yaratacak ürün ve hizmetleri geliştirmek için daha iyiyi aramaktadır. 2018 yılında hizmet sözleşmelerinin %9'u müşterilerin gelişen beklentileri doğrultusunda revize edilmiş ve kalite seviyesi yükseltilmiştir.	Akbank, koşulsuz müşteri memnuniyeti doğrultusunda faaliyet yürütmeye önumüzdeki dönemde de devam edecektir.
Çevre Odaklı Ürün ve Hizmetler	Enerji projelerinin finansmanına ağırlık vermeye devam eden Akbank, son üç yıla paralel olarak 2018'de finansmanın %100'ünü yenilenebilir projeler için sağlamış ve portföyündeki yenilenebilir enerji projelerinin payını %80'e yükseltmiştir.	Akbank, önumüzdeki dönemde de ağırlık vermeye devam edecektir.
Kredilerde Çevresel ve Sosyal Risk Yönetimi	Akbank, kredilendirme süreçlerinin olası çevresel riskler dahil etkin bir biçimde risk yönetimi için ÇSED Yöneticileri görevlendirmiştir.	Bankamız, kredilendirme faaliyetlerinde görev alan tüm çalışanlarını sınıf içi ve online eğitimlerle çevresel ve sosyal risk yönetimi açısından bilinçlendirmeye devam edecektir.

Finansal Hizmetlere Erişimi Kolaylaştıran Yenilikçi Ürün ve Hizmetler	Tüm dijital kanal müşterilerimizin %96'sı mobil kanallarımızı kullanarak bankacılık işlemlerini gerçekleştirirken, tüm müşterilerimizin bankacılık işlemlerinin %97'si şube dışı kanallardan gerçekleştiriliyor.	Bankamız, yenilikçi hizmet çizgisini sürdürerek rakipleri karşısındaki teknolojik rekabet üstünlüğünü korumayı hedeflemektedir.
Taahhüt Konusu	2018 Yılı Değerlendirmesi	Taahhütlerimiz
Çalışanlarımız		
Çalışan Bağlılığı	Bankamız, 2018 yılında da çalışan bağlılığını sürdürülebilir kılmaya yönelik etkin çalışmalara imza atmıştır. Akbank mutlu çalışan ve yüksek kurumsal performans ilişkisinin bilinciyle çalışanlarının duygu düşüncelerinin, beklentilerinin, insan kaynakları ve yönetim uygulamaları açısından önceliklerinin, memnun oldukları ve olmadıkları noktaların farkında olarak bağlılığı artırmanın önemine inanmaktadır.	Bankamız, 2019 yılında da çalışan bağlılığını sürdürülebilir kılmaya yönelik adımlar atmaya devam edecektir.
Eğitim	Akbank'ın eğitime yaptığı yatırımla, 2018 yıl sonu itibarıyla kişi başı 46 saat eğitim düzenlenmiştir. Toplam eğitim saatinin %38'i online eğitim olarak gerçekleşmiştir.	Sürekli gelişim ilkesi doğrultusunda faaliyet yürüten Akbank, 2018 yılında da çalışanlarına yönelik mesleki ve kişisel gelişim programları düzenlemeyi hedeflemektedir.
Fırsat Eşitliği	"Fırsat Eşitliği Modeli Projesi" kapsamında 22 kriter üzerinden yapılan değerlendirmede Bankamız, FEM sertifikasına layık görülmüştür. Ayrıca, Bankamız 2016 yılında kadınların tüm sektörlerde ve her düzeyde, ekonomik yaşamın içinde yer almalarını sağlamak amacıyla güçlenmelerini hedefleyen Birleşmiş Milletler'in özel sektör girişimi 'Kadının Güçlenmesi Prensipleri'ni (Women's Empowerment Principles-WEPEs) imzalamıştır.	Akbank, çalışanlarına fırsat eşitliğine dayanan bir iş ortamı sunarak iş verimliliği açısından rakipleri karşısında fark yaratmayı sürdürecektir.
Operasyonlarımızdan Kaynaklanan Çevresel Etkiler		
Çevresel Etkimiz	Akbank, faaliyetleri kaynaklı çevresel etkilerini minimize etmeye yönelik çalışmaları 2018 faaliyet döneminde de başarıyla yürütmüştür.	Akbank, önumüzdeki dönemde de faaliyetleri sırasında ortaya çıkması muhtemel çevresel etkiyi ve doğal kaynak kullanımını asgariye indirmeyi planlamaktadır.
Karbon Salımı	Akbank, 2018 yılında da küresel iklim değişikliğiyle mücadele kapsamındaki faaliyetleriyle kaynaklı karbon salımını azaltmayı sürdürmüştür.	Akbank, önumüzdeki dönemde de küresel iklim değişikliğiyle aktif bir biçimde mücadele etmeyi hedeflemektedir.
Topluma Katkımız		
Sponsorluk Aracılığıyla Topluma Katkı	Kendisini örnek bir kurumsal vatandaş olarak konumlandıran Akbank; öncelikli alanlar olarak belirlediği eğitim, girişimcilik ve kültür-sanat alanlarındaki projelere sponsorluk desteği sunmaya önumüzdeki dönemde de devam etmeyi planlamaktadır. Akbank ve Sabancı Üniversitesi iş birliği ile hayata geçen Center Of Excellence in Finance (CEF) bünyesinde 2018 yılında konferanslar, eğitimler, seminerler ve araştırma raporları ile faaliyetlerine başlamıştır. Endeavor Derneği ile ortaklaşa gerçekleştirilen CaseCampus Programı ile girişimciliği kendisine kariyer yolu olarak seçen gençler ile bir araya gelinerek konferans ve eğitimler düzenlenmiştir. "Şehrin İyi Hali" projesi ile 2018 senesinde 2,600 gencin katılımıyla dördüncü kez düzenlenmiştir. Akbank, 2018 yılında sosyal sorumluluk projeleri çerçevesinde 12,2 milyon TL harcama gerçekleştirmiştir.	Akbank, önceliklendirdiği kurumsal sosyal alanlarında, öncelikli paydaşlarla birlikte katma değer yaratacak projeler üretmeye devam etmeyi hedeflemektedir.
Çalışan Gönüllülüğü Aracılığıyla Topluma Katkı	Akbanklı Gönüllülerin liderliğinde; yaşadıkları bölgelerde yerel halk, sivil toplum kuruluşları ve yerel yönetimler ile birlikte çalışılmakta ve çözümün bir parçası olma hedefiyle toplumsal sorunlar için projeler geliştirilmektedir.	Bankamız, önumüzdeki dönemde de çalışanlarının gönüllülük temelinde toplumsal projelere katılımını teşvik etmeyi hedeflemektedir.

PAYDAŞLARIMIZLA DİYALOG

Güçlü bir kurumsal iletişim kültürüne sahip olan Akbank, bilgi teknolojilerindeki son gelişmeler ışığında paydaş iletişimine yönelik etkin kanallar oluşturmaktadır.

102-40

102-42

102-43

Akbank, Türkiye'nin en köklü bankalarından biri olmanın sorumluluğuyla ekonomiden toplumsal yaşama kadar geniş bir alanda paydaş haritasına sahiptir. Üretilen ve dağıtılan katma değerın paydaş diyalogu ile daha da artacağına inanan Akbank, etkileşim içerisinde olduğu tüm kurum ve kuruluşlara paydaş haritasında yer vermektedir. Bankamız, sürdürülebilirlik kültürünün Türkiye çapında yaygınlaşması için 2018 yılında da aşağıdaki diyalog platformları üzerinden yoğun kurumsal iletişim çalışmaları yürütmüştür.

Paydaş Grupları ve Diyalog Platformları	Yaklaşımımız	Örnekler
Hissedarlar, Yatırımcılar, Analistler		
Genel Kurul Toplantıları ve Tutanakları, Yüz Yüze ve Elektronik Ortamda Diyalog (Yurt İçi ve Yurt Dışındaki Toplantılar ve Konferanslar, Webcast ve E-Posta ile Sunum ve Bilgilendirme), Kamuyu Aydınlatma Platformu, Yıllık Faaliyet Raporu, Merkezi Kayıt Kuruluşu'nun "e-Yönet: Kurumsal Yönetim ve Yatırımcı İlişkileri Portalı", SPK Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne Uyum Raporu, Basın Bültenleri, Yatırımcı Sunumları	Akbank yönetimi ile pay sahiplerinin sürekli iletişim kurmasını sağlamak amacıyla geliştirilen diyalog mekanizması "açıklık, yanıt verebilirlik ve düzenli bilgilendirme" ilkelerine dayanmaktadır.	Akbank'ın Yatırımcı İlişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümü, Bankamızın çevresel, sosyal ve ekonomik sürdürülebilirlik performansı hakkında yatırımcıları yazılı ve sözlü olarak düzenli bir biçimde bilgilendirmektedir.
Çalışanlar		
Akbank Genel Müdürü'nün Üç Ayda Bir Canlı Olarak Gerçekleştirilen "Yeni Nesil Akbank Toplantıları", Genel Müdür ile Kahvaltı Sohbetleri, Çalışanlar için Anlık Motivasyon Etkinlikleri, Akbanklı Gönüllüler Gönüllülük Programı, Çalışan Memnuniyeti Anketi, Kurumsal Performans Sistemi, Toplantılar (ör. Bölge Müdürlükleri ve MİY Performans Değerlendirme, Liderler Zirvesi, Geleceğin Liderleri Buluşması, Yönetici Adayı Kokteyli, Yeni Müdürlüğümüzle Kokteyl, Ödül Törenleri, Fikir Üretme) Koçluk Sistemi Bizim İçin Portalı, Öneri Sistemi, BANKSİS (Banka ve Sigorta İşçileri Sendikası), Akbank Tekaüt Sandığı Vakfı, Etik Hattı, E-Bültenler E-Posta Gönderimleri, Kurumsal TV'ler	Akbank, çalışanlarının motivasyon ve memnuniyetlerinin yüksek olmasının, uzun vadede kalıcı ve iyi iş performansını sağlamakta belirleyici bir unsur olduğunun bilincindedir. Bankamız, çalışanlarının görüş ve beklentilerini düzenli şekilde alarak, bunlara yönelik uygulamaları hayata geçirmeye önem vermektedir. Akbank, kurum içi iletişimin etkin bir biçimde yürümesini için etkin iletişim kanalları tesis etmektedir.	2012 yılından bu yana devam eden, Akbank Genel Müdürü'nün üç ayda bir canlı olarak gerçekleştirdiği "Yeni Nesil Akbank Toplantıları" ile yönetim mesajları ve Bankamızın çeyrek dönem performans sonuçları birinci ağızdan paylaşılmaktadır. Böylelikle, kurum içi sinerjiyi dinamik tutmak, çift yönlü iletişimi kuvvetlendirmek ve tüm çalışanların ortak hedeflere yönelik motivasyonlarının artırılması hedeflenmektedir. Genel Müdürümüz ile ayda bir düzenlenen kahvaltılarda, Bankamızın farklı bölümlerinden katılımcılar Genel Müdürümüz ile görüş alışverişinde bulunma fırsatı yakalamaktadır. "Akbanklı Gönüllüler" gönüllülük sistemi kapsamında ise Türkiye'nin dört bir yanında bulunan gönüllü liderleri buldukları lokasyonlara değer katan sosyal sorumluluk projeleri gerçekleştirmektedir.
Müşteriler		
Akbank Sizin için Buluşmaları, Tarım Fuarları, Maaş Müşterilerine ve Birebir Segmentteki Müşterilere Özel Etkinlikler, KOBİ ve Tarım Bankacılığı Müşterilerine Özel İftar Yemekleri, Aile Şirketleri Akademisi, Birebir Segment Müşterileri ile Yatırımcı Seminerleri, Kurumsal Bankacılık Müşterilerine Özel Etkinlikler, Teknolojisever Müşterilere Özel Etkinlik ve Sponsorluklar, Müşteri Memnuniyeti Anketleri, Akbank Şubeleri, Akbank Çağrı Merkezi, Bize Ulaşın Web Sayfası, Sosyal Medya, E-Posta ile Bilgilendirme, Müşteri İş Geliştirme Toplantıları, KOBİ'leri Bilgilendirme Toplantıları, Akbank Sanat Faaliyetleri, Medya, Reklam ve Tanıtım Kampanyaları E-Posta Gönderimleri, Kurumsal TV'ler	Akbank'ın öncelikleri arasında ilk sırada müşteri memnuniyeti yer almaktadır. Bankamızın ürün ve hizmet geliştirme çalışmalarına müşterilerin görüş ve beklentileri yön vermektedir. Müşteri memnuniyetini devamlı kılmak için bilgi güvenliği, sorumlu pazarlama iletişimi, yenilikçi ve çevreci ürünler, iş geliştirme desteği gibi alanlarda pek çok uygulama mevcuttur.	Müşterilerle sosyal medya kanalındaki 26 farklı Akbank hesabı üzerinden iletişim halinde olan Bankamız, 7 gün 24 saat hizmet veren, özel yetiştirilmiş müşteri temsilcileri aracılığıyla her ay 7 binin üzerinde müşteri yorumuna yanıt vermekte, şikâyetlere çözüm sunmakta ve önerileri kayda almaktadır.

102-40

102-42

102-43

Paydaş Grupları ve Diyalog Platformları	Yaklaşımımız	Örnekler
Uluslararası Finans Kuruluşları		
Birebir ve Ortak Görüşmeler, Denetlemeler, Müzakereler, Raporlar, Sunumlar	Akbank'ın Uluslararası Finans Kurumu (IFC), Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD), Avrupa Yatırım Bankası (EIB) gibi uluslararası finans kuruluşlarından müşterilere tahsis edilmek üzere sağladığı krediler genellikle, çevre dostu olma ve kalkınmayı destekleme koşullarını içermektedir. Bu koşullar gereği, Bankamız, müşterilerin çevresel ve sosyal performanslarını takip edecek yönetim sistemi kurmak üzere bu kuruluşlarla diyalog geliştirmektedir.	International Finance Corporation (IFC) ile gerçekleştirilen 250 milyon ABD Doları tutarındaki sekürütizasyon işlemi kapsamında, KOBİ kredilerine uygulanmak üzere Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemleri kurulmasına başlanmıştır. Bu sistemle, Akbank KOBİ kredileri süreçlerini IFC tarafından tanımlanan çevresel ve sosyal standartlarla uyumlu hale getirmektedir. Böylelikle, Akbank sürdürülebilirlik alanındaki öncü çalışmalarını daha da ileriye taşımaktadır.
Yasa Koyucular ve Düzenleyiciler		
Kamu Özel İş Birliği Çalıştay, Toplantılar, Forum ve Konferanslar, Çeşitli Çalışma Grupları, Sözlü ve Yazılı Bildirimler, Beyannameler, Basın Bültenleri, Yasal Uyum Raporları	Akbank, tüm faaliyetlerinde yasa ve yönetmeliklere eksiksiz bir biçimde uymayı taahhüt etmektedir. Bankamız, gündemi yakından takip etmek, eğilimleri tespit etmek, ürün ve hizmetleri müşterilerinin ve yasa koyucuların beklentileri yönünde zaman kaybetmeden geliştirmek ve uyarlamak için forum, konferans ve çalışma gruplarına katılmaktadır. Bunun yanı sıra, bankacılık sektörünü ilgilendiren gelişmeleri yakından takip etmekte, mevzuat değişikliklerine ilişkin görüşlerini ilgili yetkililere iletmektedir.	2018 yılında UN Global Compact çalışma grubuyla beraber 2017 yılında imzalanan Sürdürülebilir Finansman Bildirgesi'nin güncellenmesi için diğer imzacı bankalarla birlikte çalışılmıştır. Kişisel Veri Koruma Kanunu'na ilişkin olarak veri sorumluları siciline kayıt için gerekli olan kişisel veri envanteri oluşturulmuş ve irtibat kişileri belirlenmiştir. Buna ek olarak kişisel veri envanterin güncel tutulabilmesi için gerekli altyapı çalışmaları devam etmektedir.
Tedarikçiler		
Tedarikçi Tanımlama Formları, Toplantılar, Akbank Etik İlkeleri	Akbank, faaliyetlerini sürdürebilmek için birlikte hareket ettiği tedarikçilerin de Akbank'ın ilke ve değerleri ışığında hareket etmesini beklemektedir. Bankamız, tedarikçilerinin sürekli gelişimine bilgi alışverişiyle destek olmaktadır.	Akbank, tedarikçi portföyünde bulunan firmalara, Akbank'ın Etik İlkeleri ve Sürdürülebilirlik Politikaları hakkında bilgi vermektedir.
Üniversite Gençliği		
Doğrudan Akbank Tarafından Düzenlenen veya Desteklenen Etkinlikler, CaseCampus Girişimcilik Geliştirme Programı, Akbank Düşünce Kulübü, Bilgilendirme Toplantıları, Akbank Bankacılığı, Kampüs Şubeler, Broşürler ve Tanıtım Kampanyalar	Üniversite gençliğinin istek, görüş ve beklentilerini önemseyen Akbank, onların eğitim ve gelişimine yönelik yatırımlarını aralıksız sürdürmektedir. Akbank, üniversite gençlerine iş hayatına girişte destek olmak ve yakın zamanda mezun olacak gençlere Bankamızı daha iyi tanıtmak amacıyla üniversite öğrenci kulüpleriyle iş birlikleri gerçekleştirmektedir.	Akbank, gelişmekte olan ülkelerdeki etkin girişimcileri destekleyerek, ekonomik gelişmeye katkıda bulunmak amacıyla kurulmuş olan Endeavor ile 10 yıldır farklı projeler geliştirmektedir. Akbank'ın 2016 yılında girişimcilik konusundaki çalışmalarına eklediği programlardan biri olan ve Endeavor Türkiye iş birliği ile hayata geçirilen CaseCampus Programı 2016 yılından bu yana yılda iki kez gerçekleştirilmektedir. Ayrıca, Center of Excellence in Finance(CEF) kapsamında finans alanında kariyer hedefleyen lise ve üniversite öğrencilerine yönelik sertifika programları gerçekleştirilmiştir.
Yerel Toplum		
Bankamızın düzenlediği ve katıldığı etkinlikler, Yerel Sponsorluklar, Gönüllülük Çalışmaları, Kültür & Sanat Faaliyetleri, Basın Bültenleri	Akbank, toplumsal fayda sağlayacak pek çok etkinliği desteklemeyi ve faaliyette bulunduğu yerlerdeki yerel topluma ulaşmayı hedeflemektedir.	14. Akbank Kısa Film Festivali Üniversitelerde kapsamında "Ödüllü Filmler Üniversitelerde" etkinliği ile Edirne'den Van'a, Zonguldak'tan Mersin'e 21 ilde toplam 40 üniversitede gerçekleştirilmiştir. Bu etkinlik ile 900 binin üzerinde üniversite öğrencisine ulaşılmıştır. Proje Finansman kredilendirme faaliyetinden etkilenen topluluklar için ÇSED kapsamında çalışmalar yapılmaktadır.
Sivil Toplum Kuruluşları		
Toplumsal Katılım Uygulamalarında İş Birlikleri, Sponsorluklar, Toplantılar, Konferanslar, Çalışma Grupları	Akbank, sivil toplum kuruluşlarıyla iş birlikleri geliştirmeye, sürekli iletişim içinde olmaya, faaliyetleri hakkında görüş ve beklentilerini dikkate almaya özen göstermektedir.	Akbank topluma katkı projelerini şekillendirirken sivil toplum kuruluşları ile iş birliği içerisinde hareket etmektedir. Bankamız, düzenlediği etkinliklere sivil toplum kuruluşlarından temsilciler davet ederek görüş alışverişinde bulunmaktadır. Ayrıca sivil toplum kuruluşlarının düzenledikleri çalışma gruplarına katılım sağlayarak görüş verilmektedir.
Medya		
Basın Toplantıları, Basın Bültenleri, Günlük Ekonomik Bültenler	Bankamız, ulusal ve uluslararası medyayla sürekli diyalog halinde kalmayı, basın bültenleriyle medyayı doğru ve zamanında bilgilendirmeyi, basın toplantıları sırasında fikir önderleriyle görüş alışverişinde bulunmayı hedeflemektedir.	Akbank Üst Yönetimi ve ilgili yöneticiler, sektör değerlendirmeleri veya Bankamızın ürün ve hizmetleri hakkında düzenlenen basın toplantılarında medya dünyasının önde gelen isimleriyle düzenli aralıklarla bir araya gelerek görüş alışverişinde bulunmaktadır.

PAYDAŞLARIMIZLA DİYALOG

Akbank, Türk bankacılık sektörünün en saygıdeğer aktörleri arasında yer almanın sorumluluk duygusuyla yurt içi ve uluslararası platformlarda temsiliyet sağlamaya ve görüş bildirmeye büyük önem vermektedir.

ÜYE OLDUĞUMUZ DERNEK VE BİRLİKLER, İMZACISI OLDUĞUMUZ GİRİŞİMLER

- Avrupa İletişim Direktörleri Birliği (EACD)
- Avrupa Birliği Akdeniz Ülkelerinde Çevreci Bankacılık Projesi (Green Banking in the Mediterranean)
- Bankalararası Kart Merkezi (BKM)
- Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi Girişimi (BMKİS, United Nations Global Compact-UNGC)
- Birleşmiş Milletler İklim Değişikliği Çerçeve Sözleşmesi'nin Taraflar Konferansları Öncesinde Hazırlanan ve Özel Sektör Olarak Hükümetleri Harekete Geçmeye Çağırın Cancun ve Durban Bildirileri
- Endeavor (Etkin Girişimci Destekleme) Derneği
- Etik ve İtibar Derneği (TEİD)
- Finansal Okuryazarlık ve Erişim Derneği (FODER)
- Galler Prensi İklim Değişikliği Kurumsal Liderleri Grubu (The Prince of Wales's Corporate Leaders Group on Climate Change-CLG)
- Interactive Advertising Bureau (IAB Türkiye)
- İnteraktif Reklamcılık Derneği
- İstanbul Kültür ve Sanat Vakfı (İKSÜ)

- İstanbul Menkul Kıymetler Borsası Sürdürülebilirlik İndeksi (İSESi) Projesi
- Karbon Saydamlık Projesi (Carbon Disclosure Project-CDP)
- TÜYİD - Yatırımcı İlişkileri Derneği
- Kredi Kayıt Bürosu (KKB)
- Kurumsal İletişimciler Derneği (KİD)
- REC ve TÜSİAD İş Birliğinde Kurulan İklim Platformu ve Türkiye İklim Değişikliği Liderler Grubu
- Reklam Özdenetim Kurumu (RÖK)
- Reklam Verenler Derneği (RVD)
- Özel Sektör Gönüllüleri Derneği (ÖSGD)
- Türkiye Bankalar Birliği (TBB)
- Türkiye Bankalar Birliği Sürdürülebilir Büyümede Finansal Sektörün Rolü Çalışma Grubu
- Türkiye Halkla İlişkiler Derneği (TÜHİD)
- Türkiye Kurumsal Yönetim Derneği (TKYD)
- Türk Sanayicileri ve İşadamları Derneği (TÜSİAD)
- Türk Sanayicileri ve İşadamları Derneği (TÜSİAD) Sürdürülebilir Kalkınma Görev Gücü
- Visa Renkli Ufuklar
- The European Association of Communication Directors (EACD)
- Birleşmiş Milletler Kadının Güçlenmesi Prensipleri (Women's Empowerment Principles-WEPs)
- Yüzde 30 Kulübü (30% Club)

KURUMSAL BİRİKİM VE DENEYİM İŞİĞİNDA KAMU POLİTİKASINA KATKI

2018 yılında 70'inci kuruluş yıldönümünü kutlayan Akbank, yılların birikim ve uzmanlığı ışığında finans sektörü başta olmak üzere kamu politikasının gelişimine katkı sunmaya başarıyla devam etmiştir. Bankamızın yöneticileri yıl içerisinde Türkiye'nin önde gelen forum, konferans ve çalışma gruplarına konuşmacı ve dinleyici olarak katılarak deneyim ve uzmanlıklarını kamuoyunun dikkatine sunmuştur. Bunun yanı sıra, Bankamız, saygın organizasyonlara sponsorluk desteği vermeyi sürdürmüştür.

AKBANK ÜST YÖNETİMİ'NDEN LİDER İLETİŞİMİ FAALİYETLERİ

Türkiye'nin finans alanındaki en yetkin profesyonellerinden oluşan Akbank Üst Yönetimi, lider iletişimi kapsamında Cumhurbaşkanlığı ve Hükümet seviyesinde ekonomi ve finans gibi konularda görüşmelerde bulunmaktadır. Küresel ölçekte üne sahip Chatham House Mütevelli Heyeti Üyesi olan Akbank Yönetim Kurulu Başkanı Sayın Suzan Sabancı Dinçer'in bu platform üzerinden Türkiye'nin ekonomik ve stratejik rolünün uluslararası tanıtımı için yürüttüğü çalışmalar da kamu politikasına katkı açısından eşsiz bir örnek konumundadır.

Türkiye'de yenilenebilir enerji ve enerji verimliliği alanlarındaki yasal mevzuatı yakından takip eden Akbank, yasal uyum konusunda büyük bir hassasiyet göstermenin yanı sıra iklim dostu ürün ve hizmetler geliştirmektedir.

KURUMSAL YÖNETİM KOMİTESİ, BANKAMIZIN İKLİM DEĞİŞİKLİĞİYLE MÜCADELE STRATEJİSİNİ BELİRLİYOR

Kendisini çevresel sorumluluklarının farkında olan bir kurumsal vatandaş olarak tanımlayan Akbank, küresel iklim değişikliğiyle mücadeleyi temel öncelikleri arasında görmektedir. Akbank Yönetim Kurulu'na bağlı olarak faaliyet yürüten Kurumsal Yönetim Komitesi, Bankamızın iklim değişikliğiyle mücadele stratejisini belirlemektedir. Kanaat önderlerinden oluşan Uluslararası Danışma Kurulu bu konudaki kurumsal vizyona katkı sağlarken, Yatırımcı İlişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümü (YİSB) ise koordinasyon ve yönetim alanlarında sorumluluk üstlenmektedir. Bankamız faaliyetlerinden kaynaklanan enerji tüketimini asgari düzeyde tutmak ve atık yönetimini sağlamak için ilgili iş birimleri ile çalışmalar yürütmektedir.

İKLİM DEĞİŞİKLİĞİNİN YARATTIĞI RİSKLER DİKKATE ALINIYOR...

Günümüzün sanayi toplumlarında sera gazı salımlarında yaşanan artışın neden olduğu iklim değişikliği, toplumlar için önemli riskleri de beraberinde getirmektedir. Günümüzde, iklim değişikliğine bağlı olarak sıklığı artan sıcak hava dalgaları, sel ve kuraklıklar ile olağanüstü hava koşulları ormancılık, balıkçılık, tarım, sağlık, turizm ve inşaat gibi sektörleri olumsuz yönde etkileme potansiyeline sahiptir. Bunun yanı sıra, iklim değişikliği kapsamında Türkiye ve ticari ilişkilerinin bulunduğu ülkelerde yürürlüğe girmiş veya girmesi muhtemel yasa, yönetmelik ve düzenlemeler, yasal uyumsuzluk riskini ve beraberinde iklim değişikliğiyle mücadele amaçlı yatırım masraflarını getirmektedir. Söz konusu yasal düzenlemelerden yüksek sera gazı salımı yapan taşımacılık ve havacılık gibi sektörlerde faaliyet yürüten şirketlerin etkilenmesi öngörülmektedir.

DİNAMİK RİSK YÖNETİM YAKLAŞIMI...

Akbank, uluslararası platformlarda iklim değişikliğiyle ilgili güncel gelişmeleri yakından takip ederek risk haritasını gerekli durumlarda güncellemektedir. Proaktif bir risk yönetim anlayışı benimseyen Akbank, iklim değişikliği kaynaklı riskleri etkin bir biçimde yönetmeyi ve tehditleri fırsata dönüştürmeyi hedeflemektedir.

Türkiye'de yenilenebilir enerji ve enerji verimliliği alanlarındaki yasal mevzuatı yakından takip eden Akbank, yasal uyum konusunda büyük bir hassasiyet göstermenin yanı sıra iklim dostu ürün ve hizmetler geliştirmektedir. Bankamız, operasyonları kaynaklı çevresel etkiyi asgariye indirmek için insan kaynağının iş seyahatlerini ve lojistik faaliyetlerini enerji verimliliği odaklı bir biçimde yönetmektedir.

AKBANK'TA KURUMSAL YÖNETİM



AKBANK'TA KURUMSAL YÖNETİM

Akbank, vizyoner yönetim yaklaşımıyla kurumsal yönetim alanında da bankacılık sektöründe öncü uygulamalara imza atmıştır.

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

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

KURUMSAL YÖNETİMDE İLKLERİN UYGULAYICISI

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

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

- CDP'nin (Carbon Disclosure Project-Karbon Saydamlık Projesi) Global 500 Raporu'na Türkiye'den giren ilk kuruluştur (2010).
- Dijital Güven İlkelerini yayınlamıştır (2018)

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

BİST İSTANBUL'DA İSTİKRARLI HİSSE PERFORMANSI

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



AKBANK'TA KURUMSAL YÖNETİM

Yatırımcı ilişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümü (YİSB) mevcut ve potansiyel yatırımcılara Bankamızın performansını ve stratejilerini hatasız ve şeffaf bir şekilde sunmakla yükümlüdür.

PAY SAHİPLERİ İLE ŞEFFAFLIK VE HESAP VEREBİLİRLİK TEMELLİ İLİŞKİLER

Akbank, mevcut ve potansiyel pay sahipleriyle ilişkilerinin kurumsal bir bakış açısıyla yönetimi için 1996 yılında Yatırımcı ilişkilerini Grubu'nu kurmuştur. Bu tarihten itibaren pay sahiplerinin gözünde Akbank'ın kurumsal itibarını sürdürülebilir kılma hedefi doğrultusunda faaliyetlerini şekillendiren Akbank Yatırımcı ilişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümü (YİSB) ticari sır niteliğinde olmayan tüm sorulara eşitlik ilkesi doğrultusunda cevap vermeyi ilke edinmiştir. Banka Üst Yönetimi ile pay sahipleri arasındaki iletişimde kilit görevler üstlenen Bölüm, 2018 yılında da sorumluluklarını başarıyla yerine getirmiştir. Akbank'ta pay sahipliği haklarının gözetimi konusunda sorumluluk sahibi bir diğer bölüm ise Finansal Koordinasyon ve Raporlama Bölümü'dür.

PAY SAHİPLERİNE YÖNELİK ETKİN BİLGİLENDİRME KANALLARI

Yatırımcı ilişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümü (YİSB) mevcut ve potansiyel yatırımcılara Bankamızın performansını ve stratejilerini hatasız ve şeffaf bir şekilde sunmakla yükümlüdür. YİSB, ayrıca, başta bilgi alma ve inceleme hakkı olmak üzere pay sahipliği haklarının

korunmasının ve kullanılmasının kolaylaştırılmasında etkin rol oynamaktadır. Yatırımcıları çevresel, sosyal ve ekonomik boyutlardaki sürdürülebilirlik konularında bilgilendirmektedir.

ULUSLARARASI YATIRIMCI ÇEVRELERİ NEZDİNDE YÜKSEK KREDİBİLİTE...

Akbank Yatırımcı ilişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümü tarafından 2018 yılının başında bütçe hedeflerinin açıklandığı video web cast yapılmıştır. Ayrıca, 2018 yılı içerisinde üst düzey yönetimde katılımıyla 4 adet finansal sonuçlar hakkında ve 1 adet sermaye artırımını hakkında bilgi verilen ve soru-cevap bölümü içeren toplam 5 adet web-cast düzenlenmiştir. Ayrıca üst düzey yönetimle birlikte 2018 yılında toplam 23 yerli ve yabancı yatırımcı konferansına katılım gösterilmiş, yıl içinde yaklaşık 314 uluslararası yatırımcı fon ve iki derecelendirme kuruluşu ile görüşülmüştür. Ayrıca, yatırımcı ve analistler tarafından telefon ve e-posta aracılığıyla iletilen sorulara da yanıt verilmiştir. Yıl içinde 500'ü aşkın soruya telefon ve e-posta yoluyla yanıt verilmiştir. Genel Kurul toplantı ilanı, mevzuat ile öngörülen usullerin yanı sıra, mümkün olan en fazla sayıda pay sahibine ulaşmayı sağlayacak

şekilde Türkiye Ticaret Sicili Gazetesi, ulusal bir gazete, Banka web sitesi, Kamuyu Aydınlatma Platformu www.kap.gov.tr, Merkezi Kayıt Kuruluşu'nun www.mkk.com.tr adresinden ulaşılan e-YÖNET Kurumsal Yönetim ve Yatırımcı ilişkileri Portalı, e-ŞİRKET Şirketler Birliği Portalı ve e-GENEL KURUL Elektronik Genel Kurul Sistemi'nden, Genel Kurul toplantı tarihinden asgari üç hafta önce yapılmaktadır. Bunun yanı sıra; Faaliyet Raporu, kurumsal web sitesi, Mali Koordinasyon ve Uluslararası Raporlama Bölümü ve Ankara Ticari, Adana Ticari şubelerinde Genel Kurul toplantısından üç hafta önce pay sahipleri ile paylaşılmaktadır. Ayrıca, SPK Kurumsal Yönetim İlkelerinin 1.3.1 maddesinde belirtilen hususlar Genel Kurul ilanı ile birlikte Bankamız web sitesinde pay sahiplerine duyurulmaktadır.

Banka Ana Sözleşmesi hükümlerine göre vekâleten oy kullanılması mümkündür. Pay sahipleri Genel Kurul toplantılarında oy kullanma hakkını bizzat kullanabilecekleri gibi pay sahibi olan veya olmayan bir şahıs vasıtasıyla da kullanabilmektedir. Medya kuruluşlarının, Bankamız Genel Kurulu'nu izlemesine izin verilmektedir.

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

SPK'nın 10.01.2019 tarih ve 2/49 sayılı Kararı uyarınca hazırlanan yeni raporlama formatlarına uygun 2018 yılı Kurumsal Yönetim Uyum Raporu (URF) ve Kurumsal Yönetim Bilgi Formu (KYBF) Kamuyu Aydınlatma Platformu'nda 1 Mart 2019 tarihinde ayrıca açıklanmıştır

PAY SAHİPLERİNİN TEMSİLİNE YÖNELİK ELEKTRONİK GENEL KURUL SİSTEMİ

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

YÖNETİM KURULU'NUN YETKİ VE SORUMLULUĞUNDA KAMUYU AYDINLATMA POLİTİKASI

Paydaşlarıyla şeffaf ve karşılıklı saygıya dayanan ilişkiler geliştirmeyi ilke edinen Akbank, Sermaye Piyasası Mevzuatı ve Kurumsal Yönetim İlkeleri rehberliğinde Yönetim Kurulu tarafından oluşturularak onaylanmış ve internet sitesinde paydaşların dikkatine sunulmuş bir bilgi politikasına sahiptir. Akbank bünyesinde kamunun aydınlatılması ve bilgilendirme politikasının izlenmesi, gözetimi ve geliştirilmesi Yönetim Kurulu'nun yetki ve sorumluluğu altındadır.

Finansal Yönetim iş birimi bünyesindeki Pay Sahipleri ile İlişkiler Birimi olarak görev yapan Finansal Koordinasyon ve Raporlama Bölümü ve Yatırımcı ilişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümü ile Kurumsal İletişim Bölümü kamuyu aydınlatma ile ilgili her türlü hususu gözetmek ve izlemek üzere görevlendirilmiştir.

MOBİL TEKNOLOJİ İLE GÜÇLENEN BİLGİLENDİRME KANALLARI

Akbank web sitesi, "Kamuyu Aydınlatma Platformu" (www.kap.gov.tr), Akbank şubeleri, çağrı merkezi, Akbank IR App (iOS, Android), sosyal medya (Twitter, Facebook), medya, reklam ve tanıtım kampanyaları, Yıllık Faaliyet Raporu ve Sürdürülebilirlik Raporu Bankamızın paydaşlarını bilgilendirme amacıyla kullandığı en önemli platformlardır. Ayrıca, Merkezi Kayıt Kuruluşu'nun "e-YÖNET: Kurumsal Yönetim ve Yatırımcı ilişkileri Portalı" da paydaşların bilgilendirilmesinde kullanılmaktadır.

AKBANK YÖNETİM KURULU

Akbank'ın karar alma süreçlerinde en yetkili organ olan Yönetim Kurulu oy çokluğuyla karar almaktadır.

AKBANK'IN EN ÜST KARAR ALMA ORGANI

Akbank'ın en üst düzey karar alma organı olan Yönetim Kurulu, 2018 yılsonu itibarıyla üç icracı ve yedi icracı olmayan üyeye sahiptir. 2018 yılsonu itibarıyla Bankamız'da üç Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi görev yapmaktadır.

SPK kurumsal yönetim uygulamalarına göre bankaların denetim komitesi üyeleri bağımsız yönetim kurulu üyesi olarak kabul edilmektedir. Denetim Komitesi Üyeleri Hayri Çulhaçı ve Yaman Törüner Bağımsız Üye'dir. Banka'nın diğer Bağımsız Üyesi ise Sermaye Piyasası Kurulu tarafından tüm bağımsızlık kriterlerini taşıyan ve 26 Mart 2018 tarihinde gerçekleştirilen Olağan Genel Kurul Toplantısı'nda bir yıllık süre için onaylanan Aydın Günter'dir. Aydın Günter'in bağımsızlık kriterlerini taşıdığına ilişkin Kurumsal Yönetim Komitesi'nin 16 Ocak 2018 tarihli raporu Yönetim Kurulu'na sunulmuş olup, Yönetim Kurulu tarafından bağımsız üye aday olarak Sermaye Piyasası Kurumu'na bildirilmesine karar verilmiştir.

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

YÖNETİM KURULU'NUN GÖREV VE SORUMLULUKLARI

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

AKBANK'IN BÜYÜME STRATEJİSİNİ BELİRLEYEN KURUMSAL AKTÖR: YÖNETİM KURULU

Akbank Yönetim Kurulu, Bankamızın büyüme stratejisini şekillendirme hedefi doğrultusunda insan ve

finansal kaynakları belirlemenin yanı sıra Üst Yönetim'in performansını denetlemektedir. Yönetim Kurulu, Bankamız faaliyetlerinin mevzuata, Ana Sözleşme'ye, iç düzenlemelere ve oluşturulan politikalara uygunluğunu takip etmektedir.

Faaliyetlerini şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkeleri çerçevesinde yöneten Akbank Yönetim Kurulu, Bankamız ile pay sahipleri arasında etkin iletişimin korunmasını sağlayarak olası anlaşmazlıkların önüne geçilmesinde ve çözülmesinde kilit görevler üstlenmektedir.

ANA SÖZLEŞME ÇERÇEVESİNDE GÖREV VE SORUMLULUKLAR

Akbank Yönetim Kurulu, aldığı stratejik kararlarla, Bankamızın risk, büyüme ve getiri dengesini en uygun düzeyde tutarak akılcı ve tedbirli risk yönetimi anlayışıyla Bankamızın öncelikle uzun vadeli çıkarlarını gözeterek, Bankamızı idare ve temsil etmektedir. Akbank Yönetim Kurulu Bankamızın stratejik hedeflerini tanımlamakta, Bankamızın ihtiyaç duyacağı insan ve finansal kaynaklarını belirlemekte, yönetimin performansını denetlemektedir. Yönetim Kurulu, Bankamızın faaliyetlerinin mevzuata, Ana Sözleşme'ye, iç düzenlemelere ve oluşturulan politikalara uygunluğunu gözetmektedir.

Bankamızın yıllık bütçesi ve stratejik planını onaylayanın yanı sıra bütçe ile fiili karşılaştırmaları yakından izlemekte, sapmalar hakkında bilgi almakta ve alınan kararları takip etmektedir. Makroekonomik koşullarda bütçe beklentilerinden farklı, önemli sapmalar varsa, bütçe revize edilmekte ve tekrar Yönetim Kurulu onayına sunulmaktadır. Yönetim Kurulu stratejik hedeflerin, bütçe hedeflerinin ve gerçekleşen rakamların takibini konuların niteliğine göre günlük, haftalık ve aylık olarak yapmaktadır. Ayrıca, Yönetim Kurulu kâğıt ortamındaki raporlamaların yanı sıra Yönetim Bilgi Sistemi üzerinden Bankamız finansal tabloları ve çeşitli finansal ve finansal olmayan göstergelere müşteri, şube, iş birimi ve Bankamız toplamı bazında ulaşabilmektedir.

Akbank Ana Sözleşmesi'nin üçüncü bölümünde Akbank'ın idari bünyesi ve organizasyonu belirtilmektedir. Bu bölümde Yönetim Kurulu Üyeleri ve yöneticilerin görev ve yetkileri yer almaktadır. Buna göre; Yönetim Kurulu'nun görev, yetki ve sorumlulukları Türk Ticaret Kanunu'nun ve Bankacılık Kanunu'nun hükümleri ile tespit edilmiş esaslara ve Ana Sözleşme hükümlerine tabidir.

Yönetim Kurulu Başkanı ile Genel Müdür'ün yetkileri net bir şekilde ayrıştırılmıştır ve bu Ana Sözleşme'de ifade edilmiştir.

YÖNETİM KURULU'NUN KOMİTE YAPISI

Akbank Yönetim Kurulu, bünyesinde yer alan komiteler aracılığıyla görev ve sorumluluklarını yerine getirmektedir. Komitelerin yanı sıra Teftiş Kurulu Başkanlığı, İç Kontrol ve Uyum Başkanlığı, Risk Yönetimi Başkanlığı ve Bilgi Riski Yönetimi Başkanlığı doğrudan Yönetim Kurulu'na bağlıdır.

İÇ SİSTEMLERE YÖNELİK ETKİN GÖZETİM: DENETİM KOMİTESİ

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

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ÇALIŞMALARINI DENETLEYEN ORGAN: KURUMSAL YÖNETİM KOMİTESİ

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

KREDİ TAHSİSTE EN ÜST KARAR MERCİ: KREDİ KOMİTESİ

Genel Müdürlük kredi sürecinden geçmiş kredi teklifini yasal mevzuata, bankacılık ilkelerine ve Bankamızın hedef ve kredi politikalarına uygun olması kriterlerine göre inceleyen son kredi tahsis karar merkezidir. Mazereti olmadığı sürece tüm komite üyeleri toplantılara katılmaktadır. Kredi Komitesi ihtiyaç duyuldukça toplanmaktadır

RİSK YÖNETİM ORGANI: ÜST DÜZEY RİSK KOMİTESİ

Risk politikalarının oluşturulması, risklerin ölçülmesi ve yönetilmesi amacıyla yöntemlerin belirlenmesi, uygun risk limitlerinin oluşturulması ve izlenmesinden sorumludur. Oluşturulan tüm risk politikaları, yazılı hale getirilip Bankamızın uzun vadedeki genel stratejisiyle bütünleştirilmektedir. Komite yılda en az dört defa toplanmaktadır.

FONLAMA STRATEJİLERİNİ BELİRLEYEN ORGAN: AKTİF-PASİF KOMİTESİ

Aktif-Pasif Komitesi (APKO) Genel Müdür'ün başkanlığını yürüttüğü bir alt komitedir. Günlük likidite ve nakit yönetiminden sorumlu APKO, haftada iki gün toplanıp ekonomideki ve piyasalardaki son gelişmeleri ele alır. Bununla beraber APKO'nun sorumlulukları arasında yatırım, fiyatlandırma ve fonlama stratejilerinin geliştirilmesi, günlük likidite yönetimiyle ilgili kararların alınması bulunmaktadır.

YÖNETİM KURULU ÜYELERİNE SAĞLANAN HAKLAR

Tüm faaliyetlerini yasalara tam uyum hedefi doğrultusunda şekillendiren Akbank, Yönetim Kurulu Üyelerinin ve Bankamız Üst Yönetim'inin ücretlendirme politikasını Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK) ve SPK'nın düzenlemeleri doğrultusunda belirlemektedir. Ana Sözleşme Hükümleri doğrultusunda Yönetim Kurulu Üyelerine Akbank Genel Kurulu tarafından tespit edilen aylık ücret veya huzur hakkı ödemesi yapılmaktadır. Akbank'ta muayyen görev üstlenen üyelere ödenecek ücretler, Genel Kurul tarafından verilen yetki kapsamında belirlenmektedir. Bankamızın ücretlendirme politikası BDDK ve SPK'nın düzenlemeleri doğrultusunda uygulanmaktadır. Ücretlendirme Politikası yazılı hale getirilerek Genel Kurul'da ortakların bilgisine sunulmakta ve Bankamızın internet sitesinde paydaşlarımızın dikkatine sunulmuştur.

ULUSLARARASI PRESTİJE SAHİP BİR KOMİTE: DANIŞMA KURULU

Akbank, küresel ve yerel ekonomik gelişmeleri takip etmek üzere kanaat önderi konumunda Akbank Danışma Kurulu'nu kurmuştur. Suzan Sabancı Dinçer başkanlığında faaliyetlerini yürüten Komite; 2018 yılında 2 defa toplanmıştır.



RİSK YÖNETİMİ SÜREÇLERİ

Akbank, çok boyutlu risk yönetim yaklaşımı sayesinde 2018 yılında da risklerini optimum düzeyde tutmayı başarmıştır.

Akbank, 2018 yılında da Yönetim Kurulu'nun sorumluluğunda Risk Yönetimi Fonksiyonu'nu başarıyla yerine getirmiştir. Denetim Komitesi ve Üst Düzey Risk Komitesi ile iş birliği içerisinde güncel gelişmeleri değerlendiren Yönetim Kurulu, Bankamızın risk kategorilerini belirleyerek gerekli önlemlerin alınması konusunda belirleyici olmuştur. Yönetim Kurulu'na bağlı olarak çalışan Risk Yönetimi, İç Kontrol ve Uyum ile Teftiş Kurulu Başkanlığı ise beklenen etkinliğin sağlanmasında koordinasyon ve değerlendirme görevlerini başarıyla yerine getirmiştir.

ÇALIŞANLARIN TAM DESTEK SAĞLADIĞI RİSK YÖNETİM SÜREÇLERİ

Akbank çalışanları, Yönetim Kurulu tarafından belirlenen risk yönetim politikaları ve yasal zorunluluklar doğrultusunda faaliyet yürütmeye 2018'de de başarıyla devam etmiştir. Uzun vadeli strateji ve hedefler doğrultusunda faaliyetlerine yön veren Bankamız; sermaye tahsisi, portföy/yatırım tercihi, yeni ürün ve faaliyet kararı almak gibi kilit konularda risk yönetimi, yasal mevzuata uyum, çevresel-sosyal etki analizini içeren çok boyutlu bir yaklaşım izlemektedir.

ULUSLARARASI KABUL GÖRMÜŞ RİSK YÖNETİM SÜREÇLERİ

Akbank, uluslararası kabul görmüş risk yönetim modelleri ve düzenlemeleri iş süreçlerine entegre ederek risklerini etkin bir biçimde yönetmektedir. Risk yönetimi kapsamında gerçekleştirilen analizler, hesaplamalar, simülasyonlar, senaryolar, stres testleri ve diğer çalışmalar, Bankamız Yönetim Kurulu ve Üst Yönetimi'nin aldığı stratejik kararlarda destekleyici ve belirleyici rol almaktadır.

ÇOK BOYUTLU RİSK YÖNETİMİ YAKLAŞIMI

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

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

PİYASA RİSKİ

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



RİSK YÖNETİMİ SÜREÇLERİ

Akbank'ta başta yasal uyum ve itibar riski olmak üzere tüm risk kategorileri ile bağlantılı olan operasyonel risklerin yönetiminde, farklılaştırılmış ve çeşitlendirilmiş kontroller, sigortalama, limitleme gibi mekanizmalardan etkin bir biçimde yararlanılmaktadır.

LİKİDİTE RİSKİ

Akbank; mevduat sahiplerine, fon sağlayan kreditoörlere ve taahhütte bulunduğu firmalara karşı yasal yükümlülüklerini zamanında yerine getirmek için gerekli likidite kaynaklarını sağlayacak bir likidite yönetimi çerçevesi oluşturmuştur. Bankamız, likidite riskinin yaratabileceği olumsuz etkilerden; yaygın mevduat tabanı, güçlü sermaye yapısı, çeşitlendirilmiş yurt dışı borçlanma kaynakları ile korunmaktadır. Bunun yanı sıra; Merkez Bankası, BİST Repo Piyasası ve Takasbank Para Piyasası ve bankalar nezdinde tahsis edilen limitler ile elde tutulan likit menkul kıymet portföyü gerektiğinde ek likidite kaynakları olarak kullanılabilir. Yabancı para likidite yönetiminde tedbirli davranılarak likidite ihtiyacının eksiksiz bir biçimde sağlanabilmesi için yeterli rezervler bulundurulmaktadır. Son yıllarda küresel ekonomide yaşanan kriz ve sıkıntıların olası olumsuz etkilerine ilişkin risklerin tedbirli ve öngörülü şekilde yönetilmesinde, piyasa ve likidite risklerinin yönetimi ve izlenmesi önem kazanmaktadır.

KREDİ RİSKİ

Müşterilere kredi plasmanları, taahhütler ve akreditifler gibi kredi riski taşıyan tüm bankacılık ürünleri Bankamızın ihtiyatlı kredi politikaları ve prosedürleri yardımıyla yönetilmektedir. Tüm kredi işlemlerinde Bankamız müşterilerine iç derecelendirme notu segment bazında skorkartlar ile verilerek kredinin kalitesi, kullanım amaçları ile çevresel ve sosyal etkileri değerlendirilmektedir.

Kredi riskinin izlenmesi amacıyla sektör, müşteri, kredi türü ve kredilendiren müşteri segmenti bazında limitler belirlenmektedir. Bununla birlikte, global gelişmeler yakından takip edilerek, inovatif çalışmalar yapılmakta, model geliştirme ve doğrulama süreçleri iyileştirilmektedir.

OPERASYONEL RİSK

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

sistemlerindeki hata ve aksamaları ya da doğal felaketleri görmektedir. Bankamızda başta yasal uyum ve itibar riski olmak üzere tüm risk kategorileri ile bağlantılı olan operasyonel risklerin yönetiminde, farklılaştırılmış ve çeşitlendirilmiş kontroller, sigortalama, limitleme gibi mekanizmalardan etkin bir biçimde yararlanılmaktadır. 2011 yılında Üst Yönetim seviyesinde kurulan Operasyonel Risk Komitesi, düzenli olarak gerçekleştirdiği toplantılarda operasyonel risk açısından önemli konuları ele almanın yanı sıra alınan aksiyonların takibini etkin şekilde sağlamaktadır.

İTİBAR RİSKİ

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

YASAL RİSK

Yasal mevzuata uyum konusunda hatasız çalışmak, Akbank'ın temel önceliği konumundadır. Bankacılıkla ilgili yasal mevzuatın takip edilmesi, gelişme ve değişikliklere uyum için Bankamızın sistemsel altyapısında, iş süreçlerinde, kural ve sınırlamalarda yasal mevzuata uyumun sağlanmasında çeşitli birimler görev almaktadır.

YENİ ÜRÜN VE HİZMET RİSKİ

Mevcut ürün ve faaliyetler için belirlenmiş risklerin yanı sıra yeni geliştirilen ürün ve hizmetler için de risk değerlendirmesi yapılmaktadır. Yeni ürün veya hizmetin olası finansal, operasyonel, yasal ve itibar riskleri, bunların ölçülmesinde ve yönetilmesinde izlenecek uygulamalar ve kontrol mekanizmaları ilgili birimlerin katılımıyla belirlenmektedir.

2011 yılından itibaren, önerilen bütün ürün ve hizmetlerin uygunluğu, ürün geliştirme sürecine dahil tüm birimlerin yöneticilerinin yer aldığı "Yeni Ürün ve Hizmet Değerlendirme Komitesi" tarafından değerlendirilmektedir. Komite'nin yaptığı kapsamlı değerlendirme sonrası Yönetim Kurulu tarafından onaylanan yeni ürün ve hizmetler uygulamaya alınmaktadır.

TEMİZ BANKACILIK RİSKİ

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

- **Uygunluk:** Müşteriye verilen hizmet veya satılan ürünün ve ürün/hizmet tavsiyelerinin müşterinin risk profiline, beklenti ve ihtiyaçlarına, finansal durumuna, finansal okuryazarlık seviyesine uygun olması

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

BİLGİ RİSKİ YÖNETİMİ

Müşteri ve çalışanlarıyla uzun vadeli ve karşılıklı saygıya dayanan ilişkiler geliştirmeye büyük önem veren Akbank, paydaşlarının bilgilerinin gizliliği ve mahremiyetinin korunması noktasında büyük hassasiyet göstermektedir. Bankamız, günümüzün en önemli konu başlıkları arasında yer alan bilgi güvenliği konusunda son teknolojik gelişmeleri iş

süreçlerine aktararak paydaşlarıyla ilgili bilgi mahremiyetini üst düzeyde korumaktadır. İnsan, süreç ve teknoloji bağlamında gerçekleştirilen faaliyetler aşağıda belirtilmiştir.

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

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

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

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

Akbank, kurum içi siber güvenliği artırmak amacıyla yenilikçi teknolojilere yaptığı 2018 yatırımları ve 2019 yatırım bütçesiyle de sektöründe öncü olmaktadır. Bilgi riskini önleyici teknoloji geliştirmelerine büyük önem veren Banka'da bu alandaki çalışmalar deneyimli profesyoneller tarafından gerçekleştirilmektedir.

YENİ YATIRIMLARLA GÜÇLENEN İÇ DENETİM ALTYAPISI

Akbank, nitelikli insan kaynağı ve son teknolojik gelişmeler ışığında yapılandırdığı iç denetim ve kontrol mekanizmasıyla risklerini etkin bir biçimde yönetmektedir.

Akbank, uluslararası bankacılık sektöründeki yenilikçi iç kontrol ve denetim uygulamalarını hızlı bir biçimde iş süreçlerine entegre ederek sağlam bir iç denetim uygulaması inşa etmiştir. Bankamız, sağlam iç kontrol sistemi aracılığıyla varlıklarının korunmasını, faaliyetlerin etkin, verimli ve yasal düzenlemelere uygun şekilde yürütülmesini, güvenilir ve bütüncül bir muhasebe ve finansal raporlama sisteminin varlığını hedeflemektedir. Akbank bünyesinde iç kontrol ve denetim altyapısının düzgün bir şekilde işlemesi Yönetim Kurulu başta olmak üzere tüm Akbank çalışanlarının sorumluluğu altındadır. Denetim Komitesi ise Yönetim Kurulu'nun bu kapsamdaki faaliyetlerine yardımcı olmaktan sorumludur.

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

Bu doğrultuda;

- İşlevsel görev ayrımlarının belirlenmesi, pazarlama ve operasyon fonksiyonlarının ayrılması,
- Her kademedeki çalışanın görev tanımı ve kontrol sorumluluklarının tanımlanması,
- Bankamız genelindeki tüm iş akışlarının ve kontrol noktalarının İş Akış Yönetimi (Business Process Management-BPM) yaklaşımı ile yazılı hale getirilmesi,

- Bankamız faaliyetlerinin hacmi ve niteliğine uygun bilgi sistemlerinin oluşturulması,
 - Etkin ve kapsamlı iletişim kanallarının tesis edilmesi,
 - Çalışanların süreç ve faaliyetlere ilişkin önerilerinin alınması ve uygulamaya konulması
- gibi mekanizmalarla Bankamızın iç kontrol etkinliği sağlanmıştır.

İÇ KONTROL VE UYUM BAŞKANLIĞI

Akbank İç Kontrol ve Uyum Başkanlığı, önceki dönemlerde olduğu gibi 2018 yılında da denetleme ve düzenleme ilişkilerinin yönetilmesi ve koordinasyonu fonksiyonunu başarıyla yerine getirmiştir.

Yasalara ve uluslararası bankacılık düzenlemelerine tam uyum ilkesi çerçevesinde faaliyet yürüten Akbank, İç Kontrol ve Uyum Başkanlığı aracılığıyla Bankamız iş süreçlerinin, suç gelirlerinin aklanması ile terörizmin finansmanının önlenmesi dahil olmak üzere, yasal ve iç mevzuata uyumunun sağlanmasından sorumludur. İç Kontrol ve Uyum Müdürlüğü, uyum fonksiyonunu yerine getirmek için Genel Müdürlük'ün yanı sıra Türkiye'nin dört bir yanındaki Akbank şubelerinde uzman insan kaynağıyla kontroller gerçekleştirmektedir.

Akbank'ın operasyonel, yasal ve itibar riskinin yönetiminde kilit bir fonksiyona sahip olan İç Kontrol ve Uyum Başkanlığı, operasyonel risklerden kaynaklanan kayıpların düşük seviyelerde tutulmasına, faaliyetlerin etkin, verimli, mevzuata uyumlu ve etkin bir kontrol ortamı içerisinde sürdürülmesine önemli katkılar sağlamaktadır.

BEŞ ALANDA ETKİN KONTROL SÜREÇLERİ

Nitelikli insan kaynağı ve gelişmiş uzmanlığıyla ön plana çıkan Akbank, 2018 faaliyet döneminde de beş ana başlıkta görev ve sorumluluklarını eksiksiz bir biçimde yerine getirmiştir. Genel Müdürlük ve süreç kontrolleri kapsamında temel bankacılık ve Bankasürans fonksiyonları kontrol edilmiş, tasarlanan iş akışlarındaki kontrol noktalarına ilişkin değerlendirmeler yapılarak görevlerin fonksiyonel ayrılığı, yetki ve sorumlulukların paylaşımı, sistemsel kontrollerin tasarlanması, finansal raporlama sistemlerinin kontrolü, muhasebe ve raporlama sistemlerinin bütünlüğü ve güvenilirliği, birimlerin projelerine destek verilmesi gibi iç kontrol sistemini oluşturan önlemlerin alınması sağlanmıştır.

Uyum kontrolleri alanında da önemli yetkinliklere sahip olan Akbank, 2018 faaliyet döneminde de bankacılık mevzuatına uyum alanında, yayınlanan yeni mevzuat düzenlemelerinin içselleştirilmesi ve uygulanmasına dönük izleme, takip ve kontrol faaliyetleri

gerçekleştirilmiştir. Bankamızın yeni ürün/hizmet projeleri ile tüm organizasyon yapısı genelinde ilan edilen mevzuat değişiklikleri, uyum ve kontrol sistemleri yönüyle değerlendirilmiştir. 5549 sayılı Suç Gelirlerinin Aklanmasının Önlenmesi Hakkında Kanun ile belirlenen yükümlülüklerin yerine getirilmesine yönelik izleme ve kontrol faaliyetleri de başarıyla gerçekleştirilmiştir.

Akbank İç Kontrol ve Uyum Başkanlığı, önceki dönemlerde olduğu gibi 2018 yılında da denetleme ve düzenleme ilişkilerinin yönetilmesi ve koordinasyonu fonksiyonunu başarıyla yerine getirmiştir. Başarıyla yönetilen bu fonksiyon sayesinde denetim süreçleri tek elden koordine edilmiş ve denetim sonuçlarının takibinde yönlendirici ve etkin olunmuştur. Bunun yanı sıra, BDDK, TCMB, SPK gibi resmi kurumlar ve TBB, TSPB gibi birliklerle yapılan yazışmaların Bankamız içindeki koordinasyonuna aracılık edilmiştir. Düzenleyici ve denetleyici otorite ve kurumlar ile olan ilişkilerin sağlıklı ve güven içerisinde yürütülmesine önemli katkılar sağlanmıştır.

TEFTİŞ KURULU BAŞKANLIĞI

Akbank, Türkiye'nin yanı sıra uluslararası piyasalardaki yüksek marka itibarını geleceğe taşımak için yüksek etik ilkeler benimsemiştir.

İÇ DENETİM FAALİYETLERİ KOORDİNASYON BİRİMİ: TEFTİŞ KURULU BAŞKANLIĞI

Akbank bünyesindeki iç denetim faaliyetlerinin koordinasyonundan sorumlu olan Teftiş Kurulu Başkanlığı; tüm birim, süreç ve faaliyetleri kapsayacak şekilde risk odaklı iç denetim faaliyetlerine imza atmaktadır. Akbank şubelerinde gerçekleştirilen işlemlerin iç ve dış mevzuat hüküm ve yükümlülüklerine uygunluğunu değerlendirmek; şube, birim ve iştiraklerde ihmal, görevi kötüye kullanma, dolandırıcılık ve benzeri nedenlerle oluşmuş veya oluşması muhtemel, fiili veya potansiyel riskleri araştırmak, incelemek, değerlendirmek ve riskleri tasfiye etmek Başkanlığın görevleri arasında yer almaktadır.

USULSÜZLÜK RİSKİNE YÖNELİK ETKİN DENETİM

Teftiş Kurulu Başkanlığı, yasal mercilerin yanı sıra kurum içinden (Etik Bankacılık Hattı Dahil Olmak Üzere) ve müşterilerden gelen muhtemel usulsüzlük bildirimlerini detaylı olarak incelemek ve çözümlenmek ile görevlidir. Bunun yanı sıra, Bankamızın bilgi

sistemlerinin güvenilirliğinin denetimi Başkanlığın görevleri arasındadır. Teftiş Kurulu Başkanlığı ile İç Kontrol ve Uyum Başkanlığı'nın faaliyet sonuçları Denetim Komitesi ve Yönetim Kurulu tarafından düzenli olarak takip edilmekte ve değerlendirilmektedir.

SUÇ GELİRLERİNİN AKLANMASI RİSKİNE KARŞI ULUSLARARASI STANDARTLAR

Tüm iş süreçlerini uluslararası bankacılık regülasyonları ve yerel yasal mevzuat doğrultusunda yürüten Akbank, suç gelirlerinin aklanması ve terörün finansmanının önlenmesi alanında etkin önlemler almaktadır. Bu kapsamda, olası risklerin tanımlanması, derecelendirilmesi, izlenmesi, değerlendirilmesi ve bunların önlenmesini sağlamaya yönelik tedbir ve ilkelerin uygulama detayları müşterinin tanınmasına ilişkin yükümlülükler dikkate alınarak yapılmaktadır. Uluslararası düzenleyici otoriteler (OFAC, AB, BM vb.) tarafından yayımlanan mevzuatlara tam uyum sağlayan Bankamız, bu alandaki kontrollerini İç Kontrol ve Uyum Başkanlığı tarafından gerçekleştirmektedir.

ETİK İLKELERLE UYUMLU PAZARLAMA İLETİŞİMİ YAKLAŞIMI

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

ISO 22301:2012 STANDARDINA TAM UYUM

Akbank; kritik iş süreçlerinin devamlılığını sağlamak, sağlanamadığı durumlarda öngörülen kesinti süreleri içinde çalışır hale getirmek, müşteri kayıplarını engellemek ve kurum itibarını korumak amacıyla İş Sürekliliği Yönetim Programı'na 2018'de de başarıyla devam etmiştir. Bankamız bünyesinde uygulamada olan İş Sürekliliği ve Olağanüstü Durum Yönetimi Sistemi, ISO 22301:2012 Sosyal Güvenlik İş Sürekliliği Yönetim Sistemi standardı doğrultusunda yürütülmektedir. Bankamız bünyesinde yılda iki kez toplanan İş Sürekliliği Komitesi, İş Sürekliliği ve Olağanüstü Durum Yönetim Sistemi kapsamında yürütülen çalışmalarını izleme ve yönlendirmeden sorumludur.

Akbank, Türkiye'nin yanı sıra uluslararası piyasalardaki yüksek marka itibarını geleceğe taşımak için yüksek etik ilkeler benimsemiştir. Bankamızın etik ilkeler kültürünün çalışanlar başta olmak üzere etki alanında yer alan tüm Akbank paydaşları arasında içselleştirilmesi için özel eğitim programları düzenlenmeye 2018'de de devam edilmiştir. Bankamız; e-egitim programı, kurumsal web sitesi gibi iç iletişim kanalları aracılığıyla etik bankacılık anlayışının çalışanları arasında içselleştirilmesine odaklanmıştır.

PAYDAŞ DİYALOĞU İÇİN GÜÇLÜ BİR KANAL: ETİK HATTI

Akbank paydaşları, 444 25 25 Çağrı Merkezi'nin yanı sıra etik@akbank.com e-posta adresi aracılığıyla etik ilkeleri ihlal şüphesi taşıyan bildirimleri hızlı bir biçimde Teftiş Kurulu Başkanlığı'na iletebilmektedir. Akbank çalışanları, görevli oldukları birimlerde Etik İlkeler'e aykırı bir uygulama olduğunu düşündükleri, ancak birim içerisinde çözüm getirmeye çekindikleri durumlarda Etik Hattı kanalını kullanabilmektedir. Etik Hattı'nın varlığı, hangi konularda başvurulabileceği, ne şekilde ulaşılabileceği tüm çalışanlara düzenli olarak e-posta aracılığıyla duyurulmaktadır. Çalışanlar, telefon ve e-posta aracılığıyla günün her saatinde Etik Hattı'na ulaşabilmektedir. Bu hattı arayan kişilerin kimlik açıklamaları zorunlu değildir, kimliğin açıklandığı durumlarda ise bilgiler gizli tutulmaktadır.



**MÜŞTERİLERİMİZE
KATTIĞIMIZ
DEĞER**

MÜŞTERİLERİMİZE ÖZEL ÇÖZÜMLERİMİZ

Akbank, müşteri ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda yapılandığı ürün ve hizmetlerinin yanı sıra ürün sorumluluğu yaklaşımıyla müşteri memnuniyetini en üst düzeyde tutmaktadır.

Akbank, 2018 faaliyet döneminde dijital dönüşüm sürecini etkin bir biçimde iş süreçlerine yansıtarak ürün ve hizmet kalitesini başarıyla artırmayı sürdürmüştür. Koşulsuz müşteri memnuniyeti ilkesi çerçevesinde faaliyet yürüten Bankamız, müşteri etkileşimini en üst tutarak rakipleri karşısında fark yaratacak ürün ve hizmetler geliştirmeye devam etmiştir. Reel ekonomide ortaya çıkan yeni dinamiklerin yanı sıra modern toplumdaki yeni trendleri yakından takip eden Akbank, çeşitlendirilmiş ürün ve hizmetlerinin yanı sıra Türkiye çapına yayılmış hizmet altyapısıyla 7/24 müşterilerinin yanında olmayı başarmıştır.

MÜŞTERİYE ÖZEL BİREYSEL BANKACILIK ÇÖZÜMLERİ

Akbank, Türkiye çapına yayılan şube ağıının yanı sıra çeşitlendirilmiş dijital kanalları aracılığıyla geniş bir müşteri tabanına hitap etmektedir. Ürün geliştirme alanında fark yaratan yetkinliklere sahip olan Bankamız, gençler başta olmak üzere her türlü yaş grubu ve sosyo-ekonomik yapıdan bireysel müşteriler için ürün ve hizmet geliştirmektedir.

KURUMSAL MÜŞTERİLERE YÖNELİK YENİLİKÇİ ÇÖZÜMLER

Akbank ticari işlemlerin finansmanı kapsamında 2017 yılında hayata geçirilen E-iskonto'dan sonra 2018 yılında da ödeme ve tahsilat garantisi hizmeti sunan yeni bir ürün olan Dijital Ödeme Garantisi ürününü müşterilerin hizmetine sunmuştur.

Dijital Ödeme Garantisi ile yine dijital kanallardan mal ve hizmet alımı sırasında taraflar arasında online garantileme yapılması hedeflenmiştir.

Ayrıca bir erken finansman ürünü olan Tedarikçi Finansmanı Akbank Direkt İnternet'te devreye alınmıştır.

- Mevcut ERP Sistemleri ile iş birlikleri,
- Ticaretin finansmanına yönelik platformlara entegrasyon,

- Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK) lisanslı ödeme kuruluşlarına fatura ve para transferi altyapılarının açılması alanındaki çalışmaları ön plana çıkarmıştır.

Birincisi 2014 yılında Türkiye İhracatçılar Meclisi (TİM) ile imzalanan İş Birliği Protokolü 2018 yılında revize edilerek yinelemiştir. Bu iş birliği protokolü kapsamında; avantajlı koşullarda finansman desteğinin yanı sıra sigorta, faktoring, hazine ve benzeri risklere karşı koruyucu finansal ürünleri ihracatçı firmaların hizmetine sunulmaktadır.

Halen ağırlıklı açık hesap/mal mukabili ihracat yapan Akbank müşterileri için alacak tahsil riskini minimize etmek ve aynı zamanda ihracatçıların işletme sermayesi taleplerini karşılamak amacıyla ihracat faktoringi, ihracat alacak sigortası, sigortalı alacakların finansmanı ve son dönemlerde yaygınlaşmaya başlayan yeni ödeme şekli BPO (Bank Payment Obligation) hizmeti sunulmaktadır.

Almanya'da yerleşik iştiraki Akbank AG aracılığıyla ihracatçılara özellikle Avrupa destinasyonlu satışlarına sunduğu ürünlerle destek olunmaktadır.



MÜŞTERİLERİMİZE ÖZEL ÇÖZÜMLERİMİZ

Akbank, ticari bankacılık alanındaki köklü uzmanlığı ışığında Türkiye'nin dört bir yanında orta ve büyük ölçekli işletmelerin ana bankası ve çözüm ortağı olmayı 2018 yılında da sürdürmüştür.

MÜŞTERİLERİNİN ÇÖZÜM ORTAĞI

Akbank, ticari bankacılık alanındaki köklü uzmanlığı ışığında Türkiye'nin dört bir yanında orta ve büyük ölçekli işletmelerin ana bankası ve çözüm ortağı olmayı 2018 yılında da sürdürmüştür. Ticari bankacılık alanında uzman kadrolara sahip olan Bankamız; nakit yönetimi, dış ticaret, hazine ve proje finansmanı gibi konularda özgün çözümler geliştirmeye 2018 yılında da devam etmiştir.

AKBANK, HER ZAMAN KOBİ'LERİN YANINDA

Akbank Perakende Bankacılığı'nın KOBİ'lere yönelik desteği sadece finansmanla sınırlı kalmamaktadır. Banka, danışmanlık ve yönlendirme hizmetleri de sunarak KOBİ'lerin finansman kaynağına ulaşması için gerekli olan bilgiyi temin etmekte ve gelişimlerini teşvik etmektedir.

Akbank'ın Türkiye Otelciler Federasyonu (TÜROFED)'nin iş birliği ile Bodrum ve Alanya'da sektör temsilcileri ve turizm yatırımcıları ve profesyonellerinin katılımıyla düzenlediği "Geleceğimiz Turizm" toplantılarında, 2017 sezonunun değerlendirmesi ve 2018 sezonuna ilişkin beklentiler konuşularak turizm; ekonomi, çevre ve dijitalleşme başlıklarıyla da ele alınmıştır.

Yakın zamanda kendi girişimini başlatmış ve ürününü pazara sunmuş genç girişimcilerin işlerini büyütmeleri için StartUpCampus Girişimcilik Programı hazırlanmıştır. Endeavor Derneği iş ortaklığında Kasım ayında başlanan programla girişimcilere 10 haftaya yayılan eğitim, atölye ve mentorluk desteği ve yatırımcılarla buluşma imkânı sağlanmıştır.

Türkiye'nin öncü bankalarından olan Akbank, tüketici kredisi finansmanında da hizmet vermekte olup, müşterilere konut ve araç alımından eğitim, evlilik ve kısa süreli nakit ihtiyaçlarına kadar birçok alanda destek olmaktadır. Bankamızın en öncelikli hedefi; müşterilerini yormadan, onlara en kaliteli hizmeti kolay ve hızlı bir şekilde sunabilmektir. Bu amaçla, dijital kanallar üzerinden sağladığı bankacılık hizmetlerini her geçen dönem çeşitlendirmekte, müşterilerine şubeye gelmeden kolaylıkla başvuru ve kredi kullanma imkânı sağlamaktadır.

TELEFON BANKACILIĞIYLA 7/24 HİZMET YAKLAŞIMI

Akbank, son teknolojik gelişmeler ışığında yapılandığı 444 25 25 Akbank Telefon Şubesi ve Sesli Yanıt Sistemi ile 2018 yılında da hızlı ve etkin bankacılık çözümleri sunmayı sürdürmüştür. Bankacılık

sektöründeki en gelişmiş hizmet altyapısına sahip çağrı merkezlerinden biri olan Akbank Çağrı Merkezi, 2018 yılında, 90 milyona yaklaşan müşteri teması gerçekleştirirken, 1.000'in üzerinde çalışanıyla hızlı ve kolay erişilebilirlik konusunda fark yaratmaya devam etmiştir.

Müşterilerin sesli yanıt sisteminde konuşmalarını anlayarak doğru noktaya yönlendirilmelerini sağlayan Sesle Yönlendirme (Call Steering) sistemi ile arayan müşteriler ilk bağlantıda doğru müşteri temsilcisine yönlendirilmektedirler. Banka, Sesle Yönlendirme sisteminin performansını her geçen gün artırarak, 2018 yılında müşterilerini %100'e yaklaşan doğrulukla ilgili servis adımına ulaştırma başarısını göstermiştir.

KREDİLENDİRME SÜREÇLERİNE YÖNELİK ÇEVRESEL VE SOSYAL RİSK YÖNETİMİ

BM Küresel İlkeler Sözleşmesi imzacısı olan Akbank, kredi ilişkisinde olduğu kurumsal müşterilerin Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'nde yer alan tüm unsurları iş süreçlerine yansıtması için teşvikte bulunmaktadır.

Çevresel ve sosyal risklerin ölçülmesi ve önlenmesinin yanı sıra bu risklerin meydana geldiğinde yönetilmesinin sürdürülebilirlik açısından taşıdığı önemin farkında olan Akbank, güçlü bir sosyal ve çevre kredi politikasına sahiptir. Tüm iş süreçlerine yansıtıldığı sürdürülebilirlik yaklaşımı ışığında yüksek oranda katma değer artışı yakalayan Bankamız, Kurumsal ve Ticari Bankacılık segmentlerinde yer alan müşterilere tahsis ettiği kredileri, çevresel ve sosyal risk değerlendirmesine tabi tutmaktadır. 2016 yılında IFC tarafından tanımlanan çevresel ve sosyal standartlara uyum sağlamak amacıyla KOBİ kredilerine uygulanmak üzere hayata geçirilen Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemleri'nin yanı sıra 2017 yılında tüm segmentlere uygulanmak üzere Çevre ve Sosyal Etki Değerlendirme Sistemi'ni hayata geçiren Akbank, 2018 yılında bu sistemde güncelleme yapmış ve sürdürülebilirlik alanında öncü uygulamalarına devam etmiştir.

ÇEVRESEL VE SOSYAL KREDİ POLİTİKA UYGULAMALARI

Akbank, kredi tutarı ve vade sınırı gözetmeksizin yatırım tutarı 20 milyon ABD Doları ve üzerindeki proje finansman kredileri ile 50 milyon ABD Doları ve üzerindeki yatırım kredilerini detaylı analizlerle çevresel ve sosyal etkileri ölçerek değerlendirmektedir. Ayrıca tutar sınırı gözetmeksizin tüm

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

KREDİ TAHSİS SÜREÇLERİNDE ÇEVRESEL VE SOSYAL ETKİ GÖZETİMİ VE KREDİLENDİRİLMİYEN FAALİYETLER

Akbank, çevresel ve sosyal politikaları doğrultusunda, Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'nde yer alan tüm unsurların, kredi ilişkisinde olduğu müşteriler tarafından uygulanması konusunda büyük hassasiyet göstermektedir. Bu doğrultuda, Bankamız, ulusal mevzuat ve ülkemizin taraf olduğu uluslararası sözleşmeler gereği yasaklanmış faaliyetleri de kapsayacak şekilde hiç bir tutar sınırı olmadan, çevresel ve sosyal risk değerlendirmesi gerekmeksizin finanse edilmeyecek faaliyetler belirlemiştir.

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

Bunun yanı sıra;

- Zincirsiz (yasaklanmış) asbest üretimi ya da ticareti, ozon tabakasını incelten ürünlerin üretimi veya ticareti (07.04.2017 tarih ve 30031 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Ozon Tabakasını İncelten Maddelerin Azaltılmasına İlişkin Yönetmelik kapsamında kalan ürünler),
- PCB (poliklorlu bifenil)-yüksek derecede toksik kimyasallardan oluşan grup-içeren ürünlerin sektör gözetmeksizin üretimi veya ticareti (27.12.2007 tarih ve 26739 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Poliklorlu Bifenil ve Poliklorlu Terfenillerin Kontrolü Hakkında Yönetmelik Madde 5 ("Genel İlkeler") kapsamında kalan ürünler),
- 2,5 km'den daha uzun ağlarla, patlayıcı ve zehirli madde kullanılarak yapılan balıkçılık faaliyetleri,

KREDİLENDİRME SÜREÇLERİNE YÖNELİK ÇEVRESEL VE SOSYAL RISK YÖNETİMİ

Akbank, çevresel ve sosyal politikaları doğrultusunda, Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'nde yer alan tüm unsurların, kredi ilişkisinde olduğu müşteriler tarafından uygulanması konusunda büyük hassasiyet göstermektedir.

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

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

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

- Kredi kullanmak isteyen firmanın mevcut durumda gerçekleştirdiği faaliyetlerden kaynaklanan çevresel ve sosyal riskler ve bu risklerin yönetilme biçimi de bu değerlendirmede dikkate alınmaktadır.
- Yüksek ve orta riskli proje ve kredi talepleri için bağımsız danışman tarafından hazırlanacak Çevre ve Sosyal Değerlendirme Raporu talep edilmektedir. Kredi ve/veya proje finansman talebinde bulunan firma tarafından Çevresel ve Sosyal Aksiyon Planı (Çevre ve Sosyal Taahhütler listesi) hazırlaması istenmektedir.
- Bu Çevre ve Sosyal Aksiyon Planı (Çevre ve Sosyal Taahhütler listesi) müşteriyle yapılan sözleşmeye de eklenmektedir.

Yüksek ve orta riskli projelerde çevresel ve sosyal risklerin yönetimi için önerilen önlemlerde, aşağıdaki hususların da dikkate alınması için gerekli özen gösterilmektedir:

- Paydaş katılımı ve şikâyet mekanizması süreçleri,
- Firmanın gerek mevcut faaliyetleri gerekse yatırım faaliyetleri, sırasında İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) ile ilgili mevzuata uyumu,
- Projenin RAMSAR Sözleşmesi tahtında belirlenen sulak alanlara yakınlığı,

- Arazi edinimi kapsamında fiziksel ya da ekonomik yeniden yerleşim olan projelerde "Yeniden Yerleşim Eylem Planı"nın varlığı,
- Projelerde ağaç kesiminin asgari düzeye indirilmesi, kaçınılmaz ise kesilecek ağaç sayısı ve tahrip edilecek orman alanının telafisini sağlayacak bir planın varlığı,
- Karbon emisyonları bakımından yüksek riskli projelerin operasyon döneminde yaratacağı ilave sera gazı emisyonlarının miktarı ve oluşacak karbon maliyeti,
- Biyoçeşitlilik üzerine etkilerin değerlendirilme süreçleri,
- Müşterinin mevcut veya geliştirmekte olduğu Çevre ve Sosyal Yönetim Sistemi.

Bunun yanı sıra, aşağıdakilerden herhangi birini içeren ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere, potansiyel olarak yüksek riskli etkileri olan projeler için bağımsız bir çevresel ve sosyal danışman tarafından bağımsız bir inceleme yapılmasına özen gösterilmektedir:

- Yerli halklar üzerinde olumsuz etkiler,
- Kritik habitat etkileri,
- Önemli kültürel miras etkileri,
- Büyük ölçekli yeniden yerleşim.

ÇEVRESEL VE SOSYAL YETKİNLİKLERİMİZ ARTIK DAHA GÜÇLÜ

Müşterilerinin risklerini ölçmek ve izleyebilmek adına çalışanlara ihtiyaç duydukları yetkinliklerin kazandırılması Akbank'ın öncelikli hedefleri arasında bulunmaktadır. Bu kapsamda hazırlanmış olan sınıf içi eğitimlerle 2018 yılında kredilendirme süreçlerinde yer alan toplam 35 çalışana kapsamlı bir eğitim verilmiştir. Söz konusu eğitim ile çalışanlarla; kredilendirme faaliyetleri kapsamında oluşan çevresel ve sosyal risklerin tanımlanması, değerlendirme süreçlerinde analiz edilmesi, oluşacak etki ve riskin boyutunun saptanması, riski minimize etmek için yerine getirilmesi gereken yükümlülük ve uygulamaların tespiti ve bu tespitlerin karar verme süreçlerinde dikkate alınması ile ilgili çalışmalar yapılmaktadır. Bunun yanı sıra, uluslararası iyi uygulamalar ve sürdürülebilirlik konuları hakkında farkındalık eğitimleri sınıf içi ve online eğitim modelleri ile düzenli bir şekilde devam etmektedir.

KREDİ TAHSİS İŞ BİRİMİ VE İLGİLİ İŞ BİRİMLERİ SORUMLULUĞUNDA DEĞERLENDİRME

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

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

YEREL HALKIN HASSASİYETLERİ DEĞERLENDİRİLİYOR

Akbank, kredi tahsis öncesi yapılan mevcut durum kontrollerinde projenin ÇED raporuna ve /veya Çevresel ve Sosyal Durum Raporu'na uyumu ve önerilen projeye yöre halkının tepkisi gibi konularda alanında uzman bağımsız danışmanlarla birlikte araştırılmalar yapmaktadır. Paydaş katılım toplantıları ile yöre halkının bilgilendirilmesi sağlanırken, şikâyet mekanizmalarının kurulması desteklenerek projeye ilişkin görüş ve beklentiler dikkate alınmaktadır. Bunun yanı sıra, proje sırasında işçi sağlığı ve güvenliği standartlarına uyum gibi konulara ağırlık verilmektedir. İşçilerin çalışma koşulları yerinde denetlenirken, şartların iyileştirilmesi konusunda destekler verilmektedir. Bankamız, paydaşların görüşleri dikkate alınarak hazırlanan Çevre ve Sosyal Kredi Politikaları çerçevesinde, çevresel risklerin fırsatlara dönüştürülmesini sağlayan projelere öncelik vermektedir. Bunlar arasında yenilenebilir enerji yatırımları, atık dönüşüm yatırımları, karbon salımını düşürücü, verimlilik artırıcı yatırımlar ön plana çıkmaktadır.

YÜKSEK RİSKLİ PROJELERDE HASSAS DEĞERLENDİRME SÜRECİ

Akbank, orta ve yüksek riskli projelerin kredi tahsis süreçlerinde proje sahibi firmanın çevre ve sosyal politikasının bulunup, bulunmadığını dikkate almaktadır. Bu kapsamda, bu politikalara sahip olan firmanın uygulama noktasında Çevre ve Sosyal Yönetim Sistemleri'ne ve bu sistemlerde tanımlı işleri yürütmek için yeterli insan kaynakları organizasyonuna sahip olup, olmadığı analiz edilmekte, gerekli durumlarda ise müşterilere kapasite gelişim olanakları sunulmaktadır.

ULUSLARARASI SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK FONLARINA YÜKSEK ERİŞİM OLANAĞI

Uluslararası kuruluşlar nezdinde yüksek bir kredibiliteye sahip olan Akbank, uluslararası finans kuruluşları ile iş birliği içerisinde müşterileri için sürekli yeni kredi olanakları yaratma ve ülke ekonomisinin büyümesine katkıda bulunma çalışmaları yürütmektedir. IFC, EBRD, EIB, OPIC gibi uluslararası finans kuruluşlarından sağlanan kredilerle Bankamız, çevre

destu ve sürdürülebilir kalkınmaya odaklanan projeleri istikrarlı bir biçimde desteklemektedir. Bankamız, tarafından söz konusu krediler kapsamında desteklenen proje ve yatırımlarda, ilgili uluslararası finans kuruluşlarının belirlediği çevresel ve sosyal şartlara uyum koşulu aranmaktadır. Ayrıca, enerji verimliliği ve yenilenebilir enerji projeleri için müşterilere uluslararası kuruluşlardan uygun koşullu kredi sağlanmaktadır.

ÇEVRE VE SOSYAL ETKİ DEĞERLENDİRMEDE ÖNCÜ BİR UYGULAMA: AKBANK ÇEVRE VE SOSYAL YÖNETİM SİSTEMİ (ESMS)

Finans sektörü sosyal etki değerlendirme alanında örnek bir uygulama olan Akbank Çevre ve Sosyal Yönetim Sistemi (Environmental & Social Management System- ESMS), Uluslararası Finans Kuruluşu (IFC) ile 2010'da imzalanan kredi sözleşmesi kapsamında, IFC'nin çevresel ve sosyal performans standartları esas alınarak kurulmuştur. Türk bankacılık sisteminde referans olarak gösterilen bir uygulama olan ESMS;

- Çevresel ve sosyal değerlendirme ve yönetim, işgücü ve çalışma koşulları, kirliliğin önlenmesi ve azaltılması,
 - Toplum sağlığı, güvenliği ve emniyeti,
 - Biyoçölçüm çeşitliliğinin korunması,
 - Sürdürülebilir doğal kaynak yönetimi ve Kültürel mirasın korunması
- gibi konuları kapsamaktadır.

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

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

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

KREDİLENDİRME SÜREÇLERİNE YÖNELİK ÇEVRESEL VE SOSYAL RİSK YÖNETİMİ

Uluslararası bankacılık sektöründe yüksek bir kredibiliteye sahip olan Akbank, uluslararası finans kuruluşları ile iş birliği içerisinde müşterileri için sürekli yeni kredi olanakları yaratma ve ülke ekonomisinin büyümesine katkıda bulunma çalışmaları yürütmektedir.

Akbank Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi kapsamında yürütülen çalışmalar ESMS Ekibi tarafından organize edilirken, KOBİ Bankacılığı ve Krediler İş Birimi'nden birer kişi "ESMS Temsilcisi" olarak atanmıştır. Sistemin daha aktif ve etkili yürütülebilmesi için Kasım 2018 tarihi itibarıyla Bölge Kredi Müdürlüklerine bağlı kredi tahsis ekiplerinden de birer kişi ESMS Ekibi'ne eklenerek toplam 20 kişi daha ekibe dâhil edilmiştir. Bölge ESMS Sorumluları, müşterilerin çevresel ve sosyal risklerini düzenli ziyaretlerle yerinde inceleme yaparak, düzeltici önlemler alma konusunda desteklemektedir. Bunun yanı sıra, ESMS Ekibi'nde Hazine İş Birimi tarafından yurt dışından sağlanan fonlar ile ilgili konularda, Hukuk Müşavirliği'nden Türk Çevre Mevzuatı uygulamaları ve mevzuatta meydana gelebilecek değişiklikler ile ilgili konularda, İnsan Kaynakları'ndan ise İş Kanunu ve işçi güvenliği ile ilgili konularda destek üzere katılım sağlanmaktadır. Akbank Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi'nin hedefi, tüm KOBİ segmenti müşterilerinin çevresel ve sosyal risklerini değerlendirerek bu risklerin gerçekleşmesini engellemek için müşterileri bilinçlendirmek ve

gerekli önlemleri almalarını teşvik ederek çevresel ya da sosyal açıdan herhangi bir olumsuz etki yaratmasının önüne geçilmesini sağlamaktır.

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

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

ESMS KAPSAMINDA KOBİ MÜŞTERİLERİNE ÇEVRESEL VE SOSYAL RİSK ANALİZİ

Akbank, 2017 yılından itibaren ESMS sistemi kapsamında KOBİ müşterilerinin çevresel ve sosyal risklerinin analiz edilerek ölçülebilir ve takip edilebilir hale getirmenin yanı sıra sistem alt yapısına yönelik geliştirmelere başarıyla devam etmiştir. Sistem alt yapısına eklenen Karar Verme Matrisi ile her bir KOBİ kredi müşterisi Sosyal ve Çevresel Risk Skoru atanması ile ölçülebilir ve değerlendirilebilir konuma getirilmiştir.

Kredi tahsis süreçlerinde müşterilerin çevresel ve sosyal risk skoru belirleyici kabul edilerek, çevresel risklerinin yönetilemeyeceği düşünülen yasaklı sektörde faaliyette bulunan müşterilere kredi verilmemektedir. Bu kapsamda 2018 yılı içerisinde 29 adet kredi talebi çevre ve sosyal etki politikalarına uymadığı için reddedilmiştir.

ESMS Sistemi kapsamındaki yasaklı sektörlere ait bilgilere aşağıdaki linkten ulaşılabilir: <https://www.akbank.com/Documents/KRED%C4%B0LEND%C4%B0R%C4%B0LMEYECEK%20FAAL%C4%B0YETLER%20L%C4%B0STES%C4%B0.pdf>

Bunun yanı sıra, orta derecede riskli görülen KOBİ müşterilerine kredi verilirken risklerin minimize edilmesi için alınacak önlemler birlikte değerlendirilerek aksiyon planı oluşturulması sağlanmaktadır.

İKLİM DOSTU KREDİLER

Akbank tarafından finanse edilen yenilenebilir enerji projeleri ile 2018 yılında yaklaşık 13.200 GWh seviyesinde yıllık elektrik üretimi gerçekleştirmiş ve 5,8 milyon ton düzeyinde CO₂ salınımı engellenmiştir.

YENİLENEBİLİR ENERJİ ALANINDA FİNANSMAN ÇÖZÜMLERİ

Enerji verimliliği ve yenilenebilir enerjiyi en önemli sürdürülebilirlik başlıkları arasında gören Akbank, bu alanlarda finansman çözümleri geliştirmek için hem kendi kaynaklarından hem de uluslararası kaynaklardan sağladığı finansmandan yararlanmaktadır.

Türkiye'de enerji sektörünün gelişimine dolayısıyla, enerjide dışa bağımlılığın asgariye indirilmesine destek sağlayan Akbank, proje finansman faaliyetlerini çevresel etki gözeterek yürütmektedir. 2018 yılında da bu yaklaşım çerçevesinde faaliyetlerini şekillendiren Bankamız, sektörde referans gösterilen uygulamalara imza atmıştır.

ENERJİDE DIŞA BAĞIMLILIĞI AZALTACAK YENİLENEBİLİR ENERJİ YATIRIMLARI

Türkiye'nin en önemli sorunları arasında yer alan cari açık sorununun arkasında enerjide dışa bağımlılığın önemli bir payı bulunmaktadır. Bu sebeple, doğalgaz ve kömür gibi ithal kaynaklara olan bağımlılığı azaltacak yenilenebilir enerji yatırımları büyük önem taşımaktadır. Akbank, son dönemde kamuoyu ve devlet desteği alan güneş enerjisi ve jeotermal enerji projeleri için özgün finansman çözümleri geliştirmeyi 2018'de

de sürdürmüştür. Bankamız, bu alandaki artan yatırımlara paralel olarak önümüzdeki dönemde de vade ve maliyet açısından avantajlı fonlama seçenekleri geliştirmeyi hedeflemektedir.

OPIC'TEN ENERJİ VERİMLİLİĞİ TEMALİ FON

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

YENİLENEBİLİR ENERJİ PROJELERİNE YÖNELİK EBRD KAYNAKLI MIDSEFF FONU KULLANDIRIMI

Akbank, yenilenebilir enerji projelerine sağladığı desteği sürdürülebilir kılmak için Ekim 2015 ve Haziran 2016 tarihlerinde EBRD ile toplamda 220 milyon ABD Doları tutarında 12 yıl vadeli iki kredi anlaşması imzalamıştır. Yatırımcılar için cazip imkânlar sunan bu kredi paketi ile Akbank, 2015-2017 yıllarında yaklaşık 208 milyon ABD Doları toplam tutarlı Yenilenebilir Enerji yatırımlarını finanse etmiştir.

Kalan tutarın alokasyonuna 2019 yılında da devam edilmesi hedeflenmektedir.

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

Akbank tarafından 10 milyon ABD Doları ve üzerindeki yenilenebilir enerji projelerine sağlanmış olan toplam proje finansman kredisi büyüklüğü 31 Aralık 2018 tarihi itibarıyla 2.408 milyon ABD Doları seviyesine ulaşmıştır. Yenilenebilir enerji projelerine sağlanan kredilerin enerji üretim projelerindeki payı %82 seviyesine çıkmıştır.

Akbank tarafından finanse edilen yenilenebilir enerji projeleri ile 2018 yılında yaklaşık 13.200 GWh seviyesinde yıllık elektrik üretimi gerçekleştirmiş ve 5,8 milyon ton düzeyinde CO₂ salınımı engellenmiştir.

Bankamızın mevcut durumda portföyünde bulunan yenilenebilir enerji projelerinin kırılımı aşağıdaki tabloda yer almaktadır:

Toplam Kurulu Güç (MW)	
HES	3.438
RES	610
JES	320
GES	181
Toplam	4.549

ALTYAPI PROJELERİNE YÖNELİK FİNANSMAN ÇÖZÜMLERİ

Akbank, 2018 yılında yap-işlet-devret modeli mega altyapı projelerinin finansmanına yönelik olarak çevreye duyarlı, ve ülkemize sosyal ve ekonomik katkı sağladığı değerlendirilen Çanakkale - Malkara Otoyolu (1915 Çanakkale Köprüsü dahil olmak üzere) projesine 100 milyon Avro tutarında proje finansman kredisi sağlamıştır.

MEGA ALTYAPI PROJELERİ VE ULUSLARARASI KURULUŞLARLA İŞ BİRLİĞİ

Akbank, 2018 yılında yap-işlet-devret modeli mega altyapı projelerinin finansmanına yönelik olarak, çevreye duyarlı, ve ülkemize sosyal ve ekonomik katkı sağladığı değerlendirilen Çanakkale-Malkara Otoyolu (1915 Çanakkale Köprüsü dahil olmak üzere) projesine 100 milyon Avro tutarında proje finansman kredisi sağlamıştır. Akbank'ın teminat ajanı sıfatıyla yer aldığı projede, toplam yatırım tutarı 3,1 milyar Avro olmakla birlikte, projeye ağırlıklı olarak yabancı bankalardan oluşan 24 finans kuruluşu tarafından toplam 2,3 milyar Avro tutarında finansman sağlanmıştır.

PROJE FİNANSMANINA YÖN VEREN, YATIRIM BANKACILIĞINA ÖZEL ÇÖZÜM VE YENİLİKÇİ YAKLAŞIMLARLA SEKTÖRE ÖNCÜ BANKA

Akbank borç üstlenimi, alım garantili işlemler gibi sağlamlaştırılmış yapıdaki projelere öncelik vererek, kuvvetli teminat ve sağlıklı geri ödeme yapısına sahip projeleri portföye dâhil ederek Türk Yatırım Bankacılığı'nda "Öncü Banka" rolünü benimsemiştir.

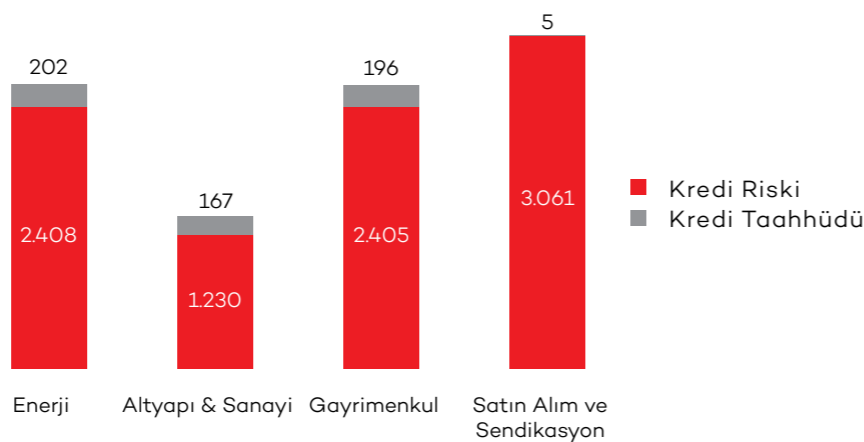
DENGELİ KREDİ PORTFÖY YAPISI

Akbank, proje finansmanı konusunda sahip olduğu köklü bilgi birikimini müşterileriyle

yatırımların planlanması aşamasında paylaşarak finansman yapılanmasına yönelik yol haritaları oluşturmaktadır. Bu süreçte, önde gelen yerli ve yabancı bankaların yanı sıra IFC, EBRD, EIB gibi finansal kuruluşlarla iş birliğine gidilerek başta müşteriler olmak üzere tüm taraflar için en yüksek katma değeri sağlayacak finansman yapısının oluşturulmasına özen gösterilmektedir.

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

2018 YILI SEKTÖR AYRIMINA GÖRE PROJE FİNANSMAN KREDİLERİ (MİLYON ABD DOLARI)



MÜŞTERİLERİMİZE ÖZEL HİZMETLER

Akbank, Türkiye'nin sürdürülebilir kalkınma yolculuğunda kilit görevler üstlenen KOBİ'lerin dijital dönüşüm adımlarını desteklemektedir.

KGF İLE ETKİN İŞ BİRLİĞİ

Akbank, KOBİ finansmanı alanında kamu kuruluşlarıyla iş birliği yapmaya 2018 yılında da devam etmiştir. Kredi Garanti Fonu (KGF) ile Akbank arasında imzalanan protokoller ile Hazine ve Özkaynak programlarına aracılık edilerek, KOBİ'lere teminat desteği sunulmuştur. Akbank, önümüzdeki dönemde KGF ile gerçekleştirdiği iş birliklerine devam ederek KOBİ'lerin krediye ulaşmalarını kolaylaştırmayı hedeflemektedir.

AİLE ŞİRKETLERİNİN KURUMSALLAŞMASI İÇİN "AKBANK AİLE ŞİRKETLERİ AKADEMİSİ"

Sabancı Üniversitesi Yönetici Geliştirme Birimi (EDU) iş birliğiyle hazırlanan "Akbank Aile Şirketleri Akademisi" 2018 yılsonu itibarıyla 12'nci kez gerçekleştirilmiştir. Program yoğun ilgi ve talep

nedeni ile 2018'de İstanbul dışında Adana ve Diyarbakır'da da düzenlenmiştir. Akbank müşterilerinin yanı sıra sektörün önde gelen firmalarının talebi üzerine distribütör/bayiler için de yapılmıştır. Akbank Aile Şirketleri Akademisi ile şirketin kurumsallaşmasını hedefleyen, akademik eğitim ile günceli yakalamak isteyen, şirket yönetimini yeni jenerasyona devretmeyi planlayan aile şirketleri hedeflenmiştir. Program kapsamında stratejik yönetimden iş geliştirme ve inovasyona, kurumsallaşmadan finansa, şirketlerde iyi yönetim uygulamalarından hukuki konulara ve insan kaynağı yönetimine kadar pek çok konu ele alınmıştır. Sabancı Holding şirketlerine fabrika ziyaretleri düzenlenmenin yanı sıra eğitim programının sonunda katılımcılara EDU

tarafından sertifika verilmiştir. Eğitim programları sürerken, önceki yıllarda hazırlanan "Aile Şirketlerinde Sürdürülebilir Başarının Anahtarları" raporu sonucunda kurumsal dönüşüm sürecinde başarılı olabilmek için öncelikli yedi adet ana iyileştirme alanı tespit edilmiştir. Bu başlıklardan biri de "marka stratejisinin oluşturulması" olarak belirlenmiştir. Bu doğrultuda, "Yüzyıllık Markaların Başarı Faktörleri" isimli yeni kılavuz kitabında her biri aile şirketi olan yüzyıllık markaların bu süreci nasıl başarı ile yönettikleri dinlenerek, görüş ve tecrübelerine yer verilmiştir.

DİJİTAL DÖNÜŞÜM YOLCULUĞU

Akbank, 70'inci kuruluş yıldönümünü kutladığı 2018 faaliyet döneminde de müşterilerini dijital dönüşüm süreci ışığında yapılandırılan yenilikçi dijital bankacılık uygulamalarıyla buluşturmaya devam etmiştir.

Dijital dönüşüm yolculuğu, bankacılığı ve müşterilerin hayatlarını "güven, yaygınlık ve zaman maliyeti" gibi üç temel fonksiyonda doğrudan etkilemektedir. Dijital bankacılık deneyimi, günümüzde bu üç başlıkta da günlük bankacılık deneyimini kökten değiştirmektedir. Bankacılık hizmeti alan müşteriler, günlük bankacılık ihtiyaçlarının büyük bir bölümünü dijital kanallar üzerinden gerçekleştirmektedir.

Bankacılık sektöründeki dijital dönüşüm sürecini yakından takip eden Akbank, gerçekleştirdiği kapsamlı teknoloji yatırımlarıyla müşterilerine kolay kullanabilecekleri, işlemlerini saniyeler içinde yaparak hayatlarını kesintisiz bir biçimde sürdürecekleri bir mobil bankacılık deneyimi yaşatmak için çalışmalarını istikrarlı bir biçimde sürdürmektedir. Bankamızın dijital bankacılık hizmetlerinin üst markası olan Akbank Direkt'in sunduğu teknoloji, ürün ve hizmetler, müşterileri için bankacılığa ayrılan zamanı saniyelere indirmektedir. Bankamız, Akbank Direkt'in tasarım ve geliştirme sürecinde bu vizyon doğrultusunda çalışmalarına başarıyla devam etmektedir.

TÜRKİYE'DE DİJİTAL BANKACILIK MÜŞTERİ SAYISI 40 MİLYONA ULAŞTI

Türkiye Bankacılık Birliği' (TBB) verilerine göre, Temmuz-Eylül 2018 dönemi içinde ülkemizdeki aktif bireysel dijital bankacılık müşteri sayısı 39 milyon 758 bin kişiye ulaşmıştır. Türkiye'deki dijital bankacılık müşterilerinin 4 milyon 53 bini sadece internet bankacılığı işlemi yaparken, 28 milyon 424 bini sadece mobil bankacılık işlemi gerçekleştirmiştir. Hem internet hem mobil bankacılık işlemi yapan müşteri sayısı ise 7 milyon 281 bin kişiye ulaşmıştır. Temmuz-Eylül 2018 dönemi içinde en az bir kez giriş (log-in) işlemi yapmış aktif kurumsal dijital bankacılık müşteri sayısı 1 milyon 822 bin kişi olarak gerçekleşmiştir.

Akbank, 2018 yılında dijital bankacılık alanında yapılan yeniliklerle müşterilere fark yaratan deneyimler sunmak üzerine yoğunlaşmıştır. Müşteri ihtiyaçlarını gözlemleyerek, bütünsel servis anlayışına önem veren Bankamız, tasarımlarını bu anlayış ile hazırlamaktadır.

DİREKT ÖDE İLE ÇEVİRİMİÇİ VE ÇEVİRİMİDİŞİ KESİNTİSİZ DENEYİMLER

Akbank, 2018 yılında müşterilerin ihtiyaçlarından yola çıkarak yaptığı geliştirmeler ve iş birlikleri ile hem

e-ticarette hem de mağaza içi alışverişlerde kesintisiz ödeme süreçlerini hayata geçirmiştir. Bu kapsamda, geliştirilen Direkt Öde hizmeti ile e-ticarette uçtan uca dijital bir çözüm sunulmaktadır. Müşteriler, yaptıkları alışverişlerini hesaplarından ya da anında ihtiyaç kredisi kullanarak, kredi ile ödeyebilme olanağı elde etmiştir. Mağaza içinde POS üzerinden başlayarak mobilde devam eden bütünsel bir kanal deneyimi tasarlanarak Bankamız müşterilerinin kullanımına açılmıştır.

İLKLERE İMZA ATAN BANKA: AKBANK

Müşterilerin günlük hayattaki alışkanlıkları, Akbank'in geliştirdiği servisler için ilham kaynağı konumundadır. Akıllı telefonların ve chat uygulamalarının popülerliği, bankacılık için gelecekte önemli yeri olacak Chatbot teknolojisi ile bankacılık hizmeti geliştirilmesini teşvik etmiştir. Türkiye'de ilk defa, Akbank web sitesinden ulaşılabilen Akbank Asistan ile yazışarak müşteriler, hızlı bir biçimde para transferi gerçekleştirme imkanı elde etmiştir. Bunun yanı sıra, Akbank Asistan ile müşteriler, cep telefonu servis sağlayıcılarının faturalarını da ödeyebilme olanağına kavuşmuştur. Akbank, 2019 yılında da Chatbot teknolojisine yatırımlar gerçekleştirerek hizmet alanını genişletmeyi hedeflemektedir.

Akbank Direkt mobil kullanıcıları 2018 yılında yapılan geliştirmede kullanılan yüz tanıma teknolojisi sayesinde Türkiye'de ilk defa mobil bankacılık uygulamasına şifre girmeden, sadece telefonlarının ön kameralarını yüzlerine tutarak giriş yapabilme olanağı elde etmiştir. Bankamızın bu hizmet kapsamında iş birliği gerçekleştirdiği servis sağlayıcı küresel ölçekte yüz tanıma teknolojisinin öncüleri arasında yer almaktadır. Servis sağlayıcı kuruluş, Bankamızın müşterileri arasında en hızlı müşteri penetrasyonu sağlayan kurumlar arasında görmüştür.

TÜRK BANKACILIK SEKTÖRÜNDEKİ İLK BLOCKCHAIN ALTYAPISIYLA GERÇEKLEŞTİRİLEN ULUSLARARASI BANKACILIK TRANSFERİ

Akbank, Silikon Vadisi'nde faaliyet gösteren Ripple ile iş birliği yaparak Türkiye'de blok zincir altyapısını kullanarak uluslararası para transferi yapan ilk banka olmuştur. Akbank Direkt Bireysel İnternet ve Mobil şubeleri üzerinden müşteriler 7/24 ulaşabildikleri hızlı ve esnek servis ile transfer masraflarını önceden görebilmenin yanı sıra ödemelerini takip edebilmektedir. Bankamız, 2019 yılında yeni bankalarla iş birlikleri gerçekleştirerek blok zincir ile para transfer ağını genişletmeyi hedeflemektedir. Akbank Direkt, 2018 yılında mobil kanal ile halka arz sürecinde müşterilerinden talep toplama hizmeti vermeye başlayarak sektörde bir ilke imza atmıştır. EnerjiSA'nın halka arzı sırasında toplanan taleplerin %84'ü dijital kanallardan gelmiştir.

Akbank Direkt Mobil üzerinden döviz alarm ve emir fonksiyonları ile döviz ve altın işlemlerinde Bankamız müşterilerinin hayatını kolaylaştırmak için bir özellik daha hayata geçirilmiştir. Bankamız müşterilerine sunulan ve Türkiye'de bir ilk olan diğer bir alışveriş çözümü ise Akbank Direkt üzerinden ulaşılabilen telefon mağazasıdır. Bu servis ile Bankamız müşterileri Akbank Direkt Mobil aracılığıyla erişim sağlayabildikleri çevrimiçi mağazada cep telefonlarını seçerek, mobil kanalda süreci tamamlayabilmenin yanı sıra ödemelerini taksitlendirebilmektedir.

+%70

Akbank'ın Direkt Kredi ürününün ihtiyaç kredileri içindeki payı 2018 yılsonu itibarıyla %70'i geçti.



4.900 ATM

Geniş coğrafi dağılımı ve kolay erişilebilirliği ile ön plana çıkan Akbank, toplam 4.900 ATM'si ile Türkiye'nin en yaygın ATM ağlarından birisine sahiptir.



KOBİ MÜŞTERİLERİ İÇİN ÖZEL DİJİTAL ÇÖZÜMLER

KOBİ müşterileri için birçok yeniliğe imza atan Bankamız, finansal servislerin yanı sıra müşterilerine fayda sunacak hizmetleri de hayata geçirmeye devam etmektedir. Bu kapsamda, Türkiye'de ilk defa Google ile yapılan iş birliği sayesinde KOBİ'ler Akbank Direkt kanalı üzerinden firmalarını Google Benim İşletmem'e anında, ücretsiz kaydedebilmekte ve tüketicilerin Google aramalarında daha kolay bulunabilmektedir. Böylece, Bankamızın tüm KOBİ müşterileri Akbank Direkt ile işletmeleri için önemli bir işlemi daha zahmetsiz ve anında çözebilmektedir.

Akbank Direkt, mobil pazarlamanın küresel gelişimine yön veren MMA'in (Mobile Marketing Association) her yıl ülkeler ve bölgeler bazında düzenlediği "Smarties Awards"da 1 kategoride Global, 8 kategoride EMEA, 9 kategoride Türkiye seviyesinde olmak üzere toplam 18 ödül kazanmıştır.

DİREKT KREDİ'NİN İHTİYAÇ KREDİLERİ İÇİNDEKİ PAYI %70'İ GEÇTİ

Akbank'ın Direkt Kredi ürününün ihtiyaç kredileri içindeki payı 2018 yılsonu itibarıyla %70'i geçmiştir. 2018 yılı içinde mükemmelleştirilen kredi deneyimi ile birlikte her 4 ihtiyaç kredisinin 3'ü Direkt kanallar üzerinden kullanılmaya başlanmıştır. Kredi kullanımlarını müşterilerine kişiselleştirilmiş gerçek zamanlı teklifler vererek zenginleştiren Bankamız, ulaşılmak istenen hedef kitlenin kredi kullanım oranlarının artması noktasında

önemli kazanımlar elde etmiştir. Bankamızın yeni uygulamalarından olan "kredi yenileme" ile müşterilere kullandıkları tüm kredileri tek bir kredide toplayarak daha rahat takip edebilme imkanı sunulmuştur. Bunun yanı sıra, Direkt Öde iş birlikleri ile de müşterilerine kredi kullanma olanağı sağlanmaktadır.

ÜYE İŞYERİ FİRMALARIMIZIN İHTİYAÇLARI ÖNCELİKLİ KONUMDA

Akbank, 2017 yılsonu itibarıyla Türkiye'de ilk defa, Akbank müşterisi olmasa da Bankamız web sitesi üzerinden POS başvurusu yapma imkanı sunmaya başlamıştır. 2018 yılında ise bu sürecin kanalları genişletilerek internet ve mobil şubeler de dahil edilmiştir. Bunun yanı sıra, şahıs firmalarının yanı sıra 2018 yılı itibarıyla tüm kurumsal müşteriler bu hizmetten faydalanabilme olanağı elde etmiştir. İnternet ortamında Bankamız kurumsal müşterilerine sunulan ve satışlara dair bilgi ve artırmaya yönelik ipuçları gösteren POS raporları hizmeti değişen kanal kullanım alışkanlıkları doğrultusunda mobil kanala taşınmıştır. Böylece, Bankamız müşterileri yeni geliştirmeler ile POS raporlarına daha kolay ulaşabilmektedir. Bankamız, kurumsal müşterilerin satışlarını artırmanın yanında nakit ihtiyaçları için de farklı çözümler geliştirmiştir. Yapılan geliştirme ile birlikte, blokeli çalışan Akbank üye işyerlerinin, nakit ihtiyaçlarını kolaylıkla karşılayabilmeleri için POS cirolarını anında hesaplarına geçirebilmelerine olanak sağlayan bloke çözme işlemi Akbank Direkt Mobil'e de taşınmıştır.

DİJİTAL DÖNÜŞÜM YOLCULUĞU

Axess Mobil uygulamasında yer alan “Semt Kampanyaları” özelliği ile Bankamız üye işyerleri artık kendi kampanyalarını tasarlayabilmektedir.

AKBANK MÜŞTERİSİ OLMAYANLAR DA TİCARİ KART BAŞVURUSU YAPABİLME OLANAĞI ELDE ETTİ

Akbank müşterileri, Akbank.com ve direkt kanallardan ticari kredi kartı başvurusu yapabilmektedir. 2018 yılında yapılan geliştirmeler ile birlikte artık Bankamız müşterisi olmayan şahıs firmaları da Akbank.com ve Direkt kanallardan Axess Business kredi kartına başvuru yapabilmektedir. Müşteriler kredi kartı edinim sürecinde şubeye gitmeden başvuru sonuçlarını anında görebilmekte ve kurye aracılığıyla adreslerinde teslim alabilmektedir.

AXESS MOBİL İLE SEMT KAMPANYALARI

Axess Mobil uygulamasında yer alan “Semt Kampanyaları” özelliği ile Bankamız üye işyerleri artık kendi kampanyalarını tasarlayabilmektedir. Böylece bireysel müşterilerin uygulamada, buldukları lokasyona göre en uygun kampanyaları görüntüledikleri alanda yer alabilmektedir.

DİJİTAL MÜŞTERİ DENEYİMİ ZENGİNLEŞTİRİLİYOR

Tüm Direkt Bankacılık hizmet ve ürünlerinde, tasarımdan hayata geçene kadar tüm adımlarda müşteriyi odakta tutabilmek

amacıyla bir müşteri deneyimi yönetim modeli uygulanmaktadır. Bu model kapsamında, etnoğrafik araştırmalar, nöro ölçümler, anket, birebir derinlemesine görüşmeler ve kullanılabilirlik testleri gibi, en güncel ve geçerli yöntemlerle müşterilerin tüm tasarım süreçlerine katılması sağlanmaktadır.

TÜRKİYE ÇAPINDAKİ YAKLAŞIK 4.900 ATM İLE DİREKT BANKACILIK HİZMETLERİ

Geniş coğrafi dağılımı ve kolay erişilebilirliği ile ön plana çıkan Akbank, toplam 4.900 ATM’si ile Türkiye’nin en yaygın ATM ağlarından birisine sahiptir. Bankamız, Akbank müşterilerinin yanı sıra diğer banka müşterilerine de ATM ağı üzerinden hizmet vermeye 2018 yılında da devam etmiştir. Akbank bünyesinde 2018 yılsonu itibarıyla yıllık toplam 210 milyona yakın işlem içerisinde 10 nakit işlemden 9’u ATM’lerden gerçekleştirilir duruma gelmiştir. Müşterilerin, kart taşımaları da nakde erişmelerini sağlamak üzere, Akbank Direkt Mobil uygulaması içinden QR’la para çekme hizmeti sunulmuştur.

AKBANK ÇAĞRI MERKEZİ 7/24 MÜŞTERİLERİN YANINDA

Müşteri odaklı hizmet anlayışıyla, müşterilerine temas ettiği her noktada eşsiz deneyimler yaratmayı

hedefleyen Akbank Çağrı Merkezi, iyi eğitilmiş, deneyimli, nitelikli, çözüm odaklı kadrosu, zengin işlem çeşitliliği ve üstün teknoloji kullanımı ile sunduğu, yaratıcı ve sonuç odaklı yaklaşımlarıyla 2018 yılında da sektöre öncülük etmeye devam etmiştir.

Akbank Çağrı Merkezi 2018 yılında, 90 milyona yaklaşan müşteri teması gerçekleştirirken, 1.000’in üzerindeki çalışanıyla hızlı ve kolay erişilebilirlik konusunda fark yaratmaya devam etmiştir. Sürekli gelişen teknoloji kullanımı sayesinde müşterilerine eşsiz bir deneyim yaşatan Bankamız, görüşmelerini tekrar aramayı gerektirmeyecek şekilde sonlandırmaktadır. Güçlü CRM altyapısı ile müşterilere ihtiyaçlarına paralel dinamik teklifler sunan Akbank, sigorta, kredi kartı, kredi kartı kredileri ve ihtiyaç kredisi kullandırımında satış etkinliğini ve payını her geçen gün daha da artırmaktadır.

MÜŞTERİLERE FARKLI KANALLARDAN HİZMET YAKLAŞIMI

Müşterilerin sesli yanıt sisteminde konuşmasını anlayarak doğru noktaya yönlendirilmesini sağlayan Sesle Yönlendirme (Call Steering) uygulaması ile arayan müşteriler ilk bağlantıda doğru müşteri temsilcisine yönlendirilmektedir.

Bankamız, önceki yıllarda hayata geçirdiği Sesle Yönlendirme Sistemi’nin performansını her geçen gün artırarak, 2018 yılında müşterilerini %100’e yaklaşan doğrulukla, ilgili servis adımına ulaştırma başarısını göstermiştir.

Müşterilere sesli görüşmenin yanı sıra Facebook, Twitter, chat ve görüntülü görüşme gibi kanallarla da hizmet veren Akbank, uzaktan hizmet almayı tercih eden yüz bini aşkın müşterisine Akbank Çağrı Merkezi aracılığıyla uzmanlaştırılmış hizmetler sunmaktadır. Bu hizmetler Bireysel, Birebir ve KOBİ segment müşterilerine sunulan ilişki ve varlık yönetimi konularında yoğunlaşmaktadır. Akbank Çağrı Merkezi, Direkt Bankacılık bakış açısıyla, satış odağını artıran, teknolojik yenilikler ve süreç iyileştirmeleri ile verimliliğini artıran, uzmanlaşmış hizmetlerle kâr yaratan işlerden daha çok pay alan vizyonu ile çalışmalarına devam etmeyi hedeflemektedir.

DİJİTAL DÖNÜŞÜMÜN MERKEZİ: AKBANK İNOVASYON MERKEZİ

Akbank İnovasyon Merkezi (Akbank LAB), 2016 yılının sonunda iş birimlerinin ihtiyaçlarına yönelik yenilikçi projeler geliştirilmesi, dünya çapında başarıyı kanıtlanmış finansal çözümlerin Bankamız süreçlerine uyarlanarak kusursuz müşteri deneyimi hedefine ulaşılması amacıyla kurulmuştur. Kurulan bu yapıyla, Bankamızın geleceğin teknolojisine bugünden hazırlanmasının yanı sıra inovasyonun Bankamız kültürünün bir parçası olarak benimsenmesini sağlamaya yönelik adımlar da atılmıştır.

Akbank LAB’de danışmanlık, finans, bilgi teknolojileri ve pazarlama disiplinlerinden gelen merkezi bir ekip yer almaktadır. Bankamızın tüm organizasyon yapısına açık olan Akbank LAB koordinatörlüğündeki inovasyon süreçlerinde bugüne kadar 100’den fazla çalışan aktif rol almıştır. İş birimleri, Bankamızın belirlediği odak alanları ve hedefler doğrultusunda fikir geliştirmektedir. Bu fikirler katma değerli finansal hizmetleri sunmak adına projelendirilmektedir. Yapılan değerlendirmeler sonrasında başarılı bulunan fikirler “PoC” (proof of concept-

kavram kanıtlama) aşamasından geçmektedir. Bu aşamada fikirlerin uygulanabilirlikleri test edilmenin yanı sıra Bankamız ve müşteriler için kazanımlar değerlendirilmektedir. Bankamızın çözüm ortağı olarak yurt içi ve yurt dışında iletişiminde olduğu 100’den fazla finansal teknoloji şirketi (Fintek) bulunmaktadır.

ÇALIŞANLARIN İNOVASYON SÜREÇLERİNE KATILIMI TEŞVİK EDİLİYOR

2018 yılı içinde yüz tanıma teknolojisi ile Akbank Direkt Mobil’e giriş, Chatbot ile para transferi ve cep telefonu fatura ödeme, Robotik Süreç Otomasyonu, Ripple iş birliği ve blok zincir alt yapısı ile uluslararası para transferi gibi katma değeri yüksek, sektörde öncü projeler Akbank LAB koordinatörlüğünde hayata geçmiştir. Akbank LAB, Türkiye’de dijital dönüşüm sürecine ivme katmak ve yeni fikirler bulmak amacıyla dijital dönüşüm paydaşlarına yönelik farklı etkinlikler düzenlemenin yanı sıra yurt içinde önemli etkinliklerde sponsor olarak yer almaktadır. Bankamız bünyesinde dijital dönüşüm sürecini teşvik etmek amacıyla her yıl çalışanların katılımıyla “Aş Kendini” İnovasyon Yarışması düzenlenmektedir. Akbank LAB, yürütmüş olduğu çalışmalarla inovasyon kültürünü Akbank Organizasyon Yapısı’nın tüm bileşenlerinde geliştirirken; Strateji Yönetimi Bölümü, İnsan Kaynakları Bölümü ve Kurumsal İletişim Bölümü ile yakın iş birliği gerçekleştirmektedir.

Akbank, 2019 yılında da Akbank LAB’in koordinatörlüğünde etkin inovasyon süreçlerine imza atarak makina öğrenmesi, blok zinciri, yapay zeka, büyük veri gibi finans sektörünün yanı sıra dünyaya yön veren teknolojiler ile müşterilerine kusursuz hizmet sunmak için yeni ürünler geliştirmeye devam etmeyi hedeflemektedir.

YENİ NESİL ANALİTİK ÇÖZÜMLERE ODAKLANAN ANALİTİK BÖLÜMÜ

Akbank Analitik Bölümü, gelişen ve değişen dijital teknolojiler çerçevesinde şekillenen veri yoğun dünyada üretilen verilerin iş sonuçlarına katma değer

yaratması için yeni nesil analitik çözümler üretmeye odaklanmıştır. Bankamız Analitik Çalışmalar kapsamında; müşteri ihtiyaçlarının tespiti, pazarlama faaliyetlerinin bu doğrultuda şekillendirilerek müşteri portföyünün yönetilmesi, satış gücünün etkin yönetimi, kurumsal stratejilere odaklı ileri analitik iş çözümleri ana başlıklarında faaliyet göstermeye 2018 faaliyet döneminde de başarıyla devam etmiştir.

Akbank bünyesinde mevcut analitik alt yapıların yeni nesil makina öğrenmesi teknolojileri ile güçlendirilmesi için alt yapı çalışmaları tamamlanarak Bankamız bünyesinde kullanılmaya başlanmıştır. Banka verileri yeni nesil makina öğrenmesi teknikleri ile yüksek veri işleme kapasitesi ile modellenerek, müşterilerin bankacılık ürün ve hizmetleri ile ilgili ihtiyaçları tespit edilmektedir. Müşteri analitiği modelleri çerçevesinde müşteri ihtiyaçlarını ve satış gücü hedeflerini göz önünde bulundurarak optimum portföy yönetimini hedefleyen Finansal Zeka Uygulaması Akbank şubelerinde ve direkt kanallarda kullanıma açılmıştır.

MÜŞTERİLERE YÖNELİK EN İYİ DEĞER ÖNERİSİ ANALİZİ

Müşterilerin Akbank’a temas ettiği kanallarda, gerçek zamanlı pazarlama sistemi ile müşterinin o an için ihtiyaçları değerlendirilerek, en iyi değer önerisi sunulmaya devam edilmiştir. Kurum Analitiği Uygulamaları ile iç müşteriye yönelik analitik uygulamalar ve kurum içi operasyonel süreçlerde verimlilik sağlayabilecek alanlarda faaliyetler başarıyla yürütülmüştür.

Akbank, analitik çalışmaları, müşteri deneyiminin iyileştirilmesi, analitik pazarlama, akıllı satış ve servis alt yapıları, gelir optimizasyonu konuları öncelikli olmak üzere dijital ve gerçek zamanlı bankacılık vizyonu ile 2019 faaliyet döneminde de devam ettirmeyi hedeflemektedir. Bunun yanı sıra, yeni nesil analitik çözümlerin Bankamız bünyesine katılması için fintechler ile ileri analitik alanındaki yeni teknolojilerin incelemesi çalışmalarının sürdürülmesi hedeflenmektedir.



FARK YARATAN EKİBİMİZ

İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ

Akbank, Türkiye'nin bankacılık sektöründeki en deneyimli profesyonellerinden oluşan insan kaynağına yönelik sürekli gelişim olanakları sunarak insan kaynağı yetkinliğini sürdürülebilir kılmaktadır.

İNSAN KAYNAKLARI VİZYONUMUZ

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

İNSAN KAYNAKLARI MİSYONUMUZ

Üstün nitelikli insan kaynağını Akbank'ta tutmak ve yenilerini kazandırmak, bu süreçte var olan insan kaynakları sistem ve uygulamalarını geliştirmek, yenilerini tasarlamak ve bunların etkin iletişimini yapmaktır.

İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ İLE AMACIMIZ

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

İNSAN KAYNAKLARI ÇALIŞMA PRENSİPLERİ

- Tüm çalışmalarını kurumun hedefleri ve performansı doğrultusunda yapılandırmak ve ölçümlemek,
- Bankamıza yeni kazandırılan çalışanları kültür ve değerlere uygun olarak belirlemek,
- İç ve dış müşteri odaklı olmak, bu odaklılığı çalışma ilişkilerinde her zaman ön planda tutmak,
- Herhangi bir dil, din ve mezhep, ırk, cinsiyet, yaş, siyasi düşünce ve felsefi inanç ve benzeri sebeplerde ayırım gözetmeksizin tüm çalışanlara insan kaynakları uygulamaları konusunda gereken desteği en iyi şekilde vermek,
- Bankacılığın ana faaliyet dallarını teknik olarak anlayarak ve diğer kurum çalışanlarıyla teknik olarak da aynı dili konuşarak iş hedefleri ile İK uygulamalarının uyumunu temin etmek,
- Uzmanlığı, bilgi birikimi ve deneyimi ile kurum çalışanlarına birimlerinin ve kendilerinin performanslarını geliştirmek üzere sürekli danışmanlık yapmak,
- Açık iletişimi, kişisel bilgilerin gizliliğini, adalet anlayışını ve etik ilkelere uyumu gözetmek,
- Organizasyonun ve insan kaynağının yönetilmesi konusunda talep beklemezsizin proaktif uygulamalar ve faaliyetler tasarlamak ve gerçekleştirmek,



İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ

Akbank, finansal ve operasyonel başarılarını sürdürülebilir kılmak adına işe alımlarda, “profesyonellerin” ve yetenekli gençlerin tercihi olmayı hedeflemektedir.

- Bankamız genelinde tutarlı, entegre, sürekliliği olan sistemler kurmak ve uygulanmasını temin etmek, bu doğrultuda tüm birimlerin katılımını sağlayarak uyumlu bir sinerji yaratmak,
- Gerektiğinde, iş birimleri özelinde hedeflerin gerçekleştirilmesini sağlayıcı uygulamalar geliştirmek veya mevcut banka uygulamalarında uyarlamalar yapmak,
- Çalışanların kendilerini geliştirmeleri için uygun ortamı yaratmak ve gelişimlerini desteklemek,

- İnsan kaynağı yönetiminin tüm yöneticilerin temel sorumluluğu olduğu yaklaşımıyla hareket edilmesini sağlamak,
- Alınan tüm kararlar ve gerçekleştirilen tüm uygulamalarda Bankamız kurum kültürü ve değerlerini dikkate almak ve pekiştirilmesini sağlamak.

“PROFESYONELLERİN” TERCİHİ: AKBANK

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

SÜREKLİ GELİŞİME AÇIK İNSAN KAYNAĞI

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

TÜM TÜRKİYE COĞRAFYASI’NA HİTAP EDEN İSTİHDAM OLANAKLARI

Akbank’ın kadrolarında açılan pozisyonlar, iş performansı ve verimlilik çerçevesinde öncelikle Bankamız çalışanlarına ilan edilmektedir. Yeni açılan kadrolara Bankamız çalışanlarından gerçekleştirilen başvurular, kısa sürede değerlendirilerek uygun görüldüğü takdirde atamalar gerçekleştirilmektedir. Genel Müdürlük ve şubelerdeki kadrolar için işe alımlarda, çalışma mekânına coğrafi açıdan yakın olan bölgelerde yaşayan kişilerin istihdam edilmesine öncelik tanınmaktadır. Akbank’ın Türkiye sınırları dışında yer alan Malta Şubesi’nde de yerel istihdam politikası izlenmektedir.

LİYAKAT ODAKLI ÜCRETLENDİRME POLİTİKASI

Şirketlerin ücret politikaları, çalışanların kuruma bağlılığı ve performans gelişiminde önemli faktörler arasında yer almaktadır. Bu nedenle, Akbank’ın ücret politikası sürekli başarı için gereken insan kaynağını kendi bünyesine kazandırmak, ödüllendirmek, motive etmek ve performansı yüksek çalışanları korumak üzere yapılandırılmıştır. Akbank ücret politikası, Bankamızın faaliyetleri, uzun vadeli hedefleri ve risk yönetimi yapısına uyumlu şekilde oluşturulmuştur. Ücret adaletini sağlamak üzere benzer görevi yapan çalışanların benzer ücret alması ve Performans Değerlendirme Sistemi sonuçlarına göre beklenen düzeyin üzerinde performans gösterenlerin daha yüksek ücret artışı ve daha yüksek prim alması sağlanmaktadır. Akbank bünyesinde kişisel gelişim ve yetkinliklerin gelişimini teşvik etmek anlayışıyla, yabancı dil bilen çalışanlara ek ücret sağlanmaktadır. Bunun yanı sıra, başarı düzeyinin üzerinde performans gösteren çalışanlar, çeşitli ödül programlarıyla ödüllendirilmektedir.

KIDEM VE DENEYİME DAYANAN ÜCRETLENDİRME UYGULAMALARI

Akbank’ın tüm şube ve hizmet noktalarında işe giriş seviyesi ücret politikası aynıdır. Asistan görevi işe giriş ücreti asgari ücretle paralel şekilde seyretmektedir. Yönetici Adayı fonksiyonu için işe giriş ücreti ise asgari ücretin %45 üzerindedir.

ÇALIŞANLARA YÖNELİK YASAL BİLDİRİM SÜREÇLERİNE TAM UYUM

Akbank çalışanlarının iş sözleşmeleriyle ilgili önemli değişiklikler olduğu takdirde, İş Kanunu ve İK Uygulama Esasları’nda belirtilen ihbar ve bildirim süreleri uygulanmaktadır. İhbar süresi, çalışanın kıdemine göre değişiklik göstermektedir. Hizmet süresi 6 aydan az olanlar 2 hafta, 6 ay ile 1,5 yıl arasında olanlar için 4 hafta, 1,5 yıl ile 3 yıl arasında olanlar için 6 hafta, 3 yıldan fazla çalışanlar için ise 8 haftadır. Hizmet süresi üç yıldan daha uzun olanlar için bu süre, kapsam içi çalışanlar açısından 11 hafta seviyesindedir.

İNSAN KAYNAKLARI PROFİLİ

Akbank çalışanlarının %95’i üniversite mezunlarından oluşmaktadır. Nitelikli insan kaynağı aktifiyle rekabete ön plana çıkan Akbank’ta kurum kıdem ortalaması 9,4 yıl, bankacılık sektöründe kıdem ortalaması ise 10,4 yıl düzeyindedir. Akbank çalışanlarının %67’sini, müşterilerle birebir temas noktası olan şubelerde görevli takım arkadaşları oluşturmaktadır.

SAYILARLA ÇALIŞANLARIMIZ

Sürekli genişleyen bir hizmet ağına sahip olan Akbank’ta, 31 Aralık 2018 tarihi itibarıyla Yönetim Kurulu Üyeleri de dahil olmak üzere toplam 13.377 çalışan istihdam edilmektedir. Bankamızda 2018 itibarıyla 361 engelli çalışan bulunmaktadır. Bankamız bünyesinde üniversite öğrencisi gençlerin bir ile üç ay arasındaki staj uygulamaları da dahil olmak üzere tüm çalışanlar kadrolu konumda ve tam zamanlı statüsünde değerlendirilmektedir. Tam zamanlı çalışanlara sağlanan katkılar sadece çalışanın performansına göre farklılık göstermektedir.

Akbank bünyesinde çalışanların hizmet noktalarına göre dağılımı aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Çalışanlarımızın Sayısı	2016	2017	2018
Genel Müdürlük*	1.343	1.363	1.385
Akbank Bankacılık Merkezi	2.753	2.982	3.074
Bölge Müdürlükleri**	924	942	797
Şubeler***	8.823	8.597	8.111
Banka Toplamı	13.843	13.884	13.367

* Yönetim Kurulu Üyeleri dahil değildir.

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

*** Malta’daki şube çalışanları dahildir.

Bankamız ihtiyaca göre, “Dışarıdan Hizmet Alımı” (outsourc) kapsamında da istihdam yaratmaktadır. Direkt Bankacılık, Kredi İzleme ve Takip, Teknoloji ve Operasyon, Finansal Yönetim, Perakende Bankacılık, İnsan Kaynakları ve Strateji iş birimlerinde kullanılan outsourc kaynağının sayıları aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

	2016	2017	2018
Dışarıdan Hizmet Alımı Kapsamında Çalışan Sayısı*	3.383	3.538	3.378

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

İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ

CİNSİYET DAĞILIMI

Bankamız herhangi bir cinsiyet ya da yaş ayrımcılığı yapmaksızın, eşitlikçi kadro dağılımı prensibini benimsemektedir. Akbank bünyesinde yıllar içinde kadın ve erkek çalışanların oranı yaklaşık olarak aynı kalmıştır. 2018 yılı sonunda kadın çalışan oranı geçen yıla göre 0,5 puan düşüyle %52,7 olarak gerçekleşmiştir.

Cinsiyet Dağılımı (%)	2016		2017		2018	
	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın
Yönetim Kurulu	88,9	11,1	88,9	11,1	90,0	10,0
Üst Yönetim	66,6	33,4	66,7	33,3	68,9	31,1
Orta Yönetim	49,3	50,7	48,9	51,1	49,1	50,9
Denetçiler	65,5	34,5	63,1	36,9	62,6	37,4
Yönetici Yardımcıları	41,7	58,3	42,4	57,6	42,7	57,3
Diğer*	69,7	30,3	59,4	40,6	66,0	34,0
Banka Toplamı	46,5	53,5	46,8	53,2	47,3	52,7

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

YAŞ DAĞILIMI

Akbank çalışanlarının yaş ortalaması 2018 yılsonu itibarıyla 35,9'dur. Hemen her kadro kategorisinde 30-50 yaş grubu çalışanlar ağırlıklı olarak temsil edilmektedir. 30 yaş altı kategorisinde ağırlığı, "yönetici yardımcısı" ve "denetçi" fonksiyonları oluşturmaktadır. Bankamızın işe alım politikası gereği, sadece reşit olan kişiler Akbank'ta çalışabilmektedir. Akbank'ın çocuk çalışan (zorunlu eğitimin sona erdiği ortalama yaş olan 15 yaşın altındaki çalışanlar) ya da genç çalışan (minimum çalışma yaşının üzerinde ve 18 yaşın altındakiler) kategorisinde çalışanı bulunmamaktadır. Staj başvurusu yapan öğrenci ve genç çalışanlarda lise öğrencisi ise 4. sınıf, üniversite öğrencisi ise 2., 3. ya da 4. sınıfta olma koşulu aranmaktadır. 2018 yılı Haziran-Eylül döneminde toplam 100 üniversite öğrencisi Genel Müdürlük birimlerinde staj yapmıştır. Stajyer öğrenci sayısı dönemsel olarak gösterdiğinden, 2018 yılsonu itibarıyla Bankamız kadrosunda stajyer bulunmamaktadır.

Yaş Dağılımı (%)	2016			2017			2018		
	30 Yaş Altı	30-50 Yaş Arası	50 Yaş ve Üzeri	30 Yaş Altı	30-50 Yaş Arası	50 Yaş ve Üzeri	30 Yaş Altı	30-50 Yaş Arası	50 Yaş ve Üzeri
Yönetim Kurulu	11,1	88,9	100,0	10,0	90,0	90,0	10,0	90,0	90,0
Üst Yönetim	95,7	4,3	95,7	95,7	4,3	93,6	6,4	93,6	6,4
Orta Yönetim	0,8	98,4	0,8	0,8	98,3	0,9	0,7	98,1	1,2
Denetçiler	34	66	44,4	55,6	41,5	57,9	0,5	41,5	57,9
Yönetici Yardımcıları	38	61,9	0,1	35,9	63,9	0,2	31,6	68,0	0,4
Diğer*	20,5	73	6,5	27,3	65,7	7,0	4,7	85,8	9,4
Banka Toplamı	24,7	74,5	0,8	23	76,2	0,9	19,5	79,2	1,3

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

SEKTÖR ORTALAMASININ ALTINDA İŞ GÜCÜ DEVİR HIZI

Görev yerlerine göre Akbank'ın işgücü devir hızı ve sayıları aşağıdaki tabloda verilmiştir. Görevden ayrılan çalışanların ayrılma nedenleri hakkında verdikleri geri bildirimleri İnsan Kaynakları Departmanı tarafından değerlendirilmekte ve buna bağlı olarak iş süreçlerinde iyileştirmelere gidilmektedir.

İşgücü Devir Hızı*	2016		2017		2018	
	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı
Genel Müdürlük	14,28	204	11,65	170	10,87	171
Akbank Bankacılık Merkezi	12,69	334	11,67	312	11,22	324
Bölge Müdürlükleri**	10,42	93	9,30	86	10,95	95
Şubeler	11,45	1.018	8,30	728	8,74	724
Banka Geneli (ortalama)	11,91	1.649	9,37	1.296	9,66	1.314

* Bankamızdan ayrılanlar (emekli olanlar, işten ayrılanlar ve iş akdi feshedilenler dahil).

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

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

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

Yaş Grubuna Göre İşgücü Devir Hızı

Yaş Grubuna Göre İşgücü Devir Hızı	30 Yaş Altı						30-50 Yaş Arası						50 Yaş ve Üzeri					
	2016		2017		2018		2016		2017		2018		2016		2017		2018	
	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı
Genel Müdürlük	23,80	46	16,49	32	19,32	41	12,53	148	10,89	131	9,23	119	18,52	10	11,31	7	15,33	11
Akbank Bankacılık Merkezi	31,19	180	27,34	149	20,37	123	7,43	151	7,57	158	8,55	191	13,79	3	12,42	5	19,39	10
Bölge Müdürlükleri*	12,54	24	19,25	36	23,53	30	9,30	64	6,38	46	9,01	65	38,71	5	25,00	4	0,00	0
Şubeler	15,85	278	13,72	226	13,98	169	10,12	717	6,82	482	7,61	532	47,92	23	37,97	20	29,97	23
Banka Geneli (ortalama)	19,44	528	17,22	443	16,87	363	9,83	1.080	7,37	817	8,07	907	30,00	41	21,07	36	20,14	44

Cinsiyete Göre İşgücü Devir Oranı ve Sayıları

Cinsiyete göre işgücü devir hızı oranları ve sayıları aşağıdaki tabloda verilmiştir. Kadın çalışanların işgücü devir sayısının erkek çalışanlara göre daha yüksek olmasının nedeni kadın çalışan sayısının yüksek olmasıdır.

Cinsiyete Göre İşgücü Devir Oranı ve Sayıları	Erkek						Kadın					
	2016		2017		2018		2016		2017		2018	
	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı
Genel Müdürlük	12,73	104	11,41	95	9,44	85	16,35	100	11,98	75	12,78	86
Akbank Bankacılık Merkezi	11,11	133	10,35	128	8,97	125	14,01	201	12,80	184	13,31	199
Bölge Müdürlükleri*	8,73	47	8,78	48	11,17	56	12,98	46	10,06	38	10,65	39
Şubeler	10,54	408	8,72	333	8,50	307	11,79	590	7,98	395	8,93	417
Banka Geneli (ortalama)	10,77	692	9,39	604	8,94	573	12,65	937	9,36	692	10,29	741

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

SÜREKLİ GELİŞİM ODAKLI PERFORMANS YÖNETİMİ

Akbank'ın başarılı performans çizgisini sürdürülebilir kılmak için Genel Müdürlük çalışanları yılda bir kez, saha çalışanları ise yılda iki kez performans değerlendirmesine tabi tutulmaktadır.

Akbank, çalışanlarının bireysel deneyim ve uzmanlıklarını kurumsal hedefleri doğrultusunda etkin bir biçimde yönetmek adına şeffaf, değişen gereksinimlere yanıt verebilen, gelişime açık ve esnek bir Performans Yönetim Sistemi benimsemektedir. Akbank'ın başarılı performans çizgisini sürdürülebilir kılmak için Genel Müdürlük çalışanları yılda bir kez, saha çalışanları ise yılda iki kez performans değerlendirmesine tabi tutulmaktadır. Değerlendirme sonucunda çalışanların gelişim göstermeleri gereken alanları tespit edilmekte, bu alanlara yönelik çeşitli eğitim ve gelişim fırsatları düzenlenerek kariyer gelişimleri desteklenmektedir. Performans değerlendirmesi çalışanların farklı görev ve sorumluluklara yönelik yetkinlik düzeylerinin belirlenmesine hizmet etmektedir. Böylelikle,

Akbank çalışanları ihtiyaçlar ve kendi istekleri doğrultusunda farklı iş birimlerinde görev alma olanağı bulabilmektedir.

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

- Kurumsal hedefleri gerçekleştirmesini sağlamak ve kurumsal performansı artırmak,
- Değişen ve gelişen gereksinimlerini daha iyi karşılamak üzere onları yönlendirmek ve geliştirmek,
- Kişisel hedefleri ile Bankamız hedeflerini uyumlandırmak,
- Kendilerinden beklenenleri daha iyi anlamalarını, işlerini sahiplenmelerini ve hedeflerine ulaşmak için motive olmalarını sağlamak,
- Açık iletişim ve düzenli geri bildirim ile gelişmelerini teşvik etmek ve motivasyonlarını artırmak,
- Katkı ve performanslarını adil ve objektif olarak değerlendirmek, yetkinliklerini Akbank'ın gereksinimleri doğrultusunda şekillendirmek,
- Kariyer planlaması, eğitim ve diğer insan kaynakları süreçlerinde doğru kararlar almalarını ve bu doğrultuda bireysel gelişimlerini sağlamaktır.

ÖZDEĞERLENDİRME VE ÖZHEDEFLEME YAKLAŞIMI İLE ARTAN ÇALIŞAN VERİMLİLİĞİ

Akbank bünyesinde Performans Sistemi'nin etkinliğini ve çalışan verimliliğini artırmak için Akbank bünyesinde Performans Yönetim Sistemi yenilenmiştir. Getirilen yeniliklerden biri de çalışanların kendi hedeflerini belirleyebilmeleri ve yıl boyunca hedeflerine yönelik görüşlerini yöneticileri ile paylaşabilmeleri ve yöneticilerinin görüşlerini alabilmeleridir. Performans sisteminin etkinliği sistemin şeffaflığına, yalınlığına ve doğru ölçümlenmesi yanında çalışanın doğru geri bildirimler alması ve performansını kolay bir şekilde takip edebilmesine bağlıdır. Bu prensiplere cevap vermek için geliştirilen yeni sistemde çalışanlar performanslarını mobil ortamdan da takip edebilmektedir.

ÜST YÖNETİM PERFORMANSININ DEĞERLENDİRİLMESİNE YÖNELİK ETKİN MEKANİZMALAR

Akbank Üst Yönetimi'nin performans değerlendirmesi hem Bankamızın genel yılsonu performansı, hem de uzun vadeli sürdürülebilir performansını destekleyen başarı ölçütleri dikkate alınarak yapılmaktadır. Bu doğrultuda, Üst Yönetim'in performansı finansal, risk, hizmet kalitesi ve insan kaynakları gibi

102-41

perspektifler temel alınarak ölçmektedir. Bu kapsamda Üst Yönetim'in hedef ve başarı göstergelerinde, finansal ölçütlere ek olarak, müşteri memnuniyeti, çalışan memnuniyeti gibi performans ölçütleri de yer almaktadır.

SÜRDÜRÜLEBİLİR KARIYER YÖNETİM POLİTİKAMIZ

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

ADİL VE ETKİN PERFORMANS YÖNETİMİ

Kurum içinden terfi ve nakillere öncelik veren bir kariyer yönetimi politikası izleyen Akbank, adil ve etkin performans yönetimi, yeteneklerin tespiti, takibi ve geliştirilmesi ve çalışanlara kendilerini geliştirebileceği kariyer imkânlarının sağlanması çalışmalarına 2018 yılında da başarıyla devam etmiştir. Organizasyonun gelecekteki devamlılığı açısından çalışanların deneyim seviyesi, yetkinliği ve teknik donanımları değerlendirilerek pozisyonların yedekleme planları yapılmış, ilgili çalışanların öngörülen pozisyonlara hazırlanmalarını sağlayacak eğitim ve gelişim programları uygulanmış ve İş Birimi ile birlikte yakın takibi yapılmıştır. Bunun yanı sıra, kariyer görüşmeleri ile şube ve birimlere ziyaretler yapılarak kariyer yönetimi konusunda etkin iletişim sağlanmıştır.

ÇALIŞANLARA ÖZEL KARIYER HARİTALARI

Akbank bünyesinde çalışanlara özel kariyer adımlarını içeren "kariyer haritaları" Bizbize portalda yayınlanmaktadır. Bu sayede Akbank çalışanları, kariyer haritaları ve iş aileleri hakkında detaylı bilgi alabilmenin yanı sıra kendilerine destek vermek üzere atanan İnsan Kaynakları Kariyer Danışmanı'nın

iletişim bilgilerine ulaşarak, kariyer gelişimleri ile ilgili konular hakkında bilgi alabilmektedir. Bunun yanı sıra, çalışanlar aday oldukları pozisyonları, adaylık durumlarını görüntüleyebilmekte, takip edebilmekte ve kurum içinde duyurulan kariyer fırsatlarını değerlendirebilmektedir. Kariyer prensiplerinin tamamı detaylı olarak İnsan Kaynakları Uygulama Esasları dokümanında belirtilmekte ve çalışanlarla paylaşılmaktadır.

ÇALIŞANLARA SAĞLANAN HAKLAR

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

Mevcut ve emekli olmuş Akbank çalışanları ile onların bakmakla yükümlü oldukları aile fertleri, Sosyal Güvenlik Kurumu'ndan bağımsız olarak Akbank T.A.Ş. Mensupları Tekaüt Sandığı Vakfı'na (Aksandık) bağlıdır. Aksandık üyelerinin emekli maaşı ve sağlık ihtiyaçları, devletin Sosyal Güvenlik Kurumu aracılığıyla sağladığı temel hizmetlerden daha iyi şartlarda karşılanmaktadır.

EMEKLİLİK UYGULAMALARI

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

ÇALIŞAN KIDEMİNİ DİKKATE ALAN EMEKLİLİK UYGULAMALARI

Aksandık'ın prim gelirleri, her yıl yasayla belirlenen sigorta primlerine esas aylık kazanç tavanı dahilinde olmak kaydıyla, çalışan maaşının %33,5'i düzeyindedir. Bunun %14'ü çalışanın maaşından kesilirken, %19,5'i ise Akbank'ın katkısından oluşmaktadır. Ayrıca, Vakıf Senedi gereğince yine aynı sınırdan dahilinde olmak kaydıyla, çalışanların yıl içindeki toplam kazançlarının %2'si oranındaki prim tutarı Akbank tarafından Vakıf hesabına yatırılmaktadır.

Emeklilik hakkını kazanmak için, belirli bir sigortalılık süresini tamamlamak, prim ödeme gün sayısını doldurmak ve belirli yaşta olmak gibi şartların yerine getirilmesi gerekmektedir. Bu şartları yerine getiren Akbank çalışanlarına, istekleri doğrultusunda Aksandık tarafından emekli aylığı bağlanmaktadır. Emekli aylığının hesaplanmasında çalışanın çalışma süresi, bu süre içerisindeki kazançları ve yaşı, tüketici fiyat indeksi değişim oranı ve gelişme hızı temel değişkenlerdir. Bu değişkenler nedeniyle hak kazanılan emeklilik aylığı kişiden kişiye farklılık göstermektedir.

GÖNÜLLÜLÜĞE DAYALI KURUM KATKILI BİREYSEL EMEKLİLİK SİSTEMİ

Bankamız, çalışanlarına Akbank Tekaüt Sandığı emekliliğine ek olarak, kurum katkılı Bireysel Emeklilik Sistemi (BES) hizmetleri sunmaktadır. Belirlenen görev seviyelerindeki çalışanlarımız gönüllülük esasına bağlı olarak söz konusu kurum katkılı BES planına dahildir. Bu niteliklerdeki çalışanlara, aylık brüt maaş tutarının belirli bir oranında ek katkı payı ödemesi yapılmaktadır. Böylelikle, Akbank çalışanlarının tasarruf yapmalarına ve mevcut yaşam standartlarını emekliliklerinde de sürdürmelerine katkı sağlanmaktadır.

Çalışanların kuruma bağlılık ve motivasyonlarını pekiştirmek için, kurum katkılı BES'e önem vererek, plana dahil olanların sayısının artması için çalışmalar yürütülmektedir. Bu çalışmalar sonucunda, Kurum Katkılı BES'e dahil olan çalışan sayısı, 2018 yılı sonunda 5.960 kişiye ulaşmıştır.

TOPLU İŞ SÖZLEŞMESİ

Tüm Akbank çalışanları tercih ettikleri takdirde Banka ve Sigorta İşçileri Sendikası'na (BANKSİS) üye olabilmektedir. Kapsam içi çalışanların parasal hakları ve idari ilişkileri Toplu İş Sözleşmesi ile kapsam dışı çalışanlarınkiler ise İK Uygulama Esasları çerçevesinde belirlenmektedir.

SÜREKLİ GELİŞİM ODAKLI PERFORMANS YÖNETİMİ

Akbank, Fırsat Eşitliği Modeli (FEM) projesi kapsamında 2018 yılında yapılan değerlendirme sonucunda, iki yıl süre ile geçerli olan Fırsat Eşitliği Sertifikası'nı almaya hak kazanmıştır.

ÇALIŞANLARA SAĞLANAN DİĞER HAKLAR

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

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

AKBANK, FIRSAT EŞİTLİĞİ MODELİ (FEM) PROJESİ'NE DAHİL OLDU

2011 yılında Kadın Girişimciler Derneği (KAGİDER) tarafından ön hazırlıkları yapılan Fırsat Eşitliği Modeli (FEM) projesi, 2012'de Dünya Bankası'nın teknik desteği ile hayata geçmiştir. Projeye dahil olan, aralarında Akbank'ın da bulunduğu 11 şirket, 22 kriter üzerinden bağımsız bir denetim şirketi tarafından değerlendirilmiştir.

Kriterler ana ve destekleyici kriter seti olarak iki bölümden oluşur, ana kriterler şunlardır:

- Yönetimin fırsat eşitliği konusundaki taahhüdü,
- İşe alım ve seçmede fırsat eşitliği,
- Eğitim fırsatlarına erişimde eşitlik,
- Performans değerlendirme ve terfide fırsat eşitliği,
- Kariyer destek uygulamaları,
- Geri bildirim ve şikâyetlerin incelenmesi,
- İletişim ve kurumsal reklamlar.

FEM projesi kapsamında yapılan bağımsız denetimde, Bankamızın kurum politikası ve prosedürleri, işe alım ve seçme, eğitim, performans değerlendirme, terfi, kariyer destek uygulamaları ve kurumsal iletişim çalışmaları gibi süreçlerinin fırsat eşitliğini destekleyip

desteklemediği araştırılmıştır. Değerlendirme sonucunda Akbank, iki yıl süre ile geçerli olan Fırsat Eşitliği Sertifikası'nı almaya hak kazanmıştır.

AKBANK WEP'S İMZACISI OLDU

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

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

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

SAĞLIĞIMIZ VE GÜVENLİĞİMİZ

Akbank, uluslararası standartlar rehberliğinde hayata geçirdiği iş sağlığı ve güvenliği uygulamalarının yanı sıra kaliteli sağlık hizmetleriyle de çalışanlarının iş verimliliğini sürdürülebilir kılmaktadır.

SAĞLIĞIMIZ VE GÜVENLİĞİMİZ

İş sağlığı ve güvenliği alanında da yasal uyum süreçlerini eksiksiz bir biçimde yerine getiren Akbank, Akbank Genel Müdürlük ve Bankacılık Merkezi'nde, işyeri hekimi ve iş güvenliği uzmanı görevlendirmiştir. 1 Temmuz 2020 tarihinden itibaren, mevzuata uygun olarak Bankamızın tüm şube ve hizmet binalarında da iş yeri hekimi ile iş güvenliği uzmanı görevlendirmesinin yapılması hedeflenmektedir.

Akbank, uluslararası standartlar rehberliğinde hayata geçirdiği iş sağlığı ve güvenliği uygulamalarının yanı sıra kaliteli sağlık hizmetleriyle de çalışanlarının iş verimliliğini sürdürülebilir kılmaktadır. Aksandık tarafından sunulan sağlık hizmetleri kapsamında çalışanlar, bazı illerdeki sağlık merkezlerinden yararlanma hakkına sahiptir. Akbank çalışanları, öncelikle bu merkezlerde gerekli tedaviyi görebilmekte, uzmanlık ya da operasyon gerektiren hallerde ise Aksandık'ın anlaşmalı olduğu sağlık kuruluşlarından hizmet alabilmektedir. Aksandık Sağlık Merkezi'nin olmadığı diğer illerdeki çalışanlar, anlaşmalı sağlık kurumlarından faydalanabilme olanağına sahiptir.

İÇ İLETİŞİM KANALLARI ÜZERİNDEN SAĞLIK ALANINDA BİLGİLENDİRME SÜREÇLERİ

Aksandık'ın internet sayfasındaki "Sağlık Köşesi"nde salgın ya da önemli hastalıklarla ilgili düzenli bilgilendirmeler bulunmasının

yanı sıra, acil durumlarda e-posta aracılığıyla duyuru yapılmaktadır. Bunun yanı sıra, Bankamız bünyesinde yangın ve deprem tatbikatlarının yanı sıra doğal afet eğitimleri düzenlenmektedir.

DOĞUM İZİNİ UYGULAMALARI

Akbank'ta istihdam edilen kadın çalışanlar doğum öncesi ve sonrasında sekiz hafta olmak üzere toplam 16 hafta ücretli doğum izni alma imkanına sahiptir. Bunun yanı sıra talep halinde altı aya kadar ücretsiz doğum izni ve çocuk 1 yaşına gelene kadar günde 1,5 saat süt izni verilmektedir. Evlat edinme halinde ise üç yaşını doldurmamış çocuğun fiilen teslim edildiği tarihten itibaren eşlerden biri tarafından 8 hafta doğum sonrası izin kullanılabilir.

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

Eşi doğum yapan çalışanların beş gün ücretli izin imkânı bulunmaktadır.

Aksandık tarafından çalışanların doğum masrafları karşılanmakta ve çeşitli yardımlar sunulmaktadır. Akbank bünyesinde 2018 yılında 664 çalışan doğum iznine ayrılmış, bu çalışanlardan %30'u doğum izni veya ücretsiz izninin bitiminde Bankamızdaki görevinden ayrılmıştır.

KAYIP İŞGÜNÜ ORANLARI

Bankamızın faaliyet konusu ile iş sağlığı ve güvenliği alanındaki sistematik çalışmalarının bir sonucu olarak Akbank'ta meslek hastalığı ya da iş kazası şeklinde nitelendirilebilecek durumlar yaşanmamaktadır. Hastalık nedeniyle 2018'de sağlık raporu alan 6.022 çalışanın kullandığı toplam izin süresi (kayıp işgünü) 64.991 takvim gününe eşittir.

Bu rakamın ortalama çalışan sayısına oranlanması ile hesaplanan, kişi başına düşen ortalama sağlık izinli gün sayısı yılda 4,8 gündür. 2017'de bu rakam 4,2 gün, 2016'da 3,8 gün, 2015'te 3,7 gün olarak gerçekleşmiştir.

ÇALIŞANLARIN TEMSİL EDİLDİĞİ AÇIK İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ KURULLARI

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

AKBANK'TA KARIYER OLANAKLARI

Akbank Akademi, sektörün en iyi çalışanlarını yetiştirmek ve eğitimi çalışanlar için bir yatırım aracına dönüştürmek için 2018 yılında da faaliyetlerini başarıyla sürdürmüştür.

ORTAK HEDEFLER DOĞRULTUSUNDA SÜREKLİ GELİŞİM VE EĞİTİM

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

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

AKBANK'IN ÜNİVERSİTESİ: AKBANK AKADEMİ

Akbank Akademi, sektörün en iyi çalışanlarını yetiştirmek ve eğitimi çalışanlar için bir yatırım aracına dönüştürmek için 2018 yılında da faaliyetlerini başarıyla sürdürmüştür. 2018 faaliyetleri kapsamında; çalışanların gelişim alanlarına odaklanılarak kişiselleştirilmiş ve kolay ulaşılabilir eğitim metotlarının daha çok yaygınlaştırılması yönünde çalışmalara devam edilmiştir. Bu kapsamda kişilerin yetkinlik alanlarına göre eğitim önerilerinde bulunulan ve her an ulaşılabilir Akbank Eğitim Kataloğu Platformu zengin içerikleri ile çalışanların gelişimine destek olmaya devam etmiştir. Aynı zamanda, yurt dışı ve yurt içi zirve, konferans ve seminerlere katılım sağlanarak çalışanların dünyada ve sektörde olan gelişmeleri yakından takip etmelerine olanak sağlanmıştır. Bununla beraber, 2018 yılında da "Akbanklı Buluşmaları" konsepti ile konusunda uzman konuklarla Akbanklılar öğle arası seminerleri, Akademi TV, webinarlar ve spontan buluşmalar gibi farklı mecralarda bir araya getirilmeye devam edilmiştir. Etkinliklerde teknolojiyen

inovasyona; psikolojiden sağlığa, pazarlamadan sanata çok farklı alanlara yer verilmiştir. Akbanklılar da kendi uzmanlık alanlarında Bankamızın genelini ilgilendiren konularla ilgili paylaşımlarda bulunmuştur. Aynı zamanda uzun soluklu sanat atölyeleri ve çalışanların çocukları ile birlikte katıldıkları Teknoloji ve Çocuk atölyeleri düzenlenmiştir. 2018 yılında bu kapsamda 30 etkinlik düzenlenmiştir.

Akbank, oluşturduğu akademik yapı ile çalışanlarının mevcut görevlerini başarıyla yerine getirmelerine vermekte ve aday oldukları pozisyona hazırlanmalarını sağlamaktadır. İşe yeni başlayan ve bankacılık sektöründe ilk iş deneyimini kazanacak Yönetici Adayları ile Asistan pozisyonlarındaki şube ve genel müdürlük çalışanları, "Yönetici Adayı" ve "Temel Bankacılık" programlarına katılım göstermektedir. Bugünün liderleri olan Akbanklı Yöneticiler, liderlik eğitimlerinde sınıf içi eğitim, birebir danışmanlık ve online araçlar ile desteklenmekte ve geleceğin liderleri olarak yetiştirilmektedir.

Bugünün liderlerini geliştirmek, geleceğin liderlerini yetiştirmek amacıyla, bireysel ihtiyaçlara özel çözümler dâhil, farklı ve sürdürülebilir programlar düzenlenirken, yetkinlik gelişimi programlarında etkin ve şeffaf süreçlerin dizayn edilmesine önem verilmektedir. Yetenek yönetiminin gelişim çalışmaları kapsamında Değerlendirme Merkezi, anket gibi araçlar ile ihtiyaçları belirleme ve bireysel gelişim planı oluşturma çalışmaları yapılmaktadır. 2018 yılında tüm Akbanklılar kendi oluşturdukları Bireysel gelişim planları ve yetkinlik durumları doğrultusunda kendilerine özel tasarlanan Yetkinlik Gelişim Yolculuğu ile desteklenmiştir. Uluslararası bir know-how ile Akbank yetkinlik tanımları ve Akbank stratejileri ile uyumlu seçilen interaktif içeriklerden oluşan yolculuk tüm çalışanları kapsayan, kişiye özel tasarlanan bir program olmuştur.

Günümüzde yeni teknolojiler son derece önem kazanırken, bu teknolojilere yatırım yapmanın yanı sıra teknolojiyi kullanacak olan çalışanların bu alanlardaki eğitimi de dikkate alınması gereken konuların başında yer almaktadır. 2018 yılında bu gelişmelerin iş hayatına yansımalarına öncülük etmek ve ortak bir dil oluşturmak amacıyla "Geleceğe Hazırız" adındaki gelişim programı hayata geçirilmiştir. Program kapsamında büyük veri yığınlarından anlamlı sonuçlar üretebilmek, yapay zeka ve makine öğrenmesi uygulamalarına hakim olmak ve ürün ve hizmet sunumunda müşteriyi merkeze alan tasarım odaklı düşünme metodolojisini uygulamak gibi farklı alanlarda uzmanlaşılması hedeflenmektedir.

Katılımcıların geri bildirimleri, eğitimlerin etkinliği ve başarısı açısından son derece önemlidir. Tüm geri bildirimler online anket yoluyla Akbank Akademi'ye iletilmektedir. Anket sonuçları, eğitim içeriğini, eğitmen ve eğitim ortamını değerlendirme ve iyileştirme çalışmaları açısından önemlidir. 2018 yılında eğitimlerin ölçme

ve değerlendirme çalışmalarına ağırlık verilmiştir. Verilen kritik eğitimlerin sonunda, iş sonuçlarına etkileri ROI metotlarıyla ölçülüp, verimli eğitimler tasarlanmaktadır. Eğitimlerle ilgili soru, talep, öneri ve görüşler akbank.akademi@akbank.com e-posta adresine gönderilebilmektedir.

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

Yasal mevzuat gereği Bankamız genelinde İş Sağlığı ve Güvenliği eğitimleri, Temel İlk Yardım ve İlk Yardım Yenileme eğitimleri düzenlenmektedir. Akbank bünyesinde BES ve SEGEM lisansı gerektiren görevlerde istihdam edilen çalışanların kariyer yollarında ilerleyebilmeleri için ilgili lisansa sahip olmaları 2017 yılı itibarıyla ön koşul haline getirilmiş ve duyurusu yapılmıştır.

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

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

2018 yılında toplam 1.466 kişi BES, SEGEM veya SPK sertifikalarından almaya hak kazanmıştır. Akbank'ın eğitime yaptığı yatırımla, 2018 yılsonu itibarıyla kişi başı 46 saat eğitim düzenlenmiştir. Toplam eğitim saatinin %38'i online eğitim olarak gerçekleşmiştir.

YENİ NESİL GELİŞİM PLATFORMLARI (AKBANK AKADEMİ PORTALI)

Akbank bünyesinde yeni nesil alt yapılar ve teknolojiler ile yapılandırılan Akbank Akademi portalı, Akbanklıların gelişimini sürekli destekleyen ve eğitim planlamalarını kariyerlerine paralel olarak yönetebilecekleri bir platformdur. Çalışanlar, tüm e-öğretimlerinin yer aldığı, internet ortamı kanalıyla zaman ve mekândan bağımsız ulaşabildikleri "Akbank Akademi Portalı" ile 7/24 evden veya ofisten gelişimlerini sürdürebilmektedir. Portal üzerinden bireysel eğitim ajandasını görüntüleyebilmekte, eğitim talebinde bulunabilmekte, anket, sınav sonuçları, e-öğrenme ve eğitim organizasyon bilgilerine ulaşabilmektedir. Çalışanların Akbank Akademi portalı fonksiyonlarına mobil cihazlardan erişebilmesi için 2016 yılında Akbank Akademi mobil uygulamasının hizmete sunulmasının yanı sıra oyunlaştırma, sosyal öğrenme, dijital katalog, gelişmiş Kurumsal TV gibi altyapılar da 2017 yılı itibarıyla hayata geçirilmiştir. 2018 yılında da ilgili platformların tutundurma ve geliştirme çalışmaları devam etmiştir. Akbanklıların almaları gereken eğitimleri tek bir akış üzerinden takip etmelerini sağlayacak "Eğitim Yolculuğu" alt yapısı da 2018 yılında hayata geçmiştir.

AKBANK'TA KARIYER OLANAKLARI

Akbanklıların almaları gereken eğitimleri tek bir akış üzerinden takip etmelerini sağlayacak “Eğitim Yolculuğu” altyapısı 2018 yılında hayata geçmiştir.

DİPLOMA SİSTEMİ (HAYAT BOYU ÖĞRENME-LIFELONG LEARNING)

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

Akbank'ın 2018 yılı diploma eğitimleri kapsamında kurumsal stratejiler, sektörel gelişmeler ve segment ihtiyaçlarına odaklanılmış, çalışanların kariyer yol haritasında çalışanlara destek verecek programlar uygulanmaya devam edilmiştir.

Bankamız bünyesinde mevcut kariyer diplomalarının segmente, kişiye ve ihtiyaca özel, daha kompakt, zaman ve mekandan bağımsız, bilgiye daha kolay ulaşılabilir hale getirilmesi için

sistemsel çalışmalar ile eğitim içerik revizyon çalışmaları 2018 yılında da devam etmiştir. 2018 yılında çalışanların öğrenme deneyimini bütünsel bir gelişim yolculuğuna dönüştüren “Gelişim Yolculuğu Projesi “ KOBİ segmenti için hayata geçmiştir. Çalışanlar, yeni nesil öğrenme teknikleri ile yeniden tasarlanan teknik eğitimlerini online yöntemler ile tamamlarken, sınıf içi eğitimlerinde uygulamalar yapacak, pekiştirecek ve yetkinliklerini geliştireceklerdir. Tüm segmentlerde gelişim yolculuğu projesi hayata geçmesi ile birlikte diploma sistemi yerini bütünsel gelişim yolculuğuna bırakacaktır.

ÇALIŞANLARIMIZA SAĞLADIĞIMIZ DİĞER EĞİTİM İMKÂNLARI

Akbank bünyesinde çalışanların uzmanlık alanlarıyla ilgili, özellikle uluslararası geçerliliği olan sertifikaları almaları desteklenmektedir. Belirli ölçütlere göre söz konusu sınav ücretleri Bankamız tarafından karşılanmaktadır. 2018 yılında uzmanlık alanlarına göre toplamda 177 adet sertifika geri ödeme başvurusunda bulunmuş ve Bankamız tarafından desteklenmiştir.

Yüksek performansı ve potansiyeli olan, geleceğin yöneticisi olarak belirlenen Akbanklılar, Sabancı Üniversitesi'nin Executive MBA Programı'na tam burslu olarak katılma imkânına sahip olmaktadır. 2001 yılından bu yana 107 Akbank çalışanı söz konusu programa bu şekilde katılmıştır. 2018-2019 öğretim yılında 6 çalışan bu imkândan faydalanmaktadır.

Görev tanımı ve sorumlulukları gereği bazı Akbank çalışanları yurt içi ve yurt dışındaki zirve, konferans ve seminerleri takip etmiştir. Bu kapsamda, 2018 yılında 200 çalışan yurt dışı seminer/konferans /eğitimlere, 507 kişi yurt içi seminer /konferans/eğitimlere gönderilmiştir.

ÖĞRETENLERİN BANKASI

Mentorluk Programı katılımcısı Akbank çalışanları bireysel gelişimden kariyer gelişimine kadar uzanan yolda birçok farklı konuda mentorundan destek alırken, mentor da yönetim ve liderlik becerileri konusunda gelişim fırsatı yakalamaktadır.

EMEKLİ VE BANKA İÇİ EĞİTMEN UYGULAMASI

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

Alanında uzman ve eğitimlik becerisi olan Akbank çalışanları da Banka içi eğitimlik olabilmektedir. Bunun için belirlenen kriterlere uymak ve “Eğiticinin Eğitimi Programı”nı başarıyla tamamlamak gerekmektedir. Bankamız içi eğitimliklere sabit görevlerinin yanısıra verdikleri eğitimlik için saat başına bir ücret ödenmektedir.

İŞBAŞI EĞİTİMLERİ VE KOÇLUK SİSTEMİ

Öğrenen organizasyon olma çalışmaları kapsamında, deneyim paylaşımını artırmaya odaklı iş başı eğitimleri öne çıkmaktadır. Göreve yeni atanan Müşteri İlişkileri Yönetici adayları, konusunda uzman, performansı yüksek ve deneyimli iş başı eğitimlik rehberleriyle eşleştirilerek kredi analizi, dış ticaret, mevduat ve yatırım ürünleri gibi alanlarda

yapılandırılmış iş başı eğitimlik almaktadır. Ayrıca, asistan olarak bankaya başlayan çalışanların iş başı eğitimleri devam etmektedir. İş başı eğitimleri, eğitimlik sistemine kaydedilerek takip edilmekte ve sonuçları ölçümlenmektedir.

Akbank Genel Müdürlüğü'ndeki Bölüm Başkanı ve Müdürler, Bölge Müdürleri ve Bireysel, Ticari ve KOBİ bankacılığı gibi segmentlerde uzmanlaşmış bölge satış müdürlerinin teknik bankacılık, satış ve yönetim alanındaki yetkinliklerini geliştirmek üzere yapılandırılmış eğitimlik programları ve profesyonel koçluk uygulamaları bulunmaktadır. Böylelikle, Bankamızın yöneticileri birlikte çalıştıkları ekiplere yönelik etkin ve hedef odaklı koçluk yapabilmektedir. Karma ticari şube müdürü görevine yeni atanan şube müdürleri için şube analizi, planlama, uygulama, ekip yönetimi gibi konuları içeren birebir koçluk programı uygulanarak yeni görev ile uyum sürecinin hızlandırılması amaçlanmaktadır.

Göreve yeni atanan Şube Müdürlerimiz ve Portföy Yöneten MİY'lerimizin işe hızlı adaptasyonunu sağlamak, teknik konularda desteklemek için Deneyimli Müdür ve MİY'lerimizin mentor oldukları Saha Mentorluk programı yürütülmektedir.

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

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

YOLSUZLUĞU ÖNLEME KONUSUNDAKİ EĞİTİMLER

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

Söz konusu eğitimliklerin içeriği hedef kitlenin ihtiyaçlarına göre belirlenmekte, bu kitle içindeki her çalışanın bu konuda eğitimlik alması sağlanmaktadır. Akbank bünyesinde yolsuzluğu önleme

ÖĞRETENLERİN BANKASI

Akbank, kurum içi iletişim çalışmalarını aracılığıyla Bankamız hedef ve stratejileri doğrultusunda çalışanlarını bilgilendirmeyi ve müşteri odaklı çalışmayı teşvik etmeyi hedeflemektedir.

odaklı eğitimlerin büyük bölümü Bankamız şube çalışanlarına yönelik olmakla birlikte, tüm çalışanlar Etik İlkeler Bilgi Güvenliği Veri Sızıntısı, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu gibi eğitimleri almaktadır. İlgili Genel Müdürlük ve şube çalışanları için Uluslararası Ambargo/Suç Geliri ile Mücadele eğitimleri de sınıf içi ve online eğitim olarak gerçekleştirilmektedir.

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

AKBANK'TA KURUM İÇİ İLETİŞİM VE ETKİNLİKLER

Akbank çalışanları arasında her seviyede iletişimi kolaylaştırmak, ekip ruhunu geliştirmek, çalışan motivasyonu ve aidiyet duygusunu güçlendirmek, yönetimin hedef ve stratejilerini paylaşarak içselleştirilmesine katkı sağlamak gibi amaçlar doğrultusunda farklı kanallar aracılığıyla kurum içi iletişim ve etkinlikler yürütülmektedir.

Bankamızın kurum içi iletişim ve etkinliklerine şu hedefler yön vermektedir:

- Etkin bir iletişim stratejisi yaratmak ve bu stratejiyi etkili bir tonda, doğru zamanda, doğru kanallardan duyurmak, çalışanları doğru iletişim kanalını kullanmaya teşvik etmek,
- Marka ruhunu çalışanlara yaşatarak onları markanın doğal birer temsilcisi haline getirmek ve kurum kültürünü doğru mesajlarla ifade ederek zenginleştirmek,
- Takım ruhunu pekiştirmeye yönelik destekleyici organizasyonların ve uygulamaların sürekliliğini sağlamak.

ETKİN KURUM İÇİ İLETİŞİM KANALLARI

Akbank, kurum içi iletişim çalışmaları aracılığıyla Banka hedef ve stratejileri doğrultusunda çalışanlarını bilgilendirmeyi ve müşteri odaklı çalışmayı teşvik etmeyi hedeflemektedir. Kurum içi iletişim portalın mobil uygulaması, kurumsal TV, e-posta her çeyrekte düzenlenen ve canlı olarak tüm Akbanklıların izleyebildiği Yeni Nesil Akbank Toplantıları Genel Müdür ile Kahvaltı Sohbetleri ve Müdürlük Toplantısı; Bankamız bünyesinde en sık kullanılan iç iletişim kanallarıdır. 2012 yılı sonunda gerçekleştirilen değişiklikler ile Kurumsal TV, kurum içi iletişim portalı üzerindeki interaktif platformlar ve müşterilere de ulaşılan Kurumsal TV ile mesai saatleri dışında da çalışanlara ulaşabilmektedir. Gerçekleştirilen etkinlikler çalışanlara e-posta, portal ve mobil uygulama aracılığıyla duyurulmakta, Akbanklılara özel indirim kampanyalarıysa portal ve mobil uygulaması üzerinden yayınlanmaktadır.

GENEL MÜDÜR İLE KAHVALTI SOHBETLERİ

Her ay farklı segmentlerde ve/veya birimlerde görev yapan, başarılı performans sergileyen Akbanklılar belirli konular/projeler/alınan ödüller çerçevesinde, Akbank Genel Müdürü ile kahvaltıda etkinliğinde bir araya gelmektedir. Bu kahvaltılarda çalışanlar Genel Müdür ile ilgili konular hakkında görüş ve önerilerini paylaşmaktadırlar.

YENİ NESİL AKBANK TOPLANTILARI İLE ÜST YÖNETİM MESAJLARI

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

ETKİN KURUM İÇİ İLETİŞİM KANALLARI

Tüm çalışanların bilgiye etkin ve kolay şekilde erişimlerini sağlamak ve iletişimi kuvvetlendirmek amacıyla Bankamız bünyesinde kurum içi intranet sistemi kullanılmaktadır. Altyapı değişiklikleri ile Akbank BizBize daha fazla interaktif alanın yer aldığı bir platform haline dönüştürülmüştür. Bu çalışmayla, kurum içi ve dışı bilgi transferi, güncel teknolojiler sayesinde tüm süreçlerde operasyonel verimliliğin artması, ortak bilgi platformunun oluşturulması, bilgiye kolay ve etkili erişimin sağlanması hedeflenmiştir. Akbank BizBize'nin mobil uygulaması ile Bankamıza dair güncel haberlere, intranette bulunan belli başlı uygulamalara ve Akbank Akademi eğitimlerine kişisel cep telefonlarından da ulaşabilmektedir.

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

Akbank BizBize'nin kurum içi sosyal ağları; çalışanların görüş ve düşüncelerini aktardığı, bilgi paylaşımında bulunduğu interaktif bir platform olarak düzenlenerek kurum içi iletişimi kuvvetlendiren önemli bir kanala dönüşmüştür. Aynı şekilde "Tebrikler Akbanklı" ve "Akbank'ta Hayat" platformları, çalışanların birbirleriyle etkileşimlerini artırma yönünde geliştirilmiştir.

Akbank'ta Hayat İçerik Örnekleri

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

ÇALIŞANLARIN GÖRÜŞ VE ÖNERİLERİNİ BİLDİRME MEKANİZMALARI

Akbank, Üst Yönetim'e yönelik çalışan görüş ve önerileri için farklı mekanizmalar oluşturmuştur. "Yeni Nesil Akbank Canlı Yayını ile Üst Yönetim Mesajları"na ek olarak her yıl düzenli olarak yürütülen Çalışan Memnuniyeti Anketi ile de çalışanların beklenti, görüş ve önerileri Üst Yönetim'e ulaştırılmaktadır.

Akbank intraneti üzerindeki "1001 Fikir Öneri" sistemi aracılığıyla iş süreçleriyle ilgili çalışan önerileri paylaşılmaktadır. "Etik Hattı" ise çalışanların görev yaptıkları birimlerde çözümlenmesi gerektiğini, ancak birim yöneticisiyle paylaşamayacaklarını düşündükleri konuları dile getirmeleri, gerektiğinde destek ve danışmanlık almaları için sunulan bir araç konumundadır.

KURUM İÇİ ETKİNLİKLER

Akbank; çalışan bağlılığı ve motivasyonunun artması, takım ruhu ve kurum içi iletişimin güçlendirilmesi amacıyla farklı sosyal etkinlikler düzenlemeye 2018'de de devam etmiştir.

ÇALIŞAN BAĞLILIĞI

Çalışan bağlılığının sağlanmasını iş sürekliliğinin sağlanması ve uzun vadeli hedeflere ulaşılabilmesi için en temel olgulardan biri olarak kabul eden Bankamız, her yıl düzenli olarak Çalışan Bağlılığı Araştırması yapmaktadır. Bunun yanında çalışanlarla diyalogu farklı kanallarla çeşitlendirmek ve iletişimin sürekliliğini sağlayarak geri bildirimlerini alabilmek üzere "Nabız Anketleri" de uygulanmaktadır. Her 2 araştırma da gizlilik prensipleri çerçevesinde bağımsız bir araştırma şirketi tarafından yapılmakta, ortaya çıkan sonuçlar doğrultusunda da kurumsal gelişim alanları ile ilgili somut aksiyonlar planlanmaktadır.

Çalışan ve yüksek kurumsal performans ilişkisinin bilinciyle Akbank, çalışanların duygu ve düşüncelerinin, beklentilerinin, insan kaynakları ve yönetim uygulamaları açısından önceliklerinin, memnun oldukları ve olmadıkları noktaların farkında olarak bağlılığı artırmanın önemine inanarak bu yöndeki yatırımlarını gün geçtikçe artırmaktadır.



**OPERASYONLARIMIZ
VE ÇEVRE**

ÇEVRE POLİTİKAMIZ VE TAAHHÜTLERİMİZ

Akbank; enerji tüketimi, sera gazları salımı, kâğıt kullanımı ve teknolojik atıkların bertaraf edilmesi konularını öncelikli alanlar olarak belirlemiştir.

ÇEVRE POLİTİKAMIZ VE TAAHHÜTLERİMİZ

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

Akbank, çevre politikasını hayata geçirmek amacıyla aşağıdaki taahhütleri benimsemektedir:

- Çevresel yasa ve yönetmeliklere tam uyumun sağlanması yönünde gerekli adımları atılması,
- Enerji, su ve kâğıdın tasarruflu kullanımını sağlayarak sınırlı doğal kaynakların korunmasına katkıda bulunulması,
- İş süreçlerinden kaynaklanan atıkları mümkün olabilecek en az düzeye indirmek için çalışmalar yürütülmesi, atık miktarının azaltılması mümkün olmayan durumlarda atıkların akılcı yöntemlerle yeniden kullanım ve geri dönüşümlerinin sağlanması,

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

ETKİN DOĞAL KAYNAK TÜKETİM STRATEJİSİ

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

DOĞRUDAN VE DOLAYLI ENERJİ TÜKETİMİ GÖSTERGELERİ

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

2010 yılı içerisinde Şekerpinar'da konumlanan ve yüksek teknoloji ile donatılan Akbank Bankacılık Merkezi (ABM) hizmete alınmış ve Bankamızın 2010 ve 2011'de İstanbul'da hizmet veren bazı binaları Akbank Bankacılık Merkezi'ne taşınmıştır. Akbank'ın geleceğe yönelik yaptığı yatırımlara bir yenisini daha eklemek için bu kompleksinin içinde 2017'nin son çeyreğinde temeli atılan "Akbank Veri ve Yaşam Merkezi" isimli yeni projenin çalışmalarına 2018 yılında da devam edilmiştir. 2019 yılında tamamlanacak olan yeni merkez faaliyete geçtiğinde Akbank'ın tüm operasyonlarının kalbi niteliğinde olmanın yanı sıra 3.000 Akbank çalışanı ile, 6.700 m2 alanda müşterilerine hizmet verecektir.



ÇEVRE POLİTİKAMIZ VE TAAHHÜTLERİMİZ

Akbank, dijital kanal kullanımını teşvik etmenin yanı sıra yeni nesil Akbank şubeleri ile şube kanalını tercih eden müşteriler için kağıt kullanımını minimize eden self-service, sade, dijital ve mobil müşteri deneyimleri sunmaktadır.

Çevre dostu veri merkezi, toplam 32 bin m² kapalı alana sahip olacaktır. 5 bin m² BT sistem salonu bulunacak merkez, 9 şiddetinde depremde bile kesintisiz hizmet verecek şekilde inşa edilmektedir. Bu merkez 1,4 enerji verimlilik oranı ile çalışacaktır. Merkez 1 ay kadar enerji kesintilerinden etkilenmeyecek şekilde jeneratör kapasitesi ile tasarlanmıştır.

Akbank veri ve yaşam merkezinin uluslararası standartları karşıladığı, almış olduğu sertifikalar ile belgelenmiştir.

Binanın tasarımı ve binadaki uygulamaların standartları karşıladığı "Uptime Institute TIER 3 Design Certificate" ve "Uptime Institute TIER 3 Constructed Facility Certificate" ile belgelenmiştir.

Ayrıca, merkez enerji verimliliğini üst düzeye çıkararak "free cooling" (dış hava yardımı ile soğutma yapılmasını sağlayan, enerji tüketimi düşük soğutma) teknolojisi ile yapılmış olup LEED Gold sertifikasına (Leadership in Energy and Environmental Design) sahiptir.

LEED Gold kriterlerine uygun olarak, yağmur suları büyük yeraltı depolarında (190.000 litre) depolanarak ihtiyaç olduğu zaman bu depolardan kullanılmakta olup, tüm aydınlatma sistemleri düşük enerji tüketen LED aydınlatma ile yapılmaktadır.

Yine aynı şekilde çevre düzenlemesinde kullanılan tüm ağaçlar az su tüketen özel türlerden seçilmiş olup, bina çatısı da özel bir boya ile boyanarak çevreyi ısıtması engellenmiştir.

BİLİMSEL KRİTERLER İŞİĞİNDA ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Akbank bünyesinde çeşitli uluslararası standartlara göre derlenip, raporlanan enerji verileri ve karbon salımı aşağıda yer almaktadır.

Yakıt türü (Gigajoule/yıl)	2016	2017	2018
Doğal Gaz	73.073	108.462	100.306
Elektrik	295.648	283.825	252.866
Sıvı Yakıt	40.370	23.681	22.461
Toplam	409.091	415.968	375.633

Karbon Salımı (ton CO ₂ e)	2016	2017	2018
Kapsam 1 Salımı	8.082	7.515	6.970
Kapsam 2 Salımı	38.761	36.115	33.153
Toplam	46.843	43.630	40.123

KAĞIT KULLANIMININ AZALTILMASI

Etkin doğal kaynak kullanım stratejileri doğrultusunda dijital süreç ve çözümler tasarlayan Bankamız, müşterileri nezdinde Dijital Kanal kullanımını teşvik edecek çözümler geliştirerek kağıt kullanımını asgari düzeyde tutmayı hedeflemektedir.

Akbank, dijital kanal kullanımını teşvik etmenin yanı sıra, yeni nesil Akbank şubeleri ile şube kanalını tercih eden müşteriler için kağıt kullanımını minimize eden self-service, sade, dijital ve mobil müşteri deneyimleri sunmaktadır. Yeni Nesil Satış Servis Modeli ile birlikte kağıt tüketimini azaltacak aşağıdaki yenilikler hayata geçirilmiştir:

- Müşterilerin Bankamızdan kullandıkları ürünlere ilişkin sözleşme ve formların dijital ortamda müşteriler tarafından onaylanmasını mümkün hale getiren Mobilite Bitir Uygulaması, 2017 yılında hayata geçirilmiş ve şubelerde kullanılmaya başlanmıştır. Matbu form ile alınan sözleşmelerin Akbank Direkt üzerinden alınması sağlanarak müşterilere kağıtsız bir deneyim sunulmuş ve 2018 yılında ~2,2 milyon kağıt tasarrufu ile ~185 ağaç kurtarılmıştır.
- Müşteriler, yeni nesil Akbank şubelerinde gişede beklemek yerine, işlemlerini self servis Gişe Ekstrada gerçekleştirebilmektedir. 2018 yılında, daha önce gişeden yapılan ve dekont basılan işlemlerinin %60'ı gişe ekstralara kaydırılarak kağıt tüketimi azaltılmıştır.

Ayrıca, 2018 yılında direkt kanallar üzerinden kullanılan krediler ile 22 milyon kağıt kullanımına karşılık gelen kredi sözleşme ve formları dijital olarak temin edilmeye başlamıştır.

Akbank, müşterileri arasında kağıt tasarrufunun artırılması yönünde farkındalık yaratarak müşterilerinin %72'sine E-Ekstre ile hesap özeti iletmektedir. Kâğıt tasarrufunun yanı sıra atık kâğıtların geri kazanılmasını sağlayarak çevre üzerindeki etkisini istikrarlı bir biçimde azaltmaya 2018'de de devam etmiştir. Bankamızın tüm şube ve Genel Müdürlük arşivlerinin muhafaza edildiği Kınalı Arşiv Merkezi'nde 2018'de 750 ton kâğıt yasal saklama süresi dolduktan sonra imha edilerek geri kazandırılmıştır. Bu şekilde 10.700 ağaç kurtarılmıştır.

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

SU KULLANIMI

ETKİN DOĞAL KAYNAK KULLANIM STRATEJİLERİ

Tüm faaliyetlerini etkin doğal kaynak tüketim stratejisi ışığında şekillendiren Akbank'ın toplum su tüketimi kapsamında çalışanların su kullanımı, temizlik faaliyetleri ve yeşil alanların sulanması bulunmaktadır. İş birimlerinde şebeke suyu kullanan Akbank, üretim şirketlerine kıyasla sınırlı su çekimine sahiptir. Bankamızın su kullanımından önemli derecede etkilenen özel bir su kaynağı bulunmamaktadır.

	2016	2017	2018
Su Tüketimi (m ³ /yıl)	104.519	112.052	120.648

GERİ DÖNÜŞÜM ODAKLI ATIK YÖNETİM POLİTİKASI

Pek çok işlemin elektronik ortamda gerçekleştiği Bankamızda çok sayıda ve çeşitli tiplerde elektrikli ve elektronik cihazlar kullanılmaktadır. Bu cihazların içerisinde ekonomiye kazandırılacak değerli madenler bulunduğu gibi, çevreye zararlı bazı maddeler de bulunmaktadır. Bu nedenle, kullanım ömrü dolan, yenilenen cihazların ekonomiye geri kazandırılması veya çevreye olabilecek etkilerinin azaltılmasına yönelik çeşitli uygulamalar mevcuttur. Akbank, merkez binalarındaki atıkları ayrıştırmak suretiyle toplayarak geri dönüşümünü sağlayan aracı firmalara teslim etmektedir. Örneğin, kullanılmış kâğıt, plastikler, cam ve metaller gibi atıklar bunlar için ayrılmış özel kutularda toplanmakta ve geri kazanıma yönlendirilmektedir. Ayrıca, yemekhane mutfağına ait atık su hattı ile şehir kanalizasyon hattı arasında bulunan yağ tutucular sayesinde atık yağlar toplanmakta ve yağ geri kazanım istasyonuna gönderilerek dönüşümü sağlanmaktadır. Akbank binalarında kullanılan yer döşemelerinin yenilenmesinin gerektiği durumlarda, kullanılacak halı ve diğer yer döşemelerinin çevresel performansları göz önünde bulundurulmaktadır.

TONER KARTUŞU GERİ DÖNÜŞÜMÜ UYGULAMALARI

Yazıcılarda kullanılan toner kartuşları, boşaldıklarında doğru şekilde bertaraf edilmelerse çevreyi olumsuz şekilde etkilemektedir. Bu etkiyi en aza indirmek için Bankamız bünyesinde kullanılan yazıcılardan çıkan boş toner kartuşlarının geri dönüşümü için Ağustos 2010'da bir geri dönüşüm projesi hayata geçirilmiştir. Bu tarihten itibaren, Akbank şubeleri dahil tüm binalarda ortaya çıkan boşalmış kartuşların elektronik atıkları değerlendiren bir kuruluşla gönderilerek geri kazanılmasını sağlanmaktadır. 2018 yılında Entegre Çevre Bilgi Sistemi'ne 256713150 Çevre Kimlik No ile üye olunmuştur. Atık toner kartuşları sistem üzerinden taşıma talebi girilerek Geri dönüşüm firması tarafından Akbank Bankacılık Merkezi'nden teslim alınmaktadır.

2018 yılında toplam 4.784 adet boş toner kartuşu geri dönüşüm firmasına gönderilmiştir.

TEKNOLOJİK ATIKLAR YENİDEN EKONOMİYE KAZANDIRILYOR

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

TEKNOLOJİK ATIK TİPİ VE ADETLER

Tipi	2016		2017		2018	
	Hurda satış	Hibe	Hurda satış	Hibe	Hurda satış	Hibe
PC	45	253	3,983	367	9.571	316
Monitor	166	253	454	367	508	316
Passbook Printer	281	-	254		663	
Dot Matrix Printer	288	-	1.037		42	
Laser Printer	469	4	154		882	
POS Equipment	16.303	-	12.941		35.747	
ATM	337		510		386	
	17.889	510	19.333	734	47.799	632



**TOPLUMA
KATKIMIZ**

KÜLTÜR VE SANAT

Akbank Sanat Galerisi'nde uluslararası alanda tanınmış yerli ve yabancı sanatçıların katıldığı karma sergilerde sanatseverlere çağdaş sanatın seçkin örnekleri sunulmuştur.

AKBANK SANAT

1993 yılında Akbank'ın sanat alanında izlediği yenilikçi ve vizyoner kimliğine bir marka oluşturmak amacıyla kurulmuş olan Akbank Sanat, 2018 yılında 25'inci yaşını kutlamıştır. Türkiye'de çağdaş sanatın gelişimi ve toplumun her katmanından en fazla kişiye ulaşabilmesi sürecinde öncü rolünü devam ettiren ve çağdaş sanat alanında ülkemizin önde gelen kurumlarından biri olan Akbank Sanat tarafından 2018 yılı boyunca sergi, müzik, tiyatro, dans gibi sanat dallarında ülkemizde ve dünyada büyük yankı uyandıran 700'ün üzerinde etkinlik gerçekleştirilmiştir.

KÜLTÜR-SANAT DÜNYASINDA BÜYÜK BEĞENİ TOPLAYAN SERGİLER

Akbank Sanat Galerisi'nde uluslararası alanda tanınmış yerli ve yabancı sanatçıların katıldığı karma sergilerde sanatseverlere çağdaş sanatın seçkin örnekleri sunulmuştur. 2018 yılı boyunca İngiliz sanatçı Susie MacMurray'in "Garip Meyve" (Strange Fruit), Bülent Erkmen'in

"Remix", Tabanlıoğlu Architects ve Mimarlar+Han Tümertekin ofislerinin çalışmalarını kapsayan "ÖTE/DE/Kİ MİMARLIK Sergisi" ve çağdaş sanat alanındaki gelişmeleri desteklemek ve genç sanatçılara destek olmak amacıyla Akbank Sanat ve Resim ve Heykel Müzeleri Derneği iş birliğiyle düzenlenen "Akbank 36. Günümüz Sanatçıları Ödülü Yarışma Sergisi"ne yer verilmiştir. Ayrıca, Akbank Sanat "Bozum Okulu" ile 4. İstanbul Tasarım Bienali'nin altı mekânından birisi olarak yer almıştır.

ÖĞRENCİLERE YÖNELİK KÜLTÜR SANAT ETKİNLİKLERİ

Akbank Sanat'ta gerçekleştirilen her sergi için özel hazırlanan "Güncel Sanat Eğitim Programları" ilkökul, ortaokul ve lise öğrencilerine, hem güncel sanat eserlerini yakından tanıma fırsatı, hem de eğlenceli bir ortamda, sağlıklı malzemelerle, özgürce ve yaratıcı düşünerek farklı sanatsal, kültürel ve sosyal tecrübeler yaşayabilecekleri bir imkân sunmaya devam etmiştir. Bu eğitimlere 2018 yılında 3.000'e yakın çocuk ve genç katılmıştır. Sanatseverlerin buluşma mekânlarından Çok Amaçlı Salon'da "Akbank Sanat 25. Yıl Konserleri" adı altında, her ay Tord Gustavsen Project, Joachim Kühn Trio, The Balanescu Quartet gibi dünyaca ünlü sanatçılar konserler vermiştir. 2018 yılı boyunca

Akbank Sanat'ın yoğun ilgi gören "Felsefe Seminerleri", "Sanat Tarihi Seminerleri" ve Sinemada İnsanlık Halleri" başlıklı Sinema Psikiyatri Seminerleri serileri devam etmiş, "Yeni Medya Söyleşileri" programı yıl sonu itibarıyla başlamıştır.

Akbank Sanat Dans Atölyesi, 2018 yılında da uluslararası alanda birçok başarıya imza atarak Antien Van Mierlo, Ido Batash, Sagi Gross gibi koreograf ve dans eğitimcileriyle atölye çalışmaları gerçekleştirmenin yanı sıra çocuklara ve yetişkinlere yönelik dans eğitimlerine devam edilmiştir. Her sene olduğu gibi, 2018 yılında da gösteriler için açık seçmeler yapılarak ümit vaat eden genç dansçılara modern dans dersleri için burs sağlanmıştır.

"ÇOCUKLARIN TİYATROSU": AKBANK ÇOCUK TİYATROSU

Geçmişten bugüne Türkiye'de potansiyel bir tiyatro seyircisinin oluşmasına önemli katkıları olan ve 2017 yılında 45'inci yaşını kutlayan Akbank Çocuk Tiyatrosu, 2018 yılında Anthony Browne'nin yazdığı, Rachel Barnett'in tiyatroya uyarladığı "Goril" adlı oyunu Londra Polka Theater iş birliğiyle sahnelemeye devam ederek büyük ilgi ve beğeniyle karşılanmaya devam etmiştir. Akbank Çocuk Tiyatrosu Anadolu turnesi kapsamında "Goril" oyunu Gaziantep'te sergilenerek 3.000 çocuğa ulaşılmıştır.



KÜLTÜR VE SANAT

Akbank Sanat, kültür-sanat alanındaki etkinlikleriyle 2018 yılında 105.200 izleyici ağırlamıştır.

Akbank Sanat tarafından 2018 yılında Kelly Grovier'in kaleminden çıkan "Bu Çağdan Geleceğe 100 Yapıt/100 Works of Art That Will Define Our Age" prestij kitabı yayınlanmıştır. 1990'lardan bugüne kadar üretilmiş en önemli 100 sanat yapıtını belirleme yürekliliğini gösteren bu kitap, aynı zamanda çağdaş sanat dünyasında yol almayı sağlayan, kolaylıkla izlenir, entelektüel bir harita olarak öne çıkmaktadır.

28. AKBANK CAZ FESTİVALİ KAPSAMINDA 37 KONSER

28. Akbank Caz Festivali'nde 17-28 Ekim tarihleri arasında 37 ayrı mekanda 37 konser, 3 söyleşi ve 16 atölye çalışması gerçekleştirilmiştir. Festivali yaklaşık 20 bin müziksever izleyerek 100'ün üzerinde sanatçı ağırlanmıştır. Liselerde Caz Atölyeleri kapsamında 2018'de dokuz liseden 1.355 sayıda genç, Ercüment Orkut, Volkan

Topakoğlu ve Ediz Hafızoğlu ile bir araya gelerek caz müziğini ve enstrümanlarını daha yakından tanıma fırsatı bulmuştur.

28. Akbank Caz Festivali, Kampüste Caz Konserleri'ne 2018 yılında da devam etmiştir. Genç neslin önemli isimlerinden olan isimlerinden Evrencan Gündüz ve Uzaylılar, 12-23 Kasım tarihlerinde Edirne, Çanakkale, İzmir, Muğla, Eskişehir, Ankara, Kayseri, Mersin ve Adana'da; 9 ilde 6.500'ün üzerinde üniversite öğrencisi ve davetli ile buluşmuştur.

AKBANK KISA FİLM FESTİVALİ 14 YAŞINDA

Türkiye'de kısa film alanında etkin bir platform oluşturan, yeni fikirleri desteklemeyi ve kısa film kültürüne katkı sağlamayı amaçlayan Akbank 14. Kısa Film Festivali, 19-29 Mart tarihleri arasında yarışma filmlerinin yanı sıra dünya festivallerinde yer alan önemli filmleri, atölye çalışmaları ve söyleşileriyle sinemaseverlere 10 gün boyunca keyifle izleyecekleri bir festival imkânı sunmuştur. Festival süresince 65 ülkeden toplam 1.342 kısa film izleyici ile buluşmuştur. "14. Akbank Kısa

Film Festivali Üniversitelerde" etkinliği kapsamında, Ulusal ve Uluslararası yarışma kapsamında jüri tarafından en iyi film seçilen yapımlar festivalin ardından "Ödüllü Filmler Üniversitelerde" etkinliği ile; 2 Nisan-17 Mayıs tarihleri arasında Edirne'den Van'a, Zonguldak'tan Mersin'e 21 ilde toplam 40 üniversitede gerçekleştirilmiştir. Bu etkinlik ile 900 binin üzerinde üniversite öğrencisine ulaşılmıştır.

CONTEMPORARY İSTANBUL SANAT FUARI, "İMGE ŞEYLERE" EV SAHİPLİĞİ YAPTI

Contemporary Istanbul Sanat Fuarı 2018 yılında 20-23 Eylül tarihleri arasında gerçekleşmiştir. Akbank Sanat Standı, Amerikalı sanatçı Tommy Hartung'un "İmge Şeyler" başlıklı sergisine ev sahipliği yapmıştır. Küratörlüğünü Hasan Bülent Kahraman'ın yaptığı sergide sanatçının 3 video eseri sergilenmiştir. Yeni Medya alanının önde gelen isimlerinden Tommy Hartung, interaktif işleri ile izleyicilerle buluşturulmuştur. 2018 yılında Akbank Sanat etkinliklerine 105.200 izleyici katılmıştır.

EĞİTİM

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

AKADEMİ VE FİNANS SEKTÖRÜ ARASINDA GÜÇLÜ BİR KÖPRÜ: CENTER OF EXCELLENCE IN FINANCE (CEF)

Sabancı Üniversitesi bünyesinde Akbank kurucu sponsorluğunda 2016 yılında hayata geçirilen Center of Excellence in Finance (CEF); akademisyenler, finans piyasası aktörleri ve yatırımcıları bir araya getirip, temel bilgileri gerçek hayatta da kullanılabilir uygulamalara dönüştürmek için hizmet vermektedir. CEF, 2018 yılı boyunca da gerçekleştirdiği sertifika programları, seminerler ve yayınladığı araştırma raporları ile akademi, finans sektörü, politika belirleyiciler ve reel sektör arasında köprü olmaya devam etmiştir.

"AKBANK EKONOMİNİN KAHRAMANI ÇOCUKLAR" PROJESİ

Akbank; finansal okuryazarlığın artırılması ve tasarrufun teşvik edilmesi hedefleri doğrultusunda 2012 yılında "Akbank Ekonominin Kahramanı Çocuklar" Projesi'ni hayata geçirmiştir. Kalıcı alışkanlıkların kazanıldığı yaşlarda çocuklara ulaşmaya odaklanan program kapsamında web sitesi, etkinliklere özel kutu oyunu, tasarruf

afişleri ve sertifikalar gibi özel proje içerikleri oluşturulmuştur. Akbanklı Gönüllüler tarafından hayata geçirilen sınıf içi etkinlikleri sonunda öğrencilere Akbank Uğurböceği Kumbarası "Kumbirik" hediye edilmiş, çocuklar çok sevdiği "Kumbirik"ler ile tasarruf için ilk adımlarını atmıştır.

AKBANK DÜŞÜNCE KULÜBÜ 10 YAŞINDA

Akbank tarafından, sürekli gelişim ve yenilikçiliğin en önemli paydaşlarından olan gençlere yaratıcı bir platform sağlamak, gençlerle birlikte düşünmek ve Türkiye'nin geleceği için birlikte değer yaratmak amacıyla 2008 yılında kurulan "Akbank Düşünce Kulübü" 2018 yılında 10. dönemini kutlamıştır. Tüm Türkiye'den 3. sınıftaki üniversite öğrencilerinin başvurusuna açık olan Kulübe yeni katılan öğrenciler, her yıl kendilerine verilen tema üzerine projeler hazırlamıştır. Bu projeler; akademisyenler, uzmanlar ve Akbank üst yöneticilerinden oluşan özel bir jüri tarafından değerlendirilirken, en beğenilen çalışmayı üreten üye Harvard Üniversitesi Yaz Okulu bursu ile ödüllendirilmiştir.

AİLE ŞİRKETLERİNİN SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ İÇİN AKBANK AİLE ŞİRKETLERİ AKADEMİSİ

Sabancı Üniversitesi Yönetici Geliştirme Birimi (EDU) iş birliğiyle hazırlanan "Akbank Aile Şirketleri Akademisi" 2018 yılsonu itibarıyla 12. kez gerçekleştirilmiştir. Program, Akbank müşterilerinin yanı sıra sektörün önde gelen firmalarının talebi üzerine distribütör/bayileri için de düzenlenmiştir. Akbank Aile Şirketleri Akademisi ile şirketin kurumsallaşmasını hedefleyen, akademik eğitim ile günceli yakalamak isteyen, şirket yönetimini yeni jenerasyona devretmeyi planlayan aile şirketleri hedeflenmiştir. Program kapsamında stratejik yönetimden iş geliştirme ve inovasyona, kurumsallaşmadan finansa, şirketlerde iyi yönetim uygulamalarından hukuki konulara ve insan kaynağı yönetimine kadar pek çok konu ele alınmıştır.

+900 bin

"14. Akbank Kısa Film Festivali Üniversitelerde" etkinliği ile 900 binin üzerinde üniversite öğrencisine ulaşılmıştır.

GİRİŞİMCİLİK

Akbank'ın Endeavor Türkiye ile birlikte 2015 yılında başlattığı girişimcilik programı CaseCampus, 2018 yılında da geniş katılımcı kitleleriyle genç girişimci adaylarıyla buluşmaya devam etmiştir.

Akbank, ülkemizde girişimcilik kültürünün yaygınlaşmasına, daha fazla girişimci yetiştirilmesine ve girişimciler için fırsatların artırılmasına yönelik çalışmalarını desteklemeye 2018'de de devam etmiştir. Bu kapsamdaki çalışmalardan örnekler aşağıda yer almaktadır:

GENÇ GİRİŞİMCİ ADAYLAR İÇİN "CASECAMPUS PROGRAMI"

Akbank'ın Endeavor Türkiye ile birlikte 2015 yılında başlattığı girişimcilik programı CaseCampus, 2018 yılında da geniş katılımcı kitleleriyle genç girişimci adaylarıyla buluşmaya devam etmiştir. İlkbahar ve sonbahar olarak iki dönemde hayata geçirilen projede "hiçbir eğitim 'vaka' kadar öğretici olamaz" ilkesi ışığında Türkiye'nin önde gelen örnek girişimcilerinin gerçek öykü ve ikilemeleriyle katılımcılara inovatif bir eğitim ve öğretim fırsatı sunulması hedeflenmiştir.

Program, girişimciliği bir kariyer seçeneği olarak düşünen, 30 yaşını aşmamış üniversite lisans 3. ve 4. sınıf öğrencileri ile lisans üstü öğrencilerini ve bu programlardan son 5 yıl içinde mezun olmuş gençleri başarılı Endeavor Girişimcileri'yle yepyeni ve inovatif, uygulamalı öğrenim ve networking ortamında buluşturmaktadır.

TÜRKİYE GİRİŞİMCİLİK EKOSİSTEMİNE KATKI: STARTUPCAMPUS GİRİŞİMCİLİK PROGRAMI

Akbank ve Endeavor Türkiye'nin son 3 yıldır hayata geçirdiği genç girişimcilik programı CaseCampus'te, kurulan girişimlerin başarı hikayelerinden yola çıkılarak, büyüme yolundaki girişimler desteklenmektedir. Genç girişimciler StartUpCampus Programı'nda işlerini büyütmeye yolunda eğitim ve atölye çalışmaları ile mentorluk sürecine dahil

olmaktadırlar. StartUpCampus Programı, girişimciliği bir kariyer yolu olarak seçmiş, şirketini kurmuş veya erken aşama ürününü pazara sunup ilk satışını gerçekleştirmiş, 35 yaşın altındaki girişimciler için 10 haftalık program kapsamında gerçekleştirilmektedir.

GÖNÜLLÜLÜK

2018 yılında Haziran-Kasım ayları arasında dördüncü kez hayata geçirilen "Şehrin İyi Hali" projesi kapsamında; iş birliği yapılan sivil toplum kuruluşu (STK) sayısı 5'ten 10'a çıkarılmış, 9.000 gencin başvurduğu proje sonunda gönüllülük etkinliklerinde 2.600 genç yer almıştır.

TOPLUMSAL DEĞER YARATMAYA ODAKLANAN AKBANKLI GÖNÜLLÜLER

Akbanklı Gönüllüler; Türkiye'nin dört bir yanındaki Akbanklılar, onların aileleri, müşterileri ve iş ortakları ile birlikte topluma katkı projeleri yürütmeyi hedefleyen bir platformdur. Gönüllülük sisteminin başrol oyuncularını Türkiye'nin dört bir yanındaki Akbanklı Gönüllüler'dir. Akbanklı Gönüllülerin liderliğinde; yaşadıkları bölgelerde yerel halk, sivil toplum kuruluşları ve yerel yönetimler ile birlikte çalışmakta, toplumsal sorunlar için projeler geliştirilmekte ve çözümün bir parçası olma hedefi gözetilmektedir.

ŞEHİRİN İYİ HALİ

Şehrin İyi Hali her yıl tüm Türkiye'den üniversiteli gençleri, sivil toplum kuruluşları iş birliği ile düzenlenen sosyal sorumluluk projelerinde gönüllü olmaya davet eden bir projedir. Proje ile 18-26 yaş aralığında yer alan üniversiteli (ön

lisans, lisans, üst lisans) gençlere sivil toplum kuruluşları ile tanışma ve gönüllülük çalışmalarında görev alma fırsatı sunulmaktadır.

2018 yılında Haziran-Kasım ayları arasında dördüncü kez hayata geçirilen proje kapsamında; iş birliği yapılan sivil toplum kuruluşu (STK) sayısı 5'ten 10'a çıkarılmış, 9.000 gencin başvurduğu proje sonunda gönüllülük etkinliklerinde 2.600 genç yer almıştır. Gönüllü gençler; okul boyama, engellilerle spor etkinlikleri, yaşlılarla hobi atölyeleri, devlet koruması altındaki gençlerle birlikte etkinlikler, kıyı temizliği, evsizlere çorba dağıtımı, barınak hayvanlarının bakımı, işaret dili atölyesi gibi birbirinden farklı alanlarda sosyal sorumluluk projelerine katılmışlardır. 24 Kasım'da Volkswagen Arena'da gerçekleşen Kalben Konseri'nde Gönüllü Gençler Akbank'ın misafiri olarak bir araya gelmişlerdir.

TOPLUMSAL FAYDA GÖZETEN BAĞIŞLAR

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

2018 yılında Bankamız aracılığıyla 30'un üzerinde dernek ve vakfa 27.528.125 TL, 342.122 ABD Doları ve 49.088 Avro tutarında bağış yapılmıştır. Akbank müşterilerinin hesap ya da kredi kartlarından yaptıkları bağış amaçlı ödemelerden herhangi ücret alınmamaktadır.

GRI İÇERİK ENDEKSİ (GRI CONTENT INDEX)



This service was performed on the Turkish version of the report.

Bu Rapor, Akbank'ın 1 Ocak 2018-31 Aralık 2018 tarihleri arasındaki sosyal, çevresel ve ekonomik performansını iyileştirmeye yönelik uygulamalarını ve bu uygulamaların sonuçlarını içermektedir. Bu rapor, GRI standartları "kapsamlı" seçeneğine uyumlu olarak hazırlanmıştır. Aşağıdaki tablo raporda açıklanan bilgilere daha kolay ulaşılması için hazırlanmıştır.

Öncelikli Bildirimler Hizmeti Kapsamında GRI, GRI İçerik Endeksi'nin açıklayıcılığını ve 102-40 ile 102-49 arasındaki bildirimler için referansların rapor içerisinde uygun biçimde yerleştirilip, yerleştirilmediğini kontrol etmiştir.

GRI Göstergesi

Yanıt ve Sayfa Numarası

GRI 101: Temel 2016

(GRI 101 gösterge içermemektedir.)

Kurum Profili

GRI 102: Genel Göstergeler 2016

102-1	AKBANK T.A.Ş.
102-2	Akbank Hakkında, sf. 12-22
102-3	Akbank Hakkında, sf. 12-22
102-4	Akbank Hakkında, sf. 12-22
102-5	Akbank Hakkında, sf. 12-22
102-6	Akbank Hakkında, sf. 12-22
102-7	Akbank Hakkında, sf. 12-22
102-8	Fark Yaratan Ekibimiz, sf. 64-80
102-9	Tedarik Zincir Yönetimi, sf. 30
102-10	Raporlama döneminde bir belirgin bir değişiklik yaşanmamıştır.
102-11	Risk Yönetim ve Yasal Uyum, sf. 42-50
102-12	Üye olduğumuz dernek ve birlikler, imzacısı olduğumuz girişimler, sf. 34
102-13	Üye olduğumuz dernek ve birlikler, imzacısı olduğumuz girişimler, sf. 34

Stratejiler

GRI 102: Genel Göstergeler 2016

102-14	Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı, Genel Müdür'ün Mesajı, sf. 2-5
102-15	Risk Yönetim ve Yasal Uyum, sf. 42-50

Etik ve Dürüstlük

GRI 102: Genel Göstergeler 2016

102-16	Akbank'ın Kurumsal Temelleri, Vizyon ve Misyon, sf. 14-15
--------	---

Yönetişim

GRI 102: Genel Göstergeler 2016

102-17	Çalışanların Görüş ve Önerileri Bildirme Mekanizmaları, sf. 79
102-18	Akbank'ta Kurumsal Yönetim, sf. 36-42
102-19	Akbank'ta Kurumsal Yönetim, sf. 36-42
102-20	Akbank'ta Kurumsal Yönetim, sf. 36-42
102-21	Akbank'ta Kurumsal Yönetim, sf. 36-42
102-22	Akbank'ta Kurumsal Yönetim, sf. 36-42
102-23	Akbank'ta Kurumsal Yönetim, sf. 36-42
102-24	Akbank'ta Kurumsal Yönetim, sf. 36-42
102-25	Risk Yönetimi ve Yasal Uyum, sf. 42-50
102-26	Akbank'ta Kurumsal Yönetim, sf. 36-42
102-27	Akbank'ta Kurumsal Yönetim, sf. 36-42
102-28	Akbank'ta Kurumsal Yönetim, sf. 36-42
102-29	Akbank'ta Kurumsal Yönetim, sf. 36-42
102-30	Risk Yönetim ve Yasal Uyum, sf. 42-50
102-31	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 26-36
102-32	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 26-36
102-33	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 26-36
102-34	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 26-36
102-35	Fark Yaratan Ekibimiz, sf. 64-80
102-36	Fark Yaratan Ekibimiz, sf. 64-80
102-37	Fark Yaratan Ekibimiz, sf. 64-80
102-38	Fark Yaratan Ekibimiz, sf. 64-80
102-39	Fark Yaratan Ekibimiz, sf. 64-80

Paydaş Katılımı

GRI 102: Genel Göstergeler 2016

102-40	Paydaşlarımızla Diyalog, sf. 32-33
102-41	Toplu İş Sözleşmesi, sf. 71
102-42	Paydaşlarımızla Diyalog, sf. 32-33
102-43	Paydaşlarımızla Diyalog, sf. 32-33
102-44	Unsurların Önceliklendirmesi Çalışması, sf. 28

GRI İÇERİK ENDEKSİ (GRI CONTENT INDEX)

Raporlama	
GRI 102: Genel Göstergeler 2016	
102-45	Rapor Hakkında, sf. 23-25
102-46	Rapor Hakkında, sf. 23-25
102-47	Unsurların Önceliklendirmesi Çalışması, sf. 28
102-48	Rapor Hakkında, sf. 23-25
102-49	Unsurların Önceliklendirmesi Çalışması, sf. 28
102-50	Rapor Hakkında, sf.23-25
102-51	Rapor Hakkında, sf.23-25
102-52	Rapor Hakkında, sf. 23-25
102-53	Künye, sf. 102
102-54	Rapor Hakkında, sf. 23
102-55	GRI Endeksi, sf. 90-98
102-56	Rapordaki veriler dış denetime tabi tutulmamıştır.
GRI 200: Ekonomik Standartlar Serisi 2016	
Ekonomik Performans (Öncelikli Konu)	
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	
103-1	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 26-36
103-2	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 26-36
103-3	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 26-36
GRI 201: Ekonomik Performans 2016	
201-1	Akbank Hakkında, sf. 12-22
201-2	Akbank Hakkında, sf. 12-22
201-3	Akbank Hakkında, sf. 12-22
201-4	Akbank Hakkında, sf. 12-22
Piyasa Durumu (Öncelikli Konu)	
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	
103-1	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 26-36
103-2	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 26-36
103-3	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 26-36
GRI 202: Piyasa Durumu 2016	
202-2	Tüm Akbank Yöneticileri Türkiye Cumhuriyeti Vatandaşı'dır.

Dolaylı Ekonomik Etki (Öncelikli Konu)	
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	
103-1	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 26-36
103-2	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 26-36
103-3	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 26-36
GRI 203: Dolaylı Ekonomik Etki 2016	
203-1	Müşterilerimize Kattığımız Değer, sf.50-64, Topluma Katkımız, sf. 84-90
203-2	Müşterilerimize Kattığımız Değer, sf.50-64, Topluma Katkımız, sf. 84-90
Sorumlu Tedarik Uygulamaları (Öncelikli Konu)	
GRI 103:Yönetim Yaklaşımı 2016	
103-1	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 26-32
103-2	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 26-32
103-3	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 26-32
GRI 204: Sorumlu Tedarik Uygulamaları 2016	
204-1	Tedarik Zincir Yönetimi, sf. 30
GRI 308: Tedarikçilerin Çevresel Denetimi 2016	
308-1	Tedarik Zincir Yönetimi, sf. 30
308-2	Tedarik Zincir Yönetimi, sf. 30
GRI 408: Çocuk Emeği 2016	
408-1	Tedarik Zincir Yönetimi, sf. 30
GRI 409: Zorla Çalıştırma 2016	
409-1	Tedarik Zincir Yönetimi, sf. 30
GRI 414: Tedarikçinin Toplumsal Denetimi 2016	
414-1	Tedarik Zincir Yönetimi, sf. 30
414-2	Tedarik Zincir Yönetimi, sf. 30

GRI İÇERİK ENDEKSİ (GRI CONTENT INDEX)

Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele (Öncelikli Konu)

GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016

103-1	Risk Yönetimi ve Yasal Uyum, sf. 42-50
103-2	Risk Yönetimi ve Yasal Uyum, sf. 42-50
103-3	Risk Yönetimi ve Yasal Uyum, sf. 42-50

GRI 205: Yolsuzlukla Mücadele 2016

205-1	Risk Yönetimi ve Yasal Uyum, sf. 42-50
205-2	Risk Yönetimi ve Yasal Uyum, sf. 42-50
205-3	Risk Yönetimi ve Yasal Uyum, sf. 42-50

GRI 300: Çevresel Standart Serisi 2016

Enerji (Öncelikli Konu)

GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016

103-1	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 80-84
103-2	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 80-84
103-3	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 80-84

GRI 302: Enerji 2016

302-1	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 80-84
302-2	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 80-84
302-3	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 80-84
302-4	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 80-84
302-5	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 80-84

Su Tüketimi (Öncelikli Konu)

GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016

103-1	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 80-84
103-2	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 80-84
103-3	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 80-84

GRI:303 Su 2016

303-1	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 80-84
303-2	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 80-84
303-3	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 80-84

Emisyonlar (Öncelikli Konu)

GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016

103-1	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 80-84
103-2	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 80-84
103-3	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 80-84

GRI 305: Emisyonlar 2016

305-1	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 80-84
305-2	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 80-84
305-3	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 80-84
305-4	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 80-84
305-5	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 80-84
305-6	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 80-84
305-7	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 80-84

Atıklar (Öncelikli Konu)

GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016

103-1	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 80-84
103-2	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 80-84
103-3	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 80-84

GRI 306: Atıklar 2016

306-1	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 80-84
306-2	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 80-84

GRI 400: Sosyal Standart Serisi 2016

İstihdam (Öncelikli Konu)

GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016

103-1	Fark Yaratan Ekibimiz, sf.64-80
103-2	Fark Yaratan Ekibimiz, sf.64-80
103-3	Fark Yaratan Ekibimiz, sf.64-80

GRI 401: İstihdam 2016

401-1	Fark Yaratan Ekibimiz, sf.64-80
401-2	Fark Yaratan Ekibimiz, sf.64-80

GRI İÇERİK ENDEKSİ (GRI CONTENT INDEX)

Yönetim-Çalışan İlişkileri (Öncelikli Konu)

GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016

103-1	Fark Yaratan Ekibimiz, sf.64-80
103-2	Fark Yaratan Ekibimiz, sf.64-80
103-3	Fark Yaratan Ekibimiz, sf.64-80

GRI 402: Yönetim ve Çalışan İlişkileri 2016

402-1	Fark Yaratan Ekibimiz, sf.64-80
402-2	Fark Yaratan Ekibimiz, sf.64-80

İş Sağlığı ve Güvenliği (Öncelikli Konu)

GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016

103-1	Fark Yaratan Ekibimiz, sf.64-80
103-2	Fark Yaratan Ekibimiz, sf.64-80
103-3	Fark Yaratan Ekibimiz, sf.64-80

GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2016

403-1	Fark Yaratan Ekibimiz, sf.64-80
403-2	Fark Yaratan Ekibimiz, sf.64-80
403-3	Fark Yaratan Ekibimiz, sf.64-80
403-4	Fark Yaratan Ekibimiz, sf.64-80

Mesleki Eğitim (Öncelikli Konu)

GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016

103-1	Fark Yaratan Ekibimiz, sf.64-80
103-2	Fark Yaratan Ekibimiz, sf.64-80
103-3	Fark Yaratan Ekibimiz, sf.64-80

GRI 404: Mesleki Eğitim 2016

404-1	Fark Yaratan Ekibimiz, sf.64-80
404-2	Fark Yaratan Ekibimiz, sf.64-80
404-3	Fark Yaratan Ekibimiz, sf.64-80

GRI 407: Toplu Sözleşme ve Örgütlenme Özgürlüğü 2016

407-1	Fark Yaratan Ekibimiz, sf.64-80
-------	---------------------------------

Farklılık ve Fırsat Eşitliği (Öncelikli Konu)

GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016

103-1	Fark Yaratan Ekibimiz, sf.64-80
103-2	Fark Yaratan Ekibimiz, sf.64-80
103-3	Fark Yaratan Ekibimiz, sf.64-80

GRI 405: Farklılık ve Fırsat Eşitliği 2016

405-2	Fark Yaratan Ekibimiz, sf.64-80
-------	---------------------------------

Ayrımcılıkla Mücadele (Öncelikli Konu)

GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016

103-1	Fark Yaratan Ekibimiz, sf.64-80
103-2	Fark Yaratan Ekibimiz, sf.64-80
103-3	Fark Yaratan Ekibimiz, sf.64-80

GRI 406: Ayrımcılıkla Mücadele 2016

406-1	Fark Yaratan Ekibimiz, sf.64-80
-------	---------------------------------

Pazarlama ve Etiketleme (Öncelikli Konu)

GRI 103: Yönetim Yaklaşımı

103-1	Müşterilerimize Kattığımız Değer, sf. 50-64
103-2	Müşterilerimize Kattığımız Değer, sf. 50-64
103-3	Müşterilerimize Kattığımız Değer, sf. 50-64

GRI 417: Pazarlama ve Etiketleme 2016

417-1	Müşterilerimize Kattığımız Değer, sf. 50-64
417-2	Müşterilerimize Kattığımız Değer, sf. 50-64
417-3	Müşterilerimize Kattığımız Değer, sf. 50-64

Bilgi Güvenliği (Öncelikli Konu)

GRI 103: Yönetim Yaklaşımı

103-1	Müşterilerimize Kattığımız Değer, sf. 50-64
103-2	Müşterilerimize Kattığımız Değer, sf. 50-64
103-3	Müşterilerimize Kattığımız Değer, sf. 50-64

GRI 418: Bilgi Güvenliği 2016

418-1	Müşterilerimize Kattığımız Değer, sf. 50-64
-------	---

GRI İÇERİK ENDEKSİ (GRI CONTENT INDEX)

Müşteri Memnuniyetini Artırmak (Öncelikli Konu)

103-1	Müşterilerimize Kattığımız Değer, sf. 50-64
103-2	Müşterilerimize Kattığımız Değer, sf. 50-64
103-3	Müşterilerimize Kattığımız Değer, sf. 50-64

Finansal Hizmetlere Erişimin Artırılması (Öncelikli Konu)

GRI 103: Yönetim Yaklaşımı

103-1	Müşterilerimize Kattığımız Değer, sf. 50-64
103-2	Müşterilerimize Kattığımız Değer, sf. 50-64
103-3	Müşterilerimize Kattığımız Değer, sf. 50-64

Kurumsal Yönetim Uygulamalarının Geliştirilmesi (Öncelikli Konu)

GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016

103-1	Akbank'ta Kurumsal Yönetim, sf. 36-42
103-2	Akbank'ta Kurumsal Yönetim, sf. 36-42
103-3	Akbank'ta Kurumsal Yönetim, sf. 36-42

KADININ GÜÇLENMESİ PRENSİPLERİ (WEPS) İLERLEME RAPORU GRI İÇERİK İLİŞKİSİ

Kadının Güçlenmesi Prensipleri WEPS 6 İlkeleri

GRI Standards Bildirimleri

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

BM KÜRESEL İLKELER SÖZLEŞMESİ ENDEKSİ

Akbank, 2007'de Birleşmiş Milletler Küresel Sözleşmesi İlkeleri'ne (BMKİS) imza atarak Türk bankacılık sektörüne öncülük yapmıştır. Aşağıdaki tablo, BMKİS'e imzacı olmanın bir gereği olarak Akbank'ın hayata geçirdiği uygulamalar ve performans bilgilerinin 2018 Sürdürülebilirlik Raporu'ndaki yerlerini göstermektedir. Her bir ilke hakkında rapor içinde açıklanan bilgiler, aşağıdaki tablo kullanılarak bulunabilir.

BM KÜRESEL İLKELER SÖZLEŞMESİ İLKELERİ PERFORMANS BİLGİLERİNİN RAPORDA BULUNDUĞU SAYFA

İNSAN HAKLARI

İlke 1. İşletmeler uluslararası geçerliliğe sahip insan haklarına destek olmalı ve saygı göstermelidir.
Sayfa:12-22

İlke 2. İşletmeler insan hakları suçlarına ortak olmamak için gerekli tüm tedbirleri almalıdır.
Sayfa: 12-22

İŞGÜCÜ

İlke 3. İşletmeler sendika ve toplu iş sözleşmesi özgürlüğüne,
Sayfa: 64-80

İlke 4. Zorla çalıştırma ve angaryanın her türünün ortadan kaldırılmasına
Sayfa: 64-80

İlke 5. Çocuk istihdamının tamamen ortadan kaldırılmasına
Sayfa: 64-80

İlke 6. İşe alma ve meslek konusundaki ayrımcılığın ortadan kaldırılmasına azami önem vermelidir.
Sayfa: 64-80

ÇEVRE

İlke 7. İşletmeler çevresel zorluklarla ilgili olarak temkinli yaklaşımı desteklemeli,
Sayfa:80-84

İlke 8. Çevresel sorumluluğu artıracak her türlü faaliyete ve oluşuma destek vermeli
Sayfa: 80-84

İlke 9. Çevre dostu teknolojilerin geliştirilmesini ve yaygınlaştırılmasını teşvik etmelidir.
Sayfa: 80-84

YOLSUZLUKLA MÜCADELE

İlke 10. İşletmeler rüşvet ve haraç dahil her türlü yolsuzlukla savaşmalıdır.
Sayfa:42-50

BİRLEŞMİŞ MİLLETLER SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA HEDEFLERİ VE AKBANK

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



Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri	İlgili Bölüm
4 Nitelikli Eğitim	Fark Yaratın Ekibimiz, sf.64-80
5 Toplumsal Cinsiyet Eşitliği	Fark Yaratın Ekibimiz, sf.64-80
6 Temiz Su Hijyen ve Halk Sağlığı	Operasyonlarımız ve Çevre sf.80-84
7 Erişilebilir ve Temiz Enerji	Operasyonlarımız ve Çevre sf.80-84
8 İnsana Yakışır İş ve Büyüme	Fark Yaratın Ekibimiz, sf.64-80
9 Sanayi İnovasyonu ve Altyapı	Müşterilerimize Kattığımız Değer, sf.50-64
11 Sürdürülebilir Şehir ve Yaşam Alanları	Müşterilerimize Kattığımız Değer, sf.50-64
12 Sorumlu Tüketim ve Üretim	Müşterilerimize Kattığımız Değer, sf.50-64
13 İklim Eylemi	Operasyonlarımız ve Çevre sf.80-84
15 Karasal Yaşam	Operasyonlarımız ve Çevre sf.80-84
17 Hedefler İçin Ortaklıklar	Akbank'ta Kurumsal Yönetim, sf.36-42

KÜNYE

AKBANK T.A.Ş. GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

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

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

Akbank Sürdürülebilirlik Raporu ("Rapor") sadece bilgilendirme amaçlı olarak hazırlanmış olup herhangi bir yatırım kararı için temel oluşturmamaktadır.

Bu Raporda yer alan içerik ve bilgiler, raporun hazırlandığı zaman diliminde doğru ve güvenilir olduğuna inanılan bilgiler ve kaynaklar kullanılarak hazırlanmış olup bu raporda yer alan bilgi ve içerik herhangi bir beyan, garanti ve/veya taahhüt olarak yorumlanamayacağı gibi Rapor'da yer alan bilgi ve içeriğin eksiksiz ve değişmez olduğu garanti edilmemektedir.

Rapor'un her hakkı Akbank'a aittir.

GENEL MÜDÜRLÜK

Sabancı Center, 4. Levent 34330 İstanbul

Telefon: (0212) 385 55 55

Faks 1: (0212) 319 52 52

Faks 2: (0212) 269 77 87

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