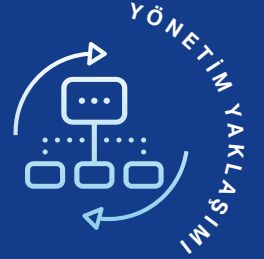


2 0 2 0

ENTEĞRE RAPORU



İkinci
Yüzyılımıza
Hazırız



2 0 2 0
ENTEGRE RAPORU

İçindekiler

Sunuş	04
Rapor Hakkında	05
Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı	06
Genel Müdür'ün Mesajı	08
İş Bankası Hakkında	10
İş Bankası'nda Sürdürülebilirlik	26
İş Bankası Bankacılığı	28
Finansal Performans ve Kârlılık	46
Yönetim Yaklaşımı	52
Kusursuz Müşteri Deneyimi	66
Sorumlu Bankacılık	82
Mutlu ve Üretken Çalışanlar	102
Sorumlu Operasyonlar	122
Toplum için Pozitif Değer	132
Ekler	144
Bağımsız Güvence Raporu	157
GRI İçerik Endeksi	160

Sunuş

Geleceğin Bankası

İş Bankası, üçüncü entegre raporunun temasını “geleceğin bankası” olarak belirlemiştir. 2024 yılında 100. yaşını kutlayacak olan ve ikinci yüzyılına hazırlanan İş Bankası, 2020 yılı Entegre Raporu ile İş Bankası Bankacılığı olarak adlandırılan değer yaratma modelinin ikinci yüzyılında nasıl bir vizyonla yönetileceğine ışık tutmayı hedeflemektedir. Banka, “geleceğin bankası” vizyonunun tüm iş birimlerinde değer yaratma modeline nasıl entegre edildiğini anlatmak ve gelecek vizyonunu paydaşlarına aktarmak için 2020 Raporunda icra kurulu üyelerinin görüşlerine de yer vermiştir.

İş Bankası, Türkiye'nin en köklü bankalarından biri olarak tüm paydaşları ve ülke ekonomisi için yarattığı sürdürülebilir ve paylaşılabılır değeri, 7 ana odak noktasında raporlamaktadır.

Finansal Performans ve Kârlılık bölümünde finans sektörünü bekleyen değişimler ve sürdürülebilir finansal performans için İş Bankası'nın hedefleri paylaşılmaktadır.

Yönetim Yaklaşımı bölümü Banka'nın etik ve ilkel bankacılık anlayışı ve yönetim esaslarını özetlemektedir.

Kusursuz Müşteri Deneyimi bölümünde, geleceğin bankacılığını şekillendirecek gelişmeler karşısında, İş Bankası'nın yaklaşımı, dijitalleşme ve müşteri deneyimi konusunda sürdürülen çalışmalara yer verilmiştir.

Sorumlu Bankacılık, İş Bankası'nın ürün ve hizmetlerini sunarken dikkate aldığı kapsayıcılık, yeşil ekonominin desteklenmesi, tasarruf bilincinin artırılması konularındaki performansını sunmaktadır.

Mutlu ve Üretken Çalışanlar, İş Bankacılarının geleceğin bankacılığı yetkinliklerine nasıl hazırlandığını, Banka'nın toplumsal cinsiyet eşitliği yaklaşımını da dikkate alarak raporlamaktadır.

Sorumlu Operasyonlar bölümünde Banka'nın operasyonlarının olumsuz etkilerini asgari seviyelerde tutmak ve sahip olduğu çalışma standartlarını tedarik zincirinde yaygınlaştırmak için geliştirdiği proje ve uygulamalara yer verilmiştir.

Toplum için Pozitif Değer, İş Bankası'nın sosyal sorumluluk vizyonunu ve bu vizyon ile gerçekleştirdiği toplumsal refah projelerinin bir özetini sunmaktadır.

İş Bankası'nda Sürdürülebilirlik bölümü, Banka'nın entegre sürdürülebilirlik yaklaşımı olan İş Bankası Bankacılığı ile değer yaratma sürecini açıklamaktadır. Bu bölümde ayrıca desteklenen sürdürülebilirlik girişimleri, paydaşlarla iletişim ve katkı sağlanan BM Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına da yer verilmiştir. 2020 yılı tüm dünyada COVID-19 salgınının gölgesinde geçmiştir. Bu nedenle, 2020 yılı raporunda salgın kapsamında İş Bankası'nın çalışanları ve müşterileri için aldığı önlemler de ayrı bir bölümde raporlanmıştır.

İş Bankası iş modelinin temelinde yer alan sürdürülebilirliği bütüncül bir yaklaşımla kurumsal stratejisinin ana odak noktalarından biri olarak konumlandırmıştır. Banka, bu yöndeki tüm çalışmalarını üst düzey yönetimin sahipliğinde, tüm çalışanlarının katılımıyla yürütmektedir. Banka, geleceğin bankası vizyonu ile sürdürülebilirlik alanındaki risk ve fırsatlarını sürekli değerlendirmeye ve bu alandaki performansını geliştirmeye devam edecektir.

Rapor Hakkında

2024 yılında 100. yaşını kutlayacak olan ve ikinci yüzyılına “kapsayıcı ve katılımcı bir yaklaşımla sürdürülebilir değer yaratarak geleceğin bankası olma” vizyonuyla hazırlanan İş Bankası, 2020 yılı Entegre Raporunu bu tema çerçevesinde hazırladı. Raporda yer alan yönetici görüşleri, İş Bankası'nın entegre sürdürülebilirlik yaklaşımı olan İş Bankası Bankacılığı'nın ikinci yüzyılında nasıl bir vizyonla yönetileceğine ışık tutmayı hedeflemektedir.

İş Bankası'nın üçüncü entegre raporu, Banka'nın finansal ve finansal olmayan sermaye öğelerini bir arada ele alarak sürdürülebilir ve paylaşılabılır değer yaratmaya odaklanan yaklaşımıyla yürüttüğü çalışmalarını hakkında güncel bilgi sunmaktadır. İş Bankası'nın tüm paydaşları için yarattığı değer, değer yaratma sürecinde karşılaştığı risk ve fırsatlar ile Banka'nın sürdürülebilirlik önceliklerinin iş süreçlerine entegrasyonu 2020 Entegre Raporu'nun içeriğini oluşturmaktadır.

2020 yılı Entegre Raporunda, tüm dünyayı etkisi altına alan COVID-19 salgını ve salgın kapsamında İş Bankası'nda çalışanların sağlığı, müşteri hizmetleri ve iş devamlılığı alanlarında alınan tedbirlerin açıklandığı ayrı bir bölüm de yer almaktadır (Bk. Koronavirüs (COVID-19) Salgını ile Mücadele, s. 18).

İş Bankası 2020 Entegre Raporu, Banka'nın 1 Ocak 2020-31 Aralık 2020 dönemine ilişkin sürdürülebilirlik performansını sunmaktadır. Rapor İş Bankası'nın Türkiye'deki faaliyetlerini kapsamaktadır. Banka'nın iştirakleri ve yurt dışı operasyonları raporlama kapsamı dışındadır.

İş Bankası Entegre Raporu, Uluslararası Entegre Raporlama Konseyi'nin (IIRC) Entegre Raporlama Çerçevesi'ne (<IR> Framework) uyumludur. 2020 Entegre Raporu, Küresel Raporlama Girişimi (GRI) tarafından yayımlanan GRI Standards-Kapsamlı (comprehensive) uygulama düzeyinde hazırlanmıştır (Bk. GRI Standartları İçerik Endeksi, s. 160). Rapor içeriği oluşturulurken GRI'nın Finansal Hizmetler sektör ekinden, Sürdürülebilirlik Muhasebesi Standartları Kurulu (Sustainability Accounting Standards Board - SASB) Ticari Bankalar için Geçici Standart (Provisional Standard for Commercial Banks) rehberinden ve Birleşmiş Milletler Çevre Programı Finans Girişimi'nin (UNEP FI) Sorumlu Bankacılık İlkeleri Rehberinden de faydalanılmıştır.

Raporda açıklanan başlıca göstergeler sınırlı bağımsız dış denetime tabi olmuştur (Bk. Bağımsız Güvence Raporu, s.157). Bu rapor, İş Bankası'nın imzacısı olduğu Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi (UNGCI) kapsamındaki ilerleme bildirimini de içermektedir (Bk. BM Küresel İlkeler Sözleşmesi İlerleme Bildirimi, s.152). Rapor kapsamında Banka'nın Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına sağladığı katkıya yer verilmiştir (Bk. Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına Sağlanan Katkı, s. 43). 2020 yılında Birleşmiş Milletler Kadın Güçlendirme Prensipleri (UN WEPs) imzacısı olan İş Bankası, toplumsal cinsiyet eşitliği konusunda daha detaylı bir performans özeti hazırlamıştır. Banka'nın bu alandaki performansına Kadının Güçlenmesi Prensipleri İlerleme Bildiriminden ulaşabilirsiniz (Bk. Kadının Güçlenmesi Prensipleri İlerleme Bildirimi, s.151).

[Rapora KAP ve www.isbank.com.tr'den ulaşılabilir.](#)
Rapora ilgili her türlü soru, görüş ve önerilerinizi surdurulebilirlik@isbank.com.tr adresine iletebilirsiniz.



Bir Cumhuriyet kurumu olan İş Bankası, kuruluşundan bu yana Türkiye ekonomisinin yanı sıra geniş paydaş kitlesi için çalışmakta, Türkiye'de bankacılığın öncüsü konumunu sürdürmektedir. İş Bankası, yetişmiş insan kaynağının yanı sıra, teknolojiye ve dijital dönüşüme yaptığı yatırımlarla ikinci yüzyılına hazırdır.



İkinci yüzyılımıza adım atarken geleceğin ve tarihin değerlerine sahip çıkıyoruz.



Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı



İş Bankası'nın Değerli Paydaşları,

2020 yılı COVID-19 salgınının etkisiyle hiç kimsenin tahmin edemeyeceği boyutta sıra dışılıktaki geçen bir yıl oldu. Bu süreçte öncelik, insan ve toplum sağlığı olsa da salgının ekonomide yarattığı tahribat nedeniyle ülkeler toplum sağlığını koruma ve ekonomiyi rahatlatma politikalarını bir arada dengelemek için çaba gösterdi.

Salgın, küresel tedarik zincirlerinden hizmet sektörüne, tarımdan bilişime, eğitimden sağlığa kadar pek çok sektörde iş yapış şekillerini kalıcı biçimde değiştirdi. 2020 yıl sonu itibarıyla birçok ülkede başlayan aşılama süreci önümüzdeki döneme ilişkin olumlu beklentiler yaratsa da salgının etkilerinin daha uzun yıllar hissedilmesi bekleniyor.

Bir sağlık sorunu olarak başlayan pandemi, ekonomik, sosyal ve çevresel etkileri ile insanlığın geleceğine ilişkin bir uyarı rolü üstlendi. Pandeminin açığa çıkardığı sorunları doğru anlamak ve çözümler için hızla hareket etmek için bireylere, ekonomik aktörlere ve kamu kurumlarına önemli sorumluluklar düşüyor. Küresel gelir dağılımındaki büyük eşitsizlikler, iklim değişikliğinin etkileri, sosyal adaletsizlikler, artık kurumların da gündeminde ilk sıralarda yer almaya başladı. Kapsayıcı ve sürdürülebilir bir iş modeli yaratmanın, bu tür küresel krizlere dayanıklılık geliştirmek için şart olduğu anlaşıldı.

Birçok zorluğun eş anlı yönetilmesi gereken 2020 yılı, Bankamız için bir yandan da sürdürülebilirlik alanında önemli adımların atıldığı bir yıl oldu. Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'nin imzacısı olan ve Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları doğrultusunda tüm paydaşları için değer

yaratmayı amaçlayan Bankamızda sürdürülebilirliği, kurumsal stratejimizin ana alanlarından biri olarak konumlandırdık. Bu doğrultuda, Kurumsal Yönetim Komitesi'nin gözetiminde devam eden sürdürülebilirlik çalışmalarımızı daha bütünsel ve odaklı bir şekilde yürütmek için İcranın tüm fonksiyonlarının temsil edildiği, Yönetim Kurulu gözetiminde çalışan ve sürdürülebilirlik faaliyetlerimizden sorumlu en üst merci olan Sürdürülebilirlik Komitesi'ni kurduk.

2020 yılında bankacılık sektörünün Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na yaptığı katkıyı daha somut hale getirmeyi hedefleyen Birleşmiş Milletler Çevre Programı Finans Girişimi Sorumlu Bankacılık İlkeleri'nin imzacısı olduk. Bu sayede sürdürülebilir kalkınma ve küresel iklim hedeflerine yönelik katkı sağlamaya devam edeceğimize dair taahhüdümüzü net bir şekilde ortaya koyduk. Yine yıl içerisinde, Birleşmiş Milletler Kadını Güçlendirme İlkeleri'ni de imzalayarak kadın istihdamının artırılmasına ve kadın girişimcilerin desteklenmesine yönelik kullandığımız kredilerden, geçmişten bu yana kadın çalışanlarımıza karşı sergilediğimiz eşitlikçi yaklaşıma kadar pek çok alanda toplumsal cinsiyet eşitliğine halihazırda verdiğimiz desteğin altını çizdik.

2020 yılında, sorumlu bankacılık anlayışımız çerçevesinde yenilenebilir enerjinin finansmanından enerji verimliliğine kadar birçok alanda kullandığımız krediler ve yeni yatırım projelerinde uyguladığımız çevresel ve sosyal risk yönetimi ile hem ekonomi hem çevre için pozitif etki yaratmaya devam ettik. Çevresel ayak izimizi en aza indirmek üzere, bilimsel verilerden

“

Cumhuriyetimizin ilk milli bankası olarak kurulan İş Bankası, geçmişten bugüne iktisadi kalkınmaya verdiği destekle ülkemizin başta gelen ekonomik aktörlerinden biri olmuştur.

”

hareketle, operasyonlarımızdan kaynaklanan emisyonlarımızın 2025 yılına kadar %38, 2030 yılına kadar %65 azaltılması, 2035 yılına kadar sıfırlanarak faaliyetlerimizin karbon-nötr olarak yürütülmesi hedefini ortaya koyduk. En kıymetli sermayemiz olan çalışanlarımızın geleceğin yetkinlikleri ile donatılması için eğitim programları düzenledik.

2020'de aydınlık bir gelecek için sosyal sorumluluk projelerine katkılarımızı da sürdürdük. Pandemi sürecinde ne kadar hayati önem taşıdığı bir kez daha anlaşılan enfeksiyon hastalıkları ile mücadelede, Türkiye'nin daha ileri aşamalar kaydetmesi amacıyla önemli bir adım attık. Koç Üniversitesi bünyesinde kurulan "Enfeksiyon Hastalıkları Uygulama ve Araştırma Merkezi"ni 5 yıl boyunca destekleyeceğimizi duyurduk. İştirakimiz Bayındır Sağlık Grubu'nun da çalışmalarına dâhil olacağı Merkezin, ülkemizde enfeksiyon hastalıkları alanında önemli başarılarla imza atacağına inanıyorum. Yine 2020 yılının başında Koç Üniversitesi iş birliğinde, yapay zekâ alanında ileri düzeyde çalışmaların yapılacağı "Yapay Zekâ Uygulama ve Araştırma Merkezi"ni hayata geçirdik. Ülkemizin bilimsel ve akademik faaliyetlerine önemli katkılar sağlayacak olan Merkez, Türkiye'de yapay zekâ alanında bu ölçekte bir ilk olma özelliği taşıyor.

Özetle, yüz yıla yaklaşan tarihi boyunca çok farklı koşullara uyum sağlamış, farklı ekonomik konjonktürleri, dalgalanmaları başarı ile yönetmiş bir banka olarak bu zorlu dönemde de faaliyetlerimizi ülke ekonomisi ve tüm paydaşlarımız için kalıcı değer üretme amacıyla kararlılıkla sürdürdük. 2024 yılında

ikinci yüzyılına adım atacak olan Bankamız, kuruluşundan bugüne biriktirdiği tecrübesi ile gelecek vizyonunu harmanlayarak şekillendirdiği iş yapış felsefesi ve iş modeli ile toplumun tüm kesimleri için sürdürülebilir ve paylaşılabılır değer yaratmaya devam edecek.

Cumhuriyetimizin ilk milli bankası olarak kurulan İş Bankası, geçmişten bugüne iktisadi kalkınmaya verdiği destekle ülkemizin başta gelen ekonomik aktörlerinden biri olmuştur. Küresel ekonominin yeniden şekillendiği bu zor günlerde Bankamız ülke ekonomisine desteğini var gücüyle ortaya koymaktadır. Gerek finansal büyüklükler açısından, gerekse tüm paydaşları için yarattığı değer ile dünyanın en saygın finans kuruluşları arasında yer alan Bankamızın bugünlere başarıyla gelmesine katkı sağlayan başta İş Bankacılar olmak üzere tüm paydaşlarımıza şahsım ve Yönetim Kurulumuz adına teşekkürlerimi sunuyorum.

Saygılarımla,

Adnan Bali
Yönetim Kurulu Başkanı

Genel Müdür'ün Mesajı



Değerli Paydaşlarımız,

2020 yılı, tüm dünyada COVID-19 pandemisinin damga vurduğu benzeri görülmemiş bir yıl olarak geride kaldı. Dünya genelinde salgını önlemeye yönelik alınan sosyal hayatı kısıtlayıcı tedbirler, küresel ekonomik faaliyeti bir süreliğine durma noktasına getirdi. Dünyanın önde gelen ekonomilerinde yüksek oranlarda daralmalar kaydedildi. Türkiye ise küresel ekonomi için böylesine zorlu bir yılda pozitif büyüme sergileyebilen ender ülkeler arasında yer aldı.

Bankamız 2020 yılının bu zorlu koşullarında hedeflerini büyük oranda gerçekleştirdi. Aktif büyüklüğümüz, önceki yıla göre %26,9 artışla, 593,9 milyar TL'ye ulaştı; aynı dönemde kullandığımız nakdi krediler 345,2 milyar TL'ye, gayrinakdi krediler ise 119,6 milyar TL'ye yükseldi ve ekonomiye sağladığımız toplam katkı 464,8 milyar TL düzeyinde gerçekleşti. Elde ettiğimiz bu başarıda mali bünyemizin sağlamlığı kadar, dijitalleşmeye verdiğimiz önem, sürdürülebilirlik yaklaşımımız, yetkin insan kaynağımız, yaygın fiziki ve dijital hizmet ağımlarımız ile farklı alanlarda faaliyet gösteren güçlü iştiraklerimiz kilit rol oynadı.

İş Bankası olarak, her zaman olduğu gibi pandemi sürecinde de önce insan yaklaşımımızla çalışanlarımızın ve müşterilerimizin sağlığı için bir dizi önleyici tedbiri derhal devreye aldık. Teknolojiye yaptığımız stratejik yatırımlar neticesinde, çok kısa sürede çalışanlarımızın uzaktan çalışabilmesine olanak sağlayan bir sistem oluşturduk. Müşterilerimiz için ekonomiye destek paketimizi hızla devreye aldık. "El Birliği ile Devam Destek Paketi" ile özellikle esnafımıza, küçük işletmelerimize ve KOBİ'lerimize yaşadıkları bu zorlu süreçte destek olduk.

Ticari ve bireysel müşterilerimiz için toplam 42 milyar TL kredi ötelemesi gerçekleştirdik.

Pandemi sürecinde dijital bankacılık alanındaki kapasitemizi ortaya koyarak müşterilerimize kesintisiz hizmet sunmayı sürdürdük. 2019 yıl sonunda 7,8 milyon olan aktif mobil bankacılık müşteri sayımız 2020 yıl sonu itibarıyla 9 milyona yükseldi. Aynı dönemde toplam dijital müşteri sayısı 9,2 milyon, Bankamatik ve İnternet Şubesi kullanan müşterilerin sayısı sırasıyla 9,5 milyon ve 3 milyon oldu. Şube dışı kanallarımızdan yapılan karşılaştırılabilir işlemlerin toplam işlemlere oranı ise 2020'de %96'ya ulaştı. Yapay zekâ ve doğal dil işleme teknolojileri kullanılarak geliştirilen asistan uygulamamız Maxi, 2020 yıl sonu itibarıyla 7,2 milyonun üzerinde müşterimiz ile 60 milyona yakın diyalog gerçekleştirdi. Bu başarılı sonuçlar, uzun yıllardır sürdürdüğümüz dijitalleşme yatırımlarının karşılığını aldığımızın en önemli kanıtıdır. Silikon Vadisi'nden Çin'e kadar geniş bir coğrafyada inovasyon merkezleri kurarak, teknoloji yatırımlarıyla, müşterilerimizin pratiklik, hız ve kolaylık yönündeki beklentilerini, kusursuz bir dijital deneyimle karşılayacak biçimde, kaliteli ve özelleştirilmiş bankacılık hizmetleri sunmayı temel önceliğimiz olarak belirledik. "Açık bankacılık", "platform bankacılığı", "görünmez bankacılık", "yapay zekâ ile kişiselleştirilmiş bankacılık" gibi, alışılabilir bankacılık anlayışını önemli ölçüde değiştirme potansiyeli taşıyan alanlarda ilklere imza attık. Bu doğrultuda, "Geleceğin Bankası" olma vizyonu ile dijitalleşme ve yeni nesil bankacılık alanlarında yatırımlarımıza hız kesmeden devam edeceğiz.

Pandeminin bir diğer etkisi de müşteriler, kredi kuruluşları gibi farklı paydaş gruplarının, kurumlardan artan sürdürülebilirlik

beklentileri oldu. Bankamızda 2020 yılı, sürdürülebilirlik konusunda uzun süredir devam eden çalışmaların büyük ivme kazandığı bir yıl oldu. İş modelimizin ayrılmaz bir parçası olan sürdürülebilirliği, dijitalleşme ile birlikte stratejik önceliklerimiz arasında konumlandırdık. Kaynak temininden sürdürülebilirlik temalı ürün ve hizmetler geliştirilerek müşterilere sunulmasına, kullanılan kredilerin yol açacağı çevresel ve sosyal etkilerin takibine kadar tüm alanların uçtan uca aktif bir şekilde yönetildiği bir model benimsedik.

2020 yılında sürdürülebilir kalkınma için özel sektör finansmanını harekete geçirmeyi hedefleyen Birleşmiş Milletler Çevre Programı Finans Girişimi üyeliğini başlattık, bankacılık sektörünün Birleşmiş Milletler Kalkınma Amaçları ve küresel iklim hedefleri ile uyumlu hale getirilmesini amaçlayan Sorumlu Bankacılık Prensipleri'ni imzaladık. Kadınların ekonomiye katacağı değere inanan ve kuruluşundan bu yana kadınlara eşitlikçi bir şekilde yer açan, kadınların yönetimde söz sahibi olmasını önemseyen bir kurum olarak Birleşmiş Milletler Kadını Güçlendirme İlkeleri'nin de imzacısı olduk.

Büyük hassasiyetle yürüttüğümüz çevresel ayak izimizi düşürme çalışmaları kapsamında Bankamız 2020 yılında orta ve uzun vadeli emisyon azaltım hedeflerini "Bilim Temelli Hedefler" (SBT) kapsamında belirleyerek karbon nötr olma amacı doğrultusundaki yol planını ortaya koydu. Faaliyetlerimizden kaynaklanan emisyonlarımız için 2025 ve 2030 yıllarında ulaşılacak azaltım hedeflerimizi belirledik, nihai olarak 2035 yılında karbon-nötr olmayı öngörüyoruz. Bu hedefler doğrultusunda 2021 yılı için serbest tüketici olarak temin edilecek elektriğin tamamının yenilenebilir kaynaklardan üretilmiş olması kararını aldık.

2020 yılında ayrıca, Karbon Saydamlık Projesi (CDP) İklim Raporlaması'nda notumuzu "A-" seviyesine yükselterek liderlik kategorisinde yer aldık. Bu sonuç Bankamızın doğal sermayeyi verimli kullandığını, iklim risklerini ve fırsatlarını etkin bir şekilde yöneterek paydaşlarıyla şeffaf bir şekilde paylaştığını teyit etti.

2020 yılında sürdürülebilirlik alanındaki performansımız ile ekosistemimizdeki tüm paydaşlarımız için değer yaratmaya devam ettik. BIST Sürdürülebilirlik Endeksi ve FTSE4Good Gelişmekte Olan Piyasalar Endekslerinde yer almayı sürdürdük. ÇSY (Çevresel-Sosyal-Yönetişim) konularına ilişkin derecelendirme konusunda dünyadaki en itibarlı rating firmalarından biri olan Sustainalytics firmasından uluslararası

risk notu aldık. Bankamızın sürdürülebilirlik performansını tüm boyutlarıyla değerlendiren bu ve benzeri derecelendirme sonuçlarını çok önemli buluyor, bunları gelişim alanlarımızı ortaya koyan önemli geri bildirimler olarak değerlendiriyoruz. Ayrıca, 2020'de entegre raporlama çalışmalarımız da olumlu geri bildirimler aldı. Bankamız 2019 yılı Entegre Raporuyla Amerikan İletişim Profesyonelleri Birliği (LACP - League of American Communications Professionals) tarafından düzenlenen 2020 Spotlight ve Inspire ödül programlarında beş farklı kategoride "Platin Ödül"e layık görüldü.

Türkiye'nin en köklü kurumları arasında yer alan İş Bankası, ülkemizin iktisadi tarihinde önemli sorumluluklar üstlenmiş, bütün dönüşüm ve değişim dönemlerine tanıklık etmiştir. Bankamız, ikinci yüzyılında da tereddütsüz bir şekilde Türkiye'de ve dünyada değişen koşullara en iyi şekilde uyum sağlayacak ve pandemi sonrasındaki süreçte de güvenilir bir ortak olarak ülkemizin yanında olacaktır. Bu yenilenme sürecinin, Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları doğrultusunda, herkes için daha adil, daha yaşanılabilir bir dünya yaratma hedefiyle birlikte yürütülmesi gerektiğine inanıyoruz.

İkinci yüzyılıma doğru emin adımlarla ilerlerken, "Geleceğin Bankası" olma vizyonumuzu; dijital, kapsayıcı, sürdürülebilir, insana ve doğaya saygılı bir kurum olmak üzerine inşa ettik. Uzun vadeli değer yaratma stratejimizi paylaşmayı hedeflediğimiz ve Uluslararası Entegre Raporlama Konseyi (IIRC) Raporlama İlkeleri ile uyumlu olarak hazırladığımız üçüncü entegre raporumuz ile bu vizyonumuzu siz değerli paydaşlarımıza sunmayı amaçladık.

Bu vesileyle geride bıraktığımız zorlu süreç boyunca özveriyle çalışan çalışma arkadaşlarımız başta olmak üzere Bankamızın güvenini ve desteğini esirgemeyen tüm paydaşlarımıza şükranlarımı sunuyorum.

Saygılarımla,

Hakan Aran
Genel Müdür

İş Bankası Hakkında

2020 yıl sonu itibarıyla 23.518 çalışanıyla 20 milyon müşterisine hizmet sunan İş Bankası, 593,9 milyar TL aktif büyüklüğü ile Türkiye'nin en büyük özel bankasıdır. İş Bankası, kurumsal, ticari, KOBİ, bireysel ve özel bankacılık alanlarında sunduğu ürün ve hizmetlerle bankacılık sektörünün saygın kuruluşları arasındadır.

İş Bankası, sınır ötesi bankacılık faaliyetlerini, Almanya'da İşbank AG, Rusya'da JSC İşbank ve Gürcistan'da JSC İşbank Georgia ile yürütmektedir. Bunların dışında İş Bankası'na bağlı Irak'ta 2, Kosova'da 2, İngiltere'de 2, Bahreyn'de 1 ve KKTC'de 15 şube faaliyet göstermektedir. Banka'nın Şanghay (Çin) ve Kahire'de (Mısır) birer tane olmak üzere 2 temsilcilik ofisi vardır.

İş Bankası Grubu, yurt içi ve yurt dışında, birçok alanda faaliyet gösteren iştirakleriyle entegre bir topluluktur. İş Bankası'nın 2020 yıl sonu itibarıyla 26 şirkette doğrudan ortaklığı bulunmaktadır. Banka'nın doğrudan ve dolaylı olarak kontrol ettiği şirket sayısı 106'dır. 2020 yıl sonu itibarıyla İş Bankası'nın iştirakler portföyünün büyüklüğü 26,3 milyar TL olup; portföyün %73,7'lik kısmını oluşturan Türkiye Sınai Kalkınma Bankası A.Ş., Anadolu Hayat Emeklilik A.Ş., İş Finansal Kiralama A.Ş., İş Gayrimenkul Yatırım Ortaklığı A.Ş., İş Yatırım Menkul Değerler A.Ş. ve Türkiye Şişe ve Cam Fabrikaları A.Ş.'nin hisseleri Borsa İstanbul'da işlem görmektedir.



[İş Bankası'nın iştirakleri hakkında detaylı bilgi için 2020 Faaliyet Raporu'nun 74-78. sayfalarını inceleyebilirsiniz.](#)

Yaygın bir sermayedar tabanına sahip olan İş Bankası'nın kurumsal ve bireysel hissedarlardan oluşan ortaklarının sayısı 165 bine yaklaşmaktadır. Banka sermayesinin %37,08 oranındaki bölümü, 50 bine yakın çalışan ve emeklinin üye olduğu Türkiye İş Bankası A.Ş. Mensupları Munzam Sosyal Güvenlik ve Yardımlaşma Sandığı Vakfı'na aittir.

İş Bankası'nın Ortaklık Yapısı*

%37,08

Türkiye İş Bankası A.Ş.
Mensupları Munzam
Sosyal Güvenlik ve
Yardımlaşma Sandığı Vakfı

%28,09

Atatürk
Hisseleri**

%34,83

Halka Açık
Bölüm

* 31.12.2020 itibarıyla

** Bu hisseler, Atatürk'e ait hisseler olup, Atatürk'ün vasiyeti gereğince Cumhuriyet Halk Partisi tarafından temsil edilmektedir. Bu hisselerin temettü gelirleri ise, yine Atatürk'ün vasiyeti gereğince Türk Dil Kurumu ve Türk Tarih Kurumuna bırakılmış olduğundan, temettü ödemeleri vasiyetname hükümleri ve yasal mevzuat çerçevesinde adı geçen kurumlara yapılmaktadır.

Vizyonumuz

Kapsayıcı ve katılımcı bir yaklaşımla sürdürülebilir değer yaratan geleceğin bankası olmak.



Amaçlarımız

- Ülkemize kalıcı taahhüt
- Güçlü ve sürdürülebilir finansal performans
- Etkin risk yönetimi
- Kusursuz müşteri deneyimi
- Değer yaratan teknoloji ve inovasyon öncülüğü
- Mutlu ve üretken insan kaynağı
- İnsana, topluma ve çevreye duyarlı etik ve sorumlu bankacılık

Değerlerimiz

"Zekâ, dikkat, iffet; teknik ve metotlu çalışma" ilkesinden ayrılmaksızın benimsenen; Yenilikçilik, Dayanışma, Ortak Akıl, Güvenilirlik, Samimiyet, Şeffaflık



Stratejimiz

İç ve dış kaynakları ülke ekonomisinin öncelikli ihtiyaçlarına yönlendirmek suretiyle sürdürülebilir ve katma değerli büyümeyi destekleyecek bilanço yönetimi ve teknolojik dönüşüm sürecinde grup şirketlerimiz ve tüm çözüm ortaklarımız ile birlikte iş modelimizi sürekli geliştirerek Kurumumuzu geleceğe hazırlama

Nasıl Bir Gelecek? Risk ve Fırsatlar & Gelecek Öngörülerini

Pandemi sonrası dönemde nasıl bir dünya bizi bekliyor?

COVID-19 pandemisi, yakın geçmişte örneği bulunmayan bir insani ve ekonomik kriz üretmiştir. Küresel ekonomi, 2. Dünya Savaşı'ndan bu yana en derin resesyonu yaşamaktadır. Pandemi, ekonomik faaliyetler, seyahat, tedarik zincirleri, kültür sanat hayatı, eğitim ve daha pek çok alanda aksamalara yol açmıştır.

Dünya ekonomisinin 2020 yılında %3,3 daralmasına neden olan ve 1870'lerden bu yana yaşanan en geniş nüfusa etki eden bu kriz, tahminen 140 milyondan fazla insanı aşırı yoksulluğa sürüklemiştir⁽¹⁾. Akut gıda yetersizliği yaşayan insan sayısında COVID-19 nedeniyle 120 milyondan fazla artış olacağı tahmin edilmektedir⁽²⁾. Yapılan senaryo analizlerine göre sağlık hizmeti kesintileri nedeniyle, en kötü senaryoda, 6 ay içinde çocuk ölümlerinin neredeyse 1,2 milyon artacağı tahmin edilmekte⁽³⁾, 810 milyon çocuğun eğitimden uzak kaldığı hesaplanmaktadır⁽⁴⁾. Pandeminin başlamasından itibaren 400 milyon adet tam zamanlı işe denk iş gücü kaybı yaşanmıştır⁽⁵⁾.

Tüm dünyada hükümetler, karantina önlemleri ve teşvik planları ile salgının olumsuz etkilerini azaltmaya çalışmakta, ancak bu eylemlerin kapsamı ülkeler arasında farklılıklar göstermektedir. Dünya, bu salgına uluslararası bir yanıt üretememiş, yerel uygulamalar, bu kapsamda bir krizi yönetmekte yetersiz kalmıştır. Tüm dünyada, toplumun en savunmasız kesimleri, hem iş kaybı hem de virüse maruziyet açısından orantısız bir şekilde etkilenmiştir.

Pandeminin en dikkate değer etkilerinden biri, küresel eğilimlerin değişimidir. Pandeminin başlangıcına kadar, paylaşım ekonomisi, kentleşme ve küreselleşme

gibi bazı toplumsal dönüşümlerin ekonomik ve sosyal hayatta baskın olduğu gözlemlenirken, pandemi bu küresel trendleri sekteye uğratmaktadır. Hijyen endişeleri paylaşım ekonomisini yavaşlatırken uzaktan çalışma olanakları ve kentlerin salgının ana merkezleri olması nedeniyle kentleşme uzun süredir ilk kez ivme kaybetmektedir. Öte yandan, COVID-19, dijitalleşme için bir katalizör görevi görmektedir. Kriz, dijitalleşmeyi hızlandırmanın yanı sıra, kurumların dijital altyapısında ayrıştırıcı bir etken olmuştur. İş Bankası gibi teknolojiye uzun süredir stratejik yatırımlar yapan kurumlar daha güçlü hale gelirken, geride kalanların teknoloji modernizasyonunu sağlamak için hızlı adımlar atması zorunlu hale gelmiştir.

Son zamanlarda aşı alanında yaşanan umut verici gelişmelere rağmen, pandeminin kısa vadede nasıl seyredeceği ve kalıcı etkilerinin neler olacağı hakkında henüz net görüşler ortaya konamamaktadır. Ancak açık olan şey, hayatın tüm alanlarında değişim ve reform döneminden geçmek zorunda olduğumuzdur. Çalışma hayatından üretim ve tüketim alışkanlıklarına, tarımdan sağlığa, bilgi teknolojilerinden eğitime kadar pek çok alanda köklü değişikliklerin yaşanması kaçınılmaz görünmektedir. Yaşanan bu küresel kriz, tüm kurumları değerlerini gözden geçirmeye ve önceliklerini yeniden belirlemeye zorlamaktadır.

Bankacılık sektörü için, pandeminin ekonomik sonuçları 2008-2010 küresel mali krizi kadar yıkıcı olmamakla birlikte dikkate değerdir. Finansal daralmaya ek olarak, pandemi, küresel bankacılık endüstrisini birkaç boyutta yeniden şekillendirmekte, yeni bir rekabet ortamı yaratmakta, bazı geleneksel ürün alanlarında büyümeyi yavaşlatırken, yeni bir inovasyon dalgasına yol açmakta, şubelerin rolünü yeniden şekillendirmekte ve bankacılık sektörünün hemen her alanında dijitalleşmeyi hızlandırmaktadır.

COVID-19 pandemisi, Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'nın (SKA) önemini altını bir kez daha çizmiştir. Bu kriz SKA'ların seçimsiz hedefler olmadığını; krizlere dayanıklı ve farklı paydaşların ihtiyaçlarına yanıt verebilen bir küresel düzen için kritik öneme sahip, "ulaşmak zorunda olduğumuz" amaçlar olduğunu da göstermektedir. Yeniden inşa edilmesi gereken küresel ekonomide sürdürülebilir kalkınmanın temel ilkeleri olan eşitlik, kapsayıcılık, düşük karbon ekonomisi ve inovasyon temelli dönüşümler odak noktaları olmalıdır.

İş Bankası, Türkiye'ye olan kalıcı taahhüdü kapsamında, düşük karbon ekonomisini ve kapsayıcı finansal çözümleri destekleyen stratejileri ile yeni ekonomik dönüşümün önemli aktörleri arasında yer almaktadır. Banka, müşterileri ve ülkesi için, bu zorlu dönemde de güvenilir bir ortak olarak çalışmalarını sürdürmektedir.

“
Kriz, dijitalleşmeyi hızlandırmanın yanı sıra kurumların dijital altyapısında ayrıştırıcı bir etken olmuştur.”



(1) Homi Kharas, "The impact of COVID-19 on global extreme poverty," Brookings Institution, October 21, 2020, www.brookings.edu/blog/future-development/2020/10/21/the-impact-of-covid-19-on-global-extreme-poverty/
(2) WFP, "New report shows hunger is due to soar as coronavirus obliterates lives and livelihoods," July 17, 2020, https://www.wfp.org/news/new-report-shows-hunger-due-soar-coronavirus-obliterates-lives-and-livelihoods
(3) Timothy Robertson et al., "Early estimates of the indirect effects of the COVID-19 pandemic on maternal and child mortality in low-income and middle-income countries: a modelling study," The Lancet: Global Health 8(7): E901-E908. https://www.thelancet.com/journals/langlo/article/PIIS2214-109X(20)30229-1/fulltext
(4) "Continuous Learning During Covid 19" UNICEF, May 2020, https://www.unicef.org/cambodia/stories/continuous-learning-during-covid-19
(5) ILO, "ILO Monitor: COVID-19 and the world of work, Fifth edition: Updated estimates and analysis," June 2020, https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms_749399.pdf

İklim değişikliğinin etkilerini en aza indirmek ve düşük karbon ekonomisini desteklemek için neler yapılmalı?

COVID-19 salgınından önce dahi etkileri oldukça derinden hissedilen iklim krizinin olumsuz sonuçları, salgın ile birlikte daha da görünür hale gelmiştir. Bozulan doğal denge ve iklim değişikliği herkesi, özellikle de en yoksul ve en dezavantajlı kesimleri etkilemektedir.

2050 yılına kadar net sıfır emisyon hedefine ulaşmak ve küresel ısınmanın yaklaşık 1,5 derecelik artışta tutulmasını sağlamak için, düşük karbon ekonomisine geçişin hızlandırılması gerekmektedir. Dünyanın iklim krizini ele alma ve sıcaklık artışını belirlenen derecelerin altında tutmak için zamanı daralmakta, bu arada iklim değişikliğinin maliyetleri, eylemsizlikle ilişkili risklerle birlikte artmaktadır. Biyolojik çeşitlilik kaybında ve ekosistemlerin bozulmasında endişe verici bir artış görülmektedir.

Düşük karbon ekonomisi, fosil yakıt bağımlılığına ve ekosistemin bozulmasına neden olan 20. yüzyıl büyüme modeline alternatifler sunmakta ve 2050 yılına kadar net sıfır karbon ekonomisine geçişi sağlayabilecek daha sürdürülebilir bir gelecek beklentisini ortaya koymaktadır. Bunu başarmak ve Paris Anlaşması ile belirlenen iklim hedeflerini karşılamak için yenilenebilir enerji yatırımlarını hızlandırmak, gelişmekte olan ülkelerdeki altyapı açıklarına yanıt vermek gerekmektedir. "Yeşil" yatırımlarda büyük bir artışa ihtiyaç vardır. Bu da bankacılık sektörünün dönüştürücü gücü ile ekonomideki değişimi tetikleyici rolünü ortaya koymaktadır.

Düşük karbon ekonomisine geçişin hızlanması için ortak küresel eylem ve net hedefler gerekmektedir. Avrupa Birliği, Birleşik Krallık ve son olarak Çin, Japonya ve Kore dâhil olmak üzere artan sayıda büyük sanayi ülkesi net sıfır hedefini taahhüt etmiştir. Bu gelişmeleri yakından takip eden İş Bankası da, Bilim Temelli Hedefler doğrultusunda 2035 yılında faaliyetlerini "sıfır emisyon" hedefi ile sürdürme taahhüdünde bulunmuştur.

Düşük karbon ekonomisine geçiş için hükümetler, kamu ve özel sektör arasında iş birliği gerekmektedir. Örneğin Avrupa Birliği'nin yeni ekonomi programı olan "Yeşil Mutabakat" hem Avrupa Birliği'nin içerisinde hem de Avrupa Birliği ile ticaret ilişkisi olan ülkelere önemli değişikliklere neden olacaktır. 2050 yılında sıfır emisyon hedefine ulaşmak için yapılacak çalışmalarda özel sektör ve kamu iş birliklerinin kurulması son derece önemlidir.

Bankacılık ve finans sektörü, yeşil ekonomiye geçişi desteklemede önemli bir güce ve kaldıraç etkisine sahiptir. Bu bilinçten hareketle İş Bankası, kredilendirme süreçlerinin çevresel, sosyal ve yönetsel etkilerini gözetmekte, Birleşmiş Milletler Çevre Programı Finans Girişimi Sorumlu Bankacılık İlkeleri ve Sürdürülebilir Finansman Bildirgesi gibi sektörel girişimleri destekleyerek ortak çözümün bir parçası olmak hedefiyle hareket etmektedir.

“

Bankacılık ve finans sektörü, yeşil ekonomiye geçişi desteklemede önemli bir güce ve kaldıraç etkisine sahiptir.

”

Çevreye saygılı, kapsayıcı bir ekonomik büyüme nasıl mümkün olabilir?

COVID-19 salgını nedeniyle getirilen kısıtlamaların hafiflemeye başlaması ile gündeme gelen küresel ekonomik toparlanmanın yol haritası belirsizliğini korumaya devam etmektedir. Salgın ve bunun sonucunda ortaya çıkan ekonomik daralma, küresel ekonomik sistemlerin eşitsizliklerinin ve kırılganlıklarının daha da görünür olmasını sağlamıştır. Küresel ekonomik daralma, dezavantajlı grupları en sert şekilde etkilemektedir. Düşük gelir grupları; küçük ölçekli üreticiler, finansmana sınırlı erişimi olan gruplar, orantısız bir şekilde zarar görmektedir. Ancak pandemi dönemi, aynı zamanda ekonomik eşitsizliklerin nedenlerini ele almak için fırsatlar da sunmaktadır. Yapısal sorunlara alternatif çözümler sunabilmeye fırsat tanıyan bu dönemde çevreye saygılı, kapsayıcı, yenilikçi ekonomik modellerin benimsenmesi uzun vadede küresel refahı artıracaktır.

Kapsayıcı ekonominin önemli adımlarından biri düşük karbon ekonomisinin desteklenmesi olmalıdır. Küresel sera gazı emisyonlarına en az etkisi olan düşük gelir düzeyinde yer alan hassas gruplar, iklim değişikliğinin etkilerini en yıkıcı şekilde hissetmektedir. Benzer şekilde finans sisteminin ve iş gücü piyasasının dışına itilen sosyal gruplar, pandeminin en ağır etkilerini yaşamaktadır. Toplumun bu kesimlerine yönelik yapıcı politika ve projeler geliştirmek hem ahlaki bir gereklilik hem de ekonomik refah açısından bir ihtiyaçtır.

Ekonomik dışlanmanın finansal ve sosyal eşitsizliklere yol açtığına dair giderek artan sayıda kanıt bulunmaktadır. Diğer taraftan, kapsayıcı bir kalkınma modeli, farklı fikirleri bir araya getirme yenilikçi potansiyeli ile ekonomik gelişme ve refah için itici güç olma özelliği taşımaktadır. Sosyal çeşitlilik, finansal performansı olumlu yönde etkilemektedir. Dünyada kapsayıcı ekonomilerin, COVID-19 salgınının şoklarını daha kolay atlattıkları gözlenmektedir.

Gelecek yüzyılı şekillendirecek eylemlerin kararları bugünkü gibi tarihi olaylar sırasında alınmaktadır. COVID-19 pandemisinin yarattığı sosyal ve ekonomik kriz elbette kontrol altına alınacaktır, ancak bu süreçte alınan kararların etkilerinin uzun yıllar sürmesi olasıdır. Bu nedenle yeni ekonomik düzenin yol göstericisi sosyal kapsayıcılık ve en az doğal tahribat ile herkes için sürdürülebilir refah sağlanması olmalıdır. Tüm paydaşların taleplerinin dikkate alındığı, etki odaklı ve yenilikçi ekonomiye giden yolda İş Bankası üzerine düşen sorumluluğu yerine getirmeye hazırdır. Kadınların, gençlerin, girişimcilerin ve dezavantajlı grupların ekonomik hayata katılmasını sağlamak için pek çok ürün ve hizmet hayata geçirilmekte, farklı paydaş grupları için kalıcı etki yaratılması hedeflenmektedir.

Yeni teknolojiler müşteri deneyimini nasıl etkileyecek?

Bankalar, müşterilerinin giderek artan kolay, hızlı ve kişiselleştirilmiş dijital hizmet beklentilerine ayak uydurmanın yollarını aramaktadır. Özellikle pandemi ile birlikte dijitalleşme bir tercih değil zorunluluk haline gelmiştir. Bu yeni alışkanlık ve beklentiler, müşteri ilişkilerini de önemli ölçüde değiştirmektedir. Bankalar müşterilerine en doğru ürün ve hizmeti sunabilmek için en iyi insan kaynağını en yüksek ve güvenli teknoloji ile buluşturmaya ve müşterilerinin değişen beklentilerine yenilikçi çözümler üretmeye çalışmaktadır. Bu yenilikçi teknolojiler COVID-19 pandemisi gibi küresel kriz dönemlerinde iş sürekliliğini de güvence altına almaktadır.

Ancak bu gelişmeler teknolojiye bağımlılık ve siber güvenlik risklerini de beraberinde getirmektedir. Bu nedenle tüm banka ve finans kurumları en yüksek güvenlik ürün ve hizmetlerine yatırım yaparak bilgi ve işlem güvenliklerini garanti altına almak için çalışmaktadır. Dijital dönüşüm, teknolojik odaklı girişimler (Startup) ve fintekler ile daha fazla ortak çalışma alanı yaratmakta ve bankacılık sektöründe yeni iş modellerinin doğmasına, yeni çalışma koşullarının oluşmasına da imkân tanımaktadır. Dijital teknolojiler hem müşteriler hem çalışanlar için sınırsız imkân sunmakta, yeni yetkinliklere alan açmaktadır. Bankacılık sektörü çalışanları, dijitalleşmenin sağladığı kolaylıklar ile zamanlarının daha büyük kısmını müşterilerinin kişiselleştirilmiş ihtiyaçları için ayırabilmekte, kişiye özel çözümler sunmak için çalışabilmektedir.

Pandemi ile birlikte hızı daha da artan dijitalleşme, ülkeler ve bireyler arası dijital uçurumun kapanması gerekliliğinin de altını çizmiştir. Dijital teknolojilere hâkim ülke ve kurumlar, küresel ekonomide ağırlıklı olarak yer bulabilmekte ve yaratılan refahtan daha fazla pay alabilmektedir. Bu nedenle İş Bankası, hem teknoloji ekosisteminin gelişmesi için startup'ları desteklemekte, hem de finansal okuryazarlığı artırıcı projeler geliştirmektedir. Banka ayrıca çalışanlarının dijital yetkinliklerini geliştirmek için eğitim programları düzenlemektedir.



“
Dijital teknolojiler
hem müşteriler hem
çalışanlar için sınırsız
imkân sunmakta, yeni
yetkinliklere alan
açmaktadır.
”

Koronavirüs Salgını (COVID-19) ile Mücadele

2020 yılında başlayan ve etkileri halen devam etmekte olan COVID-19 salgını tüm dünyayı derinden etkilemiştir. Kurumsal şirketlere salgınla mücadelede önemli rol düşmüştür. Bu yeni süreç, bir yandan başta çalışanlar ve müşteriler olmak üzere tüm paydaşların sağlığının korunması adına bir dizi önlem almayı, bir yandan da pandemi koşullarının getirdiği yeni çalışma biçimlerine uyumlanmayı gerekli kılmıştır. İş Bankası da, bir yandan çalışanlarının ve müşterilerinin sağlığını korurken iş sürekliliğini sağlamak için pek çok önlem almıştır.

Alınan tüm önlemler, Acil Durum Eylem Planları ve İş Sürekliliği Planları kapsamında, Genel Müdür ve Genel Müdür Yardımcıları başta olmak üzere üst düzey yönetim sahipliğinde ve tüm çalışanların sorumluluklarının tanımlandığı Kriz Yönetimi Ekip ve Komiteleri ile sendikal örgütlenme dâhil katılımcı bir şekilde gerçekleştirilmiştir.

ÇALIŞANLAR İÇİN ALINAN ÖNLEMLER

Mart 2020'den itibaren tüm dünyanın ve Türkiye'nin gündemine yerleşen pandemiye yönelik olarak, Sağlık Bakanlığı ve Dünya Sağlık Örgütü'nün uyarı ve uygulamaları sürecin tamamında dikkatle takip edilmiştir. Banka genelinde, salgının yayılmasını önlemeye yönelik koruyucu tedbirler alınmıştır. İş Bankası, "her şeyden önce insan" diyerek attığı her adımda çalışanlarının, müşterilerinin, emeklilerinin ve tüm paydaşlarının yanında olduğunu göstermiştir.

Sağlık ve Güvenlik Tedbirleri

İş Bankası, iş sağlığı ve güvenliği uygulamalarında Banka çalışanlarının ve ailelerinin sağlığını önceliklendirerek pandemi ile ilgili önlemlere odaklanmıştır. Dünya Sağlık Örgütü'nün, T.C. Sağlık Bakanlığı'nın ve Enfeksiyon Hastalıkları Derneklerinin, diğer ülke, kurum ve kuruluşların uygulamaları ve önerileri de dikkate alınarak geniş çaplı tedbirler ivedilikle hayata geçirilmiştir. Bu kapsamda,

- İlk vakanın görülmesinin ardından tüm yurt içi, yurt dışı toplantı ve etkinlikler iptal edilmiş, toplantılar, video konferans yöntemiyle gerçekleştirilmiştir.
- Zaruri haller dışında müşteri ziyaretleri, pazarlama, kampanya faaliyetleri, satış günleri ve doğrudan satış aktiviteleri asgari seviyeye indirilmiştir.
- Pandemi süreci başında, riskli lokasyonlarda bulunan hastane, AVM, havalimanı, üniversite ve kurum içi şubelerin hizmetlerine ara verilmiştir.
- Yurt genelinde İş Bankası Bankamatik cihazlarının temizlik sıklıkları artırılmıştır. Şubeler ve şube Bankamatikleri önlerinde, sosyal mesafe bekleme alanlarının belirlenmesine yönelik işaretlemeler yapılmış, şubelere dezenfektan standları yerleştirilmiştir. Müşteri temasında bulunan şube çalışanlarının ve müşterilerin sağlığını korumak için şubelere koruyucu şeffaf paneller yerleştirilmiş, müşteri holündeki koltuklara sosyal mesafe kurallarına uygun şekilde oturulmasına ilişkin uyarı levhaları dağıtılmıştır.
- Şubelerde müşteri trafiğinden kaynaklanabilecek riskleri azaltmak amacıyla, aynı anda şube içerisinde hizmet alabilecek müşteri sayısı gişe görevlisi, müşteri temsilcisi, müşteri ilişkileri yöneticisi sayısı ile orantılı olarak sınırlandırılmış, maske takmayan müşterilerin şubelere alınmaması sağlanmıştır.
- Şubeye gelen müşterilere HES kodu sorgusu yapılmıştır.

“

İş Bankası, "her şeyden önce insan" diyerek attığı her adımda çalışanlarının, müşterilerinin, emeklilerinin ve tüm paydaşlarının yanında olduğunu göstermiştir.

”

- Çalışanların evden çalışabilmesini sağlayabilmek için 6.150 adet yeni dizüstü bilgisayar temin edilmiştir.
- Dönüşümlü çalışma kapsamında fiziksel olarak çalışma yerlerine gelen çalışanlar ile güvenlik görevlileri dâhil tüm çalışanlara pandemi görev ödeneği ödemesi başlatılmıştır.
- Hijyen kolaylığı için Banka genelinde serbest kıyafet uygulamasına geçilmiştir.
- Çalışma lokasyonlarından görev yapan tüm çalışanlara maske, dezenfektan, eldiven vb. hijyen koruyucu ürünler kesintisiz olarak sağlanmıştır. Bunların yanı sıra çalışma ortamlarının daha sağlıklı hale getirilmesi için çalışmalar kesintisiz sürdürülmüştür.
- Çalışanların servis kullanımı esasları, hastalığın bulaş riskini minimize edecek şekilde yeniden düzenlenmiş, tüm servislere binen yolcu sayısı aracın kapasitesinin %50'si ile sınırlandırılmıştır. Bununla birlikte, servis araçlarının temizlik sıklıkları artırılmıştır.
- Para ile teması olan çalışanlar başta olmak üzere, tüm şube ve nakit yönetimi çalışanlarının eldiven kullanması zorunluluğu, tüm çalışma alanlarında ve servis kullanımı sırasında maske kullanımı zaruri hale getirilmiştir.
- Genel Müdürlük binalarındaki yemekhaneler ilk etapta geçici süreyle kapatılmış, çalışanların çalışma alanlarına kumanya dağıtımı yapılmıştır. Normalleşme sürecinde, yemekhanelerdeki masalara akrilik separatörler takılmış, sandalye sayıları sınırlandırılmıştır. Yemekhane salonlarında pandemi kapsamında dikkat edilmesi gereken hususlara yönelik afişler yerleştirilmiştir.
- Tüm asansörlere ve ortak kullanım alanlarına sosyal mesafe işaretlemeleri yapılmıştır. Ayrıca asansör ağırlık sensörleri ayarlanarak asansörlerin sosyal mesafe kuralına aykırı kullanımları engellenmiştir.
- Maske, eldiven ve tek kullanımlık hijyen mendillerinin bertarafı için ortak alanlarda bulunan eldiven ve maske atık kutuları kullanılmaya başlanmıştır.
- COVID-19 pozitif olan tüm çalışanlar yakinen takip edilmiş, gerek kendilerinin, gerekse yakınları yurt dışından gelen çalışanların 14 gün izole olmaları sağlanmıştır. Bu çalışanların görev yaptıkları Şube, Bölge ve Genel Müdürlük binalarında diğer çalışanların olumsuz etkilenmemeleri için gerekli tedbirler ve çalışmalar gerçekleştirilmiş, salgının Banka içindeki seyri düzenli olarak raporlanmıştır.
- Kurum doktorları tarafından, "Koronavirüs Enfeksiyonu ve Korunma Yolları" başlıklı videolar hazırlanıp intranet üzerinden yayınlanmıştır. Bunun yanı sıra, çalışanlar için çevrim içi doktor görüşmesi uygulamaları hayata geçirilmiştir.
- Hamilelik ve emzirme sürecinde olan çalışanlar ile kronik hastalık ve bağışıklık sistemi zafiyetine işaret eden kronik rahatsızlık yaşayan çalışanlar idari izinli sayılmıştır.
- Salgın dönemine özel olarak yaklaşık 26 milyon TL ve 6 milyon ABD doları tutarında ürün ve hizmet satın alınmıştır.

İş Sürekliliği Tedbirleri

Pandemi sürecinde, İş Bankası'nın tüm binalarında gerekli iş sürekliliği tedbirleri alınmıştır. Bu kapsamda,

- Tüm şube ve binaların acil durum eylem planları yenilenmiş, pandemi risk değerlendirmesi raporu ve pandemi planı oluşturulmuştur.
- 14'er günlük dönüşümlerle yüzde 50 ve mümkün olduğu oranda yüzde 100'e yakınsayacak şekilde çalışanların çevrim içi olarak uzaktan çalışmalarına veya iş yeri dışında bulunmalarına yönelik uygulamalar hayata geçirilmiştir. Süreci kolaylaştıracak yetkilendirme ve cihaz/donanım tahsisleri gerçekleştirilmiştir.

- Pandemi tedbirleri kapsamında ilk günden itibaren bilgi sistemlerinin sağlıklı bir şekilde hizmet verebilmesi için, 4.000'e yakın bilgisayar, ilgili şube ve çalışanlarına ulaştırılmıştır. Sistemleri iş yerinden çalışıyor gibi kullanmaya olanak sağlayan sanal özel ağ kapasiteleri artırılarak, 15.000 kullanıcıya kadar uzaktan erişim imkânı sunacak büyük bir altyapı oluşturulmuştur. Geniş katılımlı toplantıları verimli bir şekilde sürdürebilmek adına görüşme altyapıları güçlendirilmiştir. Kurum çapındaki uzaktan erişimlerin takibi için raporlama altyapısı oluşturulmuştur.
- Uzaktan çalışma modeli sırasında kullanılan uzaktan erişim yetkileri ile ilgili olarak çalışanlara Bilgi Güvenliği hatırlatmaları yapılmış ve Uzaktan Çalışma Esasları Uygulama Talimatı yayınlanmıştır.
- Sokağa çıkma yasakları kapsamında, şubelerin fiilen hizmet vermediği günlerde, uzaktan çalışma ile şube süreklilikleri sağlanmıştır.
- Sokağa çıkma yasağının olduğu günlerde, Genel Müdürlük ve Atlas Veri Merkezi gibi lokasyonlarda bulunması zorunlu çalışanlara konaklama imkânları sağlanmıştır.
- Emekli promosyon taahhüdü sona ermiş emekli maaş hak sahiplerinin mevcut taahhütlerinin, şubelere gelmeden otomatik olarak yenilenmesi sağlanmış, müşterilerin nakit ihtiyaçlarını kolaylaştırmak için Bankamatiklerden para çekme limitleri yükseltilmiştir. 65 yaş üstü müşterilere, yakınlarına ve/veya Vefa Koordinasyon Grubu görevlilerine verecekleri talimatlar aracılığıyla hesaplarından talimatla ödeme yapılmasına başlanmıştır. 20 yaş ve altındaki müşteriler ile 65 yaş ve üstü müşterilerin kartları kurye ile teslim edilmek üzere yönlendirilmiştir.

Bilgilendirme ve Bilinçlendirme Çalışmaları

İş Bankası'nda pandemi koşulları nedeniyle çalışanların sağlığının ve güvenliğinin birinci öncelik olmasından hareketle tüm eğitim faaliyetleri hızla yeni koşullara adapte edilmiştir. 2020 Mart ayı başından itibaren tüm sınıf eğitimleri iptal edilerek, eğitim programları canlı dijital eğitimler olarak sunulmaya başlanmıştır.

- Pandemi sürecinde, özellikle ihtiyaç duyulabileceği düşünülerek "Psikolojik Dayanıklılığımızı Artırabilmek", "Kaygımızı Yönetebilmek", "Uzaktan Çalışırken Ebeveyn Olmak", "Zamanı Kaliteli Yönetebilmek", "Duyguları Yönetmek" ve "Etkin İletişim ve Motivasyon için İpuçları" video eğitimleri Öğrenme Dünyası/İşTube aracılığı ile çalışanlara sunulmuştur. Bu döneme özel düzenlenen Yönetim Gelişim Konferanslarında da "Mental ve Fiziksel Dayanıklılık", "Mekân Paylaşmadan Ekip Olmak" ve "İletişim Sanatının İncelikleri" eğitimleri aktarılmıştır.
- Pandemi döneminde dönüşümlü olarak evden çalışılmaya başlanmasıyla birlikte; iş yeri dışında çalışılması durumunda karşılaşılabilecek siber güvenlik riskleri ve bunlara karşı alınabilecek önlemler hakkında farkındalık yaratmak için hazırlanan "Evde Siber Güvenlik Önlemleri" adlı dijital eğitim kullanıma açılmıştır. Uzaktan çalışmayı daha verimli hale getirmek amacıyla yayımlanan Uzaktan Çalışma Esasları doğrultusunda hazırlanan "Uzaktan Çalışma Rehberi" adlı dijital eğitim çalışanlara sunulmuştur.
- Çalışanlar, pandemi ve tedbirler konusunda video ve duyurularla sürekli olarak bilgilendirilmiş, çalışanlar tarafından e-posta, telefon, maximo, Corona Pandemi Hattı ve Bir Önerim Var gibi iç iletişim kanalları aracılığıyla iletilen binlerce soru ve bildirim cevaplanmıştır.
- Çalışanların COVID-19 kapsamındaki güncel durumlarını sistem üzerinden bildirebilmesini ve takibini sağlayan dijital yapı oluşturularak kullanıma açılmıştır.

“
COVID-19'un getirdiği belirsizlik ortamında değişen müşteri ihtiyaçlarının karşılanması ve sorunların anında çözümü kritik hale gelmiş, müşterilerin dijital kanal kullanımı artarken tavsiye ve yönlendirilme ihtiyacı da çoğalmıştır.

”

Sisteme giriş yapıldığında uygulanacak önlemleri ve yapılacakları içeren prosedür çalışanlara ve yöneticilere e-posta ile iletilmektedir.

KORONAVİRÜS SALGINI VE MÜŞTERİ DENEYİMİ

İş Bankası'nın müşteri deneyimi vizyonuna uygun şekilde, "Müşterinin değişen ihtiyaç ve beklentilerini anlayarak tüm temas noktalarındaki etkileşimlerini basitleştirmek, zaman kazandıran, hızlı çözümler sunarak yol göstermek ve takıldıkları noktalarda ellerinden tutmak" doğrultusunda aksiyon alınmaktadır. COVID-19'un getirdiği belirsizlik ortamında değişen müşteri ihtiyaçlarının karşılanması ve sorunların anında çözümü kritik hale gelmiş, müşterin dijital kanal kullanımı artarken tavsiye ve yönlendirilme ihtiyacı da çoğalmıştır. Müşteri ihtiyaç ve beklentilerinin yeniden tanımlandığı bu dönemde şube ve dijital kanallardaki müşteri memnuniyeti ve net tavsiye skoru (NPS) yakından izlenerek müşteri geri bildirimlerine yönelik aksiyonlar hızla devreye alınmıştır.

2020 yılında şube ve dijital kanalların tümünü kapsayacak şekilde müşteri deneyimini dijital ortamda ölçme yetkinliği kazanılmıştır. Bu ölçümlerle alınan geri bildirimler İş Bankası tarafından yaygın olarak müşterilere daha iyi hizmet verme amacıyla kullanılmıştır. Müşterilerin ana temas noktası haline gelen dijital kanallardaki hizmet deneyimini iyileştirmek ve başta Banka'nın mobil uygulaması İşCep olmak üzere tüm dijital kanallarda müşterilere gerçek zamanlı bağlamsal öneri ve yönlendirmeler sunabilmek için yeni nesil analitik yetkinlikler kazanılmıştır.

Bu kapsamda müşterilerin davranışsal verilerine dayalı gerçek zamanlı analizler yapılmış, bağlamsal senaryolar ile 20 milyon müşteri etkileşimi yaratılmıştır. Bu etkileşimlerde müşterilere ihtiyaç anında doğru öneri ve yönlendirmeler yapılmış, zorluk yaşanan durumlarda işlemlerin sorunsuz tamamlanması için çözümler üretilmiştir. 200 bin ürün başvurusunun ve 487 bin hesap açılışının başarıyla tamamlanması sağlanmış, müşterilerin dijital kanallardaki deneyiminin kesintisiz gerçekleşmesi için 1 milyonu aşkın yönlendirme yapılmıştır.

Özel Bankacılık

Özel bankacılık alanında, pandeminin getirdiği dalgalı piyasa şartlarında getiri optimizasyonu arayan müşteriler için doğru zamanda doğru yatırım önerileri müşterilere proaktif bir yaklaşımla sunulmuştur. Bu kapsamda piyasa gelişmeleri ve ürün bilgilendirmeleri sıklaştırılmış periyotlarla sürdürülmüştür. Bunun yanında sosyal mesafe kurallarına uygun olarak, bilhassa belirli bir yaş ve sağlık risk grubu içerisindeki müşterilere temas ve ziyaretler çevrim içi platformlar üzerinden gerçekleştirilmiştir. Bu doğrultuda, yüz yüze görüşmenin mümkün olmadığı durumlarda dahi hizmet sunumunda bir kesinti yaşanmamış; çevrim içi araçlar vasıtasıyla müşteri deneyiminde özel bankacılık standartları korunabilmiştir.

Dijital Bankacılık

Pandemi, müşteriler için ihtiyaçlarını akıllı telefonları veya bilgisayarları ile karşılamalarını tercih olmaktan çıkarak zorunluluk haline getirmiştir. Bu kapsamda özellikle mobil bankacılık deneyiminin müşterilere en iyi şekilde sunulması İş Bankası'nın öncelikleri arasında yer almıştır. Bu süreçte, müşterilerin dijital kanallardan



ihtiyaçlarını karşılayabilmeleri ve ürün ve hizmetlerden fiziki olarak şubeye gitmeden faydalanabilmeleri amacıyla geliştirme çalışmaları devam etmiştir.

Yapay zekâ ve doğal dil işleme teknolojileri kullanılarak geliştirilen ve müşterilerin dijital temas noktalarında konuşarak ya da yazarak işlem yapmalarına imkân sağlayan kişisel asistan uygulaması Maxi bu alanda İş Bankası'nı farklılaştıran yetkinliklerden biri olarak öne çıkmıştır.

2018 yılının Kasım ayında müşterilerin kullanımına sunduğumuz Maxi ile 2020 yıl sonuna kadar 7,2 milyonun üzerinde müşteri ile 60 milyona yakın diyalog gerçekleştirilmiş ve Maxi'nin doğal dil işleme kabiliyetleri ile işlem çeşitliliği daha da geliştirilerek toplam yetkinlik sayısı 420'nin üzerine çıkarılmıştır. Pandemi döneminde yüz yüze iletişimin önemli bir alternatifi olan Maxi ile yazılı veya sözlü iletişime geçen müşteriler, birçok bankacılık işlemi evden çıkmadan rahatça gerçekleştirmenin yanı sıra, harcama tavsiyesi alabilmiş, yakın tarihli ödemelerini takip edebilmiş ve COVID-19 dönemine özel hesap özeti öteleme, harcama taksitlendirme, temassız ödemeler gibi pek çok konuda bilgi sahibi olabilmıştır. Şubelerdeki yüz yüze iletişimin bir nevi evden de devam etmesini sağlayan Maxi ile etkileşim bu dönemde %77 oranında artış göstermiştir.

Ticari müşteriler için geliştirilen Türkiye'nin ilk ve tek açık bankacılık uygulaması olan TekCep ile diğer bankalardaki hesap ve POS hareketleri de İşCep üzerinden izlenebilmiştir. Ticari müşterilere, dijital kanalları kullanabilmeleri için gerekli olan başvuru formlarını dijital ortamda ilgili müşteri temsilcisine iletebilme yetkinliği kazandırılmıştır.

İş Bankası'nın İşCep üzerinde geliştirdiği diğer bir hizmet ise market özelliğidir. Müşterilerin bankacılık dışındaki pek çok mobil uygulamaya şifresiz, hızlı ve kolay bir biçimde ulaşması sağlanmıştır. API entegrasyonları sayesinde, doğrudan e-devlete erişim imkânından ticari işlemlere, sigortadan yatırıma, ödeme sistemlerinden kültür ve sanat alanına kadar pek çok ihtiyaç aynı dijital platform içerisinden uçtan uca karşılanabilmektedir.

Bireysel Krediler

Banka'da tüketici kredisi ve ek hesabı bulunan müşterilere, yaşanan bu olağanüstü süreç boyunca ekonomik aktivitenin azalmasının getireceği olumsuz etkileri hafifletmek amacıyla kredi akdi faiz oranları üzerinden 3 ay taksit erteleme imkânı sunulmuştur. Yılın üçüncü çeyreğinde bireysel kredi öteleme talepleri, ödemesiz dönemli yapılandırma uygulanarak karşılanmış, 2020 Aralık itibarıyla doğrudan öteleme uygulamasına yeniden geçilmiştir. Ayrıca, salgın döneminde oluşan finansman ihtiyaçlarında geri ödeme kolaylığı sağlamak amacıyla tüm kanallardan 90 güne kadar ödemesiz dönemli konut, taşıt ve ihtiyaç kredisi sunulmaya başlanmıştır.

Bireysel Bankacılık

Pandemi döneminde ekonomiye ve hane halkı finansmanına destek sağlamak amacıyla, müşterilere açık kredileri için taksit erteleme ve ek hesap faiz öteleme imkânı sunulmuştur.

“

Pandemi, müşteriler için ihtiyaçlarını akıllı telefonları veya bilgisayarları ile karşılamalarını tercih olmaktan çıkararak zorunluluk haline getirmiştir. Bu kapsamda özellikle mobil bankacılık deneyiminin müşterilere en iyi şekilde sunulması İş Bankası'nın öncelikleri arasında yer almıştır.

”

İş Bankası'nın odağı, Koronavirüs pandemisi yayılmaya devam ettikçe, Koronavirüs Pandemi Destek Paketi sunarak üye iş yerlerine destek vermeye devam etmek olmuştur. Öncelikle, geçici olarak kapatılan üye iş yerlerinden ücret tahsilatları Nisan-Haziran 2020 ücret dönemi süresince durdurulmuştur. Ayrıca, Mart-Ağustos 2020 ücret döneminde tüm üye iş yeri ücretleri 120 güne kadar ertelenmiştir. İş Bankası tarafından, yemek yerleri ve restoranlar, eğlence merkezleri, sinemalar gibi Aralık 2020 döneminde tam kapamaya giren üye iş yerlerinden ücret tahsilatı yapılmamıştır.

Benzer şekilde hem müşterilerin pandemi döneminin getirdiği ekonomik sıkıntılarına bir nebze hafifletilemek hem de olabildiğince şubeleri ziyaret etmeden işlemlerini gerçekleştirebilmelerini teminen, müşterilerin bireysel kredi kartı hesap özeti borçlarının dijital kanallardan 3 aya kadar ötelenmesi imkânı sağlanmıştır. Buna ek olarak, asgari sayaçlar nedeniyle kartların alışveriş ve nakit işlemlerine kapatılması uygulaması durdurulmuştur. Kredi kartı yıllık ücretleri de bu döneme özel olarak müşterilerin hesap özetlerine yansıtılmamıştır.

Sosyal mesafenin artarak, temasın azaldığı bu dönemde İş Bankası temassız kartları ile Maximum Mobil uygulamasının sunduğu anında kart, karekod, temassız ve mobil ödeme gibi imkânlar sayesinde müşterilere güvenli alışveriş imkânı sunulmuştur.

Müşterilerin Maximum ve Maximiles sadakat programlarından kazandıkları MaxiPuan ve MaxiMillerin alışverişlerde sunduğu ekonomik desteğinin süresi uzatılmış; standart uygulamaya göre iki yıl boyunca kullanılmayan ve silinen MaxiPuan ve MaxiMillerin geçerlilik süreleri bu olağanüstü döneme özel olarak 30 Eylül 2021 tarihine kadar uzatılmıştır. Önceden avans mil kullanarak taahhüt karşılığı bedava uçak bileti almış olan Maximiles müşterilerinin Nisan, Mayıs, Haziran, Temmuz aylarında kapatmaları beklenen avans mil hesaplarındaki taahhütler ertelenmiş, müşterilere kullanmış oldukları avansı kapatmaları için ek süreler verilmiştir.

Kurumsal ve Ticari Bankacılık

Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD) tarafından Türkiye'nin de içinde bulunduğu, gelişmekte olan ülkelerde artan COVID-19 salgınının ekonomi üzerindeki olumsuz etkileri ile mücadelede ihtiyaç duyan firmalara finansman sağlanması amacıyla bir Destek Paketi geliştirilmiştir. Söz konusu paket kapsamında, İş Bankası tarafından 54 milyon ABD doları tutarında kaynak temin edilmiştir. Öte yandan, salgın sürecinin müşteriler üzerindeki menfi etkilerinin sınırlandırılması amacıyla ticari kredi geri ödemelerine ilişkin öteleme/yapılandırma talepleri hassasiyetle değerlendirilmiş ve müşteri memnuniyeti hedeflenerek bu tür talepler mümkün mertebe olumlu yanıtlanmıştır.



Tarım Bankacılığı

Tarım bankacılığı alanında pandemi dönemine özel destek mahiyetli olarak açık kredi uygulaması başlatılmıştır. Tarım müşterilerinin işlemlerini dijital kanallardan yapabilmeleri için geliştirmeler yapılmıştır. Çiftçilere salgın döneminde tarım aletlerini kullanırken nelere dikkat edebileceklerine yönelik bilgilendirmeler yapılmıştır. Banka çalışanlarının tarım bankacılığı yetkinliklerinin artırılması ve çiftçilere en iyi hizmeti sunabilmesinin sağlanması için 1.700'ün üzerinde çalışana canlı dijital eğitim verilmiştir.

Tarımsal faaliyetler için gerekli olan fide, gübre, tohum, zirai ilaç, yem, akaryakıt, tarımsal ekipman gibi ihtiyaçların karşılanabilmesi için üreticilere sunulan, tarımsal kredilerin kullanılmasına olanak sağlayan İmece Kart sahibi müşterilerin geri ödeme vade tarihlerinin talep etmeleri halinde 3 aya kadar ötelenmesi sağlanmıştır.

KOBİ ve İşletme Bankacılığı

Pandemi koşullarıyla beraber süreçlerini çevrim içi ortama taşıma ihtiyacı duyan veya bu dönemi dijital dönüşüm projeleri için fırsat gören firmaların bu çalışmalarında ihtiyaç duyabilecekleri finansmana erişebilmeleri için özel koşullar ve geri ödeme seçenekleri içeren Dijital Dönüşüm Kredisi ürünü geliştirilmiştir.

Hazine Destekli KGF kefaletli "Çek Ödeme KGF Destek Kredisi", "Ekonomik İstikrar Kalkanı KGF Kredi Desteği" ve "Turizm Destek Kredisi" protokolleri imzalanmıştır. "Çek Ödeme KGF Destek Kredisi" ve "Ekonomik İstikrar Kalkanı KGF Kredi Desteği" programları kapsamında azami 3 ay anapara ve faiz ödemesiz, azami 12 ay vadeli kredi kullanılmıştır. "Turizm Destek Kredisi" programı kapsamında 01.11.2021 tarihini aşmamak kaydıyla azami 12 ay anapara ödemesiz, 01.11.2023 tarihini aşmamak kaydıyla azami 36 ay vadeli kredi kullanılmıştır.

KGF Programları ile aynı koşullara sahip KOBİ'lerle El Birliği Kampanyası ile KGF limitleri kısıtlı olduğu için bu programlardan faydalanamayan müşterilerin finansman ihtiyaçlarını karşılanmasına destek olunmuştur.

İhracatçı müşteriler için TCMB'nin pandeminin etkilerini azaltmak amacıyla hayata geçirilen TL Reeskont Kredisi protokolü imzalanmıştır.

Maaş Destek Kredisi Kampanyası ile müşterilere maaş ödemelerinde ihtiyaç duyacakları finansman kapsamında destek olabilmek amacıyla 3 aylık ödemesiz dönemli 12 ay vadeye ve azami 1,5 milyon TL'ye kadar kredi kullanılmıştır. Kira Destek Kredisi Kampanyası ile müşterilere kira ödemelerinde ihtiyaç duyacakları finansman kapsamında destek olabilmek amacıyla 3 aylık ödemesiz dönemli 12 ay vadeye ve azami 100 bin TL'ye kadar kredi kullanılmıştır.

“

Tarım müşterilerinin işlemlerini dijital kanallardan yapabilmeleri için geliştirmeler yapılmıştır. Çiftçilere salgın döneminde tarım aletlerini kullanırken nelere dikkat edebileceklerine yönelik bilgilendirmeler yapılmıştır.

”

Müşterilerin finansman ihtiyacının karşılanması amacıyla Ticari Destek Kampanyası kapsamında 5 milyon TL'ye (dâhil) kadar farklı ödeme seçenekleriyle kredi kullanılmıştır. Kredilerde anapara/faiz/taksit ödemelerinin ötelenmesine imkân verilmiştir. Ödemesi ertelenen kredilerin, varsa kredilerine bağlı hayat sigortalarının teminatları da herhangi bir prim farkı alınmaksızın kredi vadesine kadar uzatılmıştır.

Ticari kredi kartı asgari ödeme oranları Bankamızın aldığı inisiyatif ile %20'den %10'a indirilmiştir. Ticari Bankamatik Kartlarımız da kredi kartları gibi temassız özellikli olarak verilmeye ve yenilenmeye başlanmıştır.

Bu olağanüstü dönemde nakit akışı olumsuz etkilenen ve ödeme gücünü çeken müşterilere destek olmak amacıyla, ticari kredi kartlarının hesap özeti borcunun, asgari ödeme tutarı şartı da aranmadan tamamının yürürlükte olan akdi faiz oranı ile 3 aya kadar İşCep, Maximum İşyerim, İnternet Şube ve İş Bankası şubeleri üzerinden ertelenmesi imkânı sunulmuştur.

POS cihazına ihtiyaç duymadan uzaktan ödeme almaya olanak sağlayan "Linkle Tahsilat" uygulamasına, peşin işlemlere ek olarak, taksitli işlem, DCC desteği ve Bahşiş POS gibi birçok özellik kazandırılmıştır.

İlaveten, müşterilerin salgın sürecinden asgari düzeyde etkilenmelerinin ve yeni ortama hızlıca uyum sağlayarak faaliyetlerini sürdürebilmelerinin desteklenmesini teminen; ticari kredi geri ödemelerine ilişkin öteleme/yapılandırma talepleri vaka bazında hassasiyetle değerlendirilmiş ve müşteri memnuniyeti hedeflenerek bu tür talepler mümkün mertebe olumlu yanıtlanmıştır.



İŞ BANKASI'NDA SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK



GAMZE YALÇIN



Sürdürülebilir Gelecek

Kurulduğumuz günden bu yana sahip olduğumuz kurumsal değerler ışığında, sürekli geliştirerek nesilden nesile aktardığımız iş yapış modelimizin ve hayata geçirdiğimiz projelerin temelinde sürdürülebilirlik kavramı her zaman yer aldı. Ancak işin doğası gereği, yaklaşımlarımızı ve stratejimizi, bilimsel veriler ve küresel dinamikler doğrultusunda sürekli gözden geçiriyoruz. "İş Bankası Bankacılığı" olarak tanımladığımız, paylaşılabilir değer yaratmaya odaklanan iş modelimizin temelinde yer alan sürdürülebilirliği bütüncül bir yaklaşımla kurumsal stratejimizin ana odak noktalarından biri olarak konumlandık ve bu yöndeki çalışmalarımızı üst düzey yönetim sahipliğinde, tüm çalışanlarımızın katılımıyla yürütüyoruz.

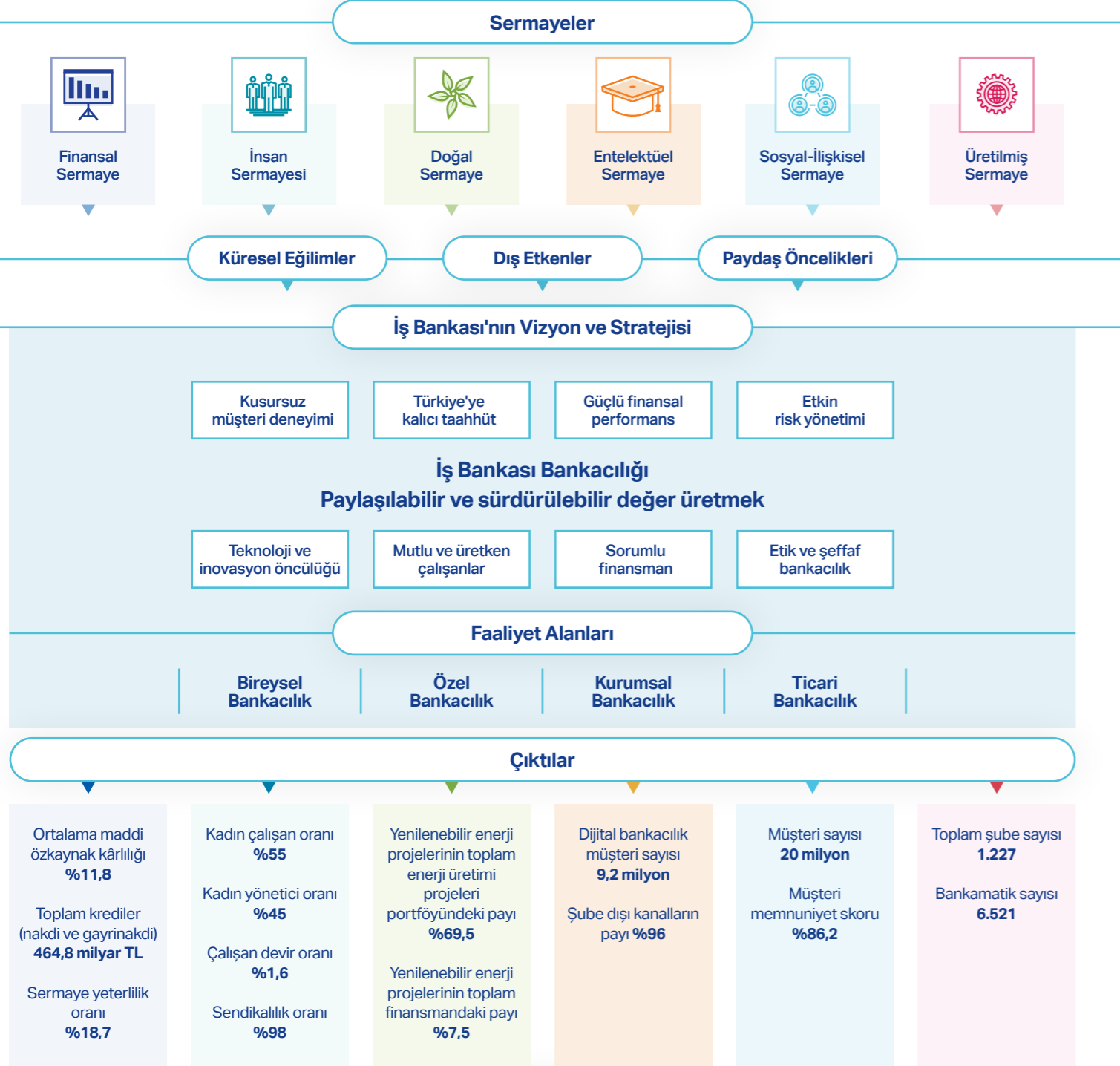
Kaynak temininden sürdürülebilirlik temalı ürün ve hizmetler geliştirilmesine, bunların müşterilere sunulmasına, kullanılan kredilerin yol açacağı çevresel ve sosyal etkilerin takibine kadar tüm alanların uçtan uca aktif bir şekilde yönetildiği bir iş modeli benimsiyoruz. 2019 yılında gerçekleştirdiğimiz ve Türk bankaları tarafından yapılan %100 yeşil ilk Eurotahvil olma özelliğini taşıyan ihracımızın yanı sıra yenilenebilir enerjinin toplam enerji üretimi projeleri portföyümüzdeki payının %69,5'e ulaşması bu uçtan uca yönetim yaklaşımımızı yansıtan birer örnek... Sürdürülebilir temalı fonlama imkânlarını aktif bir şekilde kullanmayı izleyen dönemlerde de sürdüreceğiz.

Yenilenebilir enerji projelerinin finansmanı Bankamızın yıllardır en çok desteklediği alanların başında geliyor. 2015 yılı sonrasında, elektrik üretim yatırımlarına yönelik yeni proje finansmanlarının tamamını yenilenebilir enerji projelerine ayırdık. Bu alanda finansman desteğimizi artırarak sürdürürken, kömür ve doğalgazı yakıt olarak kullanarak elektrik üretimi gerçekleştirmek üzere yeni kurulacak termik santral yatırımlarını finanse etmeyeceğimiz faaliyetler kapsamına aldık. İklimle bağlantılı risk ve fırsatları analiz ediyor, finansal sonuçlarımızı sürdürülebilirliğin çevre, sosyal ve yönetsel boyutlarındaki performansımız ile destekliyoruz.

Karbon-nötr olma amacımız doğrultusunda, doğrudan operasyonlarımızdan kaynaklanan emisyon azaltım hedeflerimizi bilim temelli olarak uluslararası standartlara uygun olarak belirledik. Portföyümüz ve tedarik zincirimizden kaynaklanan çevresel ve sosyal etkileri aktif olarak yönetiyoruz. İş Bankası, bankacılığın dönüştürücü gücünü kullanarak, ekosistemindeki tüm paydaşların sürdürülebilirlik alanındaki dönüşümünü desteklemeye devam edecek. Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları doğrultusunda tüm paydaşlarımız için değer yaratmanın önemine inanıyor, ikinci yüzyılımıza emin adımlarla ilerlerken bu yolda kararlılıkla çalışıyoruz.



Değer Yaratma Modeli - İş Bankası Bankacılığı



Yaratılan Değer

Yatırımcı ve hissedarlar için

- Güçlü finansal performans
- Etik, şeffaf ve sorumlu bankacılık anlayışıyla güvenilir yatırım

Müşteriler için

- Sorumlu ürün ve hizmetler ile finansal destek
- Kapsayıcı ürünlerle toplumun tüm kesimleri için finansal hizmetlere erişim
- Kişiselleştirilmiş ürün ve hizmetler ile hayat boyu destek

Çalışanlar için

- İtibarlı ve güvenilir istihdam
- İnsan kaynakları yönetiminde fırsat eşitliği
- İnsana yakışır, modern, çalışanların psikolojik ve fiziksel sağlığını gözetilen iş ortamı
- Mesleki ve kişisel gelişim imkânı

Toplum için

- Ödenen vergiler ile toplumsal refaha katkı
- Sağlanan finansman ile ülke ekonomisine katkı
- İklim değişikliğiyle mücadelede katkıda bulunan ürün, hizmet ve faaliyetler
- Uzun vadeli sosyal yatırımlar ile eğitim ve kültüre destek
- Finansal okur-yazarlığın artırılmasına destek

Sürdürülebilir Etki



İş Bankası Bankacılığı

İş Bankası'nın tüm stratejilerine entegre ettiği iş modeli "İş Bankası Bankacılığı" olarak tanımlanmaktadır. İş Bankası Bankacılığı, Banka'nın finansal ve finansal olmayan sermaye öğelerini bir arada ele aldığı, "paylaşılabilir ve sürdürülebilir değer üretme"ye odaklanan bir iş modelidir. Banka, bu model ile tüm paydaşları için hem kısa hem de uzun vadede değer üretmeyi amaçlamaktadır.

Banka, iş modelinin temelinde yer alan sürdürülebilirliği bütüncül bir yaklaşımla kurumsal stratejisinin ana odak noktalarından biri olarak konumlandırmış ve bu yöndeki tüm çalışmalarını üst düzey yönetim sahipliğinde, bütün çalışanlarının katılımıyla yürütmektedir.

Tüm paydaşlarının ihtiyaç ve beklentilerinin yanı sıra toplumsal faydayı da gözetilen İş Bankası, değer yaratma sürecinin çıktılarını katkı sağladığı Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları ile ilişkilendirerek, paylaşılabilir ve sürdürülebilir değer üretme anlayışı ile küresel amaçlara olan katkısını da ortaya koymaktadır.

2020'de Öne Çıkanlar



593,9 milyar TL

Aktif büyüklüğü ile özel bankalar arasında lider



345,2 milyar TL

Kredi büyüklüğü ile özel bankalar arasında lider



1.950 MW

2020'de finansman sağlanan yenilenebilir enerji projelerinin toplam kurulu gücü



%97

Yerel tedarik oranı



368,9 milyar TL

Mevduat büyüklüğü ile özel bankalar arasında lider



67,8 milyar TL

Özkaynak büyüklüğü ile özel bankalar arasında lider



63.700.000 MWh

Son 3 yıl içinde İş Bankası tarafından finanse edilen projeler ile üretilen temiz enerji miktarı



22 bine yakın

Okullara ulaştırılan kitap sayısı



20 milyon

Müşteri sayısı



86,2

Müşteri memnuniyet skoru



25,4 saat

Çalışan başına düşen ortalama eğitim süresi



26.500

Okullarda açılan toplam satranç sınıfı sayısı



41

Bireysel bankacılık alanında yurt içi ve yurt dışında kazanılan ödül sayısı



9,2 milyon

2020 yıl sonu itibarıyla toplam dijital müşteri sayısı



%55

Kadın çalışan oranı

BM Kadının Güçlenmesi Prensiplerinin (WEFs) imzacısı olduk.



17,5 milyon

Bankamatiklerle diğer banka müşterileri de dâhil hizmet verilen kullanıcı sayısı



1,9 milyon

Maximum Mobil kullanıcı sayısı



%45

Kadın yönetici oranı

Birleşmiş Milletler Çevre Programı Finans Girişimi (UNEP FI) Sorumlu Bankacılık Prensiplerinin imzacısı olduk.



%96

İş Bankası'nda şube dışı kanallardan yapılan işlemlerin toplam işlemlere oranı



%36

Bankamatiklerin toplam parasal işlemler içindeki payı



%51

Dijital eğitimlerin toplam eğitimler içindeki payı

Karbon Saydamlık Projesi (CDP- Carbon Disclosure Project) İklim Değişikliği 2020 Raporlaması kapsamında notumuzu C'den A (-) liderlik kategorisine taşıdık.



2,7 milyon

Sosyal medya takipçi sayısı



5.946 Kişi*Saat

Toplam sürdürülebilirlik eğitimi saati



1,6

Çalışan devir oranı

Emisyon azaltım hedeflerinin bilim temelli validasyonunu sağlamak üzere Bilim Temelli Hedefler İnisiyatifi'ne (Science Based Targets Initiative) taahhüdümüzü sunduk.



550.413

İŞ'TE KOBİ görüntülenme sayısı



139

Çevresel ve Sosyal Risk Değerlendirmesine tabi tutulan yatırım sayısı



%98

Sendikalılık oranı

Sürdürülebilirlik Alanında Desteklenen Girişimler

Birleşmiş Milletler Kadının Güçlenmesi Prensipleri (WEPs)

Birleşmiş Milletler Kadının Güçlenmesi Prensipleri, kadının iş dünyasında ve toplumdaki yerinin güçlendirilmesi için yol gösterici ilkelerden oluşmaktadır. "Eşitlik İş Demektir" alt başlığı ile de tanınan ilkeler, şirketlerin fırsat eşitliğine verdiği önemi ve toplumsal cinsiyet eşitliğini gözetilen uygulamalarını ön plana çıkararak kadınların çalışma yaşamının her aşamasında yer almalarını ve güçlenmelerini sağlamayı hedeflemektedir. Kurulduğu günden bu yana kadın çalışanlarına yönelik olarak daima günün ilerisinde, eşitlikçi bir yaklaşım sergileyen İş Bankası 2020 yılında Birleşmiş Milletler Kadının Güçlenmesi Prensiplerini imzalayarak toplumsal cinsiyet eşitliğine verdiği önemin altını bir kez daha çizmiştir (Bk. Birleşmiş Milletler Kadının Güçlenmesi Prensipleri İlerleme Bildirimi, s. 151).

Birleşmiş Milletler Çevre Programı Finans Girişimi (UNEP FI)

Sorumlu Bankacılık Prensipleri (PRB)

UNEP FI tarafından 2019 yılında ilan edilen Sorumlu Bankacılık Prensipleri, bankacılık sektörünü BM Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları (SKA) ve Paris İklim Anlaşması ile açıklanan küresel hedefler ile uyumlu hale getirmeyi amaçlamaktadır. Prensipler, sürdürülebilir kalkınmada bankacılık sektörünün yol haritasını belirlemesi ve Paris Anlaşması ile birlikte bu hedeflere önemli oranda katkıda bulunmasını gözetilen kapsamlı bir çerçevede sunmaktadır. Yeni ekonomide bankacılığın rolünü tanımlayan bu prensipler, eşit ve refah içinde bir geleceğe ulaşmada bankacılık sektörünün etkisini en yüksek düzeye çıkarmayı hedeflemektedir. UNEP FI Sorumlu Bankacılık Prensiplerini 2020 yılında imzalayan ve aynı zamanda UNEP FI üyesi olan İş Bankası, portföy etki analizi çalışmalarına başlamıştır. Bunların yanı sıra, Banka UNEP FI alt çalışma gruplarındaki iş birliklerini de sürdürmektedir.

Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları (SKA)

Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları, Birleşmiş Milletler üyesi ülkeler tarafından 2030 sonuna kadar ulaşılması amaçlanan hedefleri içeren bir evrensel eylem çağrısıdır. Tüm dünyada açlık ve yoksulluğa son vermek, iklim değişikliği ile mücadele etmek, toplumsal cinsiyet eşitliğini sağlamak, nitelikli eğitimi, sorumlu üretim ve tüketimi yaygınlaştırmak gibi 17 ana başlıktan oluşan sosyal, kültürel ve ekolojik sorunların çözümüne odaklanmaktadır.

İş Bankası sürdürülebilir kalkınmada bankacılık ve finans sektörünün dönüştürücü gücünün ve sorumluluğunun farkındadır. Bu nedenle Banka, Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına doğrudan ve dolaylı olarak katkı sağlamaktadır (Bk. Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına Sağlanan Katkı, s. 43).

Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi (UN Global Compact) ve Sürdürülebilir Finansman Bildirgesi

BM Küresel İlkeler Sözleşmesi, 160'tan fazla ülkede 9.500'ün üzerinde şirket ve 3.000'i aşan şirket dışı üyesi ile dünyanın en büyük kurumsal sürdürülebilirlik inisiyatifidir. 2000 yılında çalışmalarına başlayan UN Global Compact, sürdürülebilir ve kapsayıcı bir küresel ekonomi yaratmak için kurumların iş birliği ile harekete geçmelerini teşvik etmektedir. İş Bankası tüm faaliyetlerinde Küresel İlkeler Sözleşmesinin 10 ilkesine uymayı taahhüt etmektedir (Bk. BM Küresel İlkeler Sözleşmesi İlerleme Bildirimi, s. 151).

In support of

WOMEN'S EMPOWERMENT PRINCIPLES

Established by UN Women and the UN Global Compact Office



İş Bankası, Global Compact Türkiye Sürdürülebilir Finans Çalışma Grubu'nun üyesidir. Grup, Türkiye finans sektörü başta olmak üzere reel sektörde sürdürülebilirlik olgusunu yaymayı ve Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na ulaşmak için ihtiyaç duyulan finansal kaynağın yaratılmasında özel sektörü harekete geçirmeyi amaçlamaktadır.

İş Bankası, 2017 yılında, Global Compact Türkiye Sürdürülebilir Bankacılık ve Finans Çalışma Grubu tarafından hazırlanan Global Compact Türkiye Sürdürülebilir Finansman Bildirgesi'ne imza atmıştır. Bildirge ile imzacı bankalar, 10 milyon ABD Doları ve üzerindeki yatırımlardaki kredi süreçlerinde çevresel ve sosyal riskleri değerlendirme süreçlerine alacaklarını beyan etmiştir.

Karbon Saydamlık Projesi (CDP- Carbon Disclosure Project)

CDP, halka açık şirketlerin doğal kaynakları ve doğal sermayeyi nasıl kullandıklarını, faaliyetleriyle sınırlı kaynakların yeniden üretimini nasıl etkilediklerini ve bu alandaki risklerini nasıl yönettiklerini yatırımcılara raporlamalarına aracılık eden bağımsız ve kar amacı gütmeyen küresel bir organizasyondur. İş Bankası, 2019 yılından itibaren CDP İklim Değişikliği Programı kapsamında çevresel performansını paydaşlarıyla şeffaf bir şekilde paylaşmaktadır. Banka 2020'de CDP İklim Değişikliği Programı skorunu 2019 yılındaki "C" seviyesinden liderlik kategorisi olarak tanımlanan "A-" seviyesine yükseltmiştir. Banka Global İklim Liderleri arasında yer almayı hedeflemektedir. İş Bankası, su kullanımı ve su kaynakları üzerindeki etkisinin yönetimine ilişkin aksiyonlarını duyurmak amacıyla 2021 Yılı CDP Su Programı raporlaması çalışmalarına da başlamıştır.

Bilim Temelli Hedefler Girişimi (SBTi)

Bilim Temelli Hedefler Girişimi, küresel sıcaklık artışının 2°C'nin altında tutulması ve Paris Anlaşması'nda belirlenen hedeflerin karşılanması amacıyla, şirketlerin bilime dayalı emisyon azaltım hedefleri belirlemesini sağlayarak özel sektörün iklim eylemini yönlendirmektedir. Bugüne kadar, 400'den fazla şirket, iklim bilimi doğrultusunda sera gazı emisyonlarını azaltmayı taahhüt eden Bilim Temelli Hedefler Girişimi'ne katılmıştır.

İş Bankası, 2020 yılında iklim değişikliği üzerindeki doğrudan etkisini yönetmek amacıyla önemli bir adım atarak, CDP raporlaması kapsamında verdiği Kapsam 1 ve Kapsam 2 emisyon hedeflerinin Bilim Temelli Hedefler temeline oturtulması taahhüdünde bulunmuştur.

Entegre Raporlama Türkiye Ağı (ERTA)

ERTA, entegre raporlama ve entegre düşünceye ilişkin ulusal düzeyde farkındalığı artırmak, kurumların kapasitesini geliştirmek ve iyi uygulamaların paylaşılmasını sağlamak amacı ile faaliyetlerini yürütmektedir. Ulusal ve uluslararası düzeyde kamu, özel sektör, sivil toplum ve akademik kuruluşlar ile iş birliği yaparak entegre düşüncenin tüm kurum ve kuruluşlarda yaygınlaşmasına katkı sağlamayı hedefleyen bir platformdur. İş Bankası, Türkiye'de şirketlerin, finansal olmayan bilgilerini finansal bilgiler ile entegre bir şekilde raporlamalarına rehberlik eden ERTA'nın üyeleri arasında yer almaktadır.

Sürdürülebilirlik Öncelikleri

İş Bankası sürdürülebilirlik alanındaki sektörel ve küresel trendleri yakından takip etmekte, bu alandaki paydaş beklentilerini düzenli olarak ölçmekte, ayrıca risk ve fırsat analizleri yürütmektedir. Banka, bu gelişmeleri; faaliyetlerini doğrudan ilgilendiren, paydaşları açısından öncelikli olan ve etki edebileceği konular olarak gruplandırmaktadır. İş Bankası'nın önceliklendirme matrisi, bu gruplandırmayı sunmaktadır.

İş Bankası'nın sürdürülebilirlik öncelikleri, 2017 yılında yapılan önceliklendirme analizi ile belirlenmiş olup bu tarihten itibaren her yıl düzenli olarak geçirilmektedir. 2017 yılında yapılan önceliklendirme çalışması, AA1000 Paydaş Katılım Standardı'na uygun olarak, geniş bir örneklem seçilerek İş Bankası çalışanlarının görüşlerini ve dış paydaşların beklentilerini yansıtabilecek şekilde yapılmıştır. Raporlama döneminde öncelikli konular, 2020 yılında İş Bankası'nın imzaladığı UNEP FI Sorumlu Bankacılık Prensipleri ve küresel gelişmeler ışığında gözden geçirilmiş ve 2019 yılında açıklanan öncelikli konular listesinin korunması kararlaştırılmıştır.

Banka'nın önceliklendirme matrisinde yer alan 21 konu "Finansal Performans ve Kârlılık", "Yönetim Yaklaşımı", "Kusursuz Müşteri Deneyimi", "Sorumlu Bankacılık", "Mutlu ve Üretken Çalışanlar", "Sorumlu Operasyonlar" ve "Toplum için Pozitif Değer" başlıklarında gruplandırılmıştır. Banka, Sürdürülebilirlik Odak Noktaları için bir "Sürdürülebilirlik Risk ve Fırsat Değerlendirme Çalışması" yürütmektedir.

[2020 Entegre Raporunda, COVID-19 pandemisi ile ilgili yapılan çalışmalar da ayrı bir bölümde, 2020 yılında öncelikli ele alınan bir konu olarak eklenmiştir \(Bk. Koronavirüs Salgını \(COVID-19\) ile Mücadele, s. 18\).](#)

TBB Çalışma Grubu

İş Bankası, Türkiye Bankalar Birliği bünyesinde faaliyet gösteren Sürdürülebilirlik Çalışma Grubunun aktif bir katılımcısıdır. Sürdürülebilirlik alanındaki yerel ve küresel gelişmeler hakkında bilgi paylaşımı yapılması, düzenleyici kurum ve kurullarla bir araya zaman zaman sürdürülebilirlik ile ilgili görüş alışverişinde bulunulması, sektörün sürdürülebilirlik alanındaki ilerlemesine destek olmak adına eğitimler planlanması ve benzeri birçok konuda faaliyet gösteren çalışma grubunda eşbaşkanlık görevi üstlenen İş Bankası, 2020 yılında güncellenerek sektörün hizmetine sunulan TBB Sürdürülebilirlik Kılavuzunun güncellenme sürecinde alt çalışma grubunda yer alan 3 bankadan biri olmuştur.



İş Bankası'nın ESG Derecelendirmesi ve Dâhil Olduğu Endeksler Sustainalytics

Sustainalytics, kurumların çevresel, sosyal ve yönetsel faaliyetleri konusundaki performansını ve verilerini değerlendiren, sürdürülebilirlik alanında uluslararası kabul gören bir araştırma ve derecelendirme kuruluşudur.



İş Bankası yürüttüğü çalışmaların somut katkısını evrensel kriterler üzerinden ortaya koymak üzere, 2020 yılında uluslararası derece notu almaya karar vermiş ve ÇSY (Çevresel-Sosyal-Yönetişim) konularına ilişkin derecelendirme konusunda dünyadaki en muteber rating firmalarından Sustainalytics firmasının derecelendirmesine dâhil olmuş ve Banka'nın ESG risk derecesi "22,7" olarak belirlenmiştir. İş Bankası, sürdürülebilirlik performansını tüm boyutlarıyla değerlendiren bu ve benzeri derecelendirme sonuçlarını kullanmak suretiyle uluslararası piyasalardan yeşil/sürdürülebilir fonlar sağlayarak Banka'nın fonlama yapısına katkı sağlamayı hedeflemektedir.

FTSE4Good Gelişmekte Olan Piyasalar ve BIST Sürdürülebilirlik Endeksi

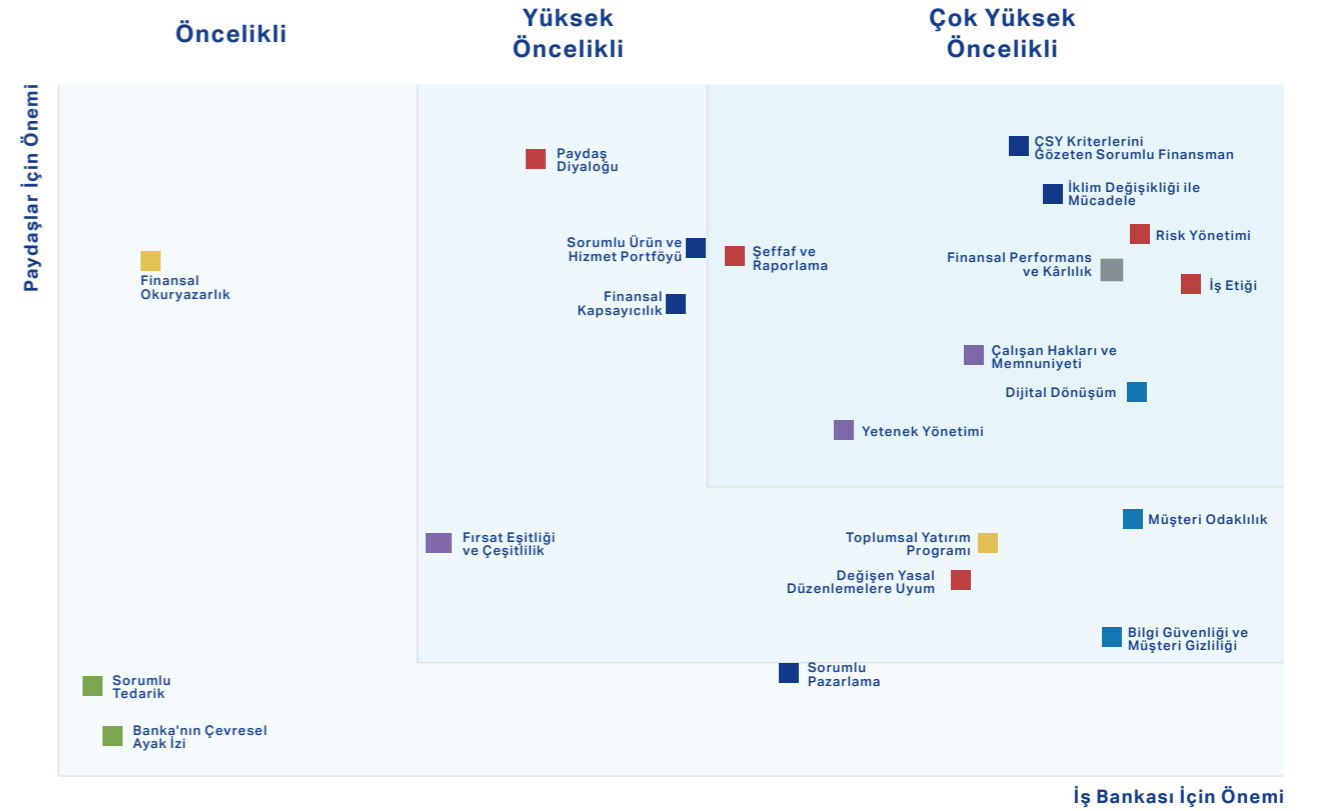
Londra Borsası'nın sahipliğinde küresel endeks ve veri sağlayıcısı FTSE Russell tarafından hayata geçirilen "FTSE4Good Gelişmekte Olan Piyasalar Endeksi", sorumlu yatırım yapmaya önem veren kurumların kaynak olarak aldıkları dünya çapında önemli endeks serilerinden biri olarak kabul görmektedir. Finansal kurumların, yatırım kararlarını alırken çevresel, sosyal ve yönetim boyutlarını da dikkate almalarını teşvik etmeyi amaçlayan endeks, kurumların bu kriterlerde gösterdikleri performansı değerlendirmektedir.



BIST Sürdürülebilirlik Endeksi ise Türkiye'de ve özellikle Borsa İstanbul şirketleri arasında sürdürülebilirlik konusundaki anlayış, bilgi ve uygulamaların artırılması amacıyla oluşturulmuş, Borsa İstanbul'da işlem gören ve kurumsal sürdürülebilirlik performansları üst seviyede olan şirketlerin yer alabileceği bir endekstir.



İş Bankası, 2015 yılından beri "BIST Sürdürülebilirlik Endeksi" ve 2016 yılından bu yana ise "FTSE4Good Gelişmekte Olan Piyasalar Endeksi"nde yer almaktadır. Banka'nın bu alandaki hedefi, ilerleyen dönemde Dow Jones Sürdürülebilirlik Endeksi'nde de yer almaktır.



Odak Noktaları

- Finansal Performans ve Kârlılık
- Yönetim Yaklaşımı
- Kusursuz Müşteri Deneyimi
- Sorumlu Bankacılık
- Mutlu ve Üretken Çalışanlar
- Sorumlu Operasyonlar
- Toplum İçin Pozitif Değer

Paydaş Gruplarına Göre Sürdürülebilirlik Öncelikleri

Öncelikli Konular	Paydaş Grupları												
	Çalışanlar	Müşteriler	Hesedarlar ve Yatırımcılar	Finansal Kuruluşlar	Analistler	Uluslararası Organizasyonlar & Girişimler	Medya	Üniversiteler	Sivil Toplum Kuruluşları	Kamu Kurumları	İştirak ve Bağlı Ortaklıklar	Tedarikçiler	Rakipler
Banka'nın çevresel ayak izi													
Çalışan hakları ve memnuniyeti													
ÇSY kriterlerini gözetilen sorumlu finansman													
Değişen yasal düzenlemelere uyum													
Dijital dönüşüm													
Fırsat eşitliği ve çeşitlilik													
Finansal kapsayıcılık													
Finansal okuryazarlık													
Finansal performans ve kârlılık													
İş etiği													
Müşteri odaklılık													
Paydaş diyalogu													
Risk yönetimi													
Sorumlu pazarlama													
Sorumlu tedarik													
Sorumlu ürün ve hizmet portföyü													
Şeffaflık ve raporlama													
Toplumsal yatırım programları													
Bilgi güvenliği ve müşteri gizliliği													
Yetenek yönetimi													
İklim değişikliği ile mücadele													

Sürdürülebilirlik Yönetimi

Tüm çalışmalarını sürdürülebilirlik yaklaşımı çerçevesinde şekillendiren İş Bankası 2020 yılında sürdürülebilirlik yönetim sistemini yeniden yapılandırmıştır. Sürdürülebilirliğin Banka stratejisindeki artan önemini vurgulamak amacıyla, Yatırımcı İlişkileri Bölümünün ismi Yatırımcı İlişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümü olarak değiştirilmiştir.

Yıl içerisinde ayrıca, Yönetim Kuruluna bağlı olarak faaliyet gösteren, Yönetim Kurulu ve İcra Kurulu Üyelerinden oluşan yapısı sayesinde iş birimlerinin kapsayıcı bir şekilde temsil edildiği ve sürdürülebilirlik konularının bütüncül olarak takibine imkân sağlayan "Sürdürülebilirlik Komitesi" kurulmuştur. Sürdürülebilirlik Komitesi Banka'da sürdürülebilirlik faaliyetlerinden sorumlu en üst yönetim organıdır. Yatırımcı İlişkileri ve Sürdürülebilirlik fonksiyonundan sorumlu Genel Müdür Yardımcısı Sayın Gamze Yalçın Sürdürülebilirlik Lideri rolünü üstlenmiştir.

İş Bankası faaliyetlerini, yaklaşımlarını ve stratejisini, gelişen metodolojiler ve küresel dinamikler doğrultusunda sürekli gözden geçirmesi gerektiğinin bilinci ile yürütmektedir. Bu nedenle, Banka sürdürülebilirliğe ilişkin bakış açısını, çevre, sosyal ve yönetim alanındaki faaliyetlerini 2015 yılında kurduğu "Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi" çatısı altında yapılandırmış ve o dönemden bu yana da bu yapıyı, hem organizasyonel anlamda hem de uçtan uca iş modelindeki yeniliklerle geliştirmektedir.

İş Bankası Sürdürülebilirlik Politikası ve bunu tamamlayıcı nitelikteki diğer politikalar Sürdürülebilirlik Yönetim Sisteminin işleyişine temel oluşturmaktadır.



İş Bankası'nın sürdürülebilirlik yaklaşımını ortaya koyan politikalara <https://www.isbank.com.tr/bankamizi-taniyin/politikalarimiz> adresinden ulaşabilirsiniz.

Paydaş Beklentileri ve İş Bankası'nın Yanıtı

İletişim Sıklığı	İletişim Şekli	Raporlama Döneminde İletilen Talepler	İş Bankası'nın Yanıtı
Müşteriler			
Sürekli	Şubeler, Bankamatik, İnternet Şubesi, Telefon Şubesi ve mobil bankacılık kanalları, müşteri ilişkileri temsilcileri, toplantılar, müşteri memnuniyet anketleri, sosyal medya	<ul style="list-style-type: none"> Yeniden hesap açmak için teknik yönlendirme ihtiyacı Ekonomik konjonktür nedeniyle yatırım yapmaktan vazgeçilmesi ya da tasarruf tercihlerinin değişmesi 	Hesabını canlandırmak isteyen müşterilerle iletişim kurularak gerekli yönlendirmeler yapılmıştır.
Şubeden hizmet alan müşterilerin beklentileri:			
	<ul style="list-style-type: none"> Fiziken veya telefonla kolay ulaşılabilirlik Sıcak karşılama, güler yüz ve ilgi gösterilmesi Daha az bekleme süresi ve daha hızlı hizmet 	<ul style="list-style-type: none"> Yaygın şube ve Bankamatik ağıyla hizmetlere kolay ulaşılması sağlanmaktadır. Şube çalışanları uzaktan hizmet modeliyle de müşterilere hizmet vermektedir. Tüm kanallarda müşteri deneyimi sürekli takip edilerek kurum genelinde müşterilerin beklentileri dikkate alınmaktadır. Müşterilerin işlem yapacakları şubedeki tahmini bekleme sürelerini takip edebilmeleri ve zamanlarını yönetebilmeleri için mevcut sıramatik uygulaması yenilenmiştir. 	
Bankamatikten hizmet alan müşterilerin beklentileri:			
	<ul style="list-style-type: none"> Eve ve iş yerine yakın Bankamatik cihazı Bankamatiklerin her zaman temiz olması Bankamatiklerin sorunsuz ve hızlı çalışması Kuyruk beklememek, işlemlerini hızlıca tamamlamak Yüksek para çekme limiti 	<ul style="list-style-type: none"> İş Bankası, en yaygın Bankamatik ağına sahip özel banka konumunu sürdürmektedir. Bankamatik cihazlarının en fazla sayıda müşteriye hizmet verecek şekilde konumlandırılması sağlanmaktadır. Bankamatik anketlerinde müşterilerden alınan cevaplar kullanılarak temizlik ve teknik bakım ihtiyacı olan cihazlara müdahale edilmektedir. Müşterilerin sağlığını korumak amacıyla ülke genelindeki Bankamatik cihazlarının temizlik sıklığı artırılmıştır. Bankamatiklerin sahada çalışma durumları ilgili ekiplerce sürekli olarak izlenmekte ve cihazların sorunsuz çalışması için gerekli yönlendirmeler yapılmaktadır. Bankamatiklerdeki müşteri deneyimini iyileştirmek adına ekran tasarımları yenilenmiş ve tüm Bankamatiklerde yaygınlaştırılmıştır. Yenilenen Bankamatik ekranlarında müşterilerin işlemlerini daha kolay ve hızlıca gerçekleştirebilmeleri sağlanmıştır. Hızlı menü ekranı, login sonrasında müşterilerin sık kullandıkları parasal işlemlere kolaylıkla erişebilmelerini sağlayacak şekilde tasarlanmıştır. Karekodun ana ekrana taşınması ile daha hızlı şekilde para çekilmesi/ yatırılması sağlanmıştır. Müşterilerin nakit ihtiyaçlarının hızlıca karşılanabilmesi için Bankamatiklerden günlük kartlı olarak 5.000 TL, kartsız olarak da 3.000 TL olmak üzere toplam 8.000 TL nakit çekilebilmektedir. 	

İletişim Sıklığı	İletişim Şekli	Raporlama Döneminde İletilen Talepler	İş Bankası'nın Yanıtı
Müşteriler			
Sürekli	Şubeler, Bankamatik, İnternet Şubesi, Telefon Şubesi ve mobil bankacılık kanalları, müşteri ilişkileri temsilcileri, toplantılar, müşteri memnuniyet anketleri, sosyal medya	<ul style="list-style-type: none"> Çağrı merkezinden hizmet alan müşterilerin beklentileri: Çağrı merkezini arama ihtiyacı duymadan işlemlerini dijital temas noktalarından yapabilmek İlk aramada sorunun çözülmesi İhtiyaç duyduğunda temsilciye kolay ulaşabilmek 	<ul style="list-style-type: none"> Speech Analytics ürünü ile müşteri görüşmeleri analiz edilmekte, çağrı yoğunluğuna sebep olan aramalar, müşteri memnuniyetsizliğine yol açan konular, tekrarlayan aramalar için incelemeler yapılmaktadır. Bu sayede hem dijital temas noktalarından öncelikli olarak gerçekleştirilmesi gereken işlemler tespit edilmekte hem de sorunların ilk çağrıda çözülmesi için aksiyonlar alınmaktadır. Bu kapsamda tespit edilen, dijital temas noktalarından gerçekleştirilebilecek işlemler ilgili birimleriyle paylaşılmış, kanallara öncelikli eklenecek işlemler konusunda destek olunmuştur.
İşCep ve İnternet Şubesi'nden hizmet alan müşterilerin beklentileri:			
	<ul style="list-style-type: none"> Bütün bankacılık ihtiyaçlarını dijital temas noktaları üzerinden karşılayabilmek İşlemlerini kısa sürede tamamlamak Kişiselleştirilmiş hizmet almak Finansal durumunu detaylı inceleyebilmek ve takip edebilmek 	<ul style="list-style-type: none"> İşCep Türkiye'nin en çok işlem çeşitliliğine sahip bankacılık uygulamasıdır. İşCep'in işlem çeşitliliği artırılarak Şubede veya Çağrı Merkezi'nde alınan hizmetlerin neredeyse tamamını kapsayacak hale getirilmiştir. İşCep'in menü yapısı ve ana sayfası yenilenerek, müşterilerin işlemlere hızlı şekilde ulaşabilmeleri hedeflenmiştir. Akıllı işlem arama ile işlemlerin hızlı bulunması mümkün hale gelmiştir. İşCep'te müşterilere metin boyutu, tema, açık/koyu mod seçimi; kullanım tercihleri ve kısa yollar belirleme; bildirim tercihleri ile harcama kontrolleri, kampanya bildirimleri gibi detaylı tercihler yaparak deneyimlerini kişiselleştirme imkanı sunulmuştur. İşCep üzerinden yapay zekâ temelli fiyatlandırma yapılarak kredi ve mevduat oranlarında müşteriye özel fiyat sunulması sağlanmıştır. İşCep üzerinden kişisel finans yönetimi sunularak müşterilerin finansal durumunu detaylı inceleyebilmeleri ve kolaylıkla takip edebilmeleri sağlanmıştır. 	

İletişim Sıklığı	İletişim Şekli	Raporlama Döneminde İletilen Talepler	İş Bankası'nın Yanıtı
Hissedar ve Yatırımcılar			
Sürekli	Genel Kurul ve yatırımcı toplantıları, yatırımcı sunumları, analist ve yatırımcı günleri, tanıtım toplantıları, telekonferanslar, Yatırımcı ilişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümü'nün günlük iletişim çalışmaları, İş Bankası Yatırımcı ilişkileri internet sayfası, Kamuyu Aydınlatma Platformu (KAP), Türk Ticaret Kanunu kapsamında oluşturulan Bilgi Toplum Hizmetleri Platformu, Faaliyet Raporu, Entegre Rapor	<ul style="list-style-type: none"> İş Bankası hakkındaki doğru ve güncel bilgiyi ilk elden, hızlı bir şekilde öğrenmek; ortaklık haklarını kullanmak Banka'nın ÇYS performansı hakkında daha detaylı bilgilendirmeler Risk yönetimi alanında kapsayıcı ve yenilikçi yaklaşımlar ile Banka'nın risk kültürünün iyileştirilmesi 	<p>Hissedarlardan gelen tüm bilgi talepleri Yatırımcı ilişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümü tarafından en hızlı şekilde cevaplanmakta; KAP platformu ve kurumsal internet sitesi başta olmak üzere gerekli bilgilendirmeler için birçok mecra aktif şekilde kullanılmaktadır. Olağan Genel Kurul düzenlenmiştir.</p> <p>Hızlı değişen piyasa dinamikleri karşısında Banka'nın tutumunu anlatmak için Yatırımcı ilişkileri ve Sürdürülebilirlik Ekibi konferans, roadshow ve telekonferanslar aracılığıyla yatırımcılar ile buluşmuştur. Ayrıca, Banka'nın ÇYS performansı hakkında kurumsal internet sitesi sürdürülebilirlik sayfası üzerinden düzenli olarak bilgilendirme yapılmaktadır.</p> <p>2020 yılında İş Bankası ikinci Entegre Raporunu yayınlamıştır. CDP İklim Değişikliği Programından alınan not "A-" liderlik kategorisi seviyesine yükseltilmiştir. Birleşmiş Milletler Çevre Programı Finans Girişimi'nin (UNEP FI) Sorumlu Bankacılık Prensipleri imzalanmıştır. Banka'nın sahip olduğu mevcut risk kültürünün olgunluk seviyesinin belirlenmesine ve risk kültürü çerçevesinin iyileştirilmesine yönelik aksiyonların tanımlanmasına ilişkin etaplar Operasyonel Risk Projesi kapsamında tamamlanmıştır. Detaylar için Bk. Risk Yönetimi, s.59. Ayrıca, Banka'nın faaliyetleri neticesinde maruz kalabileceği iklim değişikliği risklerinin yönetiminin ele alındığı İklim Değişikliği Riski Politikası bulunmaktadır.</p>

Analistler			
Yıllık ve çeyrek dönemlerde	Analist günleri, yatırımcı toplantıları, yatırımcı sunumları, telekonferanslar, Yatırımcı ilişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümü iletişimi, Faaliyet Raporu, Entegre Rapor, İtibar Araştırması	<ul style="list-style-type: none"> Finans dışı performans konusunda daha şeffaf raporlama 	<p>İş Bankası'nın finansal performansının ÇSY konuları ile entegre edildiği İş Bankası ikinci Entegre Raporunu yayınlamıştır.</p> <p>CDP İklim Değişikliği Programı skoru "A-" liderlik kategorisi seviyesine yükseltilmiştir.</p> <p>Sustainalytics firmasından ESG risk derecelendirmesi alınmıştır.</p>

İletişim Sıklığı	İletişim Şekli	Raporlama Döneminde İletilen Talepler	İş Bankası'nın Yanıtı
Çalışanlar			
Sürekli	Çalışma Yaşamını Değerlendirme Anketi, eğitim çalışmaları, performans değerlendirmesi, iç iletişim platformları, düzenli yönetici toplantıları, Risk Kültürü Araştırması	<ul style="list-style-type: none"> Dijital yetkinliklerin artırılması için eğitim programları sunulması Proje odaklı çalışmalar ile daha dinamik bir iş ortamı Toplumsal cinsiyet eşitliği konusunda öncü bir kurum olunması 	<p>Yeteneğin sürekli geliştirilmesi ve geleceğin ihtiyaçlarını da karşılayacak yetkinliklerin kazandırılması amacıyla, hem sahadaki hem de Genel Müdürlük'teki çalışanlarımızın farklı rol ve kademelerde kişisel ve mesleki gelişimleri desteklenmiştir.</p> <p>Banka'nın "dijitalleşmenin organizasyonel karşılığı" olarak tanımladığı Çevik Çalışma Modeli konusundaki çalışmalar yaygınlaştırılmış ve öncül Çevik Alan olan "Çevik Atölye"de ele alınan konular yeni kurulan Çevik Alanlara devrolmuştur. Çevik Alanlarda, hem çevik çalışma modeli ile hem de Teknoloji, Risk Yönetimi, Eğitim ve Yetkinlik Geliştirme faaliyetlerine ilişkin kurumsal süreçlerle uyumlu yeni modeller uygulanmaya başlamıştır.</p> <p>Çalışanlardan müşterilere, tedarikçilerden topluma uzanan geniş bir yelpazede toplumsal cinsiyet eşitliği konusunda pozitif etkiyi artırmak üzere farkındalık artırıcı çalışmalar yapılmıştır.</p>

İştirakler			
Sürekli	Ortak projeler, İtibar Araştırması	<ul style="list-style-type: none"> Dijitalleşme alanında iş birlikleri 	<p>2020 yılında geliştirilen pek çok dijital uygulama ile iştiraklerin ürün ve hizmetleri arasında entegrasyon sağlanmıştır. Detaylar için Bk. Yenilikçi Ürün ve Hizmetler, s. 70.</p> <p>Veri güvenliği denetimleri iştirakleri de kapsamaktadır.</p>

Kamu Kurumları ve Düzenleyici Kurumlar			
Yılda en az dört	Raporlama süreçleri, istişare toplantıları	<ul style="list-style-type: none"> Mevzuata tam uyum Yeni düzenlemeler konusunda görüş alışverişleri 	<p>İş Bankası, mevzuat çerçevesine dâhil edilmesi gereken finansal olmayan konularla ilgili olarak BDDK, SPK ve Borsa İstanbul gibi resmi kurum ve kuruluşlara yakın iş birliği içinde çalışmaktadır.</p> <p>2020 yılında, Çevre ve Şehircilik Bakanlığı'nın PMR ve yeni ÇED yönetmeliği projelerine katılım sağlanmıştır.</p>

Sivil Toplum Kuruluşları ve Sektörel Birlikler			
Çok sık	Bilgilendirme ve basın toplantıları, özel toplantılar, yazılı ulaşan soruların cevaplanması, çevrim içi eğitimler, mentorluk faaliyetleri ve diğer ortak yürütülen projeler	<ul style="list-style-type: none"> Ortak projeler ve bilgi alışverişi 	<p>İş Bankası İktisadi Araştırmalar Bölümü, Türkiye ve dünya ekonomisindeki gelişmeleri izleyerek bu konularda raporlar hazırlamaktadır. Ücretsiz abonelik hizmeti verilen ekonomi.isbank.com.tr sayfasının 2020 yıl sonu itibarıyla yurt içi ve yurt dışından 15.500 abonesi bulunmaktadır. İktisadi Araştırmalar Bölümü tarafından 2020 yılında 9 adet sektör raporu da hazırlanmıştır.</p> <p>İş Bankası raporlama döneminde Arya ve TÜRKONFED gibi çok sayıda sivil toplum kuruluşu ile ortaklık kurarak kapsayıcı finans projeleri yürütmüştür.</p>

Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na Sağlanan Katkı

Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları (SKA), küresel sorunlara çözümler geliştirmek amacıyla Birleşmiş Milletler tarafından yapılmış bir ortak eylem çağrısıdır. 2015 yılında ilan edilip 2030 yılına kadar tamamlanması hedeflenen amaçlara ulaşılması için, devletlerin, özel sektörün, akademinin ve sivil toplum örgütlerinin iş birliği içinde çalışmaları son derece önemlidir.

Bankacılık ve finans sektörü, günümüzde karşılaşılan küresel ve bölgesel sorunlara hem doğrudan hem de dolaylı çözümler sunmak için gerekli bilgi birikimi ve kaynaklara sahiptir. Sektörün ekonomideki dönüştürücü gücü ve kaldıraç etkisi, Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarının başarılmasına önemli katkı sağlayabilir.

İş Bankası, Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarını desteklemektedir. Banka, bu amaçlara yaptığı katkıyı değer yaratma sürecinin önemli bir bileşeni olarak görmektedir. İş Bankası, belirlenen 17 kalkınma amacının işaret ettiği sorunların çözümünde gereken finansmanı sağlamada rol oynayarak amaçlara dolaylı destek sağlamaktadır.

İş Bankası, faaliyetleri doğrultusunda öne çıkması nedeniyle ağırlıklı etki alanında bulunan 6 amaca doğrudan katkıda bulunmaktadır. Bu amaçlara sağlanan katkının bir özeti bu bölümde anlatılmıştır.

“İş Bankası, belirlenen 17 kalkınma amacının işaret ettiği sorunların çözümünde gereken finansmanı sağlamada rol oynayarak amaçlara dolaylı destek sağlamaktadır.”



İletişim Sıklığı	İletişim Şekli	Raporlama Döneminde İletilen Talepler	İş Bankası'nın Yanıtı
Finansal Kuruluşlar ve Derecelendirme Kuruluşları			
Yılda en az bir	Değerlendirme ve bilgilendirme toplantıları, Faaliyet Raporu, Entegre Rapor, yazılı ulaşan soruların cevaplanması	• Finans ve finans dışı performans için şeffaf raporlama	İş Bankası'nın finansal performansının ÇSY konuları ile entegre edildiği ikinci Entegre Raporu yayınlanmıştır. Birleşmiş Milletler Çevre Programı Finans Girişimi'nin (UNEP FI) Sorumlu Bankacılık Prensipleri imzalanmıştır.
Uluslararası Organizasyon ve Girişimler			
Çok sık	Konferanslar, seminerler, kongreler, çalıştaylar, yazılı ulaşan soruların cevaplanması	• Daha katılımcı iş birlikleri oluşturulması	Birleşmiş Milletler Çevre Programı Finans Girişimi'nin (UNEP FI) Sorumlu Bankacılık Prensipleri imzalanmıştır. UN WEPs Bildirgesi imzalanmıştır. CDP İklim Değişikliği Programı kapsamında raporlama yapılmıştır. Bilim Temelli Hedefler Girişimi (SBTI) desteklenmeye başlanmıştır. Global Compact Türkiye Sürdürülebilir Bankacılık ve Finans Çalışma Grubu çalışmalarına katılmıştır.
Medya			
Sürekli	Bilgilendirme iletişimi, basın bülteni servis edilmesi, basın toplantıları, özel toplantılar, yazılı ulaşan soruların cevaplanması	• Soru ve taleplere hızlı yanıtlar	İş Bankası ürün ve hizmetleri, hayata geçirdiği yenilikler, kurumsal sosyal sorumluluk faaliyetleri ve üst yönetimin açıklamalarına dair kamuoyunun bilgilendirilmesi için yazılı, görsel ve dijital medya aracılığıyla uygun hedef kitleye yönelik yıl boyunca iletişim yapılmaktadır. Çeşitli basın ve yayın organlarından, Banka'nın faaliyetlerine dair gelen sorular ile röportaj talepleri değerlendirilmekte, cevap oluşturulması sağlanmaktadır.
Tedarikçiler			
Sürekli	Mal ve hizmet tedarikçileri ile günlük iletişim, tedarikçiler nezdinde sürdürülebilirlik bilincini arttırmaya yönelik çalışmalar	• Hızlı ve kolay iletişim	İş Bankası tedarikçilerin çevre dostu ürün ve hizmetlerini tercih etmeye gayret göstermekte; kurumlara ve topluma fayda sağlama amacıyla tedarikçileriyle yakın temas içerisinde çalışarak sürdürülebilirlik bilincini yaymaya çalışmaktadır. Bu kapsamda; - bazı alımlarda firmaların teklif verebilmek için öncelikle sürdürülebilirlik kapsamındaki soruları cevaplamak zorunda olduğu durumlar, - kritik tedarikçilerden dönemsel olarak e-posta yolu ile istenen bilgi ve belge temin çalışmaları, - alım türüne göre şartnamede sürdürülebilirlik bilgi ve belge talep maddesi bulunmaktadır. Bu çerçevedeki çalışmalar genel itibarıyla İş Bankası satın alma uygulaması üzerinden sürdürülmekte ya da e-posta, telefon gibi diğer iletişim kanallarından yürütülmektedir. İlaveten, tedarikçiler diledikleri zaman İş Bankası'na hızlı bir şekilde ulaşarak, soru ve taleplerini iletebilmektedirler.



Sürdürülebilir Kalkınma Amacı 4: Nitelikli Eğitim

Eğitimin kalitesinin ve kapsayıcılığının artırılması, sürdürülebilir kalkınmanın başarılması yolunda etkili kanıtlanmış araçlardan biridir. Herkes için kapsayıcı ve nitelikli eğitimin sağlanması, ekonomik refahı artırmak için en öncelikli hedef olmalıdır.

İş Bankası, sürdürülebilir kalkınma için yaygın ve nitelikli eğitimin önemine inanmaktadır. Bu nedenle Banka, hem kendi çalışanlarının gelişimine yatırım yapmakta (Bk. Yetenek Yönetimi, s. 114) hem de eğitim sektörüne sunduğu krediler ve hayata geçirdiği uzun soluklu sosyal sorumluluk projeleri ile ülkenin eğitim kalitesine katkı sağlamaktadır (Bk. Toplum İçin Pozitif Değer, s.134).



Sürdürülebilir Kalkınma Amacı 7: Erişilebilir ve Temiz Enerji

Artan dünya nüfusu ve üretim, ucuz ve temiz enerjiye olan ihtiyacı her geçen gün artırmaktadır. Temiz enerji kaynaklarının yaygınlaşması, sürdürülebilir kalkınma için gerekli olan en önemli araçlar arasındadır. İş Bankası, düşük karbon ekonomisine geçişi desteklemekte ve enerji dönüşümünün sağlanması amacıyla yenilenebilir enerji yatırımları için finansman sağlamaktadır (Bk. Sorumlu Bankacılık, s. 84). Banka ayrıca kendi operasyonları için ihtiyaç duyduğu enerjiyi, yenilenebilir kaynaklardan elde etmeyi taahhüt ederek, yenilenebilir enerji sektörü için kaynak yaratmaktadır (Bk. Çevresel Etki, s. 128)



Sürdürülebilir Kalkınma Amacı 8: İnsana Yakışır İş ve Ekonomik Büyüme

Tarihsel açıdan bakıldığında ekonomik kalkınma göstergeleri artış ivmesinde olsa da yaratılan bu refah dünya halkları tarafından eşit olarak paylaşılmamaktadır. Bu eşitsizlik toplumsal barışı da tehdit etmektedir.

İş Bankası, bankacılık ve finans sektörünün kapsayıcı iş modellerini desteklemede, ekonomik refahın tüm kesimler tarafından paylaşılmasını sağlamada önemli bir rolü olduğuna inanmaktadır. Banka, yaygın şube ağı ve dijital bankacılık uygulamalarının (Bk. Dijital Bankacılık, s. 70) yanı sıra dezavantajlı müşteri grupları için geliştirdiği ürün ve hizmetleriyle (Bk. Finansal Kapsayıcılık, s. 96) de finansal hizmetlere erişimi desteklemekte ve toplumsal refaha katkı sağlamaktadır.

Banka, hazırlamış olduğu tarafsız ve kapsamlı ekonomik raporları dijital ortamda sınırsız erişime açarak entelektüel bilgi birikimini de farklı paydaşlara yansıtmaktadır. Banka, çalışanlarına sunduğu adil ve insan onuruna yakışan iş ortamı ile de değer yaratmaktadır (Bk. Çalışan Hakları ve Memnuniyeti, s.106).



Sürdürülebilir Kalkınma Amacı 9: Sanayi, Yenilikçilik ve Altyapı

Altyapı yatırımları ve inovasyon, ekonomik büyüme ve kalkınmanın kritik itici güçleridir. Küresel ekonominin yükselen yeni endüstrileri, bilgi ve iletişim teknolojileri ile yakından ilgilidir.

Teknolojik gelişmeler ve inovasyon, yeni iş imkânları yaratma ve düşük karbon ekonomisini desteklemede kalıcı çözümler bulmanın anahtarıdır. Sürdürülebilir

endüstrilerin desteklenmesi, bilimsel araştırma ve yeniliğe yatırım yapılması, sürdürülebilir kalkınmayı mümkün kılan önemli yollardır.

İş Bankası dijital bankacılığa verdiği önem (Bk. Dijital Bankacılık, s. 70), altyapı yatırımlarına sağladığı finansman (Bk. Sorumlu Bankacılık, s. 84), bünyesinde yürüttüğü inovasyon çalışmaları (Bk. Girişimcilik ve İnovasyon, s. 75) ve desteklediği start-up'lar ile yeni ekonomiye geçişte destek sağlamaktadır.

Sürdürülebilir Kalkınma Amacı 10: Eşitsizliklerin Azaltılması

Yapılan araştırmalar, küresel gelir eşitsizliğinin artmakta olduğunu, en zengin %10'luk kesimin, küresel gelirin %40'ına, en yoksul %10'luk dilimin ise, küresel gelirin yalnızca %2'si ile %7'sine sahip olduğunu göstermektedir.

Artan eşitsizliklerin giderilmesi için, düşük gelirli grupları güçlendiren, cinsiyet, ırk ve etnik kökene bakılmaksızın herkesin ekonomik katılımını destekleyen politikaların benimsenmesi zorunludur. Bankacılık sektörü, bu eşitsizliklerin giderilebilmesi için finansal kaynak sağlamada önemli bir role ve sorumluluğa sahiptir.

İş Bankası, her türlü ayrımcılığın karşısındadır. Banka, adil bir çalışma ortamı sunarak (Bk. Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik, s. 111), dezavantajlı grupların finansal hizmetlere erişimini artırarak (Bk. Finansal Kapsayıcılık, s. 96) ve uzun soluklu sosyal sorumluluk programlarını destekleyerek (Bk. Toplum İçin Pozitif Değer, s. 134) tüm paydaşları için sürdürülebilir değer yaratmak için çalışmaktadır.

Sürdürülebilir Kalkınma Amacı 13: İklim Eylemi

İklim değişikliğinin etkisi sıcaklıklardaki artıştan ibaret değil. Kuraklık, seller, şiddetli kasırgalar gibi aşırı hava olaylarının sıklığı ve etkisinde artış, okyanus ve deniz suyu seviyelerinde yükselme, okyanusların asit oranlarında artış, buzulların erimesi gibi etkenler sonucunda bitkiler, hayvanlar, biyoçeşitlilik ve ekosistemlerin yanı sıra insan toplulukları da ciddi risk altındadır.

Bilim dünyası, iklim değişikliğinin yıkıcı etkilerini en aza indirmek için ortalama sıcaklıklardaki artışın azami 2°C ile sınırlanması gerektiğini belirtiyor. Bu hedefin başarılması için çevresel etkisi düşük, alternatif üretim ve tüketim modellerine finansman sağlanması gerekmektedir.

Düşük karbon ekonomisine geçişi destekleyen İş Bankası, geliştirdiği ürün ve hizmetleri sunarken çevresel etkileri gözetmektedir. Finansman sağlanan projelerin çevresel ve sosyal etkileri titizlikle değerlendirilmekte; projelerden kaynaklanan risklerin en aza indirilmesi/bertaraf edilmesi yönünde önlemler alınması sağlanmaktadır (Bk. Kredilerde Çevresel ve Sosyal Risk Yönetimi, s. 87). Banka ayrıca çevresel ayak izini de düşürerek iklim değişikliği ile mücadeleye katkı sağlamaktadır (Bk. Çevresel Etki, s. 128).





FINANSAL PERFORMANS VE KARLILIK



“

İş Bankası'nın güçlü sermaye yapısı, sürdürülebilir büyümesini destekleyen en önemli unsurdur.

İş Bankası yarattığı finansal değeri, katma değerli ürün ve hizmetler yaratmak, insan kaynağını geliştirmek ve sosyal fayda sağlamak amacıyla kullanarak ülkenin sürdürülebilir kalkınmasına katkı sağlamaktadır.

”

Finansal Performans ve Kârlılık



İş Bankası'nın güçlü sermaye yapısı ile kârlı, sağlıklı ve sürdürülebilir büyümeye odaklanması faaliyetlerini destekleyen en önemli unsurdur. Banka finansal sermayesini katma değerli ürün ve hizmetler yaratmak, insan kaynağını geliştirmek ve sosyal fayda sağlamak amacıyla kullanmaktadır.

Öncelikli Konu

Finansal Performans ve Kârlılık

İlgili Sermaye Ögesi

Finansal Sermaye

Riskler

- ▶ COVID-19 pandemisinin yarattığı global ekonomik daralma
- ▶ Küresel belirsizliklerin uzun vadeli planlamayı zorlaştırması
- ▶ Hızla değişen regülasyonlar ve yasalara uygunsuz davranışlar nedeniyle alınabilecek cezalar ve yaptırımlar
- ▶ Düşük karbon ekonomisine geçiş sürecinde yaşanan karbon fiyatlandırması ve benzeri belirsizlikler

Fırsatlar

- ▶ İş Bankası'nın sağlam finansal yapısı sayesinde oluşan fırsatları hızlı değerlendirme kabiliyeti
- ▶ Banka'nın sürdürülebilir büyümeyi önceliklendiren, dinamik ve proaktif iş stratejisi
- ▶ İç denetim ve kontrol mekanizmaları sayesinde yasa ve yönetmeliklere tam uyum
- ▶ Karbon piyasalarının takibi, yenilenebilir enerji yatırımlarına sağlanan desteğin enerji portföyündeki oranının artırılması gibi çalışmalarla geçiş ekonomisinde sağlanan rekabet avantajı
- ▶ Düzenli yatırımcı ve hissedar bilgilendirmeleri ile paydaşlarla ilişkilerin güçlendirilerek sürdürülmesi

2020 Hedefleri

- Banka'nın toplam kredilerinin bir önceki yıl sonuna göre %13,5-14,5 aralığında artış göstermesini beklenirken, izleyen 2 yıllık dönemde, sektördeki kredi büyümelerine ilişkin beklentiler de dikkate alındığında artışın benzer seviyelerde devam etmesi öngörülmüştür.
- Düşen fonlama maliyetleri paralelinde, swap maliyetine göre düzeltilmiş net faiz marjının 2020 yılında, bir önceki yıla göre bir miktar artış kaydederek %3,8-4,0 aralığında oluşması, 2021-2022 döneminde de aktiflerin yeniden fiyatlanması paralelinde tedricen gerilemesi beklenmiştir.
- 2020 yılında takipteki krediler oranının %7 seviyesinin altında gerçekleşeceği tahmin edilmiştir.
- İzleyen 2 yıllık dönemde de, aktif kalitesi göstergelerinin, ekonomik aktivitedeki toparlanma paralelinde tedrici olarak düzeleceği öngörülmüştür.
- Sermaye yeterlilik oranının 2020 yılında %15** düzeyinin üzerinde gerçekleşmesi beklenirken, 2021-2022 döneminde de bu seviyenin üzerinde tutulması hedeflenmiştir.
- İçsel sermaye yaratma kapasitesinin en önemli göstergelerinden biri olan maddi özkaynak kârlılığının 2020 ve sonrasında, 2019 yıl sonu itibarıyla gerçekleşen %12,1 seviyesine kıyasla kademeli olarak iyileştirilmesi için gayret sarf edilecektir.

2020 Gerçekleşmeleri

- COVID-19 pandemisinin ekonomi ve bankacılık sektörünün faaliyetleri üzerindeki etkileri dikkate alınarak 2020 yıl sonu İş Bankası beklentisinde 07.08.2020 tarihli özel durum açıklaması ile güncelleme yapılmış olup TL kredi büyümesi hedefi %16 -17'den ~%30'a revize edilmiştir. Banka'nın 2020 yıl sonu toplam kredileri bir önceki yıla göre %27,7 oranında artış göstermiştir.
- COVID-19 pandemisinin ekonomi ve bankacılık sektörünün faaliyetleri üzerindeki etkileri dikkate alınarak 2020 yıl sonu İş Bankası beklentisinde 07.08.2020 tarihli özel durum açıklaması ile güncelleme yapılmış olup swap maliyetine göre düzeltilmiş net faiz marjı beklentisi >%4 olarak revize edilmiştir. Swap maliyetine göre düzeltilmiş net faiz marjı, düşen fonlama maliyetleri paralelinde, bir önceki yıla göre beklentinin bir miktar üzerinde artış kaydederek %4,37 oranında gerçekleşmiştir.
- İş Bankası'nın 2020 yılında takipteki krediler oranı %5,6 seviyesinde oluşmuştur.
- Takipteki krediler oranı BDDK düzenlemelerinin etkisiyle 2019 yıl sonundaki %6,5 seviyesinden %5,6'ya (%6,5)* gerilemiştir.
- Banka'nın sermaye yeterlilik oranı 2020 yıl sonu itibarıyla, minimum yasal limitin üzerinde %18,7 (%18,0)** seviyesinde gerçekleşmiştir.
- COVID-19 pandemisinin ekonomi ve bankacılık sektörünün faaliyetleri üzerindeki etkileri dikkate alınarak 2020 yıl sonu İş Bankası beklentisinde 07.08.2020 tarihli özel durum açıklaması ile güncelleme yapılmış olup Banka'nın maddi özkaynak kârlılığı beklentisi %11-12 olarak revize edilmiştir. Banka'nın maddi özkaynak kârlılığı 2020 yıl sonu itibarıyla %11,8 seviyesinde gerçekleşmiştir.

Ana Performans Göstergeleri

	2018	2019	2020	2021 Hedefi
Toplam Kredi Büyümesi (%)	8,7	4,7	27,7	11-12
Takipteki Krediler Oranı (%)	4,1	6,5	5,6 (6,5)*	< 6,5
Swap Maliyetine göre Düzeltilmiş Net Faiz Marjı (%)	3,66	3,71	4,37	3,6-3,8
Net Ücret ve Komisyon Büyümesi (%)	30,6	26,4	0,9	~15
Faaliyet Gideri Artışı (%)	8,7	21,8	20,5	17-18
Gider/Gelir Oranı (%)***	36,4	38,8	32,9	41-43
Ortalama Maddi Özkaynak Kârlılığı (%)	15,5	12,1	11,8	~12
Ortalama Aktif Kârlılığı (%)	1,70	1,39	1,25	~1,2
Sermaye Yeterlilik Oranı (%)	16,49	17,87	18,68 (18,02)**	> 15
Ana Sermaye Oranı (%)	13,72	14,97	14,73 (14,17)**	> 12
Kaldıraç (%)	8,27	9,07	7,88	-

* BDDK önlemlerinin etkileri hariç
 ** 2021 Haziran itibarıyla bitecek BDDK önlemlerinin etkileri hariç
 *** 2018, 2019 ve 2020 yatırımcı sunumlarında yer verilen düzeltilmiş oranlar

Yaygın Müşteri ve Hissedar Tabanı

İş Bankası'nın en ayırt edici kurumsal özelliklerinden biri, 165 bine yaklaşan bireysel ve kurumsal yatırımcıdan oluşan yaygın hissedar tabanıdır. 2020 yıl sonu itibarıyla İş Bankası'nın sermayesinin %37,08'i yaklaşık 50 bin çalışan ve emeklinin üye olduğu Türkiye İş Bankası A.Ş. Mensupları Munzam Sosyal Güvenlik ve Yardımlaşma Sandığı Vakfı'na aittir. 2020 yıl sonu itibarıyla İş Bankası 20 milyon müşteriye hizmet sunmaktadır.

Güçlü Özkaynak Yapısı

İş Bankası'nın güçlü özkaynak yapısı, kurumun sürdürülebilir büyüme ve rekabet kapasitesini artırmaktadır. Banka, 2020 yıl sonu itibarıyla 67,8 milyar TL özkaynak büyüklüğü ile Türkiye'de özel bankalar arasında liderdir.

“

İş Bankası, 2020 yıl sonu itibarıyla 67,8 milyar TL özkaynak büyüklüğü ile Türkiye'de özel bankalar arasında liderdir.

”

Sürdürülebilir Kârlılık

2020 yılında İş Bankası, aktif toplamı ile kredi, mevduat ve özkaynak büyüklükleri açısından özel bankalar arasındaki liderliğini sürdürmüştür. İş Bankası'nın aktif toplamı bir önceki yıla göre %26,9 oranında büyüyerek 593,9 milyar TL seviyesine gelmiştir.

Banka'nın toplam kredi büyüklüğü bir önceki yıla göre %27,7 artış ile 2020 yıl sonu itibarıyla 345,2 milyar TL'ye yükselmiştir. Takipteki krediler oranı, 2020 yılının sonunda %5,6 düzeyinde gerçekleşmiştir. Banka'nın mevduat büyüklüğü 368,9 milyar TL'ye ulaşmıştır.

Toplam mevduat ve yabancı para mevduat büyüklükleri açısından özel bankalar arasında ilk sırada yer alan İş Bankası, vadesiz mevduat ve Türk Lirası tasarruf mevduatında da özel bankalar arasında lider konumunu sürdürmüştür.

İş Bankası'nın özkaynakları 2020 yılında 67,8 milyar TL'ye yükselmiştir. Banka'nın sermaye yeterlilik oranı 2020 yıl sonu itibarıyla, yasal limitin oldukça üzerinde, %18,7 seviyesinde gerçekleşmiştir. 2020 yılında net kârı 6,8 milyar TL seviyesinde oluşan İş Bankası'nın, ortalama maddi özkaynak kârlılığı %11,8, ortalama aktif kârlılığı ise %1,25 düzeyinde gerçekleşmiştir.

Yaygın Mevduat Tabanı ve Alternatif Kaynaklara Erişim Kapasitesi

İş Bankası, özel sektör bankaları arasında en büyük Türk Lirası fonlama hacmine sahip bankadır. Fonlama kalemlerinin başında yer alan mevduat, İş Bankası'nın finansal sermayesinin temel unsurlarından biridir. İş Bankası'nın toplam mevduat büyüklüğü 2020 yılında önceki yılın sonuna göre %24,7 artış kaydetmiş ve 368,9 milyar TL olmuştur.

Banka'nın yurt içi ve yurt dışı piyasalarda başvurduğu mevduat dışı fonlama olanakları arasında repo işlemleri, sendikasyon ve sekürütizasyon işlemleri, iki taraflı krediler, yurt içi ve yurt dışı piyasalarda ihraç edilen menkul kıymetler ve sermaye benzeri borçlanma araçları yer almaktadır. Banka'nın mevduat dışı fonlama kaynaklarının toplam pasifler içerisindeki payı 2020 yıl sonu itibarıyla %19,6 seviyesinde gerçekleşmiştir.



“

Yüzüncü yaşını kutlamaya hazırlanan İş Bankası, etik ve ilkel bankacılık anlayışı ile sektöründe güven ve saygınlıkla özdeşleşmiştir.

”

Yönetim Yaklaşımı



Yüzüncü yaşını kutlamaya hazırlanan İş Bankası, bankacılık sektöründe güven ve saygınlıkla özdeşleştirilen bir bankadır. Banka sektördeki öncü konumunu geleceğe taşıırken, etik ve ilkeli bankacılık anlayışından ödün vermeksizin şeffaf, adil ve hesap verebilir bir yönetim yapısı benimsemektedir.

Öncelikli Konu

İş Etiği
Risk Yönetimi
Düzenlemelere Uyum
Paydaş Diyalogu
Şeffaflık ve Raporlama

İlgili Sermaye Ögesi

Entelektüel Sermaye,
Sosyal - İlişkisel Sermaye

Riskler

- ▶ Yasal düzenlemelere uyumsuzluk nedeniyle maruz kalınabilecek cezai yaptırımlar
- ▶ Finansal olmayan riskler nedeniyle karşılaşılabilecek kayıplar
- ▶ Paydaş diyalogunda oluşabilecek yetersizlikler nedeniyle oluşabilecek operasyonel aksaklıklar
- ▶ Raporlama ve bilgi paylaşma gerekliliklerinin karşılanmaması nedeniyle paydaşlar nezdindeki güvenin zarar görmesi ve ilgili angajmanlardan çıkarılma riskleri

Fırsatlar

- ▶ Etik bankacılık anlayışı ile mevcut müşteri memnuniyetini koruma ve yeni müşterilere ulaşma potansiyeli
- ▶ Yüksek itibar ve marka değeri ile yatırımcıların ilgisini artırmak
- ▶ Çevresel, sosyal ve yönetimsel (ÇSY) unsurlarının risk yönetiminde etkin bir biçimde yer alması ile rekabet avantajı sağlanması
- ▶ Etkin paydaş iletişimi ile ürün ve hizmet geliştirmede paydaş beklentilerini dikkate alarak katma değer sağlamak
- ▶ Şeffaf bilgi paylaşımı ile itibar yönetimine katkı sağlamak, farklı performans alanlarında rekabet avantajı yakalamak

2020 Hedefleri	2020 Gerçekleşmeleri	2021 ve Sonrası Hedefleri
Risk yönetimi becerilerini geliştirme ve konuya ilişkin farkındalığı artırma amacıyla verilen eğitimlerin sayısının artırılması hedeflenmektedir.	İş Bankası'nda yöneticiliğe yükselen çalışanlar için düzenlenen kariyer eğitim programlarında ve İç Kontrol Temel Eğitim programında yer alan "Risk Yönetimi" eğitimine 256 kişi, Şube Müdürleri Gelişim Programındaki "Risk Yönetimi" eğitime ise 46 kişi katılım sağlamıştır. Bunların yanı sıra, Kıdemli Uzman Yardımcısı unvanlı çalışanların kariyer gelişimini desteklemek amacıyla düzenlenen Uzmanlık Kariyerim Eğitiminde "Risk Yönetimi" eğitimine yer verilmekte, konu hakkında katılımcıların bilgi ve farkındalık düzeylerinin artırılması amaçlanmaktadır.	Banka çalışanlarının farkındalığını artırmak amacıyla ile konu hakkında e-egitim hazırlama çalışmalarına Risk Yönetimi Bölümü ile birlikte devam edilmektedir. İzleyen dönemde de etkin risk yönetimi yaklaşımının tüm kuruma yayılması için çalışanların risk yönetimi becerilerini geliştirme ve konuya ilişkin farkındalığı artırma amacıyla verilen eğitimlerin sayısının artırılması hedeflenmektedir.
Paydaş diyaloguna önem veren, şeffaflık anlayışı gereği sosyal, ekonomik ve çevresel performansını bütünlük bir bakış açısıyla paylaşan Banka, bu yaklaşımını küresel standartlardaki gelişmeleri de içerecek şekilde sürdürmeyi hedeflemektedir.	İş Bankası 2020 yılında Birleşmiş Milletler Çevre Programı Finans Girişimi (UNEP FI) Sorumlu Bankacılık Prensipleri'ni imzalayarak şeffaflık adına önemli bir adım atmıştır. Banka uluslararası uygulamaların yanı sıra yereldeki gelişmeleri de yakından takip etmekte ve değişen uygulamalara hızla uyum sağlamaktadır. Bu kapsamda, Ekim 2020'de Sermaye Piyasası Kurulu tarafından yayımlanan, Türkiye'deki şirketlerin ÇSY konularındaki farkındalığının artması ve bu alandaki şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkelerinin yaygınlaşması yolunda atılan önemli adımlardan biri olan Sürdürülebilirlik İlkeleri Uyum Çerçevesi'ne uygun bir raporlama yaparak raporlama konusundaki şeffaflık anlayışını desteklemiştir.	İş Bankası, 2024 yılına kadar UNEP FI Sorumlu Bankacılık Prensipleri doğrultusunda portföyünün etki analizi çalışmalarını tamamlayıp, belirlediği hedefler doğrultusunda sürdürülebilir kalkınma ve küresel iklim hedeflerine yönelik çalışmalara katkı sağlamayı hedeflemektedir. Ayrıca, Banka 2021 yılında İklimle Bağlantılı Finansal Beyan Görev Gücü (The Task Force on Climate-related Financial Disclosures - TCFD) beyanını oluşturulacaktır. İş Bankası, gelecek dönemde daha iyi bir kurumsal yönetim ve risk yaklaşımı için iklim bağlantılı risk ve fırsatların daha iyi raporlanmasını hedeflemektedir.

Ana Performans Göstergeleri

İş Etiği

	2018	2019	2020
Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Eğitimine katılan çalışan sayısı	914	7.577	7.830
Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Eğitimi toplam eğitim saati*	3.605	3.115	857

*Banka'da Kariyer Eğitimlerindeki kişi sayısının değişimi ve güncellenen eğitim programları nedeni ile 2020 yılı eğitim saati sayısında düşüş yaşanmıştır.

Kurumsal Yönetim

İş Bankası Yönetim Kurulu, Banka'nın strateji ve politikalarına yön vermekten sorumlu olan en yüksek yönetim organıdır. 2020 yıl sonu itibarıyla İş Bankası Yönetim Kurulu 2'si kadın olmak üzere 11 üyeden oluşmaktadır. 3 bağımsız üyesi* bulunan Yönetim Kurulu, Banka Genel Müdürü dışında, icracı olmayan üyelerden oluşmaktadır. Banka'da Genel Müdürlük ve Yönetim Kurulu Başkanlığı görevleri farklı kişiler tarafından yürütülmektedir.

Yönetim Kurulunun faaliyetlerine destek olmak amacıyla oluşturulmuş çeşitli yönetim komiteleri bulunmaktadır. Genel Müdür liderliğinde faaliyet gösteren ve Yönetim Kurulu tarafından belirlenen stratejilerin hayata geçmesinden sorumlu olan İcra Kurulunun 3'ü kadın olmak üzere Genel Müdür dâhil 13 üyesi bulunmaktadır.



[İş Bankası'nın kurumsal yönetim yapısı hakkında ayrıntılı bilgiye 2020 Faaliyet Raporu'nun 112-123. sayfalarından ulaşabilirsiniz.](#)

İş Etiği

İş etiği ilkelerine uyum, İş Bankası'nın tavizsiz kurumsal öncelikleri arasında yer almaktadır. Banka, tüm paydaş ilişkilerini bu ilkeler doğrultusunda şekillendirmektedir. İş Bankası, Türkiye Bankalar Birliğinin Bankacılık Etik İlkeleri'ni benimsemektedir. Banka Sürdürülebilirlik, İnsan Hakları ve İnsan Kaynakları, Çevresel ve Sosyal Etkiler, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele, Hediye ve Ağırlama, Bilgi Güvenliği, İş Sağlığı ve Güvenliği politikalarıyla iş etiği anlayışının kurumsal süreçlere entegrasyonunu sağlamaktadır. Banka'nın imzacısı olduğu Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'nin ilkeleri de tüm iş süreçlerinde gözetilmektedir.

Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası'nın uygulanması, ilgili Genel Müdürlük Bölümü tarafından Kurumsal Yönetim Komitesinin gözetiminde gerçekleştirilir. Bu politikanın hükümlerine uyumun denetimi, iç denetim kapsamında gerçekleştirilir. Söz konusu denetimler sonucu saptanan bulguların giderilmesine yönelik eylem planlarının yerine getirilmesine ilişkin esaslar Kurumsal Yönetim Komitesince belirlenir.

İş Bankası Davranış Kurallarına uyum ve uygunsuzluk durumundaki yaptırımlar, Banka ile yetkili sendika arasında imzalanan Toplu İş Sözleşmesi'nin maddeleri arasında da yer almaktadır. Uygunsuzluk durumlarında, Personel Yönetmeliği ile Toplu İş Sözleşmesi'nin ilgili hükümleri çerçevesinde, iş sözleşmesinin feshine kadar varabilecek disiplin cezaları uygulanmaktadır.

İş Bankası, çalışanları arasında etik ilkelerin bilinirliğini artırmak amacıyla çok sayıda eğitim ve iletişim faaliyeti yürütmektedir. Teftiş Kuruluna yeni katılan stajyer müfettiş yardımcılara verilen eğitimlerde "Etik İlkeler" ile "Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele" konularına ilişkin bilgiler paylaşılmaktadır. İç Kontrol Bölümünde göreve başlayan çalışanlara verilen eğitimlerde de "Etik Değerler"e ilişkin bilgi aktarımında bulunmaktadır. Yönetici ve yönetici adaylarına verilen "Şube Müdürleri Gelişim Programı", "Yöneticilik Kariyerim" ve "Kariyerimde Yükselirken" isimli eğitimlerde de, "Etik İlkeler" açıklanmaktadır. Kurumsal Uyum Bölümü tarafından hazırlanan ve tüm çalışanlar için zorunlu olan "Finansal Suçlarla Mücadele ve Yaptırımlar Politikası ile Uyum Programı" e-eğitimi "Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele" içerikli bilgiler yer almaktadır.

* 03.01.2014 tarihinde yayımlanmış olan II-17.1 Kurumsal Yönetim Tebliği kapsamında, bankaların yönetim kurulu yapılanmaları içerisinde denetim komitesi üyeliği için görevlendirilen yönetim kurulu üyeleri bağımsız yönetim kurulu üyesi olarak kabul edilmektedir.

Risk Yönetimi

2020'de Risk Komitesi toplanma sayısı
12

Kayıp olay veri analizinin gerçekleştirilmesi

Senaryo analizinin tamamlanması

Etki-olasılık analizi gerçekleştirilmesi

Yukarıdan Aşağıya Risk Değerlendirmesi yapılması

Paydaş Diyalogu

	2019	2020
Müşteri ilişkileri Program'na iletilen geri bildirim sayısı	466.708	824.456
Çalışanlar tarafından iletilen öneri sayısı	6.292	4.260
Sosyal medya takipçi sayısı (milyon)	2,6	2,7

Düzenlemelere Uyum

Teftiş Kurulu Başkanlığı tarafından yapılan

	2019	2020
Yurt içi şube denetim sayısı	245	186
Yurt dışı şube denetim sayısı	2	4
İştirak denetim sayısı	7	10
Genel Müdürlük birimi denetim sayısı	14	12

Şeffaflık ve Raporlama

Entegre raporun yayınlanması

Karbon Saydamlık Programı (CDP) Raporlaması

UNEP FI Sorumlu Bankacılık İlkeleri taahhütlerinin yerine getirilmesi

Ulusal ve uluslararası inisiyatiflerle iş birliklerinin geliştirilmesi

Banka, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası'nın çalışanlarına ve tüm iş ortaklarına duyurulması için çeşitli mecralarda iletişim çalışmaları yapmaktadır. Politika, kurumsal intranet sitesi üzerinden çalışanlarla, internet sitesi üzerinden de hem Türkçe hem de İngilizce olarak tüm paydaşlarla paylaşılmıştır. Çalışanlar, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası maddelerine uyum ve aykırı hareketin sonuçlarını kabul ettiklerini beyan eden bir belge imzalar. Politika'da yapılan güncellemeler, çalışanlara duyurular ile bildirilir.

İş Bankası, her türlü etik ihlali ihbarını titizlikle değerlendirmektedir. Banka, farklı paydaş grupları için gizlilik ilkesi ile çalışan şikâyet mekanizmaları kurmuştur. Etik ilkelerin ihlali konusunda oluşabilecek müşteri şikâyetleri; dijital kanallar üzerinden, şubelerden, Genel Müdürlük birimlerinden veya Teftiş Kurulu Başkanlığına e-posta, dilekçe, faks yoluyla iletebilmektedir. Müşterilerce şubelere ve Genel Müdürlük birimlerine iletilen şikâyetler Müşteri İlişkileri Platformuna aktarılmakta ve ilgili platform üzerinden takip edilmektedir. Çalışanlarca aktarılmak istenen bilgiler telefon ya da e-posta vasıtasıyla Teftiş Kurulu Başkanlığına iletebilmektedir. Tüm çalışanların kullanımına sunulmuş olan özel bir uygulama üzerinden de her türlü bildirim doğrudan Genel Müdürlüğe aktarılmakta, Teftiş Kurulu Başkanlığınca değerlendirilmesi uygun görülen bildirimler yönlendirilmektedir.

Teftiş Kurulu Başkanlığınca yürütülen denetim çalışmaları kapsamında Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası'na aykırı bir durum tespit edilmesi veya Başkanlığa bu yönde bir ihbar bildiriminde bulunulması halinde ilgili husus titizlikle incelenir. Konu, gerekli durumlarda ivedilikle veya periyodik raporlamalar kapsamında Denetim Komitesine raporlanır. Denetim Komitesi, raporlanan konuları Yönetim Kuruluna ileterek aykırılığın zaman kaybetmeksizin ortadan kaldırılmasını sağlar. İnceleme çalışmalarını gerçekleştiren Müfettişler tarafından sorunların tespiti ve çözüm önerileri ile kusuru olan çalışanlar hakkında Banka toplu iş sözleşmesi ve yasal mevzuat çerçevesinde gerekli idari kararların alınması amacıyla hazırlanan raporlar, Teftiş Kurulu Başkanlığınca incelenmesinin ardından ilgili Genel Müdürlük Bölümlerine sevk edilmektedir.

“**Banka, farklı paydaş grupları için gizlilik ilkesi ile çalışan şikâyet mekanizmaları kurmuştur.**”

”

Çalışanlara Sağlanan Eğitimler

	2019	2020
Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele eğitimleri katılımcı sayısı	7.577	7.830
Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele eğitimleri toplam eğitim saati	3.115	857
Etik İlkeler eğitimleri katılımcı sayısı	664	438
Etik İlkeler eğitimleri toplam eğitim saati	506	331
İnsan Hakları eğitimleri katılımcı sayısı	260	128
İnsan Hakları eğitimleri toplam eğitim saati	733	315

[İş Bankası'nın kurumsal politikalarına internet sitesi üzerinden ulaşabilirsiniz.](#)

Risk Yönetimi

İş Bankası'nda risk yönetimi alanındaki çalışmalar, Yönetim Kuruluna bağlı Risk Yönetimi Bölümü tarafından yürütülmektedir. İş Bankası'nda risk yönetimi süreci ve bu süreçte yer alan fonksiyonlar Yönetim Kurulunun öncelikli sorumlulukları arasındadır. Yönetim Kuruluna bağlı olarak faaliyet gösteren Risk Komitesi, risk yönetimi ilkelerinin karar alma ve uygulama süreçlerine yansıtılması amacıyla oluşturulmuştur. Risk Komitesi, Banka'nın konsolide ve konsolide olmayan bazda izleyeceği risk yönetimi strateji ve politikalarının hazırlanması, Yönetim Kurulunun onayına sunulması ve uygulamaların izlenmesi faaliyetlerini yürütmektedir. Komite Banka'nın maruz kaldığı risklerin değerlendirilmesi, alınacak önlem ve izlenecek yöntemler konusunda öneride bulunulması için Banka'nın icrai sistemleriyle ortak iletişim platformudur. Ayrıca, 2020 yılı Nisan ayında kurulan Operasyonel Risk Komitesi, operasyonel risk yönetimi çerçevesinin geliştirilmesi ve operasyonel risklere ilişkin yönetim modelinin güçlendirilmesi amacıyla faaliyette bulunmaktadır. Finansal ve finansal olmayan riskler, Risk Komitesine ve Denetim Komitesi aracılığıyla Yönetim Kuruluna aylık olarak raporlanmaktadır.

İş Bankası'nda risk yönetimi, "iyi kurumsal yönetim"i ön planda tutmaktadır. Riski üstlenen icracı birimler ile iç denetim ve gözetim birimlerinin birbirinden bağımsızlığının sağlandığı, riskin uluslararası düzenlemelerle uyumlu bir şekilde tanımlandığı ve bu çerçevede ölçüm, analiz, izleme, raporlama, denetleme faaliyetlerinin yerine getirildiği bir yapıdır.

Banka'nın risk yönetimi uygulamaları, kurum genelinde ortak bir risk kültürü oluşturulmasına hizmet etmektedir. Risk yönetimi çalışmalarında, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK) tarafından yayımlanan düzenlemeler ve iyi uygulama rehberleri esas alınmaktadır. Yasal limitlere uyumun yanı sıra İçsel Sermaye Yeterliliği Değerlendirme Süreci (İSEDES) kapsamında, Bankaca üstlenilen tüm riskler karşısında, sermaye ve likidite yeterliliğinin sağlanması da gözetilmektedir.

Risk Yönetimi Bölümü, uluslararası en iyi uygulamalara paralel olarak yasal düzenlemeler ile Basel prensipleri çerçevesinde içsel ve yasal sermaye yeterliliğine yönelik çalışmaları yürütmekte, risk ölçüm metodolojilerinin geliştirilmesine, doğrulanmasına ve sermaye yeterliliği yönetimi sürecinin optimizasyonuna yönelik

çalışmaktadır. Banka'nın maruz kaldığı risk düzeyi yazılı risk politikaları ve uygulama usulleri doğrultusunda sistematik olarak izlenmektedir. Banka, bu kapsamda Sermaye Yeterliliği, Kredi Riski, Aktif Pasif Yönetimi Riski, Operasyonel Risk, Stres Testleri, İtibar Riski, Konsolide Risk, Bilgi Sistemleri Yönetimi ve İklim Değişikliği Riski Politikaları gibi Yönetim Kurulu tarafından onaylanan dâhili düzenlemelere uygun doğrultuda risk yönetimi sürecini yürütmektedir.

Faaliyetler sırasında karşılaşılabilecek riskler Banka'nın "Risk Kataloğu" aracılığıyla tanımlanarak sınıflandırılmaktadır. Risk Kataloğunda riskler, finansal riskler ve finansal olmayan riskler olmak üzere iki ana grupta detaylandırılmaktadır.

Banka'nın mevcut risk kültürü olgunluk seviyesinin belirlenmesi amacıyla 2020 yılı içerisinde yaklaşık 5.500 çalışanın katıldığı bir risk kültürü anketi düzenlenmiş, 7 farklı risk kültürü boyutunu içeren anket aracılığıyla her bir boyut özelindeki olgunluk puanları hesaplanmış, anket çalışması sonrasında Yönetim Kurulu Başkanı, Yönetim Kurulu Üyeleri, Genel Müdür, Genel Müdür Yardımcıları, Bölüm Müdürleri ve temsilen seçilen Şube ve Bölge Müdürlerinin katılımıyla Risk Kültürü Çalıştayı gerçekleştirilmiştir. Çalıştay kapsamında risk kültürüyle ilgili çok sayıda inisiyatif

“
İş Bankası'nda risk yönetimi, "iyi kurumsal yönetim"i ön planda tutmaktadır.
”



belirlenerek bu inisiyatiflerinin önceliklendirilmesine yönelik fikir alışverişinde bulunulmuştur. Belirlenen inisiyatiflerin tamamının hayata geçirilmesi için asgari 3 yıllık bir süre zarfı öngörülmektedir.

Operasyonel Risk

Yönetim Kurulu tarafından onaylanan Operasyonel Risk Politikası ve Operasyonel Risk Yönetimine Yönelik Metodoloji ve Uygulama Esasları kapsamında üçlü savunma hattı modeli ile yönetilen operasyonel risk, Banka Risk Kataloğunda yetersiz veya başarısız iç süreçler, insanlar, sistemlerden ya da harici olaylardan kaynaklanan ve yasal riski de kapsayan zarar etme olasılığı olarak tanımlanmaktadır. Suiistimal, finansal suç, davranış, yasal uyum, işlem, süreç, ürün, insan kaynakları, fiziksel hasar ile bilgi teknolojileri ve siber risk gibi unsurları içermektedir.

Banka, operasyonel risklere ilişkin yaptığı ölçümlerde riskin önceliklendirilmesine dönük risk değerlendirmelerinin yanı sıra, etki-olasılık analizi, kayıp olay veri analizi, senaryo analizi, stres testleri ve risk göstergeleri kullanmaktadır. Risk Kataloğunda tanımlanan ve yönetim esasları risk politikalarında detaylı bir şekilde açıklanan riskler, asgari yıllık periyotlarda olmak üzere düzenli şekilde gözden geçirilmekte ve ilgili tanım ve ilkelerin güncel tutulması sağlanmaktadır.

İcra Kurulunda görevli üyelerinin yanı sıra İç Sistemler Bölümleri yöneticilerinin de üyesi olduğu Operasyonel Risk Komitesi, İş Bankası'nın operasyonel risk yönetimi çerçevesinin geliştirilmesi ve operasyonel risklere ilişkin yönetim modelinin güçlendirilmesi amacıyla faaliyet göstermektedir.

Operasyonel risklerin etkin biçimde yönetilmesini amaçlayan bir çalışma ortamının tesis edilmesi ve sürdürülmesi tüm İş Bankası çalışanlarının asli sorumluluklarından birisi olmakla birlikte, merkezi risk yönetimi çalışmaları Risk Yönetimi Bölümü bünyesinde faaliyet gösteren Operasyonel Risk ve İştirak Riski Birimi tarafından yürütülmektedir. Operasyonel risklerin güncel durumu, aylık periyotlarda hazırlanan risk raporları aracılığıyla üst yönetim ve Yönetim Kurulu tarafından düzenli olarak takip edilmektedir.

İtibar Riski

İş Bankası'nda itibar riski, mevcut veya potansiyel müşteriler, ortaklar, rakipler ve denetim otoriteleri gibi tarafların Banka hakkındaki olumsuz düşüncelerinden ya da mevcut yasal düzenlemelere uygun davranılmaması neticesinde Banka'ya duyulan güvenin azalması veya Banka itibarının zedelenmesi nedeniyle ortaya çıkabilecek kayıp olarak tanımlanmıştır. İtibar riskinin izlenmesinde, Banka itibarına etki edebilecek unsurlara karşı erken uyarı niteliğindeki Banka tarafından oluşturulan itibar endeksi kullanılmaktadır. İtibar riskinin seviyesine ilişkin değerlendirmeler üst yönetime asgari üç aylık dönemlerde raporlanır. İtibar riskinin temelini oluşturan kurumsal yönetim anlayışına uyumun izlenmesi ve bu konudaki iyileştirme çalışmaları üst yönetim tarafından yürütülmektedir.

Stratejik Risk

Stratejik risk; Banka'nın, faaliyetlerine ilişkin stratejiler belirlenirken uygun olmayan kararlar alınması veya stratejik kararların gerektiği gibi uygulanamaması, yönetimin bankacılık sektöründeki eğilimleri algılamada proaktif olamaması veya söz konusu eğilimlerden yola çıkarak doğru kararlara varamaması gibi sebeplerle stratejik hedeflere ulaşamaması riski olarak tanımlanmaktadır. Makroekonomik, sistemik ve siyasi riskler, yasal düzenlemelerde yapılan değişikliklerin etkileri, dijitalleşme, rekabet ortamı, yetenek yönetimi, iklim değişikliği, iş stratejisi ve çevre yönetimi riskleri stratejik riskin bileşenleri olarak dikkate alınmaktadır.

Strateji ve Kurumsal Performans Yönetimi Bölümü tarafından Banka'nın stratejisinin performans sistemi aracılığıyla iş birimleri, şubeler ve Genel Müdürlük birimlerine uygulanmasıyla tüm birimlerin eş güdüm içinde belirlenen ortak hedeflere ulaşılmasını sağlayacak şekilde çalışması sağlanmaktadır.

Stratejik riskin önemli bir bileşeni olan iklim değişikliği riskinin Banka'nın genel risk yönetimi çerçevesine entegre edilmesine yönelik olarak İş Bankası genelinde 2020 yılında muhtelif çalışmalar yürütülmüştür. Banka'nın faaliyetleri neticesinde maruz kalınabilecek iklim değişikliği risklerinin belirlenmesi, tanımlanması, değerlendirilmesi ve/veya ölçülmesi, izlenmesi, kontrol edilmesi, raporlanması ve yönetilmesine ilişkin esas, usul ve sorumlulukları düzenleyen "İklim Değişikliği Riski Politikası" ile iklim değişikliği riskinin ölçümüne ilişkin esas ve usulleri belirleyen "İklim Değişikliği Riski Yönetimine İlişkin Metodoloji ve Uygulama Esasları" dokümanı oluşturulmuştur. Geçiş

“

Stratejik riskin önemli bir bileşeni olan iklim değişikliği riskinin Banka'nın genel risk yönetimi çerçevesine entegre edilmesine yönelik olarak İş Bankası genelinde 2020 yılında muhtelif çalışmalar yürütülmüştür.

”

riskleri arasında yer alan yasal düzenleme riski, teknoloji riski, arz-talep riski, itibar riski ile fiziksel riskler altında yer alan akut ve kronik fiziksel risklerin etkilediği tüm ürünler, süreçler veya Banka'daki diğer uygulamalar İklim Değişikliği Riski Politikasının kapsamında yer almaktadır.

Uyum

İş Bankası tüm faaliyet coğrafyalarında yasa ve yönetmeliklere tam uyum gösterme hedefi ile çalışmaktadır. İş Bankası'nın uyum ile ilgili faaliyetlerinin takibi, Denetim Komitesi aracılığıyla Yönetim Kuruluna bağlı olarak faaliyet gösteren Kurumsal Uyum Bölümü tarafından yerine getirilmektedir. Kurumsal Uyum Bölümü, Banka'nın faaliyetlerinin yapı ve işleyiş itibarıyla devamlı surette ilgili mevzuat, düzenleme ve standartlara uygun ve uyumlu olarak yürütülüp yönetilmesinin sağlanması konusunda azami katkıyı sağlamak amacıyla faaliyet göstermektedir. Yasal Uyum, Finansal Suçlar ve Yaptırımlar ve Uluslararası Yükümlülükler Birimi olmak üzere üç alt birimden oluşan Kurumsal Uyum Bölümü bünyesinde, uyum ile ilgili konularda gerekli araştırma, inceleme, izleme, değerlendirme, bilgilendirme, yönlendirme, koordinasyon ve raporlama faaliyetleri yürütülmektedir. Uyum ile ilgili faaliyetlerin sonuçları Banka'nın üst yönetim kademelerince de düzenli olarak takip edilmekte ve değerlendirilmektedir.

Kurumsal Uyum Bölüm Müdürü aynı zamanda yasal "Uyum Görevlisi" olarak görev yapmakta ve Suç Gelirlerinin Aklanmasının Önlenmesi Hakkında Kanun ve ilgili mevzuat çerçevesindeki görev ve sorumluluklarını Banka Politikası ve Uyum Programı kapsamında yerine getirmektedir.

Yürütülen tüm bankacılık faaliyetlerini Banka'nın hedef ve politikalarına, mevzuat, düzenleme ve standartlara uygun olarak sürdürmek Banka'nın tüm çalışanlarının asli görev ve sorumluluğudur. Bu amaçla çok sayıda eğitim ve bilgilendirme faaliyeti sürdürülmektedir.

İş Bankası'nda işe yeni başlayan çalışanlara Kariyerime Başlarken Eğitimleri kapsamında, yöneticiliğe yükselen çalışanlar için düzenlenen eğitim programlarında, Teftiş Kurulu Başkanlığı çalışanlarına verilen eğitimlerde ve İç Kontrol Temel Eğitim programında yer alan "Finansal Suçlarla Mücadele ve Yaptırımlar Politikası ile Uyum Programı" dersinde finansal suçlar ve uluslararası yaptırımlar konusunda bilgi aktarılmaktadır. Kıdemli Uzman Yardımcısı unvanlı çalışanlar için düzenlenen Uzmanlık Kariyerim Staj Programı kapsamında; Kurumsal Uyum Bölümü tarafından Finansal Suçlar, Yaptırımlar ve Uluslararası Yükümlülükler ve Yasal Uyum faaliyetlerine yönelik aktarım yapılmaktadır.

Çalışanlar görev süreleri, unvanları ve görevleri dikkate alınarak amaca göre farklı eğitimler de alabilmekte, ilgili çalışanların konuya ilişkin Banka dışı eğitimler alması, konferans, seminer ve diğer etkinliklere katılım sağlaması ve sertifika sınavlarına katılması desteklenmektedir.



2020 yılında, Kurumsal Uyum Bölümü tarafından verilen Finansal Suçların Önlenmesi konulu yönetim gelişimi konferansında finansal suçlar konusunda bilgi aktarılmıştır.

[İş Bankası'nın Uyum Riski Yönetimi Politikası ile Finansal Suçlarla Mücadele ve Yaptırımlar Politikasına; internet sitesi üzerinden Türkçe ve İngilizce olarak ulaşabilirsiniz.](#)

İç Denetim ve Kontrol

İş Bankası Teftiş Kurulu Başkanlığı tarafından, Uluslararası İç Denetim Standartları'na uygun bir şekilde yürütülen denetim faaliyetlerinde, rüşvet ve yolsuzlukla mücadeleyi de içeren bir kapsamda, dönemsel ve riske dayalı olarak incelemeler yürütülmektedir. Denetim sonuçları Banka'nın yetkili birimlerine raporlanmakta ve raporlama sonuçları takip edilmektedir. Mevcut ve potansiyel riskler tespit edilerek bertaraf için çözüm önerilerinde bulunmaktadır. Yapılan denetimlerde politikaların ihlalinin tespiti halinde disiplin hükümleri ve yasal düzenlemeler çerçevesinde hareket edilmektedir.

Teftiş Kurulu Başkanlığı tarafından, 2020 yılında, Genel Müdürlük denetimleri kapsamında; Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi, Suç Gelirlerinin Aklanmasının ve Terörizmin Finansmanının Önlenmesine İlişkin Uyum Programı incelemeleri yürütülmüştür.

2020 yılı çalışmaları kapsamında, personel kaynaklı risklerin belirlenmesinde esas alınan risk değerlendirmeleri ile Banka içi suiistimal tespit ve soruşturma çalışmalarına hızlı ve nitelikli veri sağlanmasını amaçlayan çeşitli uygulamaların geliştirme ve bakım çalışmaları sürdürülmüştür. Teftiş Kurulu Başkanlığı bünyesinde oluşturulan ekip tarafından suiistimal şüphesi barındıran işlemlerin tüm Banka genelinde taranması ve incelenmesi yoluyla; gerek Banka genelindeki suiistimal saikli işlemlerin erken tespit edilebilmesi, gerekse teftiş çalışmalarının etkinliğinin ve verimliliğinin artırılmasına katkı sağlanmaktadır.

İç Kontrol Bölümü tarafından, İş Bankası'nın Sürdürülebilirlik Politikası uyarınca, Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi kapsamında yürütülen faaliyetlere ilişkin kontroller gerçekleştirilmektedir. Ayrıca, ISO 14001 - Çevre Yönetim Sistemi kapsamında tanımlanan "iç tetkik" faaliyetleri de İç Kontrol Bölümü tarafından gerçekleştirilmektedir.

Paydaş Diyalogu

İş Bankası için paydaşlarla düzenli, zamanında ve çift yönlü iletişim kurmak tüm faaliyetlerde gözetilen bir önceliktir. Bu amaçla Banka çok sayıda mecrada ve farklı bilgi ihtiyacını gözeterek iletişim planları oluşturmaktadır. Sosyal medya platformlarını aktif olarak kullanarak paydaş görüşlerine ulaşmayı hedefleyen Banka'nın 34 kurumsal, ürün ve proje hesabında toplamda, Facebook'ta 1.838.723, Twitter'da 424.082, Instagram'da 263.174, LinkedIn'de 98.196, YouTube'da ise 95.173 takipçisi bulunmaktadır. Banka yıllık olarak yayınladığı Faaliyet Raporları, Entegre Raporlar, düzenli hazırladığı Yatırımcı Sunumları ile Analist ve yatırımcı günleri, kurumsal

“
İş Bankası için
paydaşlarla düzenli,
zamanında ve çift yönlü
iletişim kurmak tüm
faaliyetlerde gözetilen
bir önceliktir.

”

internet sitesi, Genel Kurul ve ihtiyaca göre yayınlanan Özel Durum Açıklamaları ile paydaşlarına kapsamlı ve güncel bilgiler sunmaktadır.

İş Bankası'nın paydaş iletişim çalışmalarının detayları için Bk. Paydaş Beklentileri ve İş Bankası'nın Yanıtı, s. 38.

Şeffaflık ve Raporlama

İş Bankası, şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkeleri gereği, yıl boyunca farklı mecralarda paydaş gruplarına yönelik raporlama çalışmaları yürütmektedir.

2020 yılında Banka, yıllık faaliyetlerinin bir özetini sunmak amacıyla Faaliyet Raporunu ve sürdürülebilirlik yaklaşımının iş süreçlerine entegrasyonu ve sürdürülebilirlik performansı hakkında bilgi sağlayan Entegre Raporunu yayımlamıştır. Banka 2019'dan itibaren Karbon Saydamlık Projesi (CDP) İklim Değişikliği Programı kapsamında da raporlama yapmaktadır. İş Bankası, 2020 yılında Birleşmiş Milletler Çevre Programı Finans Girişiminin (UNEP FI) Sorumlu Bankacılık İlkeleri'ni imzalamış ve bu kapsamda etki analizi çalışmalarını başlatmıştır. Bu alandaki performans, tüm paydaşlara düzenli olarak raporlanacaktır. Banka 2020'de ayrıca BM Kadının Güçlenmesi Prensipleri'nin imzacısı olmuş ve bu konudaki performansı hakkında da raporlama yapmaya başlamıştır. İş Bankası yıl boyunca çok sayıda derecelendirme ve değerlendirme kuruluşunun bilgi taleplerini de yanıtlamaktadır. Ayrıca, Banka 2020 yılında ÇSY (Çevresel-Sosyal-Yönetişim) konularına ilişkin Sustainability firmasının derecelendirmesine dâhil olmuştur.

İş Bankası Faaliyet Raporu ve Entegre Raporlarında yer alan verilerin önemli bir kısmı bağımsız dış denetime tabiidir (Bk. Bağımsız Denetim Raporu, s. 157).

İş Bankası kurumsal internet sitesi Banka'daki gelişmeler ve Banka'nın ürün ve hizmetleri hakkında güncel bilgiyi paydaşlarına sunmaktadır. İş Bankası'nın tüm paydaşları, kurumsal internet sitesinden Banka'nın tüm raporlarına, Özel Durum Açıklamalarına, Yatırımcı Sunumlarına ve Kredi Derecelendirme Notlarına da erişebilmektedir.



KUSURSUZ MÜŞTERİ DENEYİMİ



SEZGİN LÜLE



Geleceğin Teknolojisi

Teknolojinin hızla geliştiği dijital dünyada rekabet avantajı yaratabilecek konularda hızlı aksiyon alabilmek ve inovatif çözümlerle müşterilerimize fayda sağlayan ve hayatlarını kolaylaştıran hizmetler sunmak önemini korumaya devam edecek. Dijitalleşmenin ve finans teknolojilerinin ön plana çıktığı bu dönemde İş Bankası olarak "Açık İnovasyon" yaklaşımımız doğrultusunda finteklerle iş birlikleri yapıyor, bu alanda yatırımlar ve bu alandan ürün ya da hizmet satın almaları yapıyoruz. ABD, Çin, KKTC ve Türkiye'deki inovasyon merkezlerimiz aracılığıyla yeni teknolojileri ve girişimleri sürekli olarak takip ediyoruz.

Hızla gelişen müşteri ihtiyaçları ve teknoloji imkânlarının yarattığı fırsatları en iyi hizmete dönüştürmek için yalnızca ürün ve hizmetlerin değil; çalışma modelinin de çağı yakalaması önem arz ediyor. Çevik çalışma modeli, çalışanların büyük resim içinde kendi katkılarını görebildikleri, kendi işlerini uçtan uca yönetebildikleri bir çalışma ortamını destekliyor. Bir bakıma dijitalleşmenin organizasyonel karşılığı olan bu yeni yönetim yaklaşımı ile müşterilerimize kendilerini Banka'nın tek müşterisiymiş gibi hissettiren bir kişiselleştirilmişlik seviyesinde ürün ve hizmet geliştirip, memnuniyetlerini hep yüksek tutmayı hedefliyoruz. Çalışanlarımıza da en iyi çalışan deneyimini sunmayı, böylece en iyi yetkinliklere sahip çalışanları Bankamıza çekmeye devam etmeyi öngörüyoruz.



YALÇIN SEZEN



Geleceğin Teknolojisi

Hızla artan teknolojik gelişmelerin yanında, COVID-19 pandemisinin de etkisiyle dijital çözümlere olan ihtiyaç katlanarak artıyor. Bu dönemde davranışların değiştiğine ve iş yapış şekillerinin dijitalleşme yönünde daha da hızlandığına şahit olduk. Dijitalde uçtan uca deneyim sunma imkânı tanıyan, hız ve kolaylık sağlayan yeni yasal düzenlemeler değişimi tetiklemeye devam ediyor.

Pandemi ile birlikte daha fazla dijitalleşme yönünde değişen müşteri ihtiyaçları ilerleyen dönemlerde de varlığını koruyacak. Bu noktada kusursuz bir müşteri deneyimi sunmak geleceğin bankacılığı için kilit nokta haline geldi.

Bankacılık hizmetlerinin dijitalleşmesi ve mobil olarak sunulması yanında müşterilere sunulan çözümlerin kişiye özgü hale getirilmesi artık her zamankinden daha önemli. Müşterilerine, bankacılık kanalları dışında da, içinde buldukları uygulamadan çıkmadan anlık, yalın ve kesintisiz bir deneyim sunacak uygulamalar rekabette öne çıkacak. İş Bankası olarak, sadece Bankamızın hizmet kanallarında değil iş ortaklarımız ile entegre olacağımız platformlarda da yeni nesil ve kusursuz müşteri deneyimi sunmaya devam edeceğiz.



Kusursuz Müşteri Deneyimi



İş Bankası, tüm müşterilerine kusursuz bir bankacılık deneyimi yaşatma hedefiyle çalışmaktadır. Dijital bankacılık faaliyetleri ile 7 gün 24 saat, her yerden erişilebilir hizmetler sunan İş Bankası, müşterilerinin veri güvenliğini sağlamak için en güvenilir teknolojilere yatırım yapmaktadır.

Öncelikli Konu

Dijital Bankacılık
Müşteri Odaklılık
Bilgi Güvenliği ve Müşteri Gizliliği

İlgili Sermaye Ögesi

Entelektüel Sermaye, Sosyal-İlişkisel Sermaye

Riskler

- Dijitalleşme ile artan veri güvenliği riskleri Dijitalleşme çalışmaları sonucunda azalan iş gücü ihtiyacının yönetilmesi
- Müşteri ihtiyaçlarının doğru anlaşılabilmesi nedeniyle yaşanabilecek müşteri kayıpları
- Büyük kurumsal yapı nedeniyle hızlanan ekonomik ve teknolojik değişimlere ayak uydurulamaması
- Yeni ekonominin önemli bileşenleri olan platform iş modelleri, paylaşım ekonomisi gibi gelişmelerin dışında kalmak

Fırsatlar

- Dijital ürün ve hizmetlerle müşterilere kişiselleştirilmiş ürünler sunabilmek ve 7/24 ulaşılabilirlik
- Prosedürlerin dijitalleşmesi ile birlikte müşterilerle daha etkin iletişim kurulması imkânı
- Düzenli müşteri iletişimi ile müşteri beklenti ve ihtiyaçlarına göre ürün ve hizmet geliştirerek müşteri memnuniyetinin artırılması
- Veri güvenliği yatırımları ile paydaşlar nezdinde tercih edilen bir kurum olmak
- Girişimcilere sağlanan desteklerle yeni ekonominin önemli bir aktörü olmak
- Fintek alanında geliştirilen ortaklıklarla iş stratejilerinin güçlendirilmesi
- Çevik iş modelleri ile hızlı karar alma ve uygulama imkânı

2020 Hedefleri	2020 Gerçekleşmeleri	2021 ve Sonrası Hedefleri
Bireysel ve ticari segmentlerde Net Tavsiye Skoru alanındaki liderliğin korunması	Bireysel Net Tavsiye Skoru önceki yıla göre artırılmış ve sektör liderliği korunmuştur. Ticari Net Tavsiye Skoru önceki yıla göre artırılmış fakat özel bankalar arasında 2. olunmuştur.	Bireysel ve ticari segmentlerde Net Tavsiye Skoru'nun en az 40 olması ve bu alandaki özel bankalar arasında liderliğin korunması hedefi 2021 ve sonrası için de geçerlidir.
Dijitalleşme alanındaki yatırımlara hız kesmeden devam etmek, bilgi güvenliği konusundaki yeni teknolojileri titizlikle takip etmek	Bilgi güvenliği alanındaki yeni teknolojiler ve trendler yakından takip edilmiştir. Son 3 yılda bilgi güvenliği ve siber güvenlik alanlarında yaklaşık 53,6 milyon TL tutarında yatırım yapılarak yeni araçlar satın alınmış, güvenlik olaylarına müdahale kabiliyeti geliştirilmiştir. Dijitalleşme alanındaki yatırımların oranı %6,51 olarak gerçekleşmiştir.	Dijitalleşme alanındaki yatırımlara gelecek dönemde de devam edilecek ve bilgi güvenliği konusundaki gelişmeler mevcut durumda olduğu gibi gelecekte de İş Bankası için öncelikli konular arasında yer alacaktır.
Dijital kanalların toplam satışlar içindeki payının 3 yıl içerisinde %60'lar mertebesine ulaşması	Dijital kanalların toplam satışlar içindeki payı %57,5 olarak gerçekleşmiştir.	Dijital kanalların toplam satışlar içindeki payının %63 ve 2023 yılı itibarıyla %76'nın üzerine çıkarılması hedeflenmektedir. Bunların yanı sıra, dijital bankacılık kanallarını kullanan müşteri sayısının 2021 yılında 10 milyonun ve 2023 yılı itibarıyla 11,5 milyonun üzerine çıkarılması hedeflenmektedir.

Ana Performans Göstergeleri

	2018	2019	2020
Bankamatik sayısı	6.560	6.506	6.521
Dijital bankacılık müşteri sayısı (milyon)	7,2	8,1	9,2
Mobil bankacılık müşteri sayısı (milyon)	6,8	7,8	9,0
Nakit olmayan finansal işlemlerde dijital kanalların payı (%)	81,8	84,6	92,1
Dijital kanalların satışlardaki payı (%)	30,9	40,1	57,5
Bankamatiklerden yapılan kartsız işlem sayısı (milyon)	32,5	33,8	35,3
Bankamatiklerden yapılan kartsız işlemlerin tutarı (milyar TL)	20,0	24,8	32,4
Dijitalleşme ile sağlanan kâğıt tüketim tasarrufu (milyon sayfa)	11,9	40,4	71,2
Dijital bankacılık müşteri sayısında bir önceki seneye göre artış oranı (%)	22,5	12,5	13,6
Şube dışı kanal payı (%)	88,5	92,2	95,7
Maxi ile ulaşılan kullanıcı sayısı (milyon)	1,3	4,8	5,7
Maxi ile yanıt verilen soru sayısı (milyon)	2,3	18,9	33,3
Anında Ticari Kredi ile uçtan uca dijital ticari kredi kullanım hacmi (milyon TL)	6,9	143,98	506
Müşteri Sayısı (milyon)	19,1	19,5	20
Bireysel Net Tavsiye Skoru	37	33	59,3
Bireysel Net Tavsiye Skoru Sıralaması (Özel bankalar arasında)	1	1	1
Ticari Net Tavsiye Skoru	56	43	45,9
Ticari Net Tavsiye Skoru Sıralaması (Özel bankalar arasında)	1	1	2
Müşteri memnuniyet skoru (%)	84,5	81,2	86,2
Veri güvenliği nedeniyle alınan cezalar (TL)	30.000	0	350.000
Bilgi Teknolojileri Kritik Servisler İşlem Başarı Endeksi (6 - Sigma)	4,78	4,83	4,81

“
İş Bankası'nın dijital bankacılık müşteri sayısı 2020 yıl sonu itibarıyla, %13 artışla, 9,2 milyona, mobil bankacılık kullanıcı sayısı ise 7,8 milyondan 9 milyona yükselmiştir.
”

Dijital Bankacılık

Dijitalleşmenin artan hızının ve dönüştürücü gücünün en fazla hissedildiği sektörlerin başında bankacılık ve finans sektörü gelmektedir. Dijital dönüşüm, İş Bankası Bankacılığı'nın ana eksenlerinden biri ve Banka'nın iş stratejisinin önemli bir bileşenidir. 2020 yılında dijital dönüşüm programındaki projeler için toplam 71,7 milyon TL kaynak aktarılmış, yıl içerisinde dijital dönüşüm kapsamında yenilenen şube sayısı 391'e ulaşmıştır.

Yeni teknolojiler; kolay ulaşılabilir, yenilikçi finansal ürünleri mümkün kılmakta, fintek ekosistemini canlandırmakta ve yeni bir rekabet alanı doğurmaktadır. İş Bankası, dijital dönüşüm programı ile kesintisiz müşteri iletişimi, kişiselleştirilmiş ürün ve hizmetler, verimli operasyonlar gibi pek çok alanda fayda sağlamayı hedeflemektedir.

İş Bankası'nın 2019 yıl sonu itibarıyla 8,1 milyon olan dijital bankacılık müşteri sayısı 2020 yıl sonu itibarıyla, %13 artışla, 9,2 milyona, mobil bankacılık kullanıcı sayısı ise 7,8 milyondan 9 milyona yükselmiştir. Aynı dönemde, dijital kanalların satışlardaki payı %40 seviyesinden %57,5 seviyesine yükselmiştir. 2020 yılında Bankamatiklerden 35,3 milyon kartsız işlem yapılmıştır. İş Bankası'nda şube dışı kanallardan yapılan işlemlerin toplam işlemlere oranı %95'i aşmıştır.

Yenilikçi Ürün ve Hizmetler

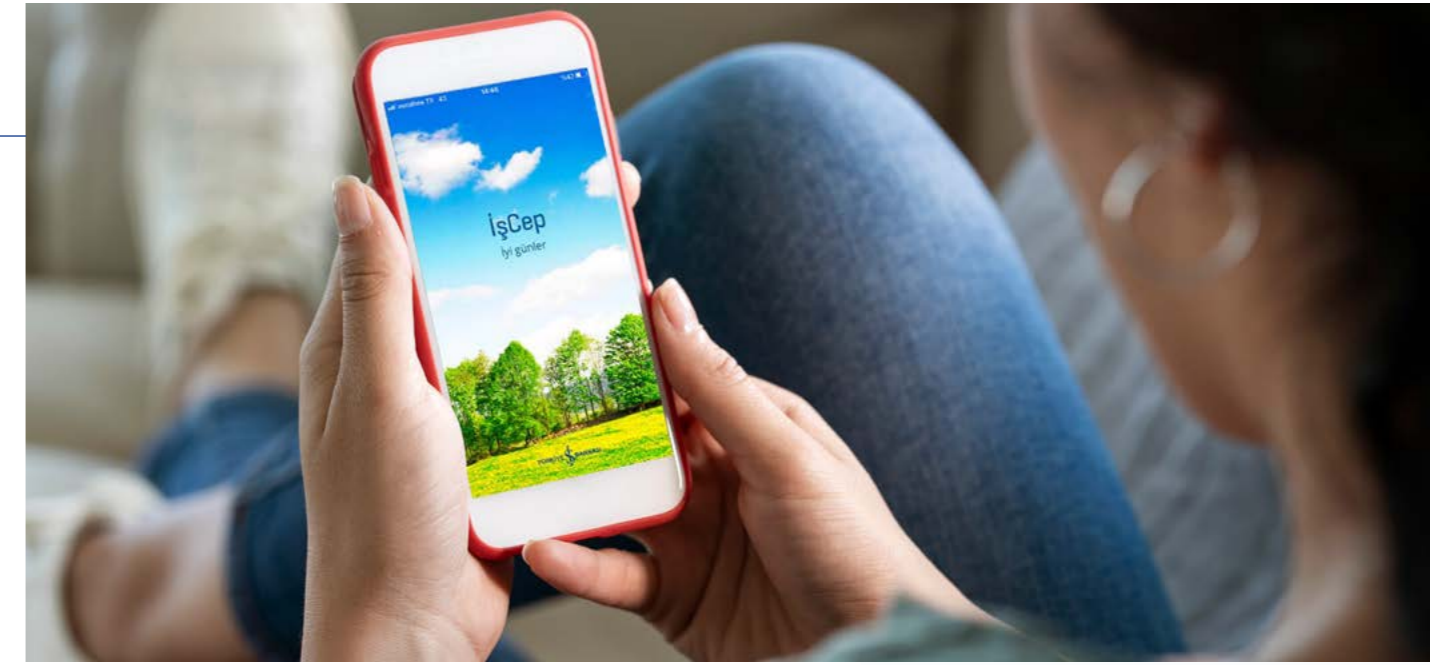
İş Bankası dijital teknolojileri kullanarak geliştirdiği ürün ve hizmetlerin sayısını ve kapsamını her geçen yıl artırmaktadır.

Geleceğe Öde

Müşteri ihtiyacını odağına koyarak doğru zamanda, doğru hizmetle müşterilerinin yanında olma stratejisi doğrultusunda, teknoloji işbirliği Softtech aracılığıyla, küçük işletmelerin dijitalleşmede yaşadıkları güçlükleri aşabilecekleri Geleceğe Öde platformu 2020 yılının Mayıs ayında oluşturulmuştur.

Ödeme dünyasına inovatif bir bakış getiren Geleceğe Öde, ileriye dönük indirimli satışlarla bugünden nakit akışını hızlandırmak isteyen işletmelere bir kampanya aracı sunmanın yanı sıra ürün veya hizmetlerini hemen teslim etmek isteyen ancak müşterileriyle çevrim içi teması bulunmayan işletmelere de çevrim içi iş yerleri açma imkânı tanımaktadır. Geleceğe Öde bu yapıyla, restoran ve kafeler başta olmak üzere hizmet sektörü ile kültür-sanat sektöründe alışveriş deneyimine yeni bir örnek teşkil etmektedir.

Geleceğe Öde aracılığıyla, küçük işletmeler, sadece pandemi dönemindeki nakit sıkıntılarını çözmek imkânına kavuşmakla kalmamış; yeni normal koşulları altında, müşterilerine çevrim içi dünyada değer sunabilir hale gelmiştir. Bu amaçla, gerekli yazılım kaynağını, pazarlama gücünü ve iş ortaklarını seferber eden İş Bankası, Türkiye'nin en büyük özel bankası olarak, ülke ekonomisine desteğini daha önce benzeri görülmemiş bir yolla göstermiş, gerek pandemi döneminde ekonomik faaliyetin canlı kalmasına gerekse istihdamın korunmasına katkı sağlamıştır.



İşCep

2020 yılı Şubat ayında Bireysel İşCep Sigorta menüsünden Anadolu Sigorta mobil uygulaması Sigortam Cepte'ye şifresiz geçiş imkânı sağlanmıştır. Bu sayede müşterilerle İşCep aracılığıyla doğrudan satışa sunulan sigorta ürünlerinin yanı sıra Anadolu Sigorta uygulamasında mevcut olan Konut Sigortası, Tamamlayıcı Sağlık Sigortası gibi ürünleri Banka acenteliğinde çevrim içi olarak satın alabilmekte, prim ödemesi ve hasar bildirim işlemlerini gerçekleştirebilmektedir.

İşCep üzerinden Banka müşteri olma imkânı sunan "Müşteri Olmak İstiyorum (MOI)" hizmetine görüntülü görüşme özelliği eklenmiştir. Bankacılık Hizmetleri Sözleşmesinin dijital olarak onaylanması özelliği ise 2020 yılı Nisan ayında kullanıma açılmıştır.

Kişisel Bankacılık Asistanı Maxi

İş Bankası'nın yapay zekâ ve doğal dil işleme teknolojileriyle çalışan ve dijital temas noktalarında birebir diyalog deneyimi sunan kişisel bankacılık asistanı Maxi, müşterilerin işlemlerini konuşarak veya mesajlaşarak yapmalarına imkân sağlamaktadır. Maxi, 2020 yılında bir önceki yıla kıyasla %18 artışla 5,6 milyon müşteriyle etkileşime geçmiş ve 33 milyonu aşkın diyalog gerçekleştirmiştir. Maxi'nin toplam yetkinlik sayısı 420'nin üzerine çıkarılmıştır.

Maximum Mobil

Maximum Mobil'in dijital bir temas noktası olarak müşterilerce daha yoğun kullanılmasını sağlamak, kullanıcılara güvenli bir ödeme alternatifi sunmak amacı ile 2020 yılı Temmuz ayında hayata geçirilen "Gördüm Aldım" uygulaması kapsamında 56 firma ile entegrasyon sağlanmış, 52 binden fazla ürünün ödemesine aracılık edilmiştir.

2020 yılında daha fazla akaryakıt istasyonu ile entegrasyon sağlanarak araçtan inmeden akaryakıt alma ödeme hizmetinin kapsama alanının genişletilmesi sağlanmıştır.

Mobil uygulama aracılığıyla başvurusu esnasında anında dijital olarak üretilebilen ve Maximum Mobil içerisindeki ödemelerde ya da e-ticaret işlemlerinde kullanılabilen



2020 yılında dijital dönüşüm programındaki projeler için toplam 71,7 milyon TL kaynak aktarılmış, yıl içerisinde dijital dönüşüm kapsamında yenilenen şube sayısı 391'e ulaşmıştır.



Dijital MaxiPara Kart'lar Eylül 2019 tarihi itibarıyla Banka müşterilerinin ve Banka müşterisi olmayan kişilerin kullanımına sunulmuştur.

İstanbul Kart'a ek olarak, Türkiye'nin birçok ilinde toplu taşıma araçlarında kullanılmakta olan Asis Kart'lar ile yapılan entegrasyon ile Maximum Mobil üzerinden ulaşım kartlarına dolun kolaylığının kapsama alanı genişletilmiştir.

Genişleyen işlem seti ile birlikte Maximum Mobil'in 2020 yıl sonu itibarıyla müşteri sayısı 2019 yıl sonuna göre %29'luk artış ile 3,1 milyona; aylık etkin kullanıcı sayısı ise %34'lük artış ile 1,3 milyona yükselmiştir.

Maximum İşyerim

İş Bankası QR POS hizmetine kazandırılan taksitli işlem yapma özelliği sayesinde, üye iş yerlerinin isterlerse peşin veya mevcutta tanımlı olan taksit seçeneklerine göre işlem kabul edebilmesi sağlanmıştır. Çin'in en popüler ödeme yöntemleri olan Alipay, WeChat Pay ve Union Pay cüzdan uygulamalarından cep telefonu aracılığıyla ödeme alınması da mümkün hale gelmiştir. POS cihazına ihtiyaç duymadan uzaktan ödeme almaya olanak sağlayan bir diğer uygulama olan "Linkle Tahsilat" hizmetine, peşin işlemlere ek olarak, taksitli işlem, DCC desteği ve Bahşiş POS gibi birçok özellik de kazandırılmıştır.

Üye iş yerlerinin, ürünlerini sergileyebildikleri, bu ürünlerden uygulama kullanıcılarının oluşturdukları sepetlerin ödemelerine İş Bankası tarafından aracılık edilen Gördüm Aldım platformu Maximum İşyerim uygulamasında da hayata geçirilmiştir.

İş'te Tahsilat menüleri ile periyodik tahsilat yapan üye iş yerlerine İnternet Şube üzerinden kart saklama, ödeme talimatı tanımlama imkânı sağlanmıştır. Ticari müşterilerin üye iş yeri ve ticari kredi kartı başvuru süreçlerini uçtan uca Maximum İşyerim üzerinden dijital olarak sonuçlandırabilmelerine yönelik geliştirmeler hayata geçirilmiştir.

Pandemi ile artan e-ticaret ihtiyaçları kapsamında, güvenli alışveriş konusunda hassasiyeti olan kullanıcılara yönelik, Ticari Sanal Kart ve Dinamik Güvenlik Kodu uygulamaları Maximum İşyerim uygulaması üzerinde kullanıma sunulmuştur.

Genişleyen işlem seti ile birlikte Maximum İşyerim 2019 yıl sonuna göre %88,8 artarak 78.465 müşteriye, uygulamadan faydalanan üye iş yeri sayısı ise 193.391 adede ulaşmıştır.

Dijital Krediler

Müşterin tüm süreci dijital kanallardan başlatıp tamamlayabildiği kâğıtsız bankacılık uygulaması Anında Kredi kapsamında 2020 yılında 7,1 milyar TL'lik kredi kullanılırken, sürecin başladığı kanaldan bağımsız olarak şubede onay süreci tamamlanan başvuruların dijital kanallardan krediye dönüşmesine imkân veren Kredim Hazır uygulaması kapsamında ise 28,7 milyar TL kredi kullanımını sağlanmıştır.

Dijital Kasa

Dijital Kasa hizmeti İş Bankası müşterilerinin ve müşteri olmayan kullanıcıların, dijital ortamdaki tüm dosyalarını ve şifrelerini saklayabildikleri, rehberlerini

yedekleyebildikleri, not kaydedebildikleri ve kayıtlı şifreleri ile başka uygulamalara giriş yapabildikleri bir hizmettir. Dijital Kasa'ya dijitalkasa.com.tr adresinden veya mobil uygulama olarak uygulama marketlerden tüm kullanıcılar tarafından erişilebilmektedir.

Ticari Sanal Kart

Pandemi ile birlikte artan e-ticaret işlemlerinde güvenli alışveriş nedeniyle daha çok ihtiyaç duyulan ve yıllardır bireysel müşterilere sunulmakta olan sanal kart hizmeti, bu dönem yapılan geliştirme ile ticari müşterilerin de kullanımına sunulmuştur.

Dijital Bankamatik Kart

Pandemi öncesi dönemde finansal ihtiyaçları ve alışverişlerinde nakdi tercih eden müşteriler ile kartları yenilenen müşterilerin Bankamatik Kartı ihtiyacına en hızlı şekilde cevap verebilmek için, kart basım ve teslimat süreçleri beklenmeden kartlarını uygulama içerisinde dijital olarak kullanabilecekleri dijital Bankamatik Kartı hizmeti sunulmuştur.

Dijital Anadolu ve Dijital Dönüşüm Merkezi

İş Bankası, KOBİ'lerin dijitalleşme ihtiyaçlarını karşılayabilmek ve onlara bu konuda ihtiyaç duydukları rehberlik hizmetini sağlayabilmek için, TÜRKONFED tarafından hazırlanan "Dijital Dönüşüm Merkezi" projesine sponsor olmuştur. 2020'de İstanbul'dan 150 KOBİ'nin dijitalleşme yolculuğuna rehberlik edilmiş, dijital karne verilmiş ve dijital dönüşüm koçluğu hizmeti sunulmaya başlanmıştır. 300'ün üzerinde firma dijital karnesine ücretsiz olarak ulaşırken, 110 firma da çevrim içi koçluk hizmetinden yararlanmıştı.

2018 yılında başlatılan ve 9 ilde 3000'e yakın KOBİ'yle buluşan Dijital Anadolu Projesi, Koronavirüs salgını nedeniyle 2020 yılında dijital platformda canlı yayın ile KOBİ'lere ulaşmıştır.

İş Bankası Future Hub Programı

Geçtiğimiz yıllarda "İŞ'te YBL" adı altında yürütülen İş Bankası Future Hub Programı; Yenibirlider Derneği ile Banka ortaklığında düzenlenen, üniversite öğrencilerine geleceğin dijital odaklı liderlik ekolünün bir parçası olma fırsatını sunan, kendilerini keşfetme ve kariyerlerini inşa etmede dijitalleşme bakış açısıyla inovasyon ve girişim kültürünü yakından tanımalarını sağlayan uzun süreli bir gelişim programıdır.

Katılımcılar Dijital Bankacılık Bölümü İnovasyon Biriminden ve Yenibirlider Derneği ekosisteminden mentorlar eşliğinde dijital ve inovatif bir fikrin hayata geçirilmesinden; eğitim, kültür ve sanat aktivitelerine kadar birçok açıdan desteklenmekte; yeni nesil proje yönetim yaklaşımlarını ve çevik çalışma yöntemlerini deneyimleme şansı yakalamaktadır.

Ödeme Sistemleri

Ödeme sistemlerinin rolü COVID-19 pandemisi ile birlikte artmış; bu sistemlerdeki performans finans dünyasında rekabet etmek için önemli hale gelmiştir. İş Bankası, sürdürülebilir kârlı büyüme stratejisine paralel olarak, zengin çeşitliliğe sahip olan ödeme sistemleri ürün ve hizmetlerini ön plana çıkaracağı farklı iş modelleri ve dijital iş birlikleri ile bu alandaki konumunu güçlendirip, öncü ve lider kurum olmasını sağlayacak çalışmalara odaklanmaktadır.

Finansal hayatı kolaylaştıracak ürün ve hizmetlerin geliştirilmesi ve finansal kapsayıcılığın artırılması için, ödeme sistemleri alanında, ekosistem ve her yerde bankacılık bakış açısıyla gerek dijital iş birliklerinin artırılması gerekse yenilikçi ürünlerin sunulmasına yönelik alınmış kararların hızla hayata geçirilmesi ve Banka ekosisteminin inşa edilerek büyütülmesi üzerine odaklanılmaktadır. Bu alandaki faaliyetlerin hedefinde, zaman ve mekândan bağımsız deneyimler tasarlayarak anlık hizmetleri mümkün hale getirecek kusursuz müşteri deneyimi esası yer almaktadır.

2020 yılında, Maximum Mobil ve Maximum İşyerim uygulamalarının ekosistem bakış açısı ile Gördüm Aldım uygulamasının geliştirilmesi için Topkapı Danışmanlık Elektronik Hizmetler Pazarlama ve Ticaret A.Ş. kurulmuş, İş Bankası'nın e-ticaret alanındaki güçlü konumunun desteklenmesi amacıyla Moka Ödeme Kuruluşu A.Ş. Banka iştirakleri arasına katılmıştır.

Sınır ötesi para transferleri, ödemeler ve e-ihracatın önemi gün geçtikçe artarken; İş Bankası sınır ötesi e-ticaret işlemlerindeki liderliğini sürdürerek, küçük ve orta ölçekli işletmelerin yurt dışı pazarlara açılmasında yanlarında olunmaya devam edecektir.

Yapay Zekâ

İş Bankası'nda yapay zekâ, kurum kültürüne entegre bir biçimde, kurumsal vizyon ve stratejiler çerçevesinde yönetilmektedir. İş Bankası yapay zekâ uygulamaları ile müşteri deneyimini en üst düzeye çıkarmayı; katma değeri düşük işlerin otomasyona geçirilmesi ile çalışanları daha yüksek değer yaratabilecekleri alanlara yönlendirmeyi hedeflemektedir.

Banka'da öncelikli çalışma alanlarından biri olan yapay zekâda "çevik çalışma modeli" uygulanmaktadır. Yapay Zekâ Çevik Alanı kurulmuştur.

2020 yılında yapay zekâ programındaki projelere 10,8 milyon TL kaynak aktarılmıştır. Son 3 yılda bu alana ayrılan kaynak 30,5 milyon TL'nin üzerindedir. Mobil Bankacılık uygulaması İşCep'i kullanmayan müşterilerin, kanalı kullanma eğilimini tahmin eden yapay zekâ modeli geliştirilmiştir.

İş Bankası iştiraki Softtech aracılığı ile yapay zekâyâ ve inovasyona 2020 yılında 13 milyon TL'nin üzerinde, 2018 yılından beri yaklaşık 36 milyon TL yatırım yapılmıştır.

“
2020 yılında yapay zekâ programındaki projelere 10,8 milyon kaynak aktarılmıştır. Son 3 yılda bu alana ayrılan kaynak 30,5 milyon TL'nin üzerindedir.
”

Çevik Atölye

Çevik Atölye, İş Bankası'nın müşteri odaklı, hızlı karar almayı hedefleyen, yenilikçi çalışma modelidir. Banka'nın "dijitalleşmenin organizasyonel karşılığı" olarak tanımladığı Çevik Çalışma Modeli konusundaki çalışmalar 2020 yılında yaygınlaştırılmış ve öncül Çevik Alan olan "Çevik Atölye"de ele alınan konular yeni kurulan Çevik Alanlara devrolmuştur.

Yeni Çevik Alanlar ile birlikte, farklı yetkinliklere sahip 413 çalışan, 7 Çevik Alanda, 54 takımda aktif olarak çalışmaktadır. Çevik Alanlar, Yapay Zekâ, Robotik Otomasyon, Bireysel Bankacılık, Ticari Bankacılık, Tarım Bankacılığı ve Kurumsal Çeviklik konularında faaliyet göstermektedir. Çevik Alanlarda, hem çevik çalışma modeli ile hem de Teknoloji, Risk Yönetimi, Eğitim ve Yetkinlik Geliştirme faaliyetlerine ilişkin kurumsal süreçlerle uyumlu yeni modeller uygulanmaya başlamıştır.

2020'de Çevik Atölye ile elde edilen kazanımlar:

- Esnaf ve küçük işletmelere odaklı Çevik Alanda yapılan çalışmalar ile 2018-2020 dönemi arasında dijital müşterilerin sayısı %30 artarak 367 bine ulaşmıştır.
- Kredi, ticari kredi kartı ve POS ürünlerinin başvuruları uçtan uca dijital kanallardan yapılabilir hale gelmiştir.
- Ticari Kredim Hazır ve Ticari Kredi Kartım Hazır işlemlerinin dijital kanala eklenmesi ile şubeden başlayıp dijital kanallardan sonlandırılan süreçler hayata geçirilmiştir.
- İlk açık bankacılık uygulaması "TekCep" hayata geçirilmiş, böylece ticari müşteriler tüm bankalardaki hesaplarını İşCep'ten görüntüleyebilir hale gelmiştir.
- Esnaf ve küçük işletme sahibi müşteriler için dijital kanallara 74 yeni fonksiyon eklenmiştir.
- Otomatik kredilendirme aracı ile kredi kullandırım tutarı yıllık 60 milyon TL'den 2,7 milyar TL'ye ulaşarak yaklaşık 45 kat artış göstermiştir.
- İşim Kart ürünü çalışmalarının önemli etkisi sonucunda, Şirket Kredi Kartı olan müşteri sayısı %84 oranında artmıştır.
- Müşteri kazanımı uygulamasındaki yenilikler ile 42 bin yeni ticari müşteri kazanılmış, 78 bin ticari ürün satışı ve dijital kanal göçü sağlanmıştır.
- Alanda takip edilen müşterilerin vadesiz mevduat bakiyesi %118 artış göstermiştir.
- 2020'nin ilk yarısında çevik alanlardaki çalışan memnuniyeti ortalamasının %85 düzeyine ulaştığı görülmüştür.

Banka, 2021 yılında müşteri deneyimi odağında, ürün geliştirme, teknoloji, süreç yönetimi yetkinlikleri ile yoğunlaştırılmış yeni bankacılık ve platform alanları kurmayı ve kurumsal fonksiyonlarına ilişkin modellerini geliştirerek uygulamaya devam etmeyi hedeflemektedir.

Girişimcilik ve İnovasyon

İş Bankası, "Girişimcinin ve Girişimciliğin Bankası" olma vizyonu ile ekosistemdeki her paydaşa temas eden kapsayıcı ve bütünlük bir strateji ile girişimcilik çalışmaları yürütmektedir. Banka, ABD, Çin ve Türkiye'deki inovasyon merkezleri aracılığıyla yeni

teknolojileri takip etmekte, dijital teknolojilerin yeni ürün ve hizmetlere dönüşebilmesi için kavram kanıtlama çalışmalarını sürdürmektedir. İş Bankası, açık inovasyon yaklaşımı ile girişimler, teknoloji şirketleri ve üniversitelerin geliştirdikleri projeleri desteklemektedir. Banka 2020 yılında 22 girişimle iş birliği, kampanya ve kavram kanıtlama çalışması yapmıştır.

Kurum içi inovasyonu yaygınlaştırabilmek için birçok çalıştay ve etkinlik gerçekleştirilmekte, İş'te Yeni Bir Lider Programı kapsamında yenilikçi değer önerileri yaratan süreçler yürütülmektedir.

Workup Girişimcilik Programı

İş Bankası, kuruluş misyonu itibarıyla tüm ekonomik faaliyetleri ve bilhassa girişimciliği destekleyen ve bu desteklerini sürdürülebilir ve ulaşılabilir olarak sunmayı amaçlayan bir kurumdur. Bu kapsamda, teknoloji tabanlı girişimler olarak adlandırılacak start-upların ve start-upların yeşermek ve büyümek için ihtiyaç duyduğu ekosistemin çok boyutlu olarak desteklenmesi ve sürdürülebilir kılınması amacıyla çalışmalar yürütülmektedir. İş Bankası Türkiye'nin girişimcilik ekosistemini çok boyutlu olarak desteklemenin yanında kendi ekosistemini de yaratmak adına çalışmalar sürdürmektedir.

Teknoloji odaklı, sürdürülebilir ve ölçeklenebilir iş modeline sahip erken aşama start-upları desteklemek ve hızlandırmak amacıyla oluşturulan Workup Girişimcilik Programı 2017 yılından bu yana kesintisiz olarak sürdürülmektedir. Programın başlangıcından itibaren 2020 yılı sonuna kadar 12 binin üzerinde başvuru alınmıştır. Toplamda 98 girişimin kabul edildiği programdan 2020 yıl sonu itibarıyla 60 girişim mezun olmuştur. Program kapsamında desteklenen girişimlerden 22'si toplam 3,75 milyon ABD doları yatırım almıştır.

Workup Girişimcilik Programı, sürdürülebilir kalkınma hedefleri doğrultusunda eriştiği girişim tabanını genişleterek, her dönem programın değer önerisini arttırarak ekosistemin referans noktası olma hedefi ile çalışmalarını sürdürmektedir.

Softtech Ventures

Erken aşama girişim fikirlerinin kurum içi ve kurum dışında hayata geçirilip ticarileştirilebilmesi amacıyla Softtech Ventures kurulmuştur. Bu yapı ile Banka'nın stratejik odak alanları başta olmak üzere global arenada ölçeklenme potansiyeli olan girişimlerin desteklenmesine yönelik bütünlüklü bir strateji ile güçlü bir ekosistem hayata geçirilmiştir.

Kurum İçi Girişimcilik Programı

İş Bankası, çalışanlarının da girişimcilik yetkinliklerinin güçlendirilmesi ve yenilikçi iş fikirlerinin ortaya çıkmasının teşvik edilmesi amacıyla Kurum İçi Girişimcilik Programı başlatarak çalışanlar tarafından iletilen fikirler arasından seçilen 6 fikir ile takımlar oluşturmuştur.

“
İş Bankası Türkiye'nin girişimcilik ekosistemini çok boyutlu olarak desteklemenin yanında kendi ekosistemini de yaratmak adına çalışmalar sürdürmektedir.
”

Türkiye Girişimcilik Vakfı ve Arya Kadın Yatırım Platformu

İş Bankası bünyesinde yürütülen çalışmaların yanı sıra, ekosisteme önemli katkılar sunan paydaşlarla da kapsamlı iş birlikleri yürütülmektedir. Türkiye'de üniversite öğrencilerinin girişimcilik ekosistemi ile tanışmalarında önemli bir rol oynayan ve burs ve diğer destekleri ile eğitim hayatlarına da dokunan Türkiye Girişimcilik Vakfı ile kadın girişimcilerin hem yatırım hem de iş geliştirme imkânlarını arttırmak amacıyla çalışmalar yürüten Arya Kadın Yatırım Platformu'nun ana sponsorluğu üstlenilmiştir.

Teknolojik Girişimci Tarifesi

İş Bankası, teknoloji tabanlı girişimlere kuruluş döneminde destek sağlamak amacıyla oluşturduğu Teknolojik Girişimci Tarifesi ile girişimcileri desteklemeye devam etmektedir. 2020 yıl sonu itibarıyla yaklaşık 500 girişimciye bu tarife tanımlanmıştır.

Müşteri Odaklılık

İş Bankası, “müşteriye en yakın banka olmak” amacıyla faaliyetlerini sürdürmektedir. 7 gün 24 saat ulaşılabilir, ihtiyaca uygun ürünler sunan, güvenilir bir iş ortağı olmayı hedefleyen Banka, tüm sistem ve süreçlerini müşteri deneyimini ön planda tutarak tasarlamaktadır.

Müşteri Deneyimi

Türkiye'nin en çok tercih edilen bankası olan İş Bankası, bireysel, ticari, kurumsal ve özel bankacılık segmentlerinde toplam 20 milyon müşterisine tüm temas noktalarından kusursuz ve güvenli bir müşteri deneyimi sunmak için çalışmaktadır.

İş Bankası tasarım odaklı düşünme yöntemi ile iş süreçlerini ve müşteri yolculuğu deneyimini sürekli iyileştirmektedir. İş Bankası'nın müşteri deneyimi vizyonu ile müşteri yolculuklarının kolaylaştırıldığı, tüm işlemlerin kullanıcı dostu hale geldiği, kişiselleştirilmiş deneyimlerin sunulduğu bir dünya yaratmak ve bu dünyada müşterilere her zaman yol göstermek ve takıldığı noktada elinden tutmak hedeflenmektedir. Bu vizyonla, tüm temas noktalarının kullanıcı odaklı, kişiselleştirilmiş, etkin, yenilikçi, güvenilir ve görsel/sezgisel tasarımlar ile zenginleştirilmesine, bu sayede kusursuz bir müşteri deneyimi sunulmasına yönelik çalışmalar 2020 yılında da sürdürülmüştür.

Müşteri Geri Bildirimleri

Müşteri ilişkilerinde açık ve hızlı iletişim hedefiyle çalışan İş Bankası, pek çok mecradan müşteri geri bildirimlerini toplamaktadır. Müşterilerin, kurumsal internet

İş Bankası, zor günlerinde müşterilerinin yanında
24 Ocak 2020'de Elazığ, Malatya illerinde yaşanan deprem afetinden olumsuz etkilenen müşterilerin bireysel taksitli kredilerinin 3 ay süreyle faizsiz olarak ötelenmesi sağlanmış, 30 Ekim 2020'de İzmir'de yaşanan deprem afetinden olumsuz etkilenen müşterilerin bireysel taksitli kredi ödemelerinde kolaylık sağlamak amacıyla faizli veya faizsiz 3 ay öteleme imkânı sunulmuştur.

sayfası (www.isbank.com.tr), internet şubesi, İşCep, çağrı merkezi, şubeler, e-posta, faks, mektup, resmi kurum ve kuruluşlar, sosyal medya vb. kanallar üzerinden Banka'ya ilettiği başvurular, Müşteri İlişkileri Programı'na kaydedilip değerlendirilmekte; en hızlı şekilde talebin karşılanmasına veya çözüm üretilmesine çalışılmaktadır.

2020 yılında İş Bankası'na bu mecralardan 824.456 adet geri bildirim ulaşmış olup mükerrer ve yanıt beklemeyen başvurular ile benzeri durumlar hariç tutulduktan sonra Müşteri İlişkileri Programı üzerinden bu geri bildirimlerin 722.107 adedine yanıt verilmiştir. Müşterilerin talep ve şikâyetleri sosyal medya ve Şikayetvar gibi platformlardan da yakından izlenmektedir.

2020 yılında çağrı merkezine gelen 19 milyon çağrı, İş Bankası grup şirketlerinden, ISO 18295 sertifikası sahibi Erişim Müşteri Hizmetleri A.Ş. tarafından cevaplanmıştır.

İş Bankası, müşteri geri bildirimleri sonucunda ürün ve hizmetlerini iyileştirmek için çalışmaktadır. Pandemi süresince şubelerde Karekod ile geri bildirim bırakılabilen kiosklar önemli bir temas noktası olarak kullanılmıştır. Bu dönem boyunca müşterilerden alınan geri bildirimler sonucunda şubelere dezenfektan konulması, şube koltuklarının mesafe koyularak kullanıma açılması ve bazı şubelerde şube dışında da bekleme mesafesinin etiketle belirtilmesi yönünde aksiyonlar alınmıştır.

Şubelerden alınan geri bildirimlerde ve şube gözlemlerinde, bekleme süresinden bağımsız olarak öncelikli sıra alınmasının müşterilerde memnuniyetsizlik yarattığı görülmüştür. Mevcut sıramatik uygulaması şubeye geliş sırasına göre sıra verecek ve İşCep'ten sıra numarası alınabilecek şekilde değiştirilmiş, 2021 yılı Şubat ayından itibaren uygulanmaya başlanmıştır.

2020 yılı Kasım ayında yapılan geniş kapsamlı İşCep güncellemesi sonucu günlük takip edilen NPS değerinde düşüş yaşanmıştır. Müşteri yorumları incelenerek yapılan iyileştirmelerle NPS tekrar yükselişe geçmiş, yıl sonunda NPS yüksek bir performans göstergesi olan 60'ın üzerine çıkmıştır.

2020 yılında İşCep'te kullanıcı yorumları doğrultusunda çok sayıda iyileştirme yapılmıştır. Ekranlar müşteri deneyimini iyileştirmek amacıyla yenilenmiş, kullanıcı kolaylığı sağlayacak tercihler ve fonksiyonlar eklenmiştir, Bankamatiklerin ekranları müşteri deneyimini iyileştirmek ve menülerin kolay kullanımını sağlamak amacıyla yenilenmiştir. Bankamatiklerden Western Union ile gelen paraların çekilebilmesi sağlanmıştır.

Müşterilerin hassas veri içeren hesap özeti gibi dokümanlarına Belgelerim menüsünden ulaşabilmeleri sağlanmıştır.

Müşteri Memnuniyeti

Koşulsuz müşteri memnuniyeti hedefiyle çalışan İş Bankası, müşteri memnuniyet seviyesini yıl boyunca çok sayıda kanaldan ve farklı yöntemle takip etmektedir.

“
2020 yılında siber güvenlik, sosyal mühendislik ve bilgi güvenliği konularında 15.231 çalışan 18.674 saat eğitim almıştır.
”

2020 yılında müşteri memnuniyeti, 2019 yılına göre 5 puanlık artışla 86,2 olarak gerçekleşmiştir. Bağımsız araştırma şirketleri aracılığıyla İş Bankası'nın müşteri memnuniyeti ve Net Tavsiye Skoru (NTS) emsal bankalar ile karşılaştırılmaktadır. 2020 yılında İş Bankası referans alınan özel bankalar arasında Bireysel NTS'de birinci sırada yer almıştır. İş Bankası'nın Bireysel Net Tavsiye skoru 2020'de önceki yıla kıyasla 26 puan, Ticari Net Tavsiye Skoru ise 3 puan artmıştır.

2020 yılında İşCep Net Tavsiye Skoru 63, Bireysel İnternet Şubesinin Memnuniyet Skoru %85, Ticari İnternet Şubesi Memnuniyet Skoru %82,5, Bankamatik'in ise %77,5 olarak gerçekleşmiştir. Şubelerde bulunan kiosklar üzerinden yapılan ve 3 yıldır devam eden ölçümleme çalışmaları sonucunda şube memnuniyetinin arttığı tespit edilmiştir. Bu kiosklar üzerinden toplamda 3 milyondan fazla geri bildirim alınmıştır. Bu geri bildirimler üzerinden oluşan memnuniyet skoru 2018 yılında %73, 2019 yılında %74 ve 2020 yılında %78 olarak ölçülmüştür.

Müşteri memnuniyetini artırabilmek amacıyla, internet şubesi çıkışı anketi, telefon anketi ve kiosk anketi kullanarak ihtiyaca özel araştırmalar yürütülmekte, anketlerden alınan cevaplara göre müşteri deneyimini iyileştirici aksiyonlar alınmaktadır.

Mart 2019'da başlayan dijital ölçümleme çalışmalarında bugüne kadar 1 milyonun üzerinde müşteri geri bildirim elde edilmiştir. Bu geri bildirimlerin yaklaşık %35'inde müşterilerin açık uçlu paylaştığı yorumlar müşteri deneyimini iyileştirme amacıyla yapılan çalışmalarda kullanılmaktadır.

Bilgi Güvenliği ve Müşteri Gizliliği

İş Bankası, nezdinde bulunan verilerin güvenliğini ve gizliliğini sağlamak için titizlikle çalışmakta, düzenli yatırımlarla güvenlik alanındaki teknolojik gelişmeleri takip etmekte ve ihtiyaçlar doğrultusunda bünyesine katmakta, eğitim ve farkındalık programları ile tüm çalışanlarının güvenlik kültürünü canlı tutmaya çalışmaktadır. İş Bankası'nda Yönetim Kurulu adına Banka'nın bilgi güvenliği ve kişisel verileri koruma politikalarının oluşturulması, Bilgi Güvenliği Komitesinin görev ve sorumluluğudur. Faaliyetlerin bu politikalar ve alt düzenlemelere uygun olarak yürütülmesi, tüm organizasyonel birimlerin sorumluluğundadır.

Banka'da veri gizliliği ve güvenliğini artırmak amacıyla yaygın ya da hedef grup odaklı farkındalık çalışmaları yürütülmektedir. İnternet duyuruları, çevrim içi eğitimler ve sınıf eğitimleri, ortalama testleri, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK) kapsamındaki kritik gelişmelerin ilgili taraflar ile paylaşımı ve alınabilecek aksiyonların değerlendirilmesi gibi çalışmalar ile Banka genelinde farkındalığın artırılmasını hedeflemektedir.

2020 yılında siber güvenlik, sosyal mühendislik ve bilgi güvenliği konularında 15.231 çalışan 18.674 saat eğitim almıştır.

Yürütülen veri sızıntısı önleme faaliyetleri ile son kullanıcı farkındalığı artırılmakta; kurum dışına veri çıkışlarının risk bazlı olarak izlenmesi ve gerekli aksiyonların alınması sağlanmaktadır.

Güvenlik mimarisi çerçevesinde İş Bankası iletişim ağı altyapısında oluşturulmuş birden çok katman bulunmaktadır. Bankayı hedefleyen dışarıdan gelebilecek şüpheli DDoS (distributed denial of service) trafiğini engellemek için Anti-DDoS çözümleri konumlandırılmıştır. En dış ağda, gelen ve giden trafik IPS (Intrusion Prevention Systems) ve WAF (Web Application Firewall) sistemleri ile denetim altında tutulmaktadır. İletişim ağı üzerindeki güvenliği artırmak için ağ üzerinde farklı bölgeler (zone) oluşturulmuştur. Her bir bölge içinde farklı güvenlik duvarları ve erişim kontrol listeleri (ACL) bulunmaktadır ve bölgeler, özelleştirilmiş kurallar ve güvenlik savunma mekanizmaları ile korunmaktadır. Ayrıca farklı bölgeler içinde farklı switchler ve VLAN'lar (Virtual local area network) kurulmuştur.

Giden internet trafiği güvenli soket katmanı (SSL) görüntüleme araçları ile incelenmekte olup, sandbox APT (Advanced persistent threat) sistemleri ile korunmaktadır. Bütün sunucu ve uç nokta cihazları, uç nokta güvenlik çözümleri ile korunmaktadır. Sistemlerdeki yetkilendirmeler rol bazlı ve görevler ayrılığı prensibine uygun olarak yapılmakta, yetkiler düzenli aralıklarla gözden geçirilmektedir. Sistemler üzerinde oluşan iz kayıtları SIEM ürünlerine aktarılmakta, önceden belirlenmiş kurallar çerçevesinde oluşan güvenlik uyarıları Güvenlik İstihbarat ve Savunma Merkezi tarafından takip edilmekte ve güvenlik olaylarına ilişkin aksiyonlar alınmaktadır. Son 3 yılda bilgi güvenliği ve siber güvenlik alanlarında yaklaşık olarak toplam 53,6 milyon TL tutarında yatırım yapılmıştır.

Müşterilerin dijital bankacılık kanallarından yaptıkları riskli işlemler takip edilmektedir. Ayrıca müşterilerin güncel risk ve tehditler karşısında bilinçlendirilmesine yönelik olarak yapılan çalışmalara öncelik verilmektedir.

Teftiş Kurulu tarafından yürütülen olağan denetim faaliyetleri ile soruşturmalarda, müşteri bilgilerinin gizliliğine yönelik alınan tedbirlerin etkinliği gözden geçirilmektedir. Müşteri bilgilerinin kaybı veya üçüncü taraflara ifşası yoluyla gizliliğinin ihlali iddiasıyla Banka'ya iletilen bir müşteri şikâyeti olması durumunda konu tüm yönleriyle titizlikle ele alınmakta ve denetim sonuçları raporlanmaktadır. İncelemeler kapsamında Banka sistemlerindeki veriler ve denetim izleri analiz edilerek makul şüpheye işaret eden durumlar irdelenmektedir. Söz konusu bilgilerin üçüncü taraflara ifşa edildiğine yönelik makul bir şüphenin varlığı halinde konu hakkındaki incelemeler derinleştirilmekte ve bu şüphelerin gerçeği yansıtması halinde, gerek dâhili düzenlemeler gerekse yasal mevzuat kapsamında gereken tedbir ve kararlar vakit geçirilmeksizin alınmaktadır. Ayrıca, söz konusu şikâyetlerin sonucu konusunda müşteriler bilgilendirilmektedir.

İç Kontrol Bölümü tarafından Banka'nın Genel Müdürlük Bölümleri ve şubelerinde kontrollerin tasarım ve işletim etkinliklerinin değerlendirilmesine yönelik risk odaklı kontroller yürütülmektedir. İç Kontrol Bölümü Bilgi Sistemleri Ekibince, Banka'nın kritik ve hassas verilerinin saklandığı veri tabanlarında düzenli olarak kullanıcı yetki ve güvenlik parametre kontrolleri gerçekleştirilmektedir. Ayrıca, bilgi teknolojileri (BT) altyapısındaki sunucu, işletim sistemi, veri tabanı ve uygulama seviyelerinde yüksek yetkili kullanıcı hesaplarına yönelik düzenli erişim yetki kontrolleri gerçekleştirilmektedir.

“
Bilgi teknolojilerine (BT) yönelik denetim çalışmaları kapsamında ise BT risklerinin sağlıklı bir şekilde yönetilmesi ile BT kaynaklarının etkin ve verimli kullanılmasına yönelik temel hedeflerin gerçekleştirilmesine katkı sağlayacak incelemeler gerçekleştirilmektedir.
”

İş Bankası'ndaki bankacılık süreçleri ile bilgi sistemleri Teftiş Kurulu Başkanlığınca riske dayalı bir şekilde her yıl denetlenmektedir. Bilgi sistemlerine yönelik denetim çalışmalarında, bilgi güvenliğinin sağlanmasına yönelik süreçler mutlak suretle kapsama alınmaktadır. Bu doğrultuda Kişisel Verilerin Korunması Kanununa ve Cobit 4.1 çerçevesinin “DS5 – Sistem Güvenliğinin Sağlanması” sürecinin kontrol hedeflerine uyum durumu tetkik edilmektedir. Bahsedilen düzenlemeler çerçevesinde; risk değerlemesi yapılması, kurumsal bilgi güvenliği politikasının Yönetim Kurulu tarafından onaylanması ve tatbikinin üst yönetim tarafından gözetilmesi, Banka personelinin bilgi güvenliği konusunda farkındalığını artırıcı çalışmaların yürütülmesi, tüm verilerin güvenlik hassasiyet derecelerine göre sınıflandırılması ve her bir sınıf için uygun düzeyde güvenlik kontrollerinin işletilmesi, bilgi güvenliği testlerinin uygulanması, veri kaybının önlenmesi, mevcut kontrollerin ve oluşturulan yapıların teknolojik gelişmelere göre güncellenmesi gibi faaliyetleri içeren bir sürecin mevcudiyeti, yeterliliği ve etkinliği değerlendirilmektedir.

BT'ye yönelik denetim çalışmaları kapsamında ise BT risklerinin sağlıklı bir şekilde yönetilmesi ile BT kaynaklarının etkin ve verimli kullanılmasına yönelik temel hedeflerin gerçekleştirilmesine katkı sağlayacak incelemeler gerçekleştirilmektedir. Söz konusu denetim çalışmalarının kapsamı, uygulama ve sistemlerin Banka açısından kritikliği, veri güvenliği açısından hassaslığı dikkate alınarak hazırlanan risk değerlendirmesi ile belirlenmektedir. Sistem odaklı ve bilgi güvenliği önceliğine sahip bu teknik incelemeler yerel mevzuat ve uluslararası iyi uygulamalar temel alınarak yürütülmektedir.

Banka bünyesinde yürütülen denetim faaliyetleri ile benzer şekilde, Banka'nın bağlı ortaklıkları ve iştirakleri ile destek hizmeti aldığı kuruluşların bilgi güvenliğine ilişkin kontrol ortamları da denetim faaliyetleri çerçevesinde değerlendirilmektedir.

İş Bankası'nda da 2012 yılından bu yana dış firmalarca sızma testi faaliyetleri yürütülmektedir. Sızma testleri sonucu ortaya çıkan bulgulara ilişkin Bilgi Güvenliği Koordinatörlüğü tarafından üçer aylık dönemler itibarıyla hazırlanan sızma testi aksiyon planları denetim ekibi tarafından gözden geçirilmekte olup, cari yıla ilişkin “Sızma Testi Bulgu Takip Raporu” izleyen yıl içerisinde raporlanmaktadır.

Tüm inceleme sonuçları Denetim Komitesi aracılığıyla Yönetim Kuruluna raporlanması ve denetim raporları çerçevesinde ilgili birim yönetimlerinde alınan önlemlerin izlenmesi de iç denetim faaliyetlerinin kapsamındadır.



SORUMLU BANKACILIK



MURAT BİLGİÇ



Geleceği Finanse Etmek

İklim risklerinin yönetilmesi ve düşük karbon ekonomisine geçişte finans sektörünün gücünün farkında bir kurum olarak, sürdürülebilir finans anlayışı ve uygulamalarını benimseyerek finansman sağladığımız tüm sektörler ve yatırımlar üzerinde dönüştürücü bir etki yaratmayı hedefliyoruz. Yenilenebilir enerji finansmanının payı artırılarak ülkemizde temiz enerji dönüşümünün sağlanmasının yanı sıra, iklim değişikliği adaptasyonuna hizmet edecek faaliyetlerin ve yatırımların finansmanı ve atıkların ekonomiye girdi olarak kazandırılması ile döngüsel ekonomiye hizmet edecek yatırımların finansmanına öncelik veriyoruz. Sürdürülebilir temalı bu yatırımların finansmanlarına kaynak teşkil etmek üzere çeşitli işlemlerle yeşil ve sürdürülebilir kaynaklar temin ediyor, fon kaynaklarımızı çeşitlendiriyoruz.

Portföyümüzde yer alan kredilerin iklim risklerini ve finansman sağladığımız yatırımların çevresel, sosyal ve yönetim risklerini ve fırsatlarını gözetiyor, söz konusu risk ve fırsatları iş süreçlerine ve karar mekanizmalarına entegre ederek yönetiyoruz. İklim değişikliğinden kaynaklanan risklerin asgari düzeye indirilmesine çalışıyor, yeşil ve sürdürülebilir temalı faaliyetler için finansman ihtiyacının karşılanmasına yönelik yeşil, sosyal ve sürdürülebilirlik bağlantılı kredi ürünleri geliştirerek kendimizi geleceğe hazırlıyoruz.



İSMAİL ŞİMŞEK



Geleceği Finanse Etmek

İş Bankası kurulduğu ilk günden itibaren güçlü bir finansal performans gösterirken faaliyetleri ile çevresel ve sosyal gelişimi desteklemeyi de ilke edinmiştir. Gerek sosyal sorumluluk çalışmaları gerekse bankacılık faaliyetleri kapsamında çevresel ve sosyal etkiyi gözetmiştir. Bundan sonra da gelişen ve değişen koşullar kapsamında sürdürülebilir kalkınma amaçlarına doğrudan ve dolaylı katkı sağlamaya yönelik çalışmalarımıza devam edeceğiz.

Önümüzdeki dönemde öncelikli amacımız daha çok kurumsal ölçekte önem atfedilen sürdürülebilirlik kavramının daha küçük işletmelere tanıtılması ve geniş bir ölçekte farkındalık yaratılması olacak. Bu yaklaşımla oluşturulacak sürdürülebilir finansman ürünleri ile KOBİ'lerin de sürdürülebilirlik dönüşümlerini destekleyeceğiz. Sorumlu ürün ve hizmetlerin yanı sıra kapsayıcı finansman ve toplumsal cinsiyet eşitliği de sürdürülebilirliğin önemli bileşenleri olarak ön plana çıkıyor. Finansmana erişimi kısıtlı dezavantajlı kesimler ile mültecilerden etkilenen bölgeler için farklı finansman imkânları yaratılması, firmaların kadın istihdamını desteklemesine yönelik uygulamalar, kadın girişimcilere yönelik finansman ve eğitim çalışmalarımızın devamı önümüzdeki dönem de bizim için önceliğini koruyacak. Yeşil ekonomi ve kapsayıcı finansman çalışmalarımızı sürdürülebilir finansal ürünler sunma, bilgilendirme ve farkındalık yaratma amaçlı faaliyetler ile artırarak devam ettireceğiz.



Sorumlu Bankacılık



İş Bankası, kredilendirme faaliyetlerinde projelerin çevresel, sosyal ve ekonomik etkilerini bir arada gözeterek; enerji dönüşümü kapsamında yenilenebilir enerji, enerji verimliliği projeleri ve kaynak verimliliği kapsamında döngüsel ekonomiye finansman sağlayarak yeşil ve sürdürülebilir kalkınmayı desteklemektedir. Her zaman güvenilir, şeffaf ve kolay anlaşılır bankacılık hizmetleri sunmayı ilke edinen İş Bankası, gerek yaygın fiziki hizmet ağı gerekse dijital hizmet kanallarıyla her an, herkes için erişilebilir hizmetlerle finansal kapsayıcılığı artırmaya çalışmaktadır.

Öncelikli Konu

İklim Değişikliği ile Mücadele
Çevresel Sosyal ve Yönetimsel Kriterleri Gözetilen Sorumlu Finansman
Sorumlu Ürün ve Hizmet Portföyü
Sorumlu Pazarlama
Finansal Kapsayıcılık

İlgili Sermaye Ögesi

Finansal Sermaye, Entelektüel Sermaye, Sosyal-İlişkisel Sermaye, Doğal Sermaye

Riskler

- ▶ Küresel ısınma nedeniyle pek çok sektörde iş yapış biçimi ve risk matrisinin değişmesi sonucunda mevcut finansal çözümlerin yetersiz kalması
- ▶ Finansal kaynakların dezavantajlı kesimlerce ulaşılabilir olmaması nedeniyle ortaya çıkan eşitsizlikler
- ▶ Karmaşık ve şeffaf olmayan finansal işlem ve süreçlerin sektörün itibarını zedelemesi

Fırsatlar

- ▶ Etkin ÇSY risk yönetimi ile yeşil ve sürdürülebilir ekonomiye ve iklim değişikliği ile mücadeleye katkı
- ▶ Dezavantajlı kesimler için geliştirilen ürünlerle Banka penetrasyonunun artırılması
- ▶ Toplumun tüm kesimlerine hitap eden ürün ve hizmetler geliştirilerek müşteri tabanını genişletmek
- ▶ Ürün ve hizmetler hakkında müşterileri doğru ve zamanında bilgilendirerek müşteri memnuniyetini artırmak

2020 Hedefleri	2020 Gerçekleşmeleri	2021 ve Sonrası Hedefleri
Yenilenebilir enerji projelerinin enerji üretim projeleri portföyündeki payının artırılması	Yenilenebilir enerji projelerinin enerji üretim projeleri portföyündeki payı %69,5 olarak gerçekleşmiştir.	Yenilenebilir enerji projelerinin enerji üretim projeleri portföyündeki payının artırılması için çalışmalara devam edilecektir. 2021 yılında yeni üretim tesisi yatırımları kapsamında sağlanacak kredilerin %100'ünün yenilenebilir enerji projelerine yönelik olması öngörülmektedir.
Finansal kapsayıcılığın artırılmasına yönelik olarak engelli dostu Bankamatiklerin oranının artırılması (2019: %67,8)	Engelli dostu Bankamatiklerin toplam Bankamatik sayısına oranı %70,5'tir.	2022 yılında engelli dostu Bankamatiklerin oranının %80'in üzerine çıkarılması hedeflenmektedir.
Her yıl yaklaşık 500 kadın girişimcinin, kadın girişimcilere yönelik etkinliklerle desteklenmesi	448	Desteklenen kadın girişimci ve kadın girişimcilere yönelik etkinlik sayısının her yıl 500'ün üzerinde olması hedeflenmektedir.
KOBİ'leri desteklemek amacıyla 30*'dan fazla etkinlik düzenlenmesi	40	2021-2023 yılları arasında KOBİ'leri desteklemek amacıyla düzenlenecek etkinlik sayısının 40*'ın üzerinde olması hedeflenmektedir.
İŞTE KOBİ internet sitesinin yıllık görüntülenme sayısının artırılması (2019: 1 milyon 112 bin)	İŞTE KOBİ internet sitesinin yıllık görüntülenme sayısı 2020 yılında 550 bin 413 adet olarak gerçekleşmiştir.	İŞTE KOBİ internet sitesinin görüntülenme sayısının yıllık 250 bin artış ile 2023 yılında 1 milyon 250 bine ulaşacağı öngörülmektedir.
2020 yılında Bankacılık sistemine girişi sağlayacak teknolojik girişimci sayısının 120 olması	80	2023 yılına kadar Bankacılık sistemine girişi sağlayacak teknolojik girişimci sayısının her yıl 100'ün üzerinde olması hedeflenmektedir.

Ana Performans Göstergeleri

	2018	2019	2020
Çevresel ve sosyal risk değerlendirmesi kapsamında yapılan saha ziyaretleri	18	22	1**
Çevresel ve sosyal risk değerlendirmesine tabi tutularak finansman sağlanan proje sayısı	15	13	7
Çevresel ve sosyal risk değerlendirmesine tabi tutulmuş projelerin finansman tutarı (milyon ABD doları)	915,3	395	365
Çiftçi Buluşmaları ile ulaşılan kişi sayısı	4.325	4.485	1.500
Bankacılık sistemine girişi kolaylaştırılan teknolojik girişimci sayısı	136	117	80
Teknolojik girişimcilerin ürünlerinin tanıtımına yönelik düzenlenen kampanya adedi	6	7	4
Finanse edilen yenilenebilir enerji projeleriyle üretilen temiz enerji (milyon MWh)	16,9	21,9	24,9
İş Bankası tarafından finansman sağlanan yenilenebilir enerji projelerinin toplam kurulu gücü (MW)	-	262	1.950
Yenilenebilir enerji projelerinin toplam enerji projeleri portföyündeki payı (%)	-	67,3	69,5
Engelli dostu Bankamatik sayısı	3.979	4.410	4.598
Kadın girişimcilerin desteklenmesine yönelik etkinliklere katılımı sağlanan kadın girişimci sayısı	350	425	448
KOBİ'leri desteklemeye yönelik etkinlik sayısı	26	34	40
İŞTE KOBİ görüntülenme sayısı	1.083.401	1.112.126	550.413

*Dijital platformlarda yapılan etkinlikler de dâhildir.

** COVID-19 Pandemisi nedeniyle tedbir amaçlı olarak seyahat kısıtlaması getirilmiş olup, çevresel ve sosyal risk yönetimi ekibimizce saha ziyaretleri asgariye indirilmiş, bunun yerine uzaktan çalışma kapsamında telekonferans vasıtasıyla ilgili taraflarla toplantılar gerçekleştirilerek izleme faaliyetlerine devam edilmiştir.

İklim Değişikliği ile Mücadele

Koronavirüs (COVID-19) pandemisi nedeniyle dünyada pek çok ülkede uygulanan kısıtlamalar, 2020 yılında küresel sera gazı emisyonlarının azalmasına neden olmuştur. Ancak 2008-2009 mali krizinin gösterdiği gibi, kısıtlamaların sonlanmasıyla emisyonların kısa sürede pandemi öncesi değerlerine geri dönmesi beklenmektedir. Pandemi, yeşil ekonomiye geçişte bir fırsat yaratmış gibi görünse de eylemsizliğin faturasının maliyeti her geçen gün artmaya devam etmektedir. 2021 yılında Dünya Ekonomik Forumu, "İklim eyleminde başarısızlık" riskini, en etkili ve ikinci en olası uzun vadeli risk olarak tanımlamıştır.

İş Bankası, düşük karbon ekonomisine geçişi desteklemektedir. Banka, geçiş ekonomisinin yaratacağı risk ve fırsatları analiz etmekte, yeşil ekonomiyi destekleyen ürün ve hizmetlerinin sayısını her geçen gün artırmaktadır.

İş Bankası, kurumsal düzeyde iklim değişikliğinden kaynaklanan tüm riskleri dikkate almaktadır. Bu riskler, nitel ve nicel bir değerlendirmeye dayalı olarak önceliklendirilmektedir. Banka'nın maruz kaldığı iklim değişikliği riskinin büyük bir kısmı ticari kredi portföyünde yer alan müşterilerinden kaynaklanmaktadır. Bu riskin ölçümü için tüm sektörleri kapsayan ticari kredi portföyü dikkate alınmakta ve analiz edilmektedir. Kredi portföyünün iklim değişikliği risklerine maruziyet derecesini değerlendirmek için iki aşamalı bir yaklaşım izlenmektedir:

I. İklim değişikliği riski değerlendirilirken öncelikli olarak ele alınması gereken sektörleri belirlemek için sektörel iklim değişikliği ısı haritası kullanılmaktadır. Her sektörün iklim değişikliği risklerine ne ölçüde maruz olduğunu belirlemek için 5 seviyeli bir risk ölçeği kullanılmaktadır.

II. Senaryo analizi ile ısı haritası sonucunda iklim değişikliği riski seviyesi yüksek ve orta-yüksek olarak belirlenen sektörlerde, risk olayları için etki analizi yapılmaktadır. Senaryo analizi kapsamında benimsenen yaklaşım, Birleşmiş Milletler Çevre Programı Finans Girişimi (UNEP-FI) tarafından takip edilen iklim değişikliği metodolojisi ile uyumlu olarak hazırlanmıştır.

İklim değişikliği riskinin yönetimi açısından; olası bir karbon vergisi veya karbon ticaret sistemi uygulamasının Banka üzerinde yaratabileceği etki senaryo analizi kapsamında ölçülmektedir. Bu yöntemle, yüksek geçiş risklerine maruz olan ve söz konusu düzenlemelerden en çok etkilenmesi beklenen sektörlerde faaliyet gösteren kredi müşterilerinin finansal verileri, ilave yükümlülükler dikkate alınarak strese tabi tutulmakta ve müşterilerin kredi değerliliklerindeki değişimlerin Banka bilançosuna olası etkileri analiz edilmektedir.

2020 yılında yürütülen İklim Değişikliği Riski Yönetimi Projesi kapsamında, iklim değişikliğinden kaynaklanan fırsatlara yönelik olarak 2022 yılı sonuna kadar hayata geçirilmesi öngörülen aksiyonlar tanımlanmıştır. Düşük karbon ekonomisine geçişi destekleyecek ürün ve finansman imkânlarının zenginleştirilmesi, sürdürülebilir fon kaynaklarına erişimin artırılması gibi aksiyonları içeren söz konusu girişimlere ilişkin

“
İş Bankası, düşük karbon ekonomisine geçişi desteklemektedir. Banka, geçiş ekonomisinin yaratacağı risk ve fırsatları analiz etmekte, yeşil ekonomiyi destekleyen ürün ve hizmetlerinin sayısını her geçen gün artırmaktadır.
”

sorumlulukların ve izlenecek yol haritalarının belirlenmesine yönelik çalışmalar sürdürülmektedir.

İklim değişikliği risklerinin ölçülmesine yönelik olarak Risk Yönetim Bölümü tarafından yürütülen çalışmalara ek olarak, İş Bankası'nın, finansman sağladığı yatırım tutarı 10 milyon ABD dolarının üstündeki tüm yeni yatırım projeleri, Çevresel ve Sosyal Risk Değerlendirme Modeli (Environmental and Social Risk Evaluation Tool -ERET) kullanılarak değerlendirilmektedir. Bu kapsamdaki projeler, çevresel ve sosyal risk değerlendirmesine tabi tutulmakta ve bu değerlendirme neticesinde bir risk skoru oluşturulmaktadır. Projenin riskinin yüksek bulunması halinde, tespit edilen etkilerin ortadan kaldırılması, sınırlandırılması ya da bertaraf edilmesine yönelik olarak, müşteriyle iş birliği içinde hazırlanan bir çevresel ve sosyal aksiyon planı hazırlanmakta ve ihtiyaç duyulması halinde konusunda uzman bağımsız danışmanların gözetiminde söz konusu aksiyonların takibi sağlanmaktadır. (Detaylar için Bk. Kredilerde Çevresel ve Sosyal Risk Yönetimi, s. 87). İş Bankası Yeşil Tahvili, İş'te Güneş Kredisi, TEMA Çevre Değişken Fon gibi yeşil ekonomiyi destekleyen ürünlerin Banka'nın ürün portföyündeki ağırlığı da her geçen gün artmaktadır (Bk. Yeşil Ekonomiye Katkı Sağlayan Ürün ve Hizmetler, s. 89).

İş Bankası, kendi operasyonlarının çevresel etkilerini de en aza indirmek hedefiyle çalışmaktadır. Banka, şirketlerin karbon emisyon süreçlerini nasıl yürüttüklerini, karbon emisyonlarını azaltmak amacıyla yürütülen faaliyetlerini ve bu alandaki risklerini nasıl yönettiklerini yatırımcılara raporlamalarına aracılık eden Karbon Saydamlık Projesi İklim Değişikliği Programı (CDP- Carbon Disclosure Project) kapsamında 2019 yılından bu yana raporlama yapmaktadır. Banka, 2019 yılında aldığı "(C) Farkındalık" seviyesindeki notunu 2020 yılında "(A-) Liderlik" seviyesine yükseltmiştir. 2021 ve ilerleyen yıllarda iklim değişikliği risklerinin yönetilmesine ve fırsatlarının değerlendirilmesine yönelik çalışmalar sürdürülerek liderlik seviyesindeki notun korunması amaçlanmaktadır. İş Bankası'nın bu alandaki faaliyetlerinin detayına raporun "Sorumlu Operasyonlar" bölümünde yer verilmiştir (Bk. Sorumlu Operasyonlar, s.124).

İş Bankası, çevre alanında gerçekleştirdiği çok sayıda proje ve etkinlik ile Türkiye'de çevresel farkındalığın artmasına ve ağaçlandırmaya katkı sağlamaktadır (Bk. Toplum için Pozitif Değer, s.134).

Kredilerde Çevresel ve Sosyal Risk Yönetimi

Kredi değerlendirme süreçlerine, çevresel ve sosyal etkilerin dâhil edilmesi bankacılık sektörünün sürdürülebilirlik alanındaki ana öncelikleri arasındadır. İş Bankası, kredi faaliyetlerinin yarattığı çevresel ve sosyal risklerini titizlikle takip etmektedir. Bu alandaki performansını artırmak için Banka çok ortaklı sektörel girişimleri de desteklemektedir. İş Bankası, Global Compact Türkiye tarafından hayata geçirilen ve kredi süreçlerinde çevresel ve sosyal risklerin değerlendirilmesini taahhüt altına alan Türkiye Sürdürülebilir Finansman Bildirgesi'nin ilk imzacıları arasındadır. 2020 yılında İş Bankası, Birleşmiş Milletler Çevre Programı Finans Girişimi Sorumlu Bankacılık

İlkeleri'ni (UNEP FI PRB) imzalamıştır. Bu taahhüt gereği Banka, portföyünün çevresel, sosyal ve yönetim etki analizi çalışmalarına başlamıştır.

İş Bankası'nda finansmanına iştirak edilen toplam yatırım tutarı 10 milyon ABD dolarının üzerindeki tüm yeni yatırım projelerinin potansiyel çevresel ve sosyal riskleri Çevresel ve Sosyal Risk Değerlendirme Modeli (Environmental and Social Risk Evaluation Tool - ERET) aracılığıyla değerlendirmektedir. Kredilerin "müşteri" ve "proje" risk kategorileri belirlenerek, yatırımın olası olumsuz çevresel ve sosyal etkilerinin ortadan kaldırılması, sınırlandırılması veya bertaraf edilmesine yönelik yol haritası oluşturulmaktadır. Çevresel ve sosyal risk değerlendirme sisteminin kurulduğu 2013 yılından 2020 yılı sonuna kadar toplam 139 yatırım ERET derecelendirmesine tabi tutulmuş, bunlardan 107 adedine finansman sağlanmıştır.

ERET ile yatırım projeleri; doğal kaynak kullanımı, katı atık, hava, toprak ve su kalitesi, gürültü, toz, iş sağlığı güvenliği, toplum sağlığı güvenliği, gönülsüz yeniden yerleşim ve paydaş katılımı gibi toplam 26 farklı kriter çerçevesinde değerlendirilmektedir. Bu faktörler; firmanın faaliyetleri üzerindeki etkisi, çevre ve/veya yerel halk üzerindeki etkisi ve medya, STK ve kamuoyu tepkisi, risklerin yönetilebilirlik kabiliyeti ve ortaya çıkma ihtimali bağlamında ele alınmaktadır. Nihai olarak ilgili projeler, risk seviyelerine uygun olarak yüksek (Kategori A), orta yüksek (Kategori B+), orta (Kategori B-), düşük (Kategori C) olmak üzere dört kategoride sınıflandırılmaktadır.

Değerlendirme kapsamında yer alan projeler ulusal mevzuat ve Uluslararası Finans Kurumu Performans Standartları (IFC PSs), Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası Performans Gereklilikleri (EBRD PRs), Ekvator Prensipleri (EPs) gibi iyi uygulamalar referans alınarak değerlendirilmekte olup, her bir yatırım özelinde Proje Çevresel ve Sosyal Değerlendirme Belgesi düzenlenilerek, düzenlenen bu belge üst yönetimin onayına sunulan kredi tahsis dosyasına eklenmektedir.

Yüksek riskli ("A" risk kategorisi) olarak değerlendirilen projeler ile sınırlı olmaksızın, İş Bankası Sürdürülebilir Finans Ekibinin değerlendirmeleri neticesinde uygun görülen tüm projelerde, Banka adına görev yapmak üzere muteber bir bağımsız bir Çevre Danışmanı atanmaktadır. Bağımsız Çevre Danışmanı tarafından proje kapsamında mevcut durumun ve yatırımın olası çevresel ve sosyal etkilerinin tespiti amacıyla literatür çalışmalarıyla desteklenen saha ziyaretleri gerçekleştirilmektedir. Bu çalışma neticesinde, çevresel yükümlülüklerle ilişkin her türlü izin/onay sürecinin güncel durumunu, uygunluğunu ve danışman yorumlarını içeren bir Çevresel ve Sosyal Durum Değerlendirmesi (ÇSDD) ve bu etkilerin sınırlandırılması, bertaraf edilmesi ve sürecin yönetilmesine yönelik bir Çevresel ve Sosyal Aksiyon Planı (ÇSAP) hazırlanarak Banka'ya sunulmaktadır. Yüksek riskli projelerde, yasal gereksinimler doğrultusunda hazırlanan ÇED başvuru dosyasından ayrı olarak, daha detaylı mevcut durum analizlerini içeren uluslararası standartlara (IFS PSs, EBRD PRs ve EPs) ilave bir Çevre Etki Değerlendirme Raporu (ÇEDR/EIA) da talep edilebilmektedir. Ayrıca proje firmaları tarafından projenin risklerinin ve etkilerinin sağlıklı bir şekilde yönetilmesine ilişkin proje kapsamında Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi'nin (ÇSYS) oluşturulması ve Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı (ÇSYP) hazırlanarak Banka'ya iletilmesi talep edilmektedir. ÇSAP'da belirlenen hususlara ilişkin olarak, Banka'nın

“
2020 yılında yürütülen İklim Değişikliği Riski Yönetimi Projesi kapsamında, iklim değişikliğinden kaynaklanan fırsatlara yönelik olarak 2022 yılı sonuna kadar hayata geçirilmesi öngörülen aksiyonlar tanımlanmıştır.”

”

Sürdürülebilir Finans Ekibinin de katılımıyla Çevre Danışmanı tarafından gerçekleştirilen saha ziyaretleri ile çevresel ve sosyal izleme faaliyetleri yürütülmektedir.

2020 yılında COVID-19 Pandemisi nedeniyle tedbir amaçlı olarak seyahat kısıtlaması getirilmiş olup, telekonferans vasıtasıyla ilgili taraflarla toplantılar gerçekleştirilerek izleme faaliyetlerine devam edilmiştir.

Bütün projelerde asgari olarak yerel ÇED kapsamında "Halkın Katılımı Toplantıları" düzenlenmekte olup, uluslararası standartlar çerçevesinde gerçekleştirilen tüm finansmanlarda ilave paydaş iletişimi toplantıları ve kurumsal sosyal sorumluluk çalışmaları yürütülmektedir.

2020 yılında 12 proje ERET derecelendirmesine tabi tutulmuş, bunlardan 7 projeye finansman sağlanmıştır. Toplam finansman tutarı 365 milyon ABD doları olan söz konusu projelerin, finansman tutarı bazında %49'u B+, %50'si B- ve %1'i C risk kategorisinde sınıflandırılmıştır.

“B+” riskli 3 proje kapsamında 179.934.244 ABD doları,

“B-” riskli 3 proje kapsamında 181.566.192 ABD doları,

“C” riskli 1 proje kapsamında 3.944.127 ABD doları

Finanse Edilmeyen Faaliyetler

İş Bankası, Çevresel ve Sosyal Etkiler Politikası'nın ekinde yer verdiği Finanse Edilmeyen Faaliyetler Listesi kapsamındaki faaliyetlere ilişkin kredi taleplerini değerlendirmeye dahi almadan reddetmektedir. Zorla ve çocuk işçi çalıştırmanın söz konusu olduğu yatırımlar, kitle imha silahları ve kara mayınları üretimi, uluslararası sözleşmelerde yasaklanan kimyasalların, ilaçların ve ozon tabakasına zarar veren maddelerin üretimi ve ticareti finanse edilmeyen faaliyetler arasında yer almaktadır. 2020 yılında, kömür ve doğalgazı yakıt olarak kullanarak elektrik üretimi gerçekleştirmek üzere yeni kurulacak (greenfield) termik santral yatırımlarının finansmanına ilişkin krediler finanse edilmeyen faaliyetler listesine eklenerek ilgili liste genişletilmiştir.



[İş Bankası'nın Finanse Edilmeyen Faaliyetler Listesine internet sitesinde yer alan Çevresel ve Sosyal Etkiler Politikası ekinde ulaşabilirsiniz.](#)

Yeşil Ekonomiye Katkı Sağlayan Ürün ve Hizmetler

Yenilenebilir Enerjinin Finansmanı

Düşük karbon ekonomisine geçişin temel gerekliliklerinin başında enerji dönüşümü sağlanarak yenilenebilir kaynaklardan elde edilen enerjinin artırılması, fosil yakıtların kullanımının azaltılması ve enerji verimli sistemlere geçişin desteklenmesi gelmektedir. Yenilenebilir enerji yatırımları, yalnızca iklim değişikliğinin olumsuz etkilerini azaltmayı değil aynı zamanda yarattığı yeni istihdam alanlarıyla sosyal kalkınmayı da desteklemektedir.

İş Bankası Tarafından Finansman Sağlanan Yenilenebilir Enerji Yatırımları ile Elde Edilen Enerji Miktarı

Tür (kWh)	2020 yılı içerisindeki Elektrik Üretim Miktarı*	2020 yılı içerisindeki Elektrik Üretim Miktarı** (Sağlanan Finansman Payı Oranında)	2020 itibarıyla Toplam Elektrik Üretim Miktarı	2020 itibarıyla Toplam Elektrik Üretim Miktarı (Sağlanan Finansman Payı Oranında)
BES	79.494	79.494	1.021.847	942.112
GES	60.051	35.925	1.209.368	1.102.745
HES	5.530.820	994.074	14.480.937	5.460.449
RES	852.217	229.875	3.582.137	1.892.341
JES	2.704.030	1.419.059	4.632.975	1.912.402
Toplam	9.226.612	2.758.427	24.927.264	11.310.049

İş Bankası, Türkiye'de yenilenebilir enerji projelerinin finansmanında önemli kurumlardan biridir. Banka'nın 2015 yılı sonrasında elektrik üretim yatırımlarına yönelik sağladığı yeni proje finansmanlarının tamamı yenilenebilir enerji projelerine ayrılmıştır. 2021 ve sonrası için yenilenebilir enerji alanına ilişkin kamu destekleme mekanizmaları (YEKDEM) kapsamında başta Rüzgâr Enerjisi Santralleri (RES) ve Güneş Enerjisi Santralleri (GES) projeleri olmak üzere, gelişmiş teknolojilerle çevresel etkisi sınırlanmış tüm yenilenebilir enerji projeleri ile sektöre finansman desteğinin sürmesi planlanmaktadır. Ayrıca, 2021 yılında enerji üretim yatırımlarına sağlanması öngörülen kredilerin özellikle rüzgâr enerjisi yatırımlarına yönlendirilerek, "Mini YEKA GES" projelerine kredi sağlanması planlanmaktadır.

2020 yıl sonu itibarıyla, yenilenebilir enerji finansmanının İş Bankası'nın toplam enerji üretimi projeleri portföyündeki payı %69,5, yenilenebilir enerji finansmanının toplam finansmandaki payı ise %7,5 olmuştur. İş Bankası tarafından finanse edilen 45 proje ile 2020 yılında üretilen temiz enerji miktarı 24,9 milyon MWh'dir. 2020 yılında İş Bankası tarafından finansman sağlanan yenilenebilir enerji projelerinin toplam kurulu gücü 1.950 MW olmuş, bugüne kadarki toplam kurulu güç ise 9.170 MW'ye ulaşmıştır. Banka tarafından finanse edilen projeler ile üretilen temiz enerji miktarı son 3 yıl içinde 63,7 milyon MWh olmuştur.

2020 Yılında Sağlanan Yenilenebilir Enerji Finansmanının Dağılımı

Tür	Adet	Toplam Kurulu Güç (MW)	Nakdi Risk (milyon ABD doları)	Gayrinakdi Risk (milyon ABD doları)	Toplam Risk (Nakdi + Gayrinakdi) (milyon ABD doları)
BES	2	18	17	0	17
GES	24	118	46	11	57
HES	12	1.351	91	0	91
RES	5	412	47	50	97
JES	2	51	94	0	94
Toplam	45	1.950	295	61	356

İş Bankası Tarafından Finansman Sağlanan Yenilenebilir Enerji Yatırımları

Tür	Adet	Toplam Kurulu Güç (MW)	Nakdi Risk (milyon ABD doları)	Gayrinakdi Risk (milyon ABD doları)	Toplam Risk (Nakdi + Gayrinakdi) (milyon ABD doları)
BES	21	199	100	10	110
GES	602	800	433	39	472
HES	83	5.877	1.626	38	1.664
RES	34	1.464	222	412	634
JES	27	830	858	76	934
Toplam	767	9.170	3.239	576	3.815

Yeşil Ekonomi için Uluslararası Finansal Kuruluşlarla İş Birliği

İş Bankası, 2008 yılından bu yana sürdürülebilirliğe katkı sağlayan sektör ve faaliyetlerin finansmanı amacıyla Alman Kalkınma Bankası (KfW), Avrupa Yatırım Bankası (EIB), Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD), Proparco, A.B.D. Uluslararası Kalkınma Finans Kurumu (DFC "eski adıyla OPIC") ve Uluslararası Finans Kurumu (IFC) gibi çeşitli uluslararası finansal kuruluşlardan genel olarak orta-uzun vadeli, özel amaçlı kaynaklar sağlamaktadır. Bu kaynaklarla, enerji verimliliği ve yenilenebilir enerji projelerinin yanı sıra kadın girişimciler, KOBİ'ler, tarım işletmeleri, kalkınmada öncelikli bölgelerde yerleşik işletmeler finanse edilmektedir.

Banka ayrıca, finansal kuruluşlardan aldığı teknik danışmanlık ve eğitimlerle, kaynakların kullanımı konusundaki bilinci ve verimliliği artırarak ekonomiye destek olmaktadır.

Sürdürülebilir finansman alanında gelişmeleri yakından takip eden İş Bankası, müşterilerinin yeni finansman ihtiyaçlarını değerlendirerek fizibilitesi yeterli, kredilendirme prensiplerine uygun, çevresel ve sosyal standartlarla uyumlu projelere kaynak sağlamaya devam etmektedir.

Uluslararası finansal kuruluşlar ile 2020 yılı içerisinde imzalanan iki adet anlaşma ile sürdürülebilirlik temalı yaklaşık 85 milyon ABD doları tutarında kaynak sağlanmıştır.

İş Bankası tarafından uluslararası finansal kuruluşlardan temin edilen ve 2020 yıl sonu itibarıyla açık olan kredilerin listesine raporun "Ekler" bölümünden ulaşabilirsiniz.

İş Bankası Sürdürülebilirlik Tahvili Çerçevesi

İş Bankası, 2020 yılı Ocak ayında mevduat dışı fon kaynakları arasında önemli paya sahip Eurotahvil ihraçlarının, yeşil, sosyal ya da sürdürülebilirlik tahvili olarak da yapılabilmesini teminen, İş Bankası Sürdürülebilirlik Tahvili Çerçevesi oluşturmuştur.

Çerçeve kapsamında ihraç edilen tahvillerden sağlanacak fonlarla; yenilenebilir enerji, enerji verimliliği, geri dönüşüm, organik tarım, temiz ulaşım, yeşil binalar ve döngüsel ekonomi alanlarında olumlu çevresel etki yaratan projelerin yanı sıra; az gelişmiş bölgelerdeki KOBİ'lerin ve kadın girişimcilerin finansmanı gibi olumlu sosyal etkiye sahip krediler de finanse edilecektir.

* Portföydeki tüm yenilenebilir enerji yatırımlarının, enerji türü bazında ürettiği toplam enerji miktarı.
** Oluşturulan güç kapasitesinin İş Bankası'nın yaptığı nispi finansman katkısına göre hesabı.

Uluslararası Sermaye Piyasaları Birliği (ICMA) tarafından yayınlanmış olan Yeşil Tahvil İlkeleri, Sosyal Tahvil İlkeleri ve Sürdürülebilirlik Tahvil Rehberi'ne uygun olarak hazırlanan Çerçeve'ye dış değerlendirme kuruluşu görüşü alınmıştır.

İş Bankası, 21 Ağustos 2019 tarihinde ilk Yeşil Tahvil ihracını gerçekleştirmiştir. İlgili ihraç aynı zamanda, Türk bankaları tarafından gerçekleştirilen ilk %100 Yeşil Eurotahvil işlemidir. İhraç tutarı 50 milyon ABD doları ve tahvilin vadesi 10 yıldır. Söz konusu ihraç, İş Bankası'nın sürdürülebilirlik yaklaşımının bütünselliğini yansıtmaya, farklı yatırımcı kitlelerine ulaşma imkânı tanıması ve uzun vadeli bir fonlama olması açısından önem taşımaktadır.

TEMA Çevre Değişken Fon

Türkiye'de bir ilk olan TEMA Çevre Değişken Fon, çevre dostu yatırımcılara birikimlerini çevre faaliyetlerine destek olarak değerlendirmelerini sağlamak üzere geliştirilen bir üründür. Fon'dan TEMA Vakfı'na tahsis edilen kaynak ile çevre projelerine sürdürülebilir finansman desteği sunulmaktadır. Portföyünün bir bölümü ile etkin çevre yönetim sistemlerine sahip şirketlere yatırım yapan fon, çevresel etkileri gözetim şirketlerin uzun vadede daha başarılı finansal sonuçlara ulaşacağını vurgulamaktadır.

Fon'dan TEMA Vakfı'na tahsis edilen kaynak ile 2020 yılında "Minik TEMA Eğitim ve Yavru TEMA Programları" hayata geçirilmiştir. Projeye 81 ilde 3 bin okulda, 7 bin öğretmen ve 160 bin öğrenciye ulaşılmıştır.

İş'te Güneş Kredisi

Yenilenebilir enerji ve enerji verimliliği projelerinin finansmanında öncü bankalardan biri olan İş Bankası, iklim değişikliğinin getirdiği risklerin ve etkilerin azaltılmasına doğrudan destek vermek adına çevre dostu yatırımların finanse edilmesini amaçlamaktadır. Bu doğrultuda oluşturulan İş'te Güneş Kredisi kullandırımlarına 2020 yılında da devam edilmiştir.

Çevre dostu yatırımları destekleyen İş Bankası, müşterilerine İş'te Güneş Kredisinin yanı sıra, Lisanssız Elektrik Üretim Kredisi ve Enerji Verimliliği Kredisi ürünlerini de sunmaktadır.

Kentsel Dönüşüm Kredisi

İş Bankası 2020 yıl sonu itibarıyla, kentsel dönüşüm kapsamında enerji sınıfı A ve B olan taşınmazlara ilişkin 278 kişiye 40,3 milyon TL kredi kullanmış, bu sayede daha yeşil şehirlerin oluşmasına destek olmuştur.

İş Bankası, enerji sınıfı standart üzeri olan binaların alımı/yapımı için kullanılacak kredilerin finansmanını teminen Proparco, Avrupa Yatırım Bankası, Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası, Temiz Teknoloji Fonu, Dünya Bankası gibi örgütler ile de ikili anlaşmalar imzalamış, yeşil enerji farkındalığını artıracak uluslararası programlara da dâhil olmuştur.

“
İş Bankası, 21 Ağustos 2019 tarihinde ilk Yeşil Tahvil ihracını gerçekleştirmiştir. İlgili ihraç aynı zamanda, Türk bankaları tarafından gerçekleştirilen ilk %100 Yeşil Eurotahvil işlemidir.
”

Maximum TEMA Kart

Sektörde bir ilk olan Maximum Tema Kart ile müşterilerin yaptıkları her alışveriş üzerinden hesaplanan katkı payı; alışveriş tutarının %0,02'si olarak Türkiye Erozyonla Mücadele, Ağaçlandırma ve Doğal Varlıkları Koruma Vakfı'nın (TEMA Vakfı) faaliyetlerine destek olmak için İş Bankası'nın kaynaklarından karşılanarak TEMA Vakfı'na aktarılmaktadır. Proje ile TEMA Vakfı'na 2020 yılında yaklaşık 1,4 milyon TL, son 3 yılda ise 3,7 milyon TL'nin üzerinde kaynak aktarılmıştır.

Maximum TEMA Kart, doğa dostu bio çözümler kart plastiğinden üretilmektedir. Kartın basılı malzemelerinde FSC (Forest Stewardship Council) sertifikalı üreticilerden temin edilen ekolojik hayata zarar vermeden elde edilen hammaddeler kullanılmaktadır.

Yuvarla

İş Bankası'nın ana destekçilerinden biri olduğu Yuvarla uygulaması aracılığı ile müşteriler alışverişlerinin küsuratlarını bir üst tam tutara yuvarlayarak, aradaki tutarı uygulama üzerinden seçecekleri dernek, vakıf ve sivil toplum kuruluşlarına bağışlayabilmektedirler.



Üstü Kalsın

Tasarruf alışkanlığı kazanmaya teşvik eden Üstü Kalsın uygulaması; müşterilerin kredi kartı dönem borcunu seçtikleri bir üst tutara (bir üst 50 ya da 100 TL) yuvarlamasıyla oluşan farkın yatırım hesabında değerlendirilmesini sağlamaktadır. 2020 yılı Aralık sonu itibarıyla uygulamayı kullanan yatırımcı sayısı 125 bine, toplam fon büyüklüğü 70 milyon TL'ye ulaşmıştır.

Sorumlu Ürün ve Hizmetler

İş Bankası, toplumun ve ekonominin tüm kesimlerini kapsayıcı ürün ve hizmetler geliştirmektedir. Müşterilerin farklı yaşam evrelerini, ekonomik ihtiyaçlarını ve sektörel gerekliliklerini gözeten, kolay anlaşılır, tasarruf bilincini destekleyen ürünler geliştirmek, İş Bankası'nın sorumlu ürün ve hizmet sunma anlayışının esaslarıdır.

Tasarruf Bilincini Artırmaya Yönelik Ürün ve Hizmetler

İş Bankası, tasarruf bilincini toplumun her katmanında yaygınlaştırma misyonu çerçevesinde, müşterilerinin farklı ihtiyaç ve beklentilerine, değişen yaşam tarzlarına uygun olarak geliştirdiği finansal ürünlerinin çeşitliliğini artırmaktadır.

İş Bankası özel bankalar arasında en geniş mevduat tabanına sahip banka konumunu 2020 yılında da sürdürmüştür. Toplam mevduat 2020 yılı içerisinde %24,7 büyüyerek yıl sonunda toplam 368,9 milyar TL büyüklüğe ulaşmıştır.

Dijital Kumbara

Klasik İş Bankası kumbarası, 18 yaşından küçüklerin dijital kanallardan para biriktirmesine olanak sağlayacak şekilde Dijital Kumbara olarak geliştirilerek yeni nesille buluşturulmuştur. Dijital Kumbara'ya İşCep aracılığıyla kolayca para transferi yapılmakta ve bu tutarlar Vadeli Kumbara Hesabı'nda değerlendirilmektedir. Dijital Kumbara kullanıcı adedi 2020 yıl sonu itibarıyla 16 bine yaklaşmış; Vadeli Kumbara Hesabı toplam bakiyesi ise 15 milyon TL'yi geçmiştir.

Kumbara Karma Fon

Küçük yaşlarda birikim alışkanlığı kazandırmayı amaçlayan Kumbara Karma Fon çocukların geleceğine bugünden yatırım yapılmasına imkân sağlayan "birikim" amaçlı bir fondur. Çocuklara yönelik geliştirilen ilk yatırım fonu olan Kumbara Karma Fon, yatırımcı sayısı açısından benzer fonlar arasında sektörde birinci sıradadır. Kumbara Karma Fon'un yatırımcı sayısı 2020 yıl sonu itibarıyla 170 bin olmuştur.

Altın Bankacılığı

Vadesiz mevduat niteliğinde olan ve santigram olarak birikim yapılabilen Altın Hesabı aracılığıyla dijital temas noktalarından 7 gün 24 saat kolayca altın alım ve satım işlemi gerçekleştirilmektedir. Dileyen İş Bankası müşterileri altın birikimleri üzerinden Vadeli Altın Hesabı açarak gram altın olarak ayrıca faiz gelirin de sahip olmaktadır.

Yastık altı diye tabir edilen birikimlerin Bankacılık sektörüne kazandırılması amacıyla şubelerde Altın Buluşmaları düzenlenmektedir. Müşterilerin getirdikleri altın veya ziyet eşyaları, altın eksperleri tarafından hesaplanarak bozdurulmadan gram altın olarak Vadesiz Altın Hesabına yatırılmaktadır. Böylece müşteriler kıymetli ziyet eşyalarını kayıp ve çalıntı riskine karşı güvence altına almaktadır.

“

İş Bankası özel bankalar arasında en geniş mevduat tabanına sahip banka konumunu 2020 yılında da sürdürmüştür. Toplam mevduat 2020 yılı içerisinde %24,7 büyüyerek yıl sonunda toplam 368,9 milyar TL büyüklüğe ulaşmıştır.

”

Çocuğum İçin Yatırım Sigortası

Çocukların eğitim masraflarını karşılamak ya da hayata atılırken onlara daha iyi destek olmak için kullanılacak bir ürün olan Çocuğum İçin Yatırım Sigortası, TL, Dolar veya Euro olarak birikim yapılmasını sağlarken anlaşmalı sağlık kuruluşlarında indirim ve vergi avantajları gibi kolaylıklar sunmaktadır.

Robofon

İş Bankası Robofon Danışman hizmeti ile birikim yapmak isteyen herkese risk tercihlerine uygun yatırım kararı almalarını kolaylaştıran fon danışmanlığı sunulmaktadır. İş Bankası tarafından İşCep ve İnternet Şubesi'nde sunulan Robofon Danışmanı'nın Yatırımcı Profilleme Modülü, yatırımcının finansal durumunu ve ihtiyaçlarını kolayca tamamlanan bir anket yardımıyla analiz etmekte, buna dayanarak profilini ve risk algısını belirlemektedir. Küçük tutarlar ile dahi birikim yapmak isteyen herkese sunulan bu hizmet sayesinde, İş Portföy uzmanlığında yönetilen Robofon Ailesi içerisinde, kişiye özel en uygun fon bulunarak yatırımcıların birikim yapmaları ve yatırım kararı almaları kolaylaştırılmaktadır.

İşCep Kişisel Finans Yönetimi

Müşterilerin varlıklarının ve borçlarının değişimini düzenli takip edebilmelerine, Bankadaki varlıklarının yanı sıra Anadolu Hayat Emeklilik ve İş Yatırım'daki varlıklarını da tek bir kanaldan görebilmelerine, kart ve hesaplarında gerçekleşen hareketlerin ayrıntısına ulaşarak finansal işlemlerini rahatça kontrol edebilmelerine olanak sağlayan İşCep Kişisel Finans Yönetimi hizmeti ile müşterilerin ödeme ve harcamalarını kontrol altında tutarken birikimlerine de yön verebilmeleri daha kolay hale gelmektedir.

Maksimum Vadeli Hesap

İş Bankası Maksimum Vadeli Hesap ile birikimlerini kısa vadede değerlendirmek isteyen bireysel müşteriler otomatik ödemelerini güvence altına alırken mevduatlarına gecelik vadede faiz kazanabilmektedir.

Biriktiren Genç Hesap

18-26 yaş arası müşterilerin amaçladıkları hedeflere ulaşmaları için birikim yapmalarını teşvik eden ve birikim hedeflerine ulaşmaları halinde Banka tarafından ödül faiz oranı ile birikimlerine ilave katkı sunulan Biriktiren Genç Hesap ürünü 2020 yılı Aralık ayında hayata geçirilmiştir.

Ayrıca bu yaş grubundaki gençlere yönelik sunulan Anadolu Hayat Emeklilik Genç Emeklilik Planı ile gençlerin giriş aidatı ödemeden ve diğer emeklilik planlarına göre daha düşük katkı payı ödeyerek tasarruflarını bireysel emeklilik sisteminde uzun vadeli bakış açısıyla değerlendirmeye başlamaları amaçlanmaktadır.

Günlük Kazandıran Hesap

İşCep veya İnternet Şubesi'nden açılabilen Günlük Kazandıran Hesap ürünü ile müşterilere yüksek meblağlar olmadan uzun süreli vadeleri beklemeye gerek kalmaksızın birikimlerini günlük değerlendirme fırsatı sunulmaktadır.

Finansal Kapsayıcılık

İş Bankası, toplumun tüm kesimleri için ürün ve hizmetler geliştirerek toplumsal refahın artırılmasını amaçlamaktadır. Bu doğrultuda Banka, KOBİ'lere ve toplumun dezavantajlı kesimlerine yönelik finansal ürün ve hizmetler geliştirmektedir. Birleşmiş Milletler Kadının Güçlenmesi Prensipleri (WEPS) imzacısı olan İş Bankası, sürdürülebilir kalkınmada kadın işletmelerinin ekonomiye katılımının ve kadın iş gücünün artırılmasının önemine inanmaktadır. Bu nedenle Banka, kadın girişimcileri desteklemektedir.

İŞ'TE KOBİ

2009 yılından beri KOBİ'lerin gereksinim duydukları sektörel bilgi ve haberlere hızlıca erişmelerini sağlayan İŞ'TE KOBİ internet sitesi, www.istekobi.com.tr, 2020 yılı içerisinde yenilenerek sitenin kullanıcı profili KOBİ'lerin dışında esnaf, girişimci, çiftçi ve kadın girişimci segmentlerinde yer alan ziyaretçileri de kapsayacak şekilde genişletilmiştir.

Yenilenen İŞ'TE KOBİ internet sitesi ile firmaların e-ticaret, girişimcilik, teknoloji gibi birçok farklı konuda eğitimlere dijital olarak ulaşmaları sağlanmış, iş yapış şekillerine katkı sağlayacak uygulama ve çözümler İŞ'TE KOBİ üzerinden sunularak dijitalleşmelerine katkı sağlanması hedeflenmiştir.

TekPOS

Türkiye'de bir banka tarafından sunulan ilk açık bankacılık uygulaması olan TekCep'te birden fazla banka ile üye iş yeri olarak çalışan KOBİ'lerin nakit akışlarını sağlıklı bir şekilde takip edebilmeleri için geliştirilen TekPOS hizmeti kullanıma sunulmuştur. Firmaların farklı bankalardaki hesap hareketlerini görebildikleri hizmet "TekEkstre" ile birlikte TekCep toplamda 1.500'ün üzerinde aktif kullanıcıya hizmet vermektedir.

KOSGEB ile İş Birliği

İş Bankası, Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı (KOSGEB) ile birlikte yürütülen destek programları ile KOBİ'lerin finansmana erişimine katkı sağlamak ve doğal afetlere uğramış bölgelerdeki esnafa destek olmaktadır.

Banka bu kapsamda, 2020 yılında Elazığ, Malatya, Giresun, İzmir illeri, İstanbul Esenyurt ilçesi ve Rize Çayeli ilçesi Acil Destek Kredisi Protokolü imzalanmıştır.

2020 yılı içerisinde KOBİ'lere nakdi ve gayri nakdi kredi niteliğinde sağlanan toplam finansman 99,9 milyar TL seviyesindedir.

İhracatçı Kart & Maximiles TİM İhracatçı Kart

İş Bankası ihracatçı KOBİ'lere yönelik sektörde bir ilke imza atarak "İhracatçı Kart"ı 2019 yılında piyasaya sürmüştür. Bu kart ile ihracatçı firmalar, hem şirket kredi kartının tüm özelliklerinden faydalanmakta hem de İş Bankası aracılığıyla gerçekleştirdikleri ihracat işlemlerinden MaxiPuan kazanmaktadır.

“
İş Bankası, KOBİ'lere ve toplumun dezavantajlı kesimlerine yönelik finansal ürün ve hizmetler geliştirmektedir.
”

Türkiye İhracatçılar Meclisi (TİM) ile yapılan iş birliği kapsamında geliştirilen yeni ticari kredi kartı "Maximiles TİM İhracatçı Kart", Haziran 2020 itibarıyla müşterilerin kullanımına sunulmuştur. 2019 yıl sonu itibarıyla 1.651 olan İhracatçı Kart sayısı, 2020 yıl sonunda 4.221'i Maximiles TİM İhracatçı Kart olmak üzere toplam 6.720 adede ulaşmıştır.

Dijital Kanallar Üzerinden Yapılan Geliştirmeler

Kanallararası işlem bakış açısıyla şubeden başlayan ve dijital kanalda müşteri onayıyla sonuçlanan Ticari Kredim Hazır ve Ticari Kredi Kartım Hazır uygulamaları devreye alınmıştır.

Gerçek kişi tacir müşterilerin Maximum İşyerim ve İşCep uygulamaları üzerinden Maximum Business Kart ve İşim Kart başvurusu yapmaları ve başvuru sonrası kartlarının müşterilerin adreslerine tesliminin sağlanması ile uçtan uca dijital ve temassız bir deneyim elde edilmesi mümkün hale gelmiştir.

Tarım Bankacılığı

Pandemi döneminde önemi daha da artan sektörlerden olan tarım sektörü, sürdürülebilir kalkınmanın önemli sektörleri arasında gelmektedir. İş Bankası, dijitalleşme stratejisini tarım sektörüne de yansıtacak projelerle tarımda verimliliğin artmasına destek olmaktadır. Dijital Tarım projesi kapsamında hibe edilen 30 adet tarım izleme ve tahmin cihazlarından elde edilen veri ve tavsiyeler sayesinde tarımsal gübre, ilaç, su dâhil girdi kullanımında düşüş, verim artışı ve çevresel atık azalışı sağlanmaktadır. İlk alınan sonuçlara göre uygulamanın yapıldığı zeytin bölgesinde 15,4 milyon TL, çilek bölgesinde ise 4,8 milyon TL ek ekonomik fayda sağlanmıştır.

Tarım bankacılığı alanında ücretsiz olarak indirilebilen İmeceMobil uygulaması sayesinde çiftçilere finansal okuryazarlık, gelir-gider takibi desteği sağlanmakta, çiftçiler imece kart ve tarımsal kredi başvurularını şubeye gitmeden yapabilmektedir. Bunun yanı sıra, İmeceMobil uygulaması vasıtasıyla, gübreleme önerisi sunularak çevreyi kirleten aşırı gübreleme önlenmekte, ayrıca verim artışı sağlanmaktadır. Pandemi dönemine özel olarak, teminat kolaylığı içeren destek kredisi kampanyaları da düzenlenmiştir. Çiftçi buluşmaları organize edilerek 2020 yılında yaklaşık 1.500 çiftçiye finansal okuryazarlık desteği verilmiştir.

2020 yılında sürdürülebilir tarım konusunda destekler devam etmiştir. Tarım bankacılığı alanında yenilikçi ve sürdürülebilirlik odaklı girişimleri özendirilen tarım girişimciliği yarışması organize edilmiştir. Sürdürülebilirlik ve enerji verimliliği odaklı olarak Proparco kaynağından kredi kampanyası, Signify seracılık aydınlatma kredisi kampanyası, Cedetaş güneş enerjisi kredisi kampanyası düzenlenmiştir.

2020 yılında tarım sektöründe kullanılan nakdi krediler 7 milyar TL seviyesini aşmıştır.

Yaşam Evresi Bankacılığı

Bireysel müşterilerle yaşam boyu devam edecek bir hizmet ilişkisi sürdürmek yönündeki temel hedefimiz doğrultusunda, çocukluk, gençlik, çalışma hayatı ve emeklilik gibi yaşamın farklı evrelerindeki beklentiler göz önünde bulundurularak

her dönem için ihtiyaç duyulan ürünleri içeren bankacılık hizmet paketleri geliştirilmektedir.

Bu kapsamda, 2020 yılında 18-25 yaş aralığındaki gençleri hedefleyen yeni bir bankacılık programı olan "Maximum Genç" programı hayata geçirilmiştir. Maximum Genç programında finansal hizmetlerden alışverişleri kolaylaştıracak kampanyalara, eğlenceden kişisel gelişime, kişisel finans yönetiminden kolayca birikim yapmaya kadar gençlerin hayatına dair pek çok farklı anlara odaklanan çok yönlü hizmet ve ayrıcalıklar bulunmaktadır.

2020 yıl sonu itibarıyla Maximum Genç Programında İş Bankası'nın yaklaşık 185 bin genç müşterisi bulunmaktadır.

Engelsiz Bankacılık

İş Bankası Bankamatikleri'nin %65,8'i görme engelli müşterilerin kullanımına uygundur. Bu Bankamatiklerde bulunan sesli menü özelliği ve kulaklık girişi yardımıyla görme engelli müşteriler işlemlerini gerçekleştirebilmektedirler. Türkiye'de 74 ilde ve KKTC'de bulunan 607 adet Bankamatik ise ortopedik engellilerin kullanımına uygundur.

İşCep IOS uygulaması Voice Over, Android uygulaması ise TalkBack özelliklerini desteklemektedir. Dynamic type özelliği ile metin boyutlarının İşCep'te uyumlu şekilde ayarlanması yapılabilmektedir. İnternet Şubesi ise Jaws ile uyumludur. Kurumsal internet sitesi isbank.com.tr'de "Engelsiz Bankacılık" sayfası ile engelli müşterilerin bankacılık işlemlerini sorun yaşamadan yapabilmeleri için gerekli yönlendirmeler yapılmaktadır. Aynı zamanda duyma engelli kullanıcılar için hem "Engelsiz Bankacılık" hem de "Yardım" sayfalarında engelsiz çeviri eklentisi ile tıklanan içeriklerin bir avatar aracılığı ile işaret diline çevrilmesi sağlanmıştır.

“

489 İş Bankası şubesi, ortopedik engelli kullanımına, 434 şube ise görme engelli kullanımına uygundur

”

Engelli müşteriler için Çağrı Merkezi'nde özel istihdam edilen çalışanlar ile görüntülü görüşme yapılarak destek alınması için bir proje yürütülmekte olup, 2021 yılında yaygınlaştırılması için çalışmalar devam etmektedir.

Şubelerde görme ve işitme engelliler için sesli ve ışıklı yönlendirme, hissedilebilir yüzey, fiziki imkânların el verdiği ölçüde engelli rampası, engelli erişimine uygun Bankamatik uygulamaları yapılmaktadır. 489 İş Bankası şubesi, ortopedik engelli kullanımına, 434 şube ise görme engelli kullanımına uygundur.

Kadın Girişimcilere ve Genç Girişimcilere Yönelik Destekler

İş Bankası, kadın ve genç girişimcilerin ihracatta daha fazla yer almalarını sağlamak amacıyla Türk Eximbank ile imzaladığı protokol kapsamında "Kadın Girişimci İhracat Destek Kredisi" ve "Genç Girişimci İhracat Destek Kredisi" ile ihracatçı kadın ve genç girişimcilere 2020 yılında 11 milyon TL finansal destek sağlamıştır. İş Bankası "Genç Girişimci İhracat Destek Kredisi" protokolünü imzalayan ilk bankadır.

2020 yılında, İş Bankası'nın BDDK KOBİ tanımına uyan kadın müşteri sayısı 44.491 adettir. Bu müşterilerin 16.211 adedine 4,3 milyar TL finansal destek sağlanmıştır.

Kapsayıcı Finansmana Erişim Projesi

TSKB ve Uluslararası İmar ve Kalkınma Bankası arasında Kapsayıcı Finansmana Erişim Projesi Kredi Anlaşması imzalanmış, sözleşme kapsamında mülteci akınından olumsuz etkilenen bölgelere ve kadın istihdamını destekleyici KOBİ'lere yönelik 2020 yılında yaklaşık 14 milyon ABD doları tutarında kaynak kullanılmıştır.

Dezavantajlı Gruplara Destek

KOSGEB tarafından yürütülen KOBİ Finansman Destek Programı ile girişimci işletmeler için azami 50.000 TL'ye kadar, kadın girişimciler, genç girişimciler, engelli, gazi veya birinci derece şehit yakınları için ise 70.000 TL'ye kadar destek sağlanmaktadır.

2020 yılında, Hazine Destekli Ekonomik İstikrar Kalkanı KGF Kredi Desteği (OPEX Destek Paketi) ve Çek Ödeme KGF Destek Kredisi uygulamaları kapsamında kredi kullandırmaları yapılmıştır. Ayrıca, salgın döneminde müşterilerin yeni ihtiyaç ve beklentilerinin finansmanına yönelik olarak El Birliği Destek Paketleri oluşturulmuştur.

Kadın Girişimcilere Destek

Arya Kadın Yatırım Platformu ile İş Birliği

İş Bankası, sürdürülebilir kalkınmanın kadın işletmelerinin ekonomiye katılımının ve kadın iş gücünün artırılması ile gerçekleşeceğini inanmaktadır. Banka, bu doğrultuda, hem kendi kaynaklarını hem de sağladığı yurt dışı fonları, kadın işletmelerin desteklenmesi için artan oranda kullanmaktadır.

Bununla beraber, Türkiye'nin tek kadın odaklı yatırım platformu Arya Kadın Yatırım Platformu ile yapılan sponsorluk anlaşması kapsamında kadın girişimcilere yönelik çalışmalar yürütülmektedir.



2020 Arya Yatırıma Hazırlık Programı etkinliği çerçevesinde 14 girişim, 6 hafta boyunca, eğitimler, geri bildirimler ve mentorluk süreçlerinden geçirilmiştir. Çevrim içi platformda gerçekleştirilen Arya Retreat final etkinliği ile girişimcilere projelerini başarılı iş insanları ve yatırımcılarla paylaşma ve girişimlerine yatırım bulma imkânı sunulmuştur. Etkinlik kapsamında düzenlenen yarışma ile kazanan projelere destek sağlanmıştır.

Arya ile birlikte organize edilen Arya İş Atölyeleri'nde kadın girişimcilere, finansal okuryazarlık-bilanço yönetimi, satış, marka ve dijital pazarlama, veri yönetimi, insan kaynakları, hibe ve teşvikler ve e-ticaret konu başlıklarında eğitimler verilmiştir.

2020 yılında, kadın liderlerden kadın yatırımcılar yaratmak amacıyla başlatılan, CEO, patron, ikinci nesil girişimci, yönetici gibi pozisyonlarda bulunan kadın liderlerin birbirlerinin tecrübelerinden faydalandıkları, aynı zamanda geniş bir networke sahip oldukları Arya Challenge Club içerisinde Banka müşteri ve yöneticilerinin yer almasına imkân sağlanmıştır. 2020 yılında kadın girişimcilerin desteklenmesine



yönelik etkinliklere 448 kadın girişimci katılmıştır.

Finansal Okuryazarlık

İŞTE KOBİ internet sitesi (www.istekobi.com.tr) üzerinden esnaf, KOBİ, girişimci ve çiftçi segmentlerinde yer alan firmaların finansal okuryazarlık seviyelerinin artırılmasına yönelik blog yazıları ve eğitim içerikleri sunulmaktadır. COVID-19 pandemisi sebebiyle Mart 2020 itibarıyla müzelerde gerçekleştirilen finansal okuryazarlık eğitimlerine ara verilmiştir.

İktisadi Araştırmalar

İş Bankası İktisadi Araştırmalar Bölümü, Türkiye ve dünya ekonomisindeki konjonktürel ve yapısal gelişmeleri izleyerek bu konularda raporlar hazırlamaktadır. Günlük, haftalık ve aylık bazda küresel ve yurt içindeki ekonomik gelişmeler değerlendirildiği periyodik yayınların yanı sıra Türkiye ekonomisine ilişkin önemli veriler de analiz edilerek ekonomi.isbank.com.tr internet sayfasında yayımlanmaktadır. Ücretsiz abonelik hizmeti verilen ekonomi.isbank.com.tr sayfasının 2020 yıl sonu itibarıyla yurt içi ve yurt dışından yaklaşık 15.500 abonesi bulunmaktadır.

İktisadi Araştırmalar Bölümü ayrıca, imalat sanayii ve hizmet sektörlerine ilişkin analiz raporları da hazırlamaktadır. 2020 yılında 9 adet geniş kapsamlı sektör raporu hazırlanmıştır. İki ayda bir hazırlanan Sektörlerdeki Güncel Gelişmeler Bülteninde ise belli başlı sektörlerle ilişkin son açıklanan veriler ile son dönemde yapılan önemli mevzuat değişiklikleri ve güncel gelişmeler özetlenmektedir.

Sorumlu Pazarlama

Finans sektöründe müşterilerin önemli beklentilerinden biri de kurumların ürün ve hizmetleri hakkında doğru bilgilendirme yapmalarıdır. İş Bankası'nın sektörde edindiği itibarlı konumunda, müşterilerini ürün ve hizmetleri hakkında her zaman doğru, güvenilir, açık ve şeffaf bir şekilde bilgilendirmeyi sorumluluğu olarak benimsemesi önemli bir faktördür. Banka, müşteri odaklılık yaklaşımıyla müşteriye yanılmayan, müşterinin karar alma süreçlerini kolaylaştıracak ve ihtiyaçlarına yanıt veren bilgilendirmeleri sağlamaktadır.

Banka, müşterilerin doğru ürün ve hizmetleri seçebilmeleri için etkin yönlendirmeler yapılmasını, doğru sorular sorulmasını önemsemektedir. Banka, söz konusu bilgilendirmeleri doğrudan veya dolaylı olarak müşteriye sağlayan tüm çalışanların bu konudaki yeteneklerinin geliştirilmesi konusunda yatırımlar da yapmaktadır.



MUTLU VE ÜRETKEN ÇALIŞANLAR



OZAN GÜRSOY

“

Geleceğin Çalışma Hayatı

Türkiye İş Bankası, 23 bini aşkın çalışanı ile sektörünün en yüksek istihdam sağlayan kurumlarından biridir. Kolektif çalışma kültürüne ve ortak akla inanan ve bu değerleri içselleştiren Banka, çalışanlarını en kıymetli sermayesi olarak tanımlayarak her zaman “önce insan” yaklaşımıyla insan kaynakları stratejilerini oluşturmaktadır. Tüm dünyada ve ülkemizde etkisini hissettiren Koronavirüs pandemisi nedeniyle 2020 yılının ilk aylarından itibaren insan kaynakları uygulamalarında zaruri değişiklikler yaşanmıştır. Bu koşullarda dahi, dijitalleşmede öncü olma vizyonu çerçevesinde; dinamik ve çevik bir kurum olarak geleceğin rekabet ve bankacılık standartlarının belirleyicisi olan İş Bankası, sürdürülebilir ve katma değerli büyüme stratejisini İnsan Kaynakları alanındaki faaliyetleriyle başarıyla desteklemiştir. Günümüzün yeni nesil iş modellerine ve iş kültürüne uyumlu, sürdürülebilir, yetkin, mutlu ve üretken insan kaynağı sermayesi inşa edilirken İş Bankası ailesinin köklü kurumsal değerlerine her zaman sahip çıkılacaktır.

”

Mutlu ve Üretken Çalışanlar



İş Bankası, çalışanlarını en kıymetli varlığı kabul etmektedir. Farklılıklara saygı duyulan, adil, profesyonel ve kişisel gelişime katkı sağlayan, güvenli ve yaratıcı bir iş ortamı sunmak İş Bankası'nın yüksek öncelikli konuları arasındadır. İş Bankası, geleceğin bankası olma vizyonu doğrultusunda çalışanlarını geleceğin yetkinlikleri ile donatan uygulamalar yürütür.

Öncelikli Konu

Çalışan Hakları ve Memnuniyeti
Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik
Yetenek Yönetimi

İlgili Sermaye Ögesi

İnsan Sermayesi

Riskler

- Nitelikli çalışanların kaybı
- Yedekleme planlarının bozulması
- Hedef kitle olan başarılı yeni mezunlar tarafından tercih edilmemek
- Yeni neslin değişen çalışma alışkanlıkları nedeniyle çalışan bağlılığındaki azalma
- Potansiyel ve mevcut çalışanlar için fırsat eşitliğinin sağlanamaması nedeniyle iş gücü ve itibar kaybına uğramak

Fırsatlar

- Dijitalleşme konusundaki düzenli eğitimlerle yaratıcı bir ekip oluşturarak dijital çağa uygun ürün ve hizmetler geliştirmek
- Güvenilir marka ve işveren imajıyla yeni mezunlar için tercih edilen bir işveren olmak
- İş hayatı-özel hayat dengesine önem vererek çalışan motivasyonunu yüksek tutmak
- Çevik iş modelleri, yapay zekâ, veri analitiği gibi alanlardaki uygulamalarla ve kapsamlı eğitim programları ile genç çalışanlar için tercih edilen bir kurum olmak
- İş Bankası'nın kurum içi terfi kültürü ile uzun süreli kariyer imkânı sunmak
- Fırsat eşitliği ve çeşitlilik konularında sektörün önde gelen kurumları arasında yer alarak çalışanlarca tercih edilen bir banka olmak

2020 Hedefleri

Dijitalleşme ile ortaya çıkan yeni yetkinlik ihtiyaçlarının karşılanması ve çalışanlara geleceğin yetkinliklerinin kazandırılması yönünde yetenek yönetimi faaliyetlerinin yürütülmesi

2020 Gerçekleşmeleri

Yeteneğin sürekli geliştirilmesi ve geleceğin ihtiyaçlarını da karşılayacak yetkinliklerin kazandırılması amacıyla, hem sahadaki hem de genel müdürlükteki çalışanların farklı rol ve kademelerde kişisel ve mesleki gelişimleri, Satış Akademisi, İnovasyon Akademisi, Pazarlama Akademisi, Veri Analitiği ve Yapay Zekâ Akademisi gibi çeşitli akademi programları ile sürekli olarak desteklenmektedir.

Tüm çalışanların dijital kavramlarla ilgili farkındalıklarını ve bilgi düzeylerini artırmak amacıyla teknoloji ve dijitalleşme ile ilgili bankacılık sektörünün geleceğini etkileyecek 20 kavramın açıklandığı Dijital Kültür videoları Banka'nın eğitim portalı olan Öğrenme Dünyası üzerinden çalışanların kullanımına sunulmaktadır.

Çevik dönüşüm çalışmaları kapsamında faaliyetlerine başlayan takımların adaptasyonunu ve gelişimini desteklemek amacıyla rol bazlı öğrenme yolculukları tasarlanmıştır. Çevik çalışma prensiplerine dayalı teknik eğitimlerin yanı sıra, rollerin ihtiyaçlarına özel yapılandırılan yetkinlik gelişimi programlarına uzanan eğitimler Çevik Akademi çatısı altında toplanmıştır.

Çalışanlar yetkinliklerinin desteklenmesi amacı ile kendi ihtiyaç ve tercihleri doğrultusunda "Eğitim Kataloğu"nda sunulan mesleki gelişim, dijitalleşme, kişisel gelişim ve liderlik konularında sunulan eğitimlerden faydalanabilmekte; Kule sohbetleri ve TUTOM sohbetleri markalarıyla sunulan farklı konulardaki seminerlere katılabilmektedirler.

Sürekli gelişim olanağı sunan yenilikçi öğrenme uygulamaları ile dijital eğitim sürelerinin artırılması

Pandemi koşullarına bağlı olarak tüm eğitim faaliyetleri hızla yeni koşullara adapte edilmiştir. Mart ayı başından itibaren tüm sınıf eğitimleri iptal edilerek tüm eğitim programları canlı dijital eğitim olarak sunulmaya başlanmıştır. Çalışanlara dünya standartlarında, yenilikçi ve modern eğitim araçları sunulabilmesi adına Yetenek Yönetimi Bölümü bünyesinde çalışmalar gerçekleştirilmektedir. Bu kapsamda 2020 yılında İşGame oyununun 2. dönemi kullanımına açılmış ayrıca sanal gerçeklik teknolojisi temelli "İş'te Gerçeklik" uygulaması da 2020 yılının ilk 3 ayında çalışanlara sunulan diğer bir dijital öğrenme aracı olmuştur.

2021 ve Sonrası Hedefleri

Banka, izleyen dönemde de çalışanlarının yetkinlik ihtiyaçlarının karşılanması ve çalışanlara geleceğin yetkinliklerinin kazandırılması amacıyla yetenek yönetimi faaliyetlerinin artırılmasını hedeflemektedir. Bu kapsamda 2021 yılında Çevik Akademi çatısı altında çevik çalışma prensiplerine dayalı rollerin ihtiyaçlarına özel yapılandırılan yetkinlik gelişimi programlarına devam edilecektir. Ayrıca çalışanların mesleki bilgilerini artırmak, dijitalleşen dünyada değişen rollerini destekleyecek yetkinlikleri geliştirmek ve kişisel gelişimlerini desteklemek amacıyla oluşturulan Eğitim Kataloğu'na yaygın olarak sunulacak ve çalışanlar kendi ihtiyaç ve tercihleri doğrultusunda bu eğitimlerden faydalanabileceklerdir. Analitik ve dijital rollerde yetenek dönüşümünün desteklenmesi hedefi doğrultusunda tüm çalışanların erişimine açık olarak temel seviye eğitimlerle başlayacak ve aşamalı olarak ileri analitik roller için eğitim yolculuklarının özelleştirildiği bir yapıda sunulacak olan "Veri Analitiği Gelişim Programı" hayata geçirilecektir.

Banka sürekli gelişim olanağı sunan yenilikçi öğrenme uygulamaları ile dijital eğitim sürelerinin artırılması hedefine yönelik, öğrenen odaklı bir yaklaşım ile çalışanların eğitimlere çok daha kolay ulaşabilecekleri, yapay zekâ temelli öneri sistemi ile son derece kişiselleştirilmiş içeriklerin sunulacağı "Yeni Dijital Öğrenme Altyapısı" projesinin hayata geçirilmesini hedeflenmektedir.

Ana Performans Göstergeleri

	2018	2019	2020
Çalışan devir oranı (%)	2,00	1,86	1,60
Çalışan memnuniyetini destekleyen uygulamaların sayısı	16	18	15
Çalışanlardan alınan toplam fikir sayısı	7.168	6.292	4.260
Çalışan memnuniyeti anketine katılım oranı (%)	88	90	88
Sendikacılık oranı (%)	99	99	98
Çalışma Yaşamını Değerlendirme Anketi İnsan Kaynakları Uygulamaları memnuniyet puanı	69	67	71
Kadın çalışanların toplam çalışan sayısına oranı (%)	56	55	55
Üst ve orta yönetimde kadın çalışan oranı (%) (II. Müdür ve üstü unvanlar)	46	45	45
Çalışan başına yıllık ortalama eğitim saati**	23,1	25,7	25,4
Dijital eğitimlerin toplam eğitimler içindeki payı (%)	35	30	51
Yönetim ve liderlik gelişim programları kişi başına eğitim saati	15,1	14,2	11,4
BT yetkinlik gelişimi eğitimleri kişi başına eğitim saati	23,1*	23,4*	17,6
İşe yeni başlayan çalışanların ilk yılda aldığı kişi başına eğitim saati	156	164	145

* 2018 (27,6) ve 2019 (27,1) raporu rakamları geriye dönük revize edilmiştir. Hesaplama yöntemindeki güncelleme nedeniyle, 2018 ve 2019 yılı için yeniden beyan edilmiştir.
** Eğitim sayılarına özel güvenlik yenileme eğitimine katılanlar, fiili çalışan sayılarına Özel Güvenlik Görevlisi ve Hizmetli kadroları dâhil değildir.

Çalışan Hakları ve Memnuniyeti

İş Bankası, nitelikli ve yetkin çalışanlar için cazip bir iş yeri olmayı amaçlar. Bu doğrultuda, çalışanların haklarını ve memnuniyetini sağlayan uygulamalarla tercih edilen işveren olma konumunu güçlendirmektedir. Banka, çalışan memnuniyetini yüksek tutmanın, çalışan haklarının yanı sıra çalışanların mesleki ve kişisel gelişimlerini çağın gereksinimlerine yönelik olarak her daim desteklemekle de doğrudan ilişkili olduğuna inanmaktadır.

İş Bankası, sahip olduğu farklı kurum kültürü ile genç yetenekler için tercih edilen bir işverendir. Çalışan haklarının titizlikle korunması ve memnuniyetinin sürekli gözetilmesi uzun süreli istihdamda olanak veren bir çalışma ortamı temin etmektedir.



Çalışanlara Sağlanan Haklar

İş Bankası, çalışanlarının örgütlenme özgürlüğüne saygı duymaktadır. Bu doğrultuda, Banka çalışanlarının %98'i toplu iş sözleşmesi kapsamındadır. Çalışma koşulları, iş mevzuatının yanı sıra Toplu İş Sözleşmesi (TİS) ile Banka dâhili düzenlemeleri çerçevesinde belirlenmektedir. Banka, Finans ve Sigorta İşçileri Sendikası (BASİSEN) ile iki yılda bir imzalanan toplu iş sözleşmesi çalışan haklarının belirlenmesinde yol göstericidir.

Çalışanların ekonomik ve sosyal haklarının tanımlandığı Ücretlendirme Politikası, TİS ve yasal mevzuat temel alınarak düzenlenmektedir. Banka'nın tüm kademelerdeki çalışanlarını ve yöneticilerini kapsayan Ücretlendirme Politikası, Yönetim Kuruluna bağlı Ücretlendirme Komitesinin sorumluluğundadır.

Ücretlendirme, şeffaf ve ölçülebilir süreç ve sistemlerle yönetilmekte, cinsiyete dayalı bir ücret farklılaştırması yapılmamaktadır. Bunun yanı sıra, rol ve sorumluluklardan bağımsız olarak bakıldığında; 2020 yıl sonu itibarıyla kadın çalışanlara yapılan medyan ücret ödemesinin erkek çalışanlara ödenen medyan ücretin %13* üzerinde gerçekleştiği görülmektedir.

Üst düzey yöneticilerin ücretleri, Banka'nın stratejileri, uzun vadeli hedefleri ve risk yönetim yapısı ile uyumlu, aşırı risk alımını önleyici şekilde belirlenmektedir. Banka'nın ücret paketi maaş, ikramiye, yemek, yabancı dil tazminatı, ana sözleşme ile belirlenen temettü ödemesi, kıdeme ve/veya işin kapsamına göre değişebilen diğer yan ödemelerden oluşmaktadır. Ek olarak, çalışanların bireysel performansı doğrultusunda yüksek verimlilik ödeneği, ürün bazlı satış primleri ve yönetici primi gibi ödemelerin yapıldığı uygulamalar da mevcuttur. Banka, sunduğu çeşitli olanaklarla çalışanlarının sportif yaşamlarına da katkı sağlamaktadır. İş Bankası TUTOM binasında yer alan spor salonundan tüm Banka çalışanları yararlanmaktadır.

Bunlara ilaveten, TİS'te Banka çalışanlarının özel hayatlarıyla ilgili konularla ilgilenmeleri amacıyla kullanabilecekleri yıllık izin, doğum izni, özür izni ve ücretsiz izin düzenlemelerine de yer verilmiş olup söz konusu düzenlemeler yasal mevzuatın ilerisinde çalışanların lehine haklar tanımaktadır. Ayrıca çalışanların özel işlerinin görülmesine yönelik talepleri üzerine bağlı oldukları yöneticileri tarafından idari izin verilmesi uygulaması da mevcuttur. Pandemi süreciyle birlikte Banka'da yaklaşık bir yıldır dönüşümlü uzaktan çalışma uygulaması hayata geçirilmiş olup, çalışanların uzaktan çalıştıkları sürelerde aynı zamanda özel işleriyle de ilgilenmelerine imkân tanınmıştır.

* Hesaplama 2020 yıl sonu itibarıyla Türkiye'de görev yapan çalışanlara performanslarından bağımsız olarak yapılmakta olan aylık düzenli ödemeler dikkate alınmış, fazla çalışma ücreti, kasa tazminatı, vardiya tazminatı ve diğer sosyal yardımlar gibi aylara göre değişen ödemeler ile yılda bir defa yapılan garanti edilmemiş ödemeler dikkate alınmamıştır.

Aile Dostu İşveren

Çalışanlarının aile yaşamına saygılı bir işveren olarak İş Bankası, iş ve özel yaşam dengesinin kurulmasında çalışanlarını desteklemektedir. Kadın çalışanların doğum sonrasında işe dönüşünü kolaylaştıracak uygulamalar mevcuttur. Bu uygulamalar sayesinde, 2020 yılında doğum iznine ayrılan kadın çalışanların %99,7'si işe geri dönmüştür.

Doğum izninde olan kadın çalışanların görev yaptığı birimlerdeki kadroları korunmakta, izinlerinin bitimini takiben çalışanlar görevlerine aynı pozisyonda ve aynı lokasyonda devam edebilmektedir. Ücretli doğum izni bitiminde göreve başlayan çalışanlar günlük 2 saat süt izni kullanmakta veya yarı zamanlı çalışma hakkından faydalanılabilmektedir. Bununla birlikte göreve başlamadan ücretsiz doğum izni de talep edilebilmektedir. Ayrıca kısmi süreli çalışma hakkı da kullanılabilir. Anne olan çalışanlar için doğum izni dönüşü daha konforlu bir çalışma ortamı yaratılması amacıyla tüm imkânların sunulduğu emzirme odaları tahsis edilmiştir. Ayrıca, süt izni kullanan çalışanlar servis imkânlarında da faydalanabilmektedirler. Anne ve çocuk Bankası'nın sunduğu geniş kapsamlı sağlık yardımlarından yararlanmaktadır. Banka tarafından çocuk sahibi olan tüm çalışanlara doğum yardımı ve çocuk zammı yapılmaktadır. İş Bankası'nda eşi doğum yapan erkek çalışanlara da 5 iş günü doğum izni verilmektedir. İlaveten, İş Bankası TUTOM binasında yer alan kreşten kadın çalışanların faydalanmalarına imkân tanınmaktadır.

Çalışan Memnuniyeti

Çalışan bağlılığı ve memnuniyeti İş Bankası'nın titizlikle takip ettiği göstergeler arasındadır. Çalışan bağlılığını ve memnuniyetini destekleyici unsurlar olan eğitim etkinlikleri, performans yönetimi, kariyer yönetimi, işe alım süreci, ücret ve ödüllendirme olmak üzere altı alanda anketler yürütülmektedir. Anketlerden elde edilen sonuçlar İnsan Kaynakları Fonksiyonu yöneticileri ile paylaşılarak gerekli iyileştirmelerin yapılması için yol gösterici olmaktadır.

Çalışan bağlılığı ise üç yılda bir düzenlenen çalışan bağlılığı anketleri ile ölçülmektedir. Çalışan bağlılığı İş Bankası'nın güçlü olduğu bir yöndür ve iş başarısının temel dayanağını oluşturmaktadır. Bağlılık anketleri aynı zamanda uzun vadeli iş sonuçlarını geliştirmeye yönelik potansiyeli tanımlayan göstergeleri de ortaya çıkarmaktadır. İş Bankası 2010 yılından beri bağımsız bir üçüncü kuruluş tarafından yurt dışı operasyonlarını da kapsayan bağlılık anketleri düzenlenmektedir. Banka genelinde uygulanan çalışan memnuniyeti anketi, 2020 yılında çalışanların %88'inin katılımı ile gerçekleşmiştir.

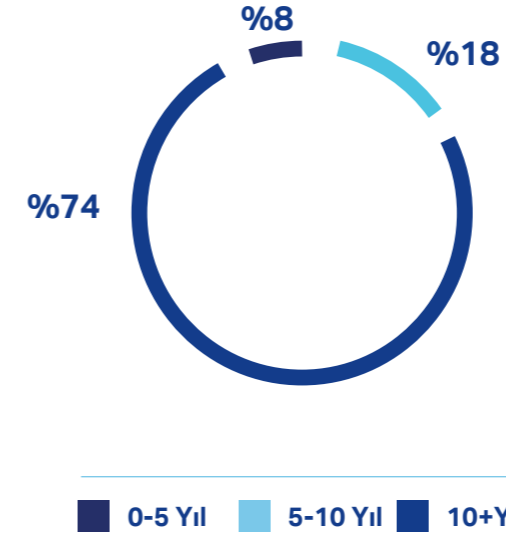
Çalışan memnuniyet ve bağlılığının göstergelerinden biri de çalışanların kıdem süreleridir. Çalışanların uzun yıllar boyunca İş Bankası bünyesinde çalışmaya devam etmesi iş ortamından duydukları memnuniyet düzeyi ile bağlantılıdır. İş Bankası çalışanlarının %74'ü 10 yıldan uzun süredir İş Bankası'nda çalışmaktadır. Çalışan devir oranı 2020 yılı itibarıyla 1,60 düzeyindedir.

“

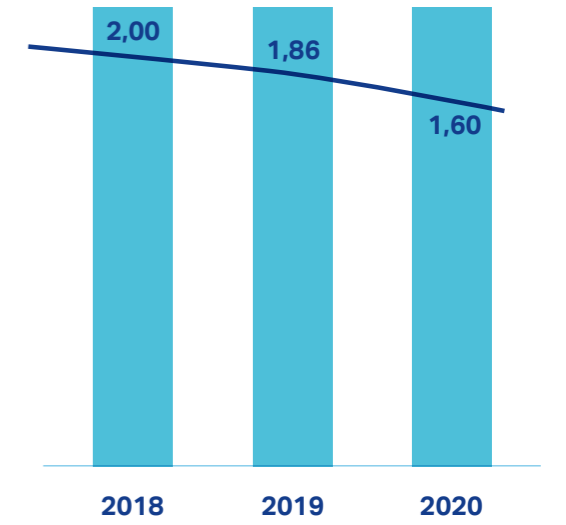
İş Bankası çalışanlarının %74'ü 10 yıldan uzun süredir İş Bankası'nda çalışmaktadır. Çalışan devir oranı 2020 yılı itibarıyla 1,60 düzeyindedir.

”

Kıdeme Göre Çalışanlar



Çalışan Devir Oranı (%)



İç İletişim ve Çalışan Katılımı

İş Bankası çalışanlarıyla sürekli iletişim halinde olmaya, çalışan fikir ve önerilerinin yönetim ve karar alma süreçlerine yansıtılmasına özen göstermektedir. Çalışanların ifade özgürlüğüne sahip olduğu bir kurum kültürü hâkimdir. Şikâyet ve geri bildirim mekanizmaları ile çalışanların geri bildirimleri alınarak çalışan katılımı sağlanmaktadır. İş Bankası'nda çalışan iletişimi ve katılımını sistematik bir biçimde sağlamak adına çeşitli platformlar oluşturulmuştur:

Çalışan İletişimi Platform ve Programları (ÇİPP):

Çalışan iletişimine yeni bir boyut kazandıran ÇİPP ile iletişim kanalları çeşitlendirilmiştir. Kültürel geziler, yarışmalar, e-spor gibi yenilikler getirilmiş, çalışanların sosyal sorumluluk çalışmalarına katılımı artırılmıştır. Çalışanlar, eğilim anketi vasıtasıyla yeni etkinliklerin planlanma sürecine katkı sağlamaktadır. 2020 yılında ÇİPP takımı yardımseverlik koşullarında yer almış ve TEGV yararına bağış toplamıştır. Çalışanlar ayrıca, yeni veya ikinci el ürünlerin satışının başışa dönüştüğü Givin uygulamasına katılarak çeşitli sivil toplum kuruluşlarına destek sağlamıştır. Dijitalleşen dünyada beklentileri değişen genç çalışanlar ile temasın en etkili yollarından biri olan e-spor alanında bir turnuva düzenlenmiştir. Pandemi sürecinde, Türkiye'nin her yerinden oyuncuların çevrim içi olarak katıldıkları turnuvaya çalışanların çocukları da dâhil edilmiştir. 312 oyuncunun yarıştığı turnuvada ilk 4'e girenler ödüllendirilmiştir.

Bir Önerim Var:

Yeni uygulamalar ve çözümlerin oluşturulmasında, müşteri deneyiminin iyileştirilmesinde çalışanların bilgi ve birikimlerinden yararlanmayı amaçlayan bir sistemdir. Bu sayede, çalışanların yaratıcılıkları geliştirilirken iş tatminleri de artmaktadır. 2020 yılında "Bir Önerim Var" sistemi üzerinden 4.260 fikir alınmıştır. Önerilerin 2.815'i ilgili bölümler tarafından değerlendirilmiş 289 tanesi hayata geçirilmiştir. Diğer 1.445 adet önerinin ise değerlendirme süreci devam etmektedir.

İK Yardım Masası (İK – Maximo) ve Olumsuz Haber Hattı:

"İK Yardım Masası" çalışanların her türlü görüş, değerlendirme, talep ve şikâyetlerinin alınarak ilgili birimlere iletildiği uygulamadır. "Olumsuz Haber Hattı" çevrim içi bir iletişim uygulaması olup, bu hat üzerinden gelen bildirimler yalnızca Genel Müdür tarafından görülebilmektedir. Böylelikle çalışan mahremiyeti ve gizliliği en üst düzeyde korunmaktadır. Tüm İş Bankası çalışanları bu hat üzerinden bildirimde bulunabilmektedir. Kaydı oluşturulan çalışanlara Genel Müdür tarafından cevap verilmektedir. 2020 yılında, Olumsuz Haber Hattı üzerinden, 277 banka çalışanı tarafından 296 kayıt oluşturulmuş ve çözümlenmiştir.

Bana Dair:

Bana Dair ekranı Banka karar süreçlerinin doğru ve daha ayrıntılı bilgilerle desteklenmesi amacıyla oluşturulmuştur. Ekran üzerinden, çalışanlar İnsan Kaynakları Fonksiyonu tarafından bilinmesinde fayda gördükleri hususları iletebilmektedir. Girilen bilgiler, sadece İnsan Kaynakları Yönetimi Bölümünden yetki verilmiş kişiler ve çalışanın kendisi tarafından görüntülenebilir ve paylaşılan bilgilerin gizliliği esastır.

İş Sağlığı ve Güvenliği

İş Bankası çalışanlarına sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamı sunmayı temel bir öncelik kabul etmektedir. İş Bankası'nda İSG konusundan sorumlu en yetkili kişi İnsan Kaynakları Yönetimi Bölüm Müdürü olup Genel Müdür'e iki raporlama kademesi uzaklıktadır.

İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu hükümleri doğrultusundan 50'den fazla çalışanın bulunduğu Banka binalarında çalışanların temsil edildiği İSG Kurulları oluşturulmaktadır. 2020 yılı sonu itibarıyla 36 İş Bankası binasında kurul bulunmaktadır. Yıl içinde pandemi dolayısıyla meydana gelen olağanüstü koşullar nedeniyle İSG Kurulu 59 kez toplanabilmiştir. Bu toplantılara 117'si çalışan temsilcisi olmak üzere 351 kurul üyesi katılmıştır.

İş Bankası, İSG kültürünün içselleştirilmesi adına çalışanlarına iş sağlığı ve güvenliği konusunda bilinçlendirme eğitimleri vermektedir. Bu kapsamda 2020 yılında, 16.231 çalışana 115.570 saat İSG eğitimi verilmiştir.

2020 yılında yaşanan pandemi koşulları iş sağlığı ve güvenliği konusunda geniş kapsamlı önlemler almayı gerekli kılmıştır. İş Bankası'nın COVID-19 ile mücadele çalışmalarına raporun 18. sayfasından ulaşabilirsiniz.

“
Toplumsal cinsiyet eşitliği, İş Bankası'nın fırsat eşitliği anlayışının içinde önemli bir yer tutmaktadır. Kadınların istihdama katılımı desteklenirken, çalışma hayatı içerisinde de pek çok destekleyici mekanizma oluşturulmuştur.

”

Tercih Edilen İşveren Olmak

İş Bankası, çalışan adayları ve üniversite öğrencileri tarafından tercih edilen işveren konumunda olmayı amaçlar. İş Bankası, nitelikli insan kaynağına erişmeyi ve bilinirliğinin artmasını hedeflemektedir.

İş Bankası, geleceğin potansiyel çalışanları ile çeşitli yöntemlerle iletişim kurmaya odaklanır. Bu kapsamda, yüz yüze ve çevrim içi yollarla kampüs iletişimi sürdürülmektedir. Üniversitelerin öğrenci kulüpleri ve kariyer merkezleri ile iş birliği yapılarak Banka'nın iş birimlerinin kültür ve tecrübeleri, Banka içi teknoloji ve inovasyon çalışmaları öğrencilere aktarılır.

Pozisyona bağlı olarak çevrim içi sınav ve işe alım süreçleriyle ülke genelinde gençlere istihdam olanağı sunulmaktadır. Üniversite 3. ve 4. sınıflara yönelik oluşturulan staj programı ile öğrencilerin Banka'yı daha yakından tanınmasına fırsat verilmektedir. Bu uygulama aynı zamanda mevcut çalışanların da yakın dönemde çalışma arkadaşı olacak kuşakları gözlemlenmelerine ve onların bakış açısından yararlanmalarına olanak sağlamaktadır.

İş Bankası, üniversitelerin yanı sıra sivil toplum kuruluşları ile de ortak çalışmalar yürütmekte ve gelişim programları hayata geçirmektedir. Gelişim programları kapsamında, üniversite öğrencilerine mentorluk, banka içi eğitimlerden yararlanma hakkı, Banka ve İş Sanat bünyesinde düzenlenen sanatsal etkinliklere katılım imkânı sunularak gençlerin hem eğitim almasına, hem de kültürel anlamda kişisel gelişimlerine destek verilmektedir.

Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik

İş Bankası, sosyal çeşitlilik anlayışı doğrultusunda insan kaynakları süreçlerinde fırsat eşitliği esasına dayalı olarak hareket etmektedir. Bu anlayış gereği, çalışanlar arasında, ırk, köken, din, dil, mezhep veya herhangi bir inanış, cinsel yönelim/tercih, cinsiyet, zihinsel veya bedensel engel, yaş, kültürel veya sosyal sınıf ve görüş/düşünce gibi unsurlara dayalı olarak ayrımcılık yapılmasına hiçbir surette izin vermez. Tedarikçilerinden de aynı tutumu benimsemelerini bekler. Tedarikçi Yönetim İlkeleri'nde, ırk, cinsiyet, milliyet, yaş, bedensel engel durumu, dernek üyeliği, hamilelik veya medeni duruma göre ayrımcılık yapılmayacağı maddesi yer alır.

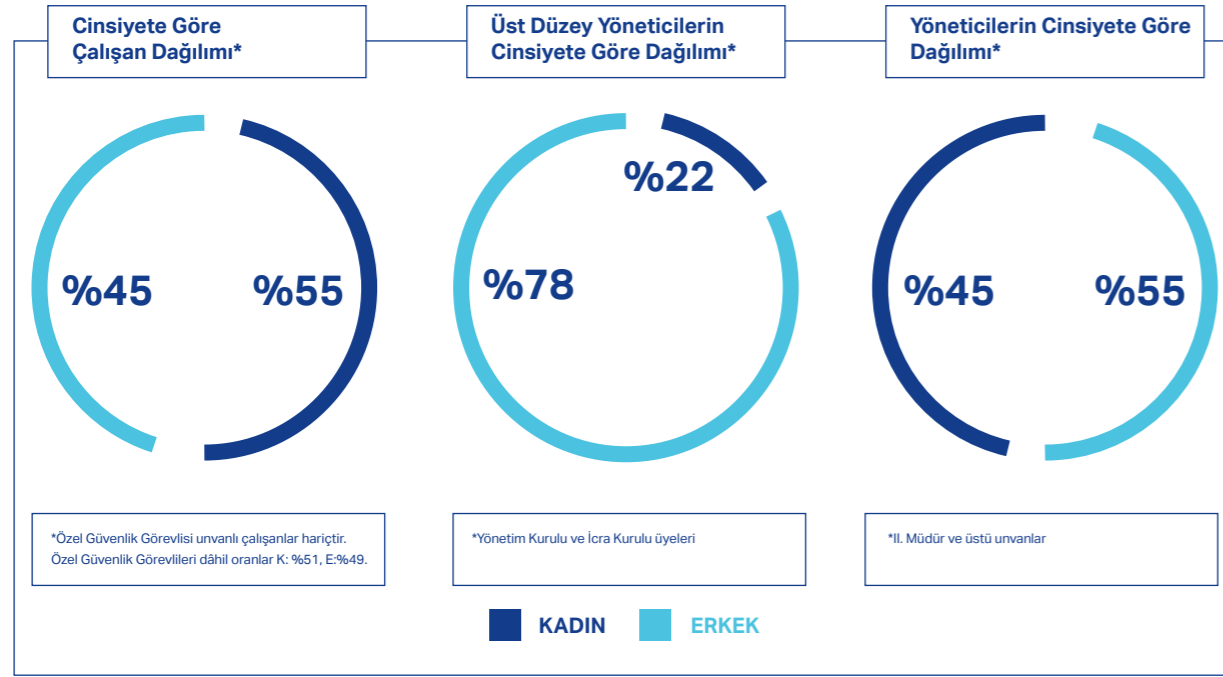
Toplumsal cinsiyet eşitliği, İş Bankası'nın fırsat eşitliği anlayışının içinde önemli bir yer tutmaktadır. Kadınların istihdama katılımı desteklenirken, çalışma hayatı içerisinde de pek çok destekleyici ve kolaylaştırıcı mekanizma oluşturulmuştur. İş Bankası'nda çalışanların %55'ini kadın çalışanlar oluşturmaktadır. İş Bankası, Türkiye'de en fazla kadın çalışan istihdam eden kurumlar arasında yer almaktadır. İnsan kaynakları uygulamalarının temelindeki fırsat eşitliği prensibi sayesinde yönetici kadrosunda da yüksek bir kadın çalışan oranı bulunmaktadır. Banka'nın üst ve orta yönetim kadrosunda da %45 düzeyinde kadın yönetici görev almaktadır.

İş Bankası 2021 yılı Mart ayında Yönetim Kurulu kararı ile Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Politikası'nı yürürlüğe almıştır. Bu Politika, Banka'nın fırsat eşitliği ve çeşitlilik ilkeleri

doğrultusunda toplumsal cinsiyet eşitliğini gözeten uygulamalarına ilişkin tüm çalışanlarını ve faaliyetlerini kapsayan temel ilke ve esasları ortaya koymaktadır.



[Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Politikası'na internet sitesi üzerinden Türkçe ve İngilizce olarak ulaşabilirsiniz.](#)



İş Bankası'nın fırsat eşitliği ve çeşitlilik konusunda benimsediği temel ilke ve esaslar İnsan Hakları ve İnsan Kaynakları Politikası'nda tanımlanmış olup bu Politika, çalışanlar ile kurum içi portalde ve kurumsal internet sitesinde paylaşılmıştır. İlgili Politika İnsan Kaynakları Fonksiyonunun bağlı bulunduğu Genel Müdür Yardımcısının sorumluluğunda ve gözetiminde yürütülmektedir.

Banka'nın politikalarına aykırılığı tespit edilen davranışlara ilişkin olarak, Personel Yönetmeliği ile Toplu İş Sözleşmesi'nin ilgili hükümleri çerçevesinde, iş sözleşmesinin feshine kadar varabilecek, gerekli disiplin cezaları uygulanmaktadır. Yasal koşulların oluşması halinde ise adli makamlara bildirimde bulunmaktadır. Teftiş Kurulu Başkanlığına İnsan Hakları ve İnsan Kaynakları Politikası'nda yer alan ilkelerin ihlali konularında iletilen bildirimler Başkanlık tarafından hassas bir şekilde ele alınmaktadır.

İş Bankası tarafından düzenlenen yükselme sınavları fırsat eşitliği ilkesine göre yapılmaktadır. Yönetici kademesine geçiş süreci olan II. Müdürlüğe yükselme sınavında kadro tahsisinin bulunduğu yerlerin kültürel ve piyasa bilgileri esas alınarak ilan edilen kadın-erkek kadroları eşit olacak şekilde ilan edilmektedir. 2020 yılında, Yönetim kademelerine yükseltilecek çalışanlar arasında kadın çalışanların oranı %44, terfi ettirilen tüm çalışanlar arasında kadın çalışan oranı %48 düzeyindedir.

- ▶ İş Sağlığı ve Güvenliği Kurullarında kadın çalışan oranı %42'dir.
- ▶ Çalışanlara verilen toplam eğitim saatinin %51'ini kadın çalışanlara verilen eğitimler oluşturmaktadır.
- ▶ İş başvurusunda bulunanların %51'ini kadınlar oluşturmuş olup başvurudan kadın adayların %52'si mülakata davet edilmiştir.
- ▶ İş görüşmelerini gerçekleştiren yöneticilerin %38'i kadındır.

Fırsat eşitliği, çeşitlilik ve kapsayıcılık prensiplerinin tüm çalışanlarca benimsenmesi amacıyla, 2020 yılında kariyer eğitimlerine "Çeşitlilik ve Kapsayıcılık" dersi eklenmiş ve çeşitlilik, kapsayıcılık, toplumsal cinsiyet eşitliği konularında seminer ve eğitimler düzenlenmiştir.

Yöneticiliğe yükselen çalışanlar için düzenlenen "Kariyerimde Yükselirken Eğitimi" ve "Yöneticilik Kariyerim Eğitimi" kariyer eğitim programları kapsamında "Çeşitlilik ve Kapsayıcılık" eğitimine 236 kişi katılım sağlamıştır. Eğitim Kataloğunda yer alan ve 2 saat süreli Çeşitlilik ve Kapsayıcılık eğitimine 13 kişi katılım sağlamıştır. Çeşitlilik ve kapsayıcılık konusu gelecek dönemlerde "Kariyerime Başlarken" eğitimlerine de dâhil edilecektir.

Yönetim ve Liderlik Gelişim Programları kapsamında, "Profesyonel Hayatta Kadın Olmak", "Eşitlikçi Bir Dil Yaratmak", "Ataerkil Yanılgılar" başlıklarında konferanslar gerçekleştirilmiştir. İnsan Kaynakları Yönetimi ve Yetenek Yönetimi Bölümleri çalışanlarına özel "Çeşitlilik Yönetimi" eğitimi organize edilmiştir. Konferans ve eğitimlere 221 erkek, 644 kadın olmak üzere 865 çalışan katılmış olup toplam 1.757 kişi*saat eğitim verilmiştir. Eğitimler sonunda düzenlenen ankette etki oranı %92,96 olarak belirlenmiştir.

İş Bankası, Birleşmiş Milletler Kadın Biriminin her yıl 25 Kasım-10 Aralık tarihlerinde gerçekleştirdiği "Toplumsal Cinsiyete Dayalı Şiddetle Mücadele" kampanyasına İş Kulelerini turuncu ışıkla aydınlatarak katılmıştır.

Toplumsal cinsiyet eşitliği, İş Bankası'nın iletişim çalışmaları kapsamında da hassasiyetle takip edilen bir unsurdur. Bu kapsamda iletişim faaliyetlerinde,

- Kadın dış ses kullanımı yapılmasına dikkat edilmektedir.
- Kadınlara biçilen rol hassasiyetle yönetilmekte ve kadınların toplumun en önemli değerlerinden biri olduğunu yansıtan görseller kullanılmaktadır.
- Kullanılan oyuncuların kadın-erkek dengesi gözetilmektedir.
- Kullanılan metinler (senaryo, sosyal medya paylaşımı vb.) toplumsal cinsiyet eşitliği dikkate alınarak hazırlanmaktadır.

Birleşmiş Milletler Kadının Güçlenmesi Prensipleri (WEPs-Womens Empowerment Principles)

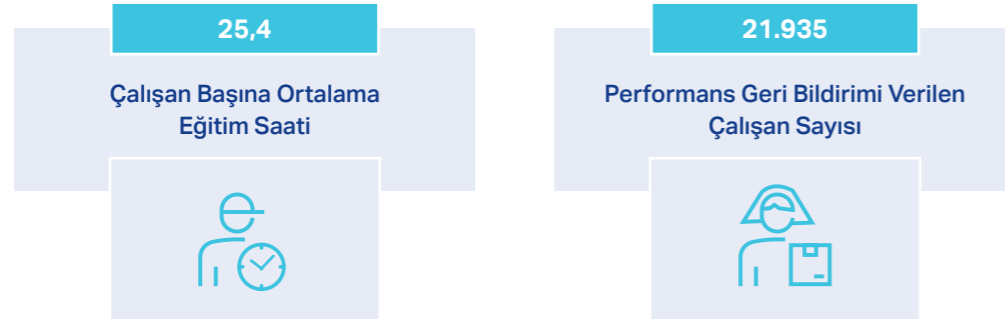
İş Bankası, sürdürülebilir kalkınmanın kadın işletmelerinin ekonomiye katılımının ve kadın iş gücünün artırılması ile gerçekleşeceğine inanmakta ve bu doğrultuda çalışmaktadır. Kuruluşundan bu yana, kadın çalışanlarına yönelik olarak daima çağın çok ötesinde eşitlikçi bir yaklaşım sergileyen İş Bankası, WEPs imzacısı olarak bu yaklaşımını pekiştirmiştir.

WEPs, kadınların tüm sektörlerde ve her düzeyde, ekonomik yaşamın içinde yer alabilmelerini sağlamak amacıyla güçlenmesini hedefleyen özel sektörün bu alandaki en önemli girişimlerinden biri olarak kabul edilen bir platformdur. BM Küresel İlkeler Sözleşmesi ve BM Toplumsal Cinsiyet Eşitliği ve Kadının Güçlenmesi Birimi Ortaklığında oluşturulan WEPs, kurumsal şirketler için bir yol haritası niteliğindedir.

Özel sektörü toplumsal cinsiyet eşitliğine yönelik çalışmalarını güçlendirmeye, kadınların iş hayatında desteklenmesine yönelik politika ve programlar geliştirmeye teşvik eden Birleşmiş Milletler Kadının Güçlenmesi Prensipleri'ni (WEPs) benimseyen bir kurum olarak İş Bankası, kadınların iş yerinde ve iş dünyasında hak ettikleri yeri edinmesinde önemli bir rol üstlenmektedir.

Yetenek Yönetimi

İş Bankası, insan sermayesine yatırımı sürekli kılan bir anlayışa sahiptir. Bu doğrultuda, çalışanlarına kariyerleri boyunca yeteneklerinin geliştirilmesine yönelik olanaklar sunmakta ve geleceğin yetkinliklerinin kazandırılmasını öncelikli bir strateji olarak kabul etmektedir. Çalışanların sürekli gelişimini destekleyen yetenek yönetim anlayışı, İş Bankası'nın sürdürülebilir değer yaratan "Geleceğin Bankası Olma" vizyonuna katkı sağlamaktadır. İş Bankası, çalışanlarına eğitim ve gelişim programlarını sunarken fırsat eşitliği ilkesi çerçevesinde hareket etmektedir.



İş Bankası yöneticileri, Banka içerisinden yetiştirilmektedir. Tüm çalışanlar performansları doğrultusunda yöneticilik pozisyonlarına yükselme olanağına sahiptir. Bu gelenek sayesinde Banka'nın insan kaynağına yaptığı yatırım korunmakta ve gelecek nesillere aktarılmaktadır. Yöneticilerini organizasyon içerisinden yetiştiren bir kurum olmasının gereği olarak İş Bankası'nda Performans Yönetim Sistemi'nin kapsamı geniş tutulmaktadır. Değerlendirme neticesinde çalışanların kariyer gelişimlerine yönelik aksiyonlar alınmasının yanı sıra mesleki gelişimlerine yönelik geri bildirim ve eğitim desteği de sağlanmaktadır.

“

Banka'nın üst ve orta yönetim kadrosunda da %45 düzeyinde kadın yönetici görev almaktadır. Banka 2021 yılı Mart ayında Yönetim Kurulu kararı ile Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Politikası'nı yürürlüğe almıştır.

”

İş Bankası, Uygulamacı Eğitimci ve Eğitim Gönüllüleri uygulamalarıyla çalışanlar arası bilgi ve deneyim paylaşımını desteklemektedir. Bu eğitimler kapsamında bankacılık alanında teknik bilgi ve uygulama bilgisine sahip çalışanların, bilgi, birikim ve yeteneklerini tüm çalışanlarla paylaşmasına olanak sağlanmaktadır. Deneyim paylaşımı oturumlarıyla şube müdürü gibi yönetsel rollerdeki çalışanlar deneyimlerini aktarmaktadırlar. 2020 yılında 300'e yakın İş Bankası çalışanı Uygulamacı Eğitimci olarak görev almış ve 3.800 saatin üzerinde aktarımda bulunmuştur.

İş Bankası çalışanları ihtiyaç ve tercihleri doğrultusunda, Eğitim Kataloğunda sunulan çeşitli eğitimlerden faydalanırken, Kule sohbetleri ve TUTOM sohbetleri markalarıyla sunulan farklı konulardaki seminerlere katılabilmektedir. Eğitim Kataloğu kapsamında 2020 yılında mesleki gelişim, dijitalleşme, kişisel gelişim ve liderlik alanlarında toplam 33 başlıkta düzenlenen eğitimlere 2.300'ün üzerinde çalışan katılmıştır. Çalışanların yasa ve mevzuat gereği alması gereken sertifikalar için Sermaye Piyasası Lisanslama Sınavına Hazırlık Eğitimi, İlk Yardım Sertifikası Eğitimi gibi çeşitli eğitimlere katılmaları sağlanarak mesleki ve kişisel gelişimlerine katkıda bulunmaktadır.



Banka'da kariyerine yeni başlayan çalışanlar için işe uyum programı çerçevesinde Kariyerime Başlarken Eğitimleri düzenlenmektedir. Bilgi Teknolojileri iş ailesine yönelik düzenlenen Kariyerime Başlarken Eğitimi'nin devamında veri uzmanı rolü üstlenecek çalışanlar Veri Uzmanı Yetiştirme Programı'na katılmaktadır. Veri Uzmanı Yetiştirme Programı, Veri Yönetimi Bölümünde görev almaya başlayan çalışanların veriyi anlamlı bilgiye ve değere dönüştürme çalışmalarında gerekli araç ve süreçlere ilişkin bilgi ve becerilerini desteklemeye yönelik bir programdır. Yöneticiliğe yükselen çalışanların, yeni rollerin gerektirdiği yetkinlik ve bilgi ihtiyaçlarını desteklemek amacıyla tasarlanmış eğitim programlarına katılmaları sağlanmaktadır.

Yetenek Yönetimi Programları

Yetenek yönetimi faaliyetlerinin, dijitalleşme ile ortaya çıkan yeni yetkinlik ihtiyaçlarının karşılanması ve çalışanlara geleceğin yetkinliklerinin kazandırılmasına yönelik olarak yürütülmesi İş Bankası'nın öncelikli hedefleri arasındadır. Yetenek yönetim programları bu doğrultuda oluşturulmaktadır.

Çalışanların farklı rol ve kademelerde kişisel ve mesleki gelişimleri, Satış Akademisi, İnovasyon Akademisi, Pazarlama Akademisi, Veri Analitiği ve Yapay Zekâ Akademisi gibi çeşitli akademi programları ile sürekli olarak desteklenmektedir.

Çevik Akademi

Çevik dönüşüm çalışmaları kapsamında faaliyetlerine başlayan takımların adaptasyonunu ve gelişimini desteklemek amacıyla rol bazlı öğrenme yolculukları tasarlanmıştır. Çevik çalışma prensiplerine dayalı teknik eğitimlerin yanı sıra, rollerin ihtiyaçlarına özel yapılandırılan yetkinlik gelişimi programlarına uzanan eğitimler Çevik Akademi çatısı altında toplanmıştır.

Veri Analitiği Akademisi

Veri Analitiği Akademisi, çalışanları veriyi doğru analiz etmeleri, anlamlı çıktılara dönüştürmeleri ve doğru bir şekilde aktarabilmeleri yönünde desteklemektedir.

Yapay Zekâ Akademisi

Yapay Zekâ Akademisi, Veri Analitiği Akademisi'ni bütünleyecek şekilde tasarlanmıştır. Müşteri analitiği ve yapay zekâ alanında görevli Banka çalışanlarının büyük veri üzerinde yapay öğrenme destekli çözüm ve karar destek sistemleri tasarlayabilecek şekilde bilgi ve becerilerini desteklemeye yönelik bir programdır.

İnovasyon Akademisi

Banka'nın değer yaratan teknoloji ve inovasyon öncülüğü hedefine paralel olarak, inovasyon sürecini birlikte yönetmeleri beklenen karar alıcıların benzer bilgi seviyesine ulaşmasını sağlamak amacıyla yürütülmektedir.

Pazarlama Akademisi

Pazarlama iş ailesinde görev yapan yöneticiler ve yönetici adaylarına yönelik düzenlenen Pazarlama Akademisi ile Banka stratejisinin önemli bir bileşeni olarak modern pazarlama bilgisinin, teknik ve yöntemlerinin tanıtılması ayrıca Banka yönetici kadrosunda pazarlama yaklaşımının tazelenmesi amaçlanmaktadır.

“

Yetenek yönetimi faaliyetlerinin, dijitalleşme ile ortaya çıkan yeni yetkinlik ihtiyaçlarının karşılanması ve çalışanlara geleceğin yetkinliklerinin kazandırılmasına yönelik olarak yürütülmesi İş Bankası'nın öncelikli hedefleri arasındadır.

”

Yönetici Gelişim Programları

İş Bankası'nın "kapsayıcı ve katılımcı bir yaklaşımla sürdürülebilir değer yaratan geleceğin bankası olma" vizyonunu destekleyecek gelişim odaklı liderlik kültürünün yaygınlaştırılması amacıyla farklı kademelerdeki yöneticiler için yönetim ve liderlik gelişimi programları yürütülmektedir.

Şube Müdürleri Gelişim Programı

2010 yılından bu yana yürütülen Şube Müdürleri Gelişim Programı yeni Şube Müdürlerinin kariyer gelişimini destekleyecek, yeni görev tanımlarının gerektirdiği iş ve süreçlere hazırlayan, "Denetim ve Yönetim" ile "Kredi Tahsis ve Takibi" başlıklı iki bölümden oluşmaktadır. Program kapsamında teknik eğitimlerin yanında, katılımcıların yeni görevlerinde karşılaşılabilecekleri durumlar konusunda deneyimli Şube Müdürleri ile bir araya gelerek fikir alışverişinde buldukları "Deneyim Paylaşımı" oturumları da bulunmaktadır.

Dijital dönüşüme liderlik eden Şube Müdürlerinin bankacılık alanındaki bilgilerini artırmak, dijitalleşen dünyada değişen müşteri deneyimi sürecini daha etkin yönetmelerine destek olmak ve liderlik becerilerini pekiştirmek amacıyla her yıl Şube Müdürleri Eğitim Kataloğu hazırlanmaktadır. Katalogda dijitalleşme, ilişki yönetimi ve ekip yönetimi temalarına odaklanan eğitimlerin yanı sıra teknik bankacılık konularının aktarıldığı eğitimler de yer almaktadır.

II. Müdür Gelişim Programı

II. Müdürlüğe yükselerek Şube Müdürü adayı olarak görev yapan çalışanların yöneticilik rollerine hazırlanmaları için farklı gelişim yaklaşımları bir arada kullanılarak tasarlanan II. Müdür Gelişim Programı, 18 aya yayılmış ve süreklilik arz eden bir yapıda yürütülmektedir. Program kapsamında sınıf içi eğitimlere ilave olarak tahsis, satış ve krediler takip bölge teşkilatlarında stajlar ile koçluk eğitimleri düzenlenmektedir.

Stratejik Etkin Yönetim Programı

Müdür Yardımcısı unvanında görev yapan yöneticilerin yönetsel yetkinliklerin ve stratejik banka yönetimi konusundaki bilgilerinin desteklenmesi amacıyla Stratejik Etkin Yönetim Programı yürütülmektedir. Programda, yöneticilikte değişen dinamikler, geliştiren yönetici olma, çevik liderlik, farklılıkları ve belirsizlikleri yönetme, ortak akıl ve iş birliğinin önemi konularını içeren yönetim becerileri modülleri yer almaktadır.

Gelecek İçin Yönetici Gelişimi Programı

Yönetici adayı olarak görev yapan II. Müdür ve Sınıflı Uzman çalışanların aday oldukları yöneticilik rollerine hazırlanmalarına destek olacak şekilde gelişim merkezi uygulamaları ve geri bildirim oturumları ile başlayan ve modüler yapıda zamana yaygın yürütülen bir gelişim programı olarak tasarlanmıştır. Gelecek için Yönetim Gelişimi Programı etkin iletişim, ekip yönetimi ve problem çözme-karar alma olmak üzere temelde 3 alana odaklanmaktadır.

Gelecek için Yönetim Gelişimi Programı kapsamındaki Gelişim Merkezi uygulaması ve II. Müdür Gelişim Programından başlayarak Şube Müdürü Gelişim Programına uzanan Şube Müdürlüğü Öğrenme Yolculuğu uygulaması Brandon Hall Human Capital Management (HCM) Excellence 2020 Ödülleri'nde iki altın ödüle layık görülmüştür.

BT Gelişim Programı

BT Gelişim Programı ile Bilgi Teknolojileri ve Veri Yönetimi Bölümünde görev yapan yöneticiler ve yönetici adayları yönetsel alanlarda desteklenmektedir. Program kapsamında, kritik rolleri yürüten veya bu rollere aday olan çalışanlar tespit edilmekte ve teknik ve yönetsel alanlarda desteklenmeleri sağlanmaktadır.

Liderlik Gelişimi Programı

Bölüm Müdürlerinin katılımı ile ESMT (European School of Management and Technology GmbH) ile yapılan iş birliği kapsamında İş Bankası'na özel olarak tasarlanan ve modüler yapıda yürütülen program iki modülden oluşmaktadır. İlk modülde bireysel ve ekip olarak karar alma süreci, yüksek performans gösteren ekipler oluşturma, stratejik networklerden faydalanma, lider olarak kendini tanıma ve bireysel farkındalığın artırılması konuları üzerinde durulmaktadır. İkinci modül ise değişimi anlama ve değişime liderlik etme, paydaş yönetimi ve motivasyon temaları üzerine yoğunlaşmaktadır.

Yönetim Gelişimi Programı

Bölge Müdürleri, Şube Müdürleri ve Genel Müdürlük Bölümlerinde görevli yöneticilerin katılımı ile modüler bir yapıda yürütülmekte olan program ile farklı gelişim yaklaşımları bir arada kullanılarak ve katılımcılara kişiselleştirilmiş bir öğrenme yolculuğu sunulmaktadır. Liderliğin Esasları teması ile başlayan programın devamında Stratejik Banka Yönetimi, İkona Sanatı, İş Dünyasının Dijital Dönüşümü ve Değişim Yönetimi, Dijitalleşen Dünyada Değişen Müşteri Deneyimi, Gelecek Trendleri ve Teknolojileri, Yöneticiler için Veri Analitiği, Dijital Dönüşüm, İnovasyon ve Kurum İçi Girişimcilik konularına odaklanılmaktadır.

GİF - Genç Profesyoneller Programı

Global İlişkiler Forumu (GİF), üyelerini ve ilgili kişileri, uluslararası ve global ilişkiler alanındaki konuları sorgulayıp, tartışabilecekleri bir platformda buluşturmayı amaçlayan bağımsız bir dernektir. GİF Genç Profesyoneller Programı ise, farklı şirket ve kuruluşlardan yöneticilerin katılımı ile yürütülmekte, gündemli toplantılar ve sunumlarla devam eden program yaklaşık 2 yıl içerisinde tamamlanmaktadır. İş Bankası'ndan programa her yıl yönetici kademesinden bir kişi katılmaktadır.

Genç Profesyoneller Gelişim Programı

İş Bankası çalışanları YenibirliDer Derneği tarafından yürütülen Genç Profesyoneller Gelişim Programı'na katılmaktadır. Program kapsamında, farklı şirketlerden katılımcıların, Boğaziçi Üniversitesi akademisyenlerinin hazırladığı farklı konu başlıklarındaki sınıf içi eğitimlere katılmasına imkân tanınmaktadır. Derneğe gönüllü olarak katkı sağlayan yöneticilerden koçluk ve mentorluk hizmeti alınmakta, düzenlenen network buluşmalarına iştirak edilebilmektedir.

Dijital Dönüşüm Kapsamında Düzenlenen Eğitimler

Dijital Dönüşüm Programı ile hayata geçirilen yeni çalışma modelinin gerektirdiği yetkinlikleri geliştirmek üzere karma şubelerde görev yapan rollere özel tasarlanan eğitimler kapsamında 2020 yılında 13.000'den fazla çalışan 54.000 saatin üzerinde eğitim almıştır. Şube çalışanlarının yanı sıra doğrudan satış ekiplerinin satış yetkinlikleri ve teknik konu bilgilerinin desteklenmesi amacıyla farklı başlıklarda eğitimler düzenlenmiş, bireysel, ticari ve tarım doğrudan satış ekiplerindeki 750'den fazla çalışanın 4.500 saatin üzerinde eğitim alması sağlanmıştır.

Dijital Öğrenme Kaynakları

Yetenek Yönetimi Bölümü bünyesinde, İş Bankası çalışanlarına dünya standartlarında, yenilikçi ve modern eğitim araçları sunulabilmesi adına çalışmalar yürütülmektedir. İş Bankası, çalışanlarına sunduğu eğitim olanaklarını çeşitlendirirken sürekli gelişim olanağı sunan yenilikçi öğrenme uygulamaları ile dijital eğitim sürelerini de artırmayı hedeflemektedir. Banka'nın her kulvardaki yönetici ve yönetici adaylarının kullanımı için dijital kaynaklar hazırlanmış ve tüm çalışanların erişimine açık olan gelişim platformu Öğrenme Dünyası internet sayfasında kullanıma sunulmuştur.

Şube Müdürü El Kitabı

Şube Müdürlerinin görev, yetki ve sorumlulukları ile ilgili olarak farklı mevzuat kaynakları ve dokümanlarda yer alan düzenlemelerin bir araya getirildiği, ihtiyaç duyulabilecek bilgilere kısa sürede ulaşılmasını sağlayan dijital bir kaynaktır.

Stratejik Şube Yönetimi Kitabı

Şube Müdürlerinin görevlerinin yürütülmesine rehberlik etmek amacıyla hazırlanan bir diğer dijital kaynak da Stratejik Şube Yönetimi Kitabı'dır. Kitap, banka stratejisi ve bu strateji içinde şubelerin rolü, kârı oluşturan bileşenler, müşteri ilişkileri ve çalışan yönetimi, şube performansının izlenmesi, değerlendirilmesi ve iyileştirilmesiyle ilgili yardımcı olabilecek ekran uygulamalarını kapsamaktadır.

Bankacılık Terimleri Sözlüğü

Bankacılık Terimleri Sözlüğü, bankacılık ve ilgili diğer alanlara ilişkin kavram ve terimler hakkında çalışanların bilgilendirilmesi, kurum içi toplantı ve yazışmalarda ortak bir dil kullanımının sağlanması amaçlarıyla oluşturulan bir başvuru kaynağı niteliğindedir.

Öğrenme Dünyası

İş Bankası çalışanları, dijital öğrenme platformu "Öğrenme Dünyası" üzerinden e-egitim, video, oyun gibi çeşitli öğrenme araçlarına tek platformdan diledikleri zaman ulaşabilmektedir. Öğrenme Dünyası, Dijital Dönüşüm Programı kapsamında hayata geçirilen yeni uygulama ve ürünlerin sahada etkin kullanımını desteklemek amacıyla tasarlanmış eğitimleri kapsamaktadır. Çalışanların dijital kavramlarla ilgili farkındalıklarını ve bilgi düzeylerini artırmak amacıyla bankacılık sektörünün de geleceğini etkileyecek 20 kavramın açıklandığı Dijital Kültür videoları Öğrenme Dünyası üzerinden çalışanlara sunulmaktadır.

2020 yılında çalışanlara dijital ortamlarda 133 farklı eğitim sunulmuş ve toplam 215.948 saat e-egitim tamamlanmıştır. Kurumsal video eğitim platformu İşTube üzerinden sunulan videoların sayısı 272'ye ulaşmıştır. 2020 yılında eğitim videoları 20.618 kez izlenmiştir.

Müşteri deneyiminde iletişimin rolünün önemine değinen ve bir eğitim aracı olarak ilk kez, çalışanların video içerikle etkileşime geçebildiği, farklı tercihlerde bulunarak değişik senaryoları deneyimleyebildiği "Müşteri Deneyiminde İletişimin Gücü" e-egitimi 2020 yılında çalışanların kullanımına sunulmuştur.

Uluslararası alanda ödüller alan öğrenme oyunu İşGame'in 2. döneminde 2.251 çalışan tarafından oyuna toplam 669.317 kez giriş yapılmış ve oyun içerisinde yer alan teknik konu ve uzmanlık alanlarında toplam 5.498.778 soru cevaplanmıştır. İşGame'in üçüncü dönemi için çalışmalar başlatılmış olup, 2021 yılında çalışanların kullanımına sunulması hedeflenmektedir.

Sanal gerçeklik teknolojisi temelli "İş'te Gerçeklik" uygulaması 2020 yılında çalışanlara sunulan bir diğer dijital öğrenme aracı olmuştur.

Öğrenen odaklı bir yaklaşım ile çalışanların eğitimlere çok daha kolay ulaşabilecekleri, yapay zekâ temelli öneri sistemi ile son derece kişiselleştirilmiş içeriklerin sunulacağı "Yeni Dijital Öğrenme Altyapısı" projesi çalışmaları 2020 yılında da devam etmiştir. Çalışanlara sunulan sürekli gelişim olanaklarını bir adım daha ileri taşımayı hedefleyen projenin 2021 yılında hayata geçirilmesi planlanmaktadır.

“**İş Bankası çalışanları, dijital öğrenme platformu "Öğrenme Dünyası" üzerinden e-egitim, video, oyun gibi çeşitli öğrenme araçlarına tek platformdan diledikleri zaman ulaşabilmektedir.**

”

Uluslararası Eğitim Programları

Harvard Business School - Advanced Management Program

Harvard Business School (HBS) tarafından her yıl düzenlenen ve okulun "flagship" programı olarak anılan Advanced Management Program (AMP) isimli eğitim programına her yıl bir Şube veya Bölüm Müdürü kademesinden katılım sağlanmaktadır. Program yaklaşık 6 aya yaygın olarak HBS Boston Kampüsünde gerçekleştirilen eğitimlerden ve çevrim içi modüllerden oluşmaktadır.

Institute of International Finance (IIF) - Future Leaders

IIF Future Leaders Group dünyanın farklı bölgelerinden finans alanında görev yapan farklı deneyim ve geçmişe sahip genç liderleri yılda 2 defa bir araya getiren bir programdır. Programın amacı, katılımcıların finans sektörünün geleceği üzerine düşüncelerini, tartışmalarını sağlamak, bir yandan da farklı deneyimlere sahip ve farklı kültürlerden gelen katılımcıların birbirlerinden öğrenebilecekleri bir ortam yaratmaktır. Programa İş Bankası'ndan her yıl bir yönetici katılmaktadır.





SORUMLU OPERASYONLAR



SEZGİN YILMAZ



Geleceğin Operasyonları

Kurulduğu günden bu yana toplumsal sorumluluk bilinciyle hareket eden ve gelecek nesillere yaşanabilir bir dünya bırakma misyonu üstlenen Bankamız, olumsuz çevresel ve sosyal etkileri asgari düzeye indirme, olumlu etkileri ise azami ölçülere yükseltme gayreti içinde olmuştur. Bu anlamda, tedarikçilerimizin çevresel ve sosyal konularla ilgili sorumlu faaliyetlerini desteklemeye devam ediyoruz. Tedarikçi seçimlerimizde sürdürülebilirlik kriterlerini dikkate almaya, bu sayede sürdürülebilirlik alanında tedarikçileri teşvik etmeye ve konunun yalnızca Bankamız faaliyetlerinde değil, aynı zamanda iş ortaklarımız nezdinde de içselleştirilmesine çalışıyoruz. Orta vadede ise, global düzeyde sürdürülebilirlik raporlama kriterlerine uymaya gayret gösteren iş ortaklarımızın sürdürülebilirlik dönüşümüne katkı sağlamayı hedefliyoruz. İlaveten, yerel/küçük-orta ölçekli iş ortaklarımızla ise sürdürülebilirliği odağımıza alan yaklaşımımız ile ürün tedarik ederek, paydaşlarımızın çevresel ve sosyal konularla ilgili sorumlu faaliyet göstermelerini teşvik etmeyi planlıyoruz.

Bankamız, iş ortaklarımızdan temin edilen ürün ve hizmetin tedariki aşamasında yaptığı sorumlu tercihlerle, sürdürülebilirlik anlamında bir domino etkisi yaratarak sorumlu olduğu alanlarda, müşterilerimiz nezdinde ve bilhassa tedarikçi firmalarımızın süreçlerinde, özetle tüm paydaşlarımız için değer yaratmaya devam edecektir.



Sorumlu Operasyonlar



İş Bankası ikinci yüzyılına hazırlanırken operasyonlarının olumsuz etkilerini asgari seviyelerde tutmak ve sahip olduğu çalışma standartlarını tedarik zincirinde yaygınlaştırmak için proje ve uygulamalarına ara vermeden devam etmektedir.

Öncelikli Konu

Sorumlu Tedarik
Banka'nın Çevresel Ayak İzi

İlgili Sermaye Ögesi

Doğal Sermaye
Sosyal İlişkisel Sermaye

Riskler

- Tedarik zincirinde oluşabilecek olumsuz olaylar nedeniyle yaşanabilecek itibar kaybı
- Tedarik zincirindeki aksaklıklar nedeniyle meydana gelebilecek operasyonel riskler
- Artan enerji maliyetleri nedeniyle yükselen operasyonel giderler

Fırsatlar

- Etkin tedarik zinciri yönetimiyle verimlilik sağlayacak iş birliklerine imza atmak
- Enerji verimliliği, su tüketiminin azaltılması ve kâğıtsız bankacılık uygulamaları ile düşen operasyonel giderler

2020 Hedefleri	2020 Gerçekleşmeleri	2021 ve Sonrası Hedefleri
Tedarik zincirini çevresel ve sosyal kriterleri gözeterek geliştirmek ve operasyonlarından kaynaklanan çevresel ayak izini azaltmak	2020 yılında alımı yapılan koliler tamamen geri dönüştürülebilir malzemeden üretilmiştir. ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi çalışmaları kapsamında, 2020 yılında 440 şube ve Bölge Müdürlüğü binası ile ATOM ve Atlas Veri Merkezine atık kutusu üniteleri alımı yapılmıştır. 2020 yılında Genel Müdürlük binalarına ve şube müdürlerine alınan çalışma koltukları, 95% oranında geri dönüştürülmüş malzemeden üretilmiştir. Çevik ofislere alınan halılar ise karbon nötr özelliğe sahiptir.	İş Bankası, sera gazı emisyon azaltım hedefleri kapsamında Uluslararası GHG Protokolü'ne uygun olarak hesaplanan Kapsam-1 ve Kapsam-2 emisyonları toplamının 2025 yılına kadar %38, 2030 yılına kadar %65 oranında azaltılması, 2035 yılına kadar sıfırlanarak 2035 yılı itibarıyla faaliyetlerin karbon-nötr olarak yürütülmesini hedeflemektedir. Ayrıca, Banka sera gazı emisyon azaltım hedefleri doğrultusunda serbest tüketici kapsamındaki elektrik tüketiminin 2025 yılı itibarıyla en az %50'sinin, 2030 yılı itibarıyla ise %100'ünün temiz enerji kaynaklarından karşılanmasını hedeflemektedir. Bu hedefler doğrultusunda, 2020 yılında gerçekleştirilen ihale ile 2021 yılı serbest tüketici kapsamındaki (toplam tüketimin %75'i) elektrik sarfiyatının tamamı için yenilenebilir enerji kaynakları tercih edilmiştir.
Yerel tedarikçi oranını %98 olarak korunması	% 97	Yerel tedarikçi oranının %98 oranında korunması hedeflenmektedir.
Banka'nın tüm lokasyonlarını kapsayacak şekilde ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi sertifikasının alınması, bu kapsamda 2020 yılı içinde yaklaşık 400 lokasyonun sertifikasyon sürecinin tamamlanması	Tamamlanmıştır.	2021 yılı içinde yaklaşık 400 lokasyonun daha sertifika sürecinin tamamlanması, 2022 yıl sonunda ise Banka'nın tüm faaliyet ve hizmet noktaları için ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi sertifikasının alınmış olması hedeflenmektedir. Devam eden yıllarda da sertifikanın bütün lokasyonları kapsayacak şekilde korunması için çalışmalara devam edilecektir.
Dijitalleşen süreçler sayesinde 2020-2022 döneminde toplam kâğıt tüketimindeki azalmanın 500 milyon sayfayı aşması	71,2 milyon	Dijitalleşen süreçler sayesinde 2021-2023 döneminde toplam kâğıt tüketimindeki azalmanın 185 milyon sayfa olması öngörülmektedir.
2020 yılında dijitalleşen süreçlerle kâğıt tüketiminde 130 milyon sayfa azalma	71,2 milyon	2021 yılında dijitalleşen süreçler ile kâğıt tüketiminde 2020 yılı baz alındığında 34,8 milyon sayfa azalış hedeflenmektedir.
Olumsuz çevresel etkinin azaltılmasına yönelik çalışmaların sürdürülmesi	İş Bankası'nın tüm operasyonlarında yapılan tadilatlarda olumsuz çevresel etkinin azaltılması gözetilerek ilerlenmiştir.	2021 ve sonrasında olumsuz çevresel etkilerin azaltılması amacıyla, <ul style="list-style-type: none"> • şubelerin tüm lavabo bataryalarında su tasarruflu perlatör takılarak su tüketiminin azaltılması, • aydınlatma armatürlerinin LED olarak değişimine devam edilerek enerji tasarrufu sağlanması, • eski tip klimaların daha yüksek verimliliğe sahip yeni nesil klimalarla değişimine devam edilmesi hedeflenmektedir. <p>2021 yılında Banka'nın faaliyetleri kapsamında oluşan sera gazı emisyonunun bir önceki yıla göre %25 azaltılması hedeflenmiş olup gelecek yıllarda bu miktarın korunması planlanmaktadır.</p>

Ana Performans Göstergeleri

Çevresel Etki

	2018	2019	2020	Değişim
Sera Gazı Emisyonları (ton CO₂-eşdeğer)				
Kapsam 1	20.472	21.789	20.629	-%5,3
Kapsam 2	68.599	71.781	57.193	-%20,3
Kapsam 3	10.563	8.727	7.779	-%10,9
Toplam (Kapsam 1+Kapsam 2)	89.071	93.570	77.822	-%16,8
Enerji Tüketimi				
Toplam Elektrik Tüketimi (kWh)	127.989.080	132.501.362	119.911.679	
Toplam Doğalgaz Tüketimi (m ³)	4.126.643	3.879.943	4.178.163	
Fueloil Tüketimi (lt)	8.000	6.400	14.710	
Kömür Tüketimi (kg)	170.586	78.713	77.606	
Motorin Tüketimi (lt)	417.479	351.180	320.068	
Toplam Enerji Tüketimi (Gj)	756.517	670.254	588.942	
Su Tüketimi (m³)				
Toplam Su Tüketimi	371.244	345.389	282.477	
Şebeke Suyu (Mavi)	365.424	335.964	278.890	
Atık Su (Gri)	0	0	278.890	
Kaynak Suyu (Yeşil)	5.820	9.425	3.588	
Geri Kazanılan ve Tekrar Kullanılan Su Miktarı	5.820	9.425	3.588	
Araç Yakıt Tüketimleri (lt)				
Şirket Araçları Yakıt Tüketimi (Motorin)	2.718.367	4.012.798	3.639.660	
Şirket Araçları Yakıt Tüketimi (Benzin)	15.335	11.982	7.592	
Personel Servisleri ile Tüketilen Yakıt (Motorin)	562.655	541.627	535.390	
Şahsi Araçlarla Yapılan İş Seyahatleri (Dizel)	-	-	36.685	
Şahsi Araçlarla Yapılan İş Seyahatleri (Benzin)	-	-	42.740	
Şahsi Araçlarla Yapılan İş Seyahatleri (LPG)	-	-	22.259	
Kâğıt Tüketimi (ton)	808	679	643	
Atık Miktarları (ton)				
Geri Dönüştürülen Tehlikeli Atıklar	13	5	7	
Geri Dönüştürülen Tehlikesiz Atıklar (cam, plastik, metal)	29	41	25	
Geri dönüştürülen Kâğıt	200	129	94	
Elektronik Atık	16	30	37	
Emisyon Yoğunlukları				
Çalışan başına emisyon (tCO ₂ e/çalışan sayısı)	4,4	4,3	3,4	
Konsolide aktif büyüklüğüne göre emisyon (tCO ₂ e/milyon TL)	0,2	0,2	0,1	
Konsolide net kâra göre emisyon (tCO ₂ e/milyon TL)	14,94	17,02	10,0	

Sorumlu Tedarik

	2019	2020
Toplam Tedarikçi Sayısı	2.604	2.744
Yerel Tedarikçi Sayısı	2.554	2.673
Yerel Tedarikçi Oranı (%)	98,08	97,41
Yerel Tedarikçiden Satın Alma Oranı (%)	81	92

Sorumlu Tedarik

İş Bankası, en iyi uygulama ve ürün örneklerinden faydalanarak sürdürülebilirlik konusunda öncü olabilmek için tedarikçileriyle iş birliği yapma amacındadır. Bu doğrultuda finansal bakımdan güçlü, operasyonel bakımdan çevreci, üretim kalitesi ve sürekliliği bakımından güvenilir bir tedarik zinciri ile sürdürülebilir iş başarısını yakalamak üzere çalışılmaktadır.

İş Bankası etik bankacılık anlayışı doğrultusunda, BM Küresel İnkeler Sözleşmesi ve İş Bankası İnsan Hakları ve İnsan Kaynakları Politikası referans alınarak oluşturulan Tedarikçi Yönetim İlkeleri, mal ve hizmet alımlarındaki ana ilke ve esasları belirlemektedir. Banka'nın kurumsal internet sitesinde de yer alan Tedarikçi Yönetimi İlkeleri satın alma süreçlerindeki temel platform olan ve tüm İş Bankası tedarikçileri tarafından aktif olarak kullanılan "İş'te Marketim" uygulamasının giriş sayfasında da yayımlanmaktadır. Aynı platformda erişilebilir olan ve yine giriş sayfasında yer alan İş Bankası Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası, Hediye ve Ağırlama Politikası ve Etik İlkeler kapsamında tüm tedarikçilerden bu ilke ve politikalara uyumlu hareket etme konusunda gereken özeni göstermeleri ve söz konusu ilkelere aykırılık teşkil edecek davranışlardan kaçınmaları beklenmektedir.



[Tedarikçi Yönetimi İlkeleri'ne https://www.isbank.com.tr/bankamizi-taniyin/Documents/surdurulebilirlik/tedarikciyonetimilkeleri.pdf adresinden ulaşabilirsiniz.](https://www.isbank.com.tr/bankamizi-taniyin/Documents/surdurulebilirlik/tedarikciyonetimilkeleri.pdf)

İş Bankası, Sürdürülebilirlik Politikası gereği tedarikçilerden kaynaklanan olumsuz çevresel ve sosyal etkileri asgari düzeye indirmeye, olumlu etkileri ise azami ölçülere artırmaya gayret eder. Banka, bu kapsamda tedarikçi seçimlerinde, çevresel ve sosyal risklere dayalı kriterleri gözetmektedir. Ayrıca, satın alınacak mal ve/veya hizmetin çevresel etkilerinin dikkate alınması gerektiği Satın Alma Politikası kapsamında da düzenlenmiş olup bu kapsamda da çevresel etkiler değerlendirilmekte ve gerekli tedbirler alınmaktadır. Tedarikçi firmanın aktif bir çevre yönetim sistemine sahip olup olmadığı, Banka için gerçekleştirilen faaliyetlerde oluşan atıkların bertarafı ile ilgili yasal şartların sağlanıp sağlanmadığı, geri dönüşümlü malzeme kullanılıp kullanılmadığı, çevresel acil durumların yaşanma sıklığı gibi kriterler değerlendirilmektedir. Çevresel etkisi yüksek alımlarda tedarikçilerden konu ile ilgili gerekli belgeleri sunması beklenmektedir. Maliyet avantajına bakılmaksızın, gerekli belgeleri sunamayan tedarikçilerden alım yapılmamaktadır.

İş Bankası örgütlenme ve toplu sözleşme haklarına saygılıdır ve tedarikçi seçiminde bu konu hakkındaki hassasiyet göz önünde bulundurulmaktadır. Rüşvet ve yolsuzluk olaylarına karıştığı anlaşılan tedarikçilerden mal ve hizmet alımı durdurulmaktadır. Bunun yanı sıra, tedarikçiler için sistemsel olarak yasaklı/onaylı tedarikçi süreci işletilmektedir. Rüşvet ve yolsuzluk anlamında bir geri bildirim alınması halinde tedarikçi yasaklı olarak işaretlenmektedir. Raporlama döneminde tedarikçilere ilişkin olumsuz sosyal etki barındıran bir istihbarat bulunmamaktadır.

İş Bankası tedarik zinciri yönetiminde, tedarikçilerden;

- ▶ Kalite - lojistik performansının Banka'nın beklentilerini karşılmasını,
- ▶ Çevre ve etik kurallara uygun davranmasını,
- ▶ Gelişen ve değişen sektör koşullarına ayak uydurmasını,
- ▶ Üretim sürecinin çevreye olumsuz etkisini azaltmak için Banka ile iş birliği yaparak faaliyet planı yapmalarını,
- ▶ Üretim için gerekli hammadde ve malzemeleri satın alırken çevreye en az zarar veren hammadde ve malzemeler tercih etmelerini, bu hammadde ve malzemelerin üretim aşaması ve sonrasında taşınma sürecinde oluşabilecek çevresel etkileri en aza indirmeye çalışmalarını,
- ▶ Ürünlerin ambalajlanmasında çevreye en az zarar veren ambalajlamayı tercih etmelerini ve ambalaj malzemelerinden doğada daha kısa sürede kendi kendine çözünen ve çevre dostu olanları tercih etmelerini beklemektedir.

İş Bankası tedarikçilerini sürekli geliştirmeyi, organizasyonel mükemmeliyeti sağlamayı ve iş süreçlerini sürekli iyileştirmeyi ilke edinmiştir. Banka 2020 yılında da yerel tedarikçileri tercih ederek ülke ekonomisindeki etkisini artırmaya devam etmiştir. Bu anlayış doğrultusunda yerel tedarikçiler raporlama dönemi içerisinde toplam tedarikçilerin %97,4'ünü*, yerel tedarikçilerden yapılan satın almalar ise toplam satın almaların %92,4'ünü* oluşturmuştur.

(*) Oranların hesaplanmasında ticaret siciline kayıtlı olan ve Türkiye'de faaliyet gösteren firmalar yerel firma olarak kabul edilmiştir.

Çevresel Etki

İş Bankası, operasyonları doğrultusunda oluşan çevresel etkiyi asgari seviyelere düşürmek için birçok verimlilik ve iyileştirme projesini hayata geçirmektedir. Bu kapsamda Genel Müdürlük binaları ve şubelerindeki atık oluşumu, su ve enerji tüketimi ile karbon salımı gibi ana etki alanlarındaki farklı çevre göstergeleri takip edilmekle birlikte kâğıtsız bankacılık çalışmaları da ara vermeksizin devam etmektedir.

İklim değişikliği tüm dünyayı etkileyen en önemli gündem maddelerinden biri konumundadır. Bu alanda kurumların yarattığı etki ve sorunun çözümüne yönelik hayata geçirecekleri uygulamalar da bu riskin minimize edilmesinde büyük önem taşımaktadır. İş Bankası iklim değişikliğiyle mücadele konusunda üzerine düşen sorumluluğun farkındalığıyla iklim riskini risk kataloğuna eklemiş; sürdürülebilirliğin çevre boyutunun en önemli bileşenlerinden olan iklim değişikliğine ilişkin banka stratejisini oluşturmuştur.

İş Bankası iklim değişikliğiyle mücadele uygulamaları kapsamında uluslararası hesaplama standardı olan GHG Protokolüne uygun olarak hesaplanan Kapsam-1 ve

Karbon Saydamlık Projesi

İş Bankası, raporlama döneminde, 2019 yılında Karbon Saydamlık Projesi (CDP–Carbon Disclosure Project) kapsamında başladığı raporlama uygulamasına yönelik iyileştirme çalışmalarına odaklanarak CDP İklim Değişikliği Programı skorunu "C" seviyesinden, Liderlik kategorisi olarak tanımlanan "A-" seviyesine yükseltmiştir.

Kapsam-2 seragazi emisyonları toplamının; 2025 yılına kadar %38, 2030 yılına kadar %65 oranında azaltılması, 2035 yılına kadar sıfırlanarak 2035 yılı itibarıyla faaliyetlerin karbon-nötr olarak yürütülmesi hedefini belirleyerek CDP İklim Değişikliği Programı raporlaması kapsamında bu hedefini ortaya koymuştur. Bu doğrultuda ilk adımlardan biri olarak 2020 yılında gerçekleştirilen ihale ile 2021 yılı için serbest tüketici kapsamındaki elektrik tüketiminin tamamının yenilenebilir enerji olarak tedarik edilmesi hedeflenmektedir. Ayrıca emisyon azaltım hedeflerinin bilim temelli olarak valide edilmesi için Science Based Targets Initiative (SBTi) nezdinde taahhütte bulunulmuştur. İzleyen dönemde kredilendirme faaliyetleri ve tedarik zinciri nedeniyle oluşan Kapsam-3 emisyonlarının da hedef bazlı bir yaklaşımla değerlendirilmesi amaçlanmaktadır.

Çevresel etkinin azaltılması doğrultusunda yürütülen ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Projesi kapsamında 2020 yılı içerisinde; çevre sorumlusu olarak görev yapacak 264 çalışan "Çevre Yönetim Sistemi (ISO 14001) Eğitimi"ne, bu sistemin iç denetimini yürütecek 45 İç Kontrol Bölümü çalışanı ise "Çevre Yönetim Sistemi (ISO 14001) İç Denetçi Eğitimi"ne katılım sağlamıştır. Bu kapsamda raporlama döneminde çalışanlara toplamda 3.521 kişi*saat eğitim sağlanmıştır. ISO 14001 çalışmalarının yanı sıra İş Bankası'nda işe yeni başlayan çalışanlara, Kariyerime Başlarken Eğitimleri kapsamında "Bankamızı Tanıyalım" dersinde Çevre Yönetim Sistemi (ISO 14001) hakkında bilgi verilmektedir. İş Bankası'nda 627 çalışanın ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi sertifikası bulunmaktadır.

Sorumlu operasyon ve çevresel etkinin azaltılması yaklaşımı doğrultusunda raporlama döneminde alınan yapılan koliler tamamen geri dönüştürülebilir malzemeden üretilmiştir. ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi çalışmaları kapsamında, 2020 yılında 440 şube ve Bölge Müdürlüğü binası ile ATOM ve ATLAS Veri Merkezine atık kutusu üniteleri alımı yapılmıştır. 2020 yılında Genel Müdürlük binalarına ve şube müdürlerine alınan çalışma koltukları, %95 oranında geri dönüştürülmüş malzemeden üretilmiştir. Çevik ofislere alınan halılar karbon nötr özelliğe sahiptir.

Gerçekleştirilen tüm verimlilik ve iyileştirme çalışmaları ile önceki raporlama dönemine kıyasla emisyonlarda 16.695 tCO₂, enerji tüketiminde 81.312 GJ ve su kullanımında 62.912 m³ azalma ile sonuçlanmıştır.

Raporlama döneminde çevre kanunu ve düzenlemelerine uyulmaması nedeniyle uygulanan bir ceza bulunmamaktadır.

Çevre Yönetim Sistemi, İç Kontrol Bölümü tarafından her yıl düzenli denetimlere tabi tutulmaktadır. 2020 yılında 195 şube ile Genel Müdürlük Bölgeleri ve Bölge Müdürlükleri de dâhil olmak üzere toplam 210 lokasyonda ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi denetimi gerçekleştirilmiştir.

Kâğıtsız Bankacılık

İş Bankası dijitalleşme projeleri ile operasyonlarda kullanılan kâğıt miktarını azaltmaya yönelik çalışmalarına raporlama döneminde de devam etmiştir. Bankacılık Hizmetleri Sözleşmesi (BHS) 31 Ocak 2020 itibarıyla Dijital Onay kapsamına alınmıştır. Dijitalleşme süreci ile beraber bankacılık hizmetleri sözleşmesinin onayı 19 imza yerine geçen bir onay adımı ile gerçekleştirilmesi sağlanmıştır. 2020 yılı içinde şubelerde gerçekleştirilen dijital onay işlemi 17,3 milyon olarak gerçekleşmiştir. 2020 yılında BHS'lerin %70 oranında dijital ortamda onaylanması ile birlikte 41,5 milyon sayfa kâğıt (yaklaşık 603 ağaç) tasarruf sağlanmıştır.

İş Bankası'nın 2012 yılında TEMA Vakfı ile birlikte başlattığı proje ile Banka kâğıt atıklarını TEMA Vakfına vermekte, Vakıf her 100 kg kâğıt için bir fidan dikmektedir. Mart 2020-Şubat 2021 tarihleri arasında 47 bin 455 kg atık kâğıt Vakfa verilmiştir. Bu iş birliği kapsamında İş Bankası adına verilen atık kağıda istinaden Ekim-Aralık ayları içinde 482 adet fidan dikilecektir.

Çevre Dostu Binalar

İş Bankası'nın Genel Müdürlük, operasyon merkezi ve veri merkezi gibi büyük ana binaları, Banka'nın operasyonlarından kaynaklanan çevresel etkileri en aza indirecek şekilde tasarlanmıştır. İstanbul Levent'te bulunan İş Bankası Genel Müdürlük binası, BREEAM In-use Excellent sertifikasına sahiptir. Tuzla Teknoloji ve Operasyon Merkezi (TUTOM) ise 2017 yılında LEED Gold sertifikası almıştır. Banka'nın Tuzla Veri Merkezi (Atlas) binası, LEED v4 Gold for Data Centers ile sertifikalandırılmıştır. Atlas, Türkiye'de bu standartlardaki ilk veri merkezidir.

2020 yılında tüketilen enerji konvansiyonel kaynaklardan üretilmiştir. 2021 yılı itibarıyla %100 yenilebilir kaynaklardan üretilen enerji tüketilmeye başlanacak olup tüketilen enerjiye dair IREC sertifikası da 2021 yılında alınacaktır.

Genel Müdürlük ve TUTOM binalarında ISO14001 Çevre Yönetim Sistemi Standardı kapsamında tüm atıklar ayrıştırılmakta ve geri dönüşümleri sağlanmaktadır. 2021 yılında TUTOM binası perlatör takılarak su debisi düşürülmüştür. Su tasarrufuyla ilgili projeler şu an araştırma aşamasındadır. Genel Müdürlük, ATOM binası ve Atlas Veri Merkezi binaları için perlatör temin edilerek lavabolarda su tasarrufu sağlanması için çalışma başlatılmış olup 2021 yılı içinde tamamlanacaktır. ISO14001 kapsamında yer alan 800'ün üstünde şube ve birimdeki lavabolar için de perlatör takılması süreci 2021'de başlatılmış olup yıl içinde tamamlanması hedeflenmektedir. 2022 yılı içinde de uygulama tüm lokasyonlar için yaygınlaştırılacaktır.

Genel Müdürlük binasında otomasyon renovasyonu için satın alma süreci tamamlanmış, çalışmalar başlatılmıştır. Renovasyon ile LED aydınlatma armatürleri ile değişim yapılacaktır. Çalışmanın tamamlanması ile bütün sistemlerin entegrasyonu sağlanacaktır. Bina ısıtma sistemi pompalarının satın alma süreci tamamlanmıştır. Oluşturulan programa göre bina ısıtma sistemi pompalarının 2021 yılı Mayıs ayında,

“
2020 yılı içinde şubelerde gerçekleştirilen dijital onay işlemi 17,3 milyon olarak gerçekleşmiştir. 2020 yılında BHS'lerin %70 oranında dijital ortamda onaylanması ile birlikte 41,5 milyon sayfa kâğıt (yaklaşık 603 ağaç) tasarrufu sağlanmıştır.
”

soğutma sistemi pompalarının ise 2021 yılı Ekim ayında değişimi yapılacaktır. Çalışmaların 2021 yılı sonunda tamamlanması hedeflenmektedir.

ATLAS Veri Merkezi binasında soğutma sırasında ortaya çıkan enerji ofis alanlarının ısıtmasında kullanılarak enerji tüketimi düşürülmektedir. Atlas Veri Merkezinde BT kabinetlerinin bulunduğu veri salonları, paket tip soğutma cihazlarıyla kesintisiz ve yedeklilik prensibine göre hava ile soğutulmaktadır. Kabinetlerin soğutulmasının ardından ısınan hava, dış ortam havası ile karıştırılarak iklimlendirme sistemlerinin ısıtılmasında kullanılmakta ve bu sayede enerji tasarrufu sağlanmaktadır. Ayrıca yağışlarla gelen yağmur suları toplanmakta, arıtıldıktan sonra tekrar kullanımı sağlanmaktadır.

Verimli Şubeler

İş Bankası, hizmet binalarındaki çevresel verimliliği ve bu kapsamdaki verimlilik çalışmalarını sürekli iyileştirme perspektifi ile devam ettirmektedir. Operasyonel çevresel etkilerin minimize edilmesi hedefi kapsamındaki çalışmalarla enerjinin ve kaynakların verimli kullanılması amaçlanmaktadır.

Şube ve Bankamatiklerin klima ihtiyaçlarında yüksek enerji sınıfındaki klimalar tercih edilmektedir. R32 soğutma gazı ile çalışan klima modellerinin kullanımına başlanmıştır. R32 gazlı klima kullanımının en önemli avantajlarından biri, klimaların çok daha az miktarda gaz ile çalışması ve bu sayede soğutucu gaz tüketimlerinin azaltılmasıdır.

Tadilat gören şubelerde LED aydınlatmaya geçilmektedir. Bu sayede atık miktarı ve enerji tüketiminde aydınlatma başına yaklaşık %50 tasarruf sağlanmaktadır. Eski nesil olan klimalar tadilatlarda yüksek enerji sınıfına sahip klimalar ile değiştirilmektedir. Mazotla ısınma sağlanan şubelerde doğalgaz dönüşümü yapılmaktadır.

Raporlama döneminde tadilatlarla beraber daha verimli cihazlar kullanma politikası devam etmiştir. Şubelere emisyon azaltım hedefleri iletilerek tasarruf bilinci uyandırmak hedeflenmiştir. Şubelerin tamamında CDP İklim Değişikliği Programı gerekliliklerine uygun olarak raporlama yapılmaktadır. Bunların sonucunda 2019 yılı baz alındığında 16.695 tCO₂ azalma meydana gelmiştir. Bu azalmada pandemi sürecinin de etkisi bulunmaktadır.

Uluslararası standartlarda bir çevre yönetim sisteminin işletilmesi için gerekli çalışmaları yapan İş Bankası Genel Müdürlük ve Tuzla Teknoloji ve Operasyon Merkezi binaları dâhil olmak üzere toplam 433 şubesi için ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi sertifikasını almıştır. Kademeli olarak Banka'nın tüm lokasyonlarını kapsayacak şekilde ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi sertifikasının alınması hedeflenmektedir.



TOPLUM İÇİN POZİTİF DEĞER



SUAT SÖZEN



Geleceğin Toplum

İktisadi bağımsızlığımızın bir sembolü olarak Cumhuriyetten tam bir yıl sonra kurulan Bankamız, tarihi boyunca sadece ülkemizin iktisadi kalkınmasına değil aynı zamanda toplumsal gelişimine de önemli katkılarda bulundu ve içinde yaşadığımız dünyaya, çevreye ve topluma karşı taşıdığı sorumluluk bilinciyle her zaman değer yaratan bir kurum oldu.

Sosyal sorumluluk alanında uzun solukluluk ve sürdürülebilirlik kriterlerini gözeterek oluşturduğumuz projelerimizi eğitim, çevre ve kültür-sanat başlıklarında sürdürüyoruz.

Gelecek nesillere yatırım yapmanın aynı zamanda ülkemizin geleceğine yatırım yapmak olduğuna inanarak eğitime her zaman özel bir önem verdik. Ülkemizin bilimsel ve akademik faaliyetlerine katkıda bulunmak için sürdürdüğümüz projelerle okuyan, problemlere analitik yaklaşabilen strateji geliştirebilen nesillerin yetişmesine katkı sağlıyoruz.

Çevrenin korunması ve doğa bilincinin gelişmesi için uzun soluklu destekler sağlıyoruz.

Ülkemizin saygın sanat markaları arasında yer alan İş Sanat vasıtasıyla sahne sanatları, müze ve galericilik faaliyetleri gibi kültür-sanatın pek çok alanını destekliyor, ayrıca kültürel mirasın korunmasına katkı sağlıyoruz.

İkinci yüz yılına hazırlanan Bankamızın, ülkemize ve topluma karşı sorumluluk bilinciyle sürdürdüğü sosyal sorumluluk faaliyetlerinin, insana ve çevreye duyarlı iş yapma kültürünün, toplumumuz nezdinde de karşılık bulduğunu görüyoruz.



Toplum İçin Pozitif Değer



Türkiye'nin önde gelen bankalarından biri olan İş Bankası, kuruluşundan itibaren ülkenin ekonomi tarihinde önemli rol oynamıştır. İş Bankası sunduğu hizmetler ve sağladığı finansman desteğinin yanı sıra uzun soluklu sosyal sorumluluk projeleri ile de toplumsal refaha katkı sağlamaktadır.

Öncelikli Konu

Toplumsal Yatırımlar
Finansal Okuryazarlık

İlgili Sermaye Ögesi

Sosyal-İlişkisel Sermaye

Riskler

- İtibar kaybı ve özellikle genç nesillerde marka bilinirliğinin azalması

Fırsatlar

- Toplumun ihtiyaçlarına uygun olarak geliştirilen projeler ile paydaşlar ve toplum nezdinde güvenilir banka olma
- Projelerin BM Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına uyumlu olması
- Finansal okuryazarlığın artırılması ile müşterilerle doğru iletişim imkânı
- Kurumsal itibara katkı

2020 Hedefleri	2020 Gerçekleşmeleri	2021 ve Sonrası Hedefleri
"Karneni Göster Kitabını AI" Kampanyası kapsamında her yıl 1 milyon üzerinde kitabın armağan edilmesi	COVID-19 sebebiyle öğrencilerin İş Bankası şubelerine gitmesi riskli görülmüş, proje dijital platforma taşınmıştır. 4 kitap, e-kitap formatında armağan edilmiştir.	2021 yılında da COVID-19 salgını sebebi ile proje dijital platformda devam edecektir.
"81 İlden 81 Öğrenci" projesine devam edilmesi	2020 yılında mezun olan 87 öğrenciyle birlikte ulaşılan mezun öğrenci sayısı 231'e ulaşmıştır.	Proje mevcutta Darüşşafaka'da okuyan öğrenciler ve lisans bursiyerleri ile devam etmektedir.
2020 yılında müzelerin 116 bin kişi tarafından ziyaret edilmesi	COVID-19 sebebiyle İş Bankası müzeleri belirli tarihler arasında ziyarete kapanmıştır. Buna rağmen, her iki müzeyi toplam 136.418 kişi ziyaret etmiştir.	--

Ana Performans Göstergeleri

Eğitimde fırsat eşitliğine katkı	2018	2019	2020
81 İlden 81 Öğrenci	Mezun olanlarla birlikte öğrenci sayısı 700'e yaklaşmıştır.	2019 yılında mezun olan 54 öğrenciyle birlikte ulaşılan öğrenci sayısı 750'ye yaklaşmıştır.	2020 yılında toplam mezun öğrenci sayısı 231'e ulaşmıştır.
Okuyan ve sorgulayan nesillerin yetişmesine, çocukların bilişsel ve kültürel gelişimlerine destek			
Karneni Göster Kitabını AI Kampanyası	11. kez gerçekleştirilen kampanya ile ilköğretim öğrencilerine bugüne kadar toplam 13 milyon kitap armağan edilmiştir.	12. kez gerçekleştirilen kampanya ile ilköğretim öğrencilerine bugüne kadar toplam 14 milyon kitap armağan edilmiştir.	13. kez gerçekleştirilen kampanya COVID-19 önlemleri çerçevesinde dijitalleşmiş, 4 adet elektronik kitap armağan edilmiştir.
Okullara kitap yardımı	2.844 okul ve kütüphaneye 52 binin üzerinde kitap gönderilmiştir.	3.116 okul ve kütüphaneye 58 binin üzerinde kitap gönderilmiştir.	Pandemi sebebiyle 1200'ü aşkın okul ve kütüphaneye 22 binden fazla kitap ulaştırılmıştır.
Finansal Okur-yazarlık			
Finansal okuryazarlık ve tasarruf bilincinin geliştirilmesi	Türkiye İş Bankası Müzesinde gerçekleştirilen atölyelere toplam 20.400 öğrenci katılmıştır.	Türkiye İş Bankası Müzesinde gerçekleştirilen atölyelere toplam 21 binin üzerinde öğrenci katılmıştır.	COVID-19 önlemleri çerçevesinde Mart 2020 itibarıyla müze atölyeleri gerçekleştirilememiştir.

İş Bankası kapsamlı ve uzun soluklu programları hayata geçirmek için hem iç hem de dış paydaşlarıyla bir araya gelerek iş birlikleri kurmaktadır. Kurumsal yönetim anlayışıyla düzenlenen toplumsal projeler Yönetim Kuruluna bağlı olarak çalışan Kurumsal Sosyal Sorumluluk Komitesinin öncülüğünde yürütülmektedir. COVID-19 önlemleri kapsamında birçok proje 2020 yılında dijital platformlar üzerinden yürütülmüştür.

Eğitim Alanındaki Projeler

İş Bankası nitelikli ve kapsayıcı eğitimin toplumdaki eşitsizlikleri azalttığına inanmaktadır. Bu kapsamda, Atatürk ilkelerini benimseyen, bilim odaklı, çağdaş nesiller yetiştirme amaçlı kapsayıcı ve uzun dönemli eğitim projeleri sürdürmektedir. Ayrıca İş Bankası raporlama döneminde bilimsel ve akademik faaliyetlere katkıda bulunmak amacıyla iki yeni uygulama ve araştırma merkezinin kurulmasında öncü rol üstlenmiştir.

Satranç

İş Bankası satranççıyı tanıtmak, kolay erişilebilir ve özellikle çocuklar arasında yaygın bir spor olmasını sağlamak amacıyla satranç eğitimine katkıda bulunmaktadır. Banka, satrancın ülkede kitlesele bir spora dönüşmesi hedefiyle kurulan Türkiye Satranç Federasyonu'nun (TSF) 15 yıldır ana sponsorudur.



Türkiye Satranç Federasyonu Ana Sponsorluğu

İş Bankası'nın Türkiye Satranç Federasyonu ana sponsorluğu sonrasında;

- Lisanslı sporcu sayısı 30.000'den 963.022'ye
 - Satranç antrenörü sayısı 7.000'den 86.959'a
 - Satranç turnuvaları sayısı 400'den 11.400'e
 - Satranç kulüplerinin sayısı 600'den 2.212'ye
 - Unvanlı sporcu sayısı 39'dan 199'a
 - Hakem sayısı 1.738'den 11.196'ya yükselmiştir.
- Kazanan toplam madalya sayısı ise 490 olmuştur. Bugüne kadar toplam,
- 25 dünya şampiyonluğu, 30 dünya ikinciliği, 39 dünya üçüncülüğü,
 - 68 Avrupa şampiyonluğu, 67 Avrupa ikinciliği, 58 Avrupa üçüncülüğü elde edilmiştir.

İş Bankası Satranç Sınıfları

İlk ve ortaokullarda çocukları satranç oynamaya teşvik etmek, öğretmen ve velilerin dikkatini bu alana çekmek, olanakları sınırlı okullarda malzeme yetersizliğini ortadan kaldırmak amaçlarıyla satranç sınıfları açılmaktadır. 2020 yılı itibarıyla okullarda açılan toplam satranç sınıfı sayısı 26.500'ü aşmıştır.



Kuzey Kıbrıs Satranç Federasyonu Ana Sponsorluğu

İş Bankası TSF ana sponsorluğu paralelinde, 2013 yılından beri Kuzey Kıbrıs Satranç Federasyonu'na da (KKSF) sponsordur. Sponsorluğun ardından KKTC'deki ilkokullarda satranç sporu haftada bir gün kol faaliyeti olarak yer almaya başlamıştır. Böylelikle, KKTC'deki okulların tamamında satranç sınıfı bulunmaktadır.

Türkiye Küçükler, Yıldızlar ve Emektarlar Satranç Şampiyonası

2020 yılında Antalya'da eş zamanlı gerçekleştirilen Türkiye Küçükler (7-12 yaş aralığı) Satranç Şampiyonası ile Türkiye Yıldızlar (13-18 yaş aralığı) Satranç Şampiyonası'nda KKTC ve 81 ilden toplam 2.474 sporcu yarışmıştır.

2020 yılı Mart ayından itibaren ülkemizi de etkisi altına alan koronavirüs pandemisi sebebiyle uygulanan önleyici tedbirler çerçevesinde yılın geri kalanındaki fiziki turnuvalar iptal edilmiştir.

İş Bankası evde kalan, eğitime uzaktan devam eden ve sosyal hayatları kısıtlanan çocukların gelişimlerine katkı sağlamak amacıyla 2 kez çevrim içi satranç turnuvası düzenlenmiştir. İlki 23 Nisan Ulusal Egemenlik ve Çocuk Bayramı vesilesiyle 9 – 20 yaş aralığındaki sporcular için düzenlenen "Türkiye İş Bankası Online Satranç Turnuvası"na 1.805 kişi kaydolmuş, Aralık ayında düzenlenen ikinci turnuvaya ise 2.115 sporcu başvurmuştur.

81 İlden 81 Öğrenci

Darüşşafaka Cemiyeti "eğitimde fırsat eşitliği" misyonuyla annesini ve/veya babasını kaybetmiş, maddi olanakları yetersiz olan çocuklara, beşinci sınıftan lise son sınıfa kadar tam burslu ve yatılı olarak, çağdaş koşullarda kaliteli bir eğitim imkânı sunmaktadır.

İş Bankası, Darüşşafaka Cemiyeti iş birliğinde 2008-2009 eğitim-öğretim yılında başlattığı "81 İlden 81 Öğrenci" projesi ile ülkede eğitim alanındaki en geniş kapsamlı ve uzun soluklu projelerden birini hayata geçirmiştir. Proje kapsamında programa dâhil olan tüm öğrencilerin eğitim giderleri İş Bankası tarafından karşılanmaktadır. Proje kapsamında 2019-2020 eğitim-öğretim yılı sonunda bu yıl 4. dönem öğrenciler okuldan mezun olmuş, toplam mezun öğrenci sayısı 231'e ulaşmıştır.

İş Bankası, 81 İlden 81 Öğrenci projesiyle Darüşşafaka'dan mezun olan ve üniversiteyi kazanan öğrencilerine destek vermeye devam etmektedir. Ayrıca, Koç Üniversitesi'nin "Anadolu Bursiyerleri" programı kapsamında her yıl Darüşşafaka'dan mezun olan belirli sayıda öğrencinin eğitim masrafları da İş Bankası tarafından karşılanmaktadır. Mezun olanlarla birlikte toplam öğrenci sayısı 750'ye yaklaşmıştır.

Karneni Göster, Kitabını Al

Türkiye'de bugüne kadar gerçekleştirilen en büyük kitap kampanyalarından biri olan "Karneni Göster, Kitabını Al" İş Bankası tarafından 2007-2008 eğitim-öğretim yılı sonunda başlatılmıştır. Kampanya kapsamında çocukların bilişsel ve kültürel yeteneklerinin gelişimine destek verilmesi, okuyan ve sorgulayan bir nesil oluşmasına destek olunması, İş Bankası ile çocuklar arasında erken yaşta sıcak bir iletişim kurulmasına katkı sağlanması amaçlanmıştır.

2019-2020 eğitim-öğretim yılı sonunda 13. kez gerçekleştirilen kampanya koronavirüs önlemleri kapsamında dijital platforma taşınmıştır. Kumbara Dergisi üzerinden çocukların beğenisine 4 kitap sunulmuştur:

- Dünya'nın Merkezine Yolculuk
- Doktor Ox'un Deneyi
- Define Adası
- Türk Bilim İnsanları Kuzey Kutbu'nda

“
COVID-19 önlemleri kapsamında birçok proje 2020 yılında dijital platformlar üzerinden yürütülmüştür.”

Ayrıca kitaplar görme engelliler için eğitim veren okullara gönderilmek üzere sınırlı sayıda Braille alfabesi ile basılarak okullara gönderilmiştir. Yatılı Bölge Okulları, Sevgi Evleri, Gençlik Kapalı Cezaevleri ve Çocuk Eğitim Evleri'ndeki çocuklar için ise, kampanya kapsamında sunulan eserler ile çocuk kitaplarından oluşan bir seçki hediye edilmiştir.

Okullara ve Kütüphanelere Kitap Yardımı

Eğitime katkı alanındaki sosyal sorumluluk çalışmalarının bir parçası olarak, İş Bankası Kültür Yayınları tarafından yayımlanan kitaplar Türkiye'nin çeşitli yerlerindeki okullara ve halk kütüphanelerine gönderilmektedir. 2020 yılında 1.200'ü aşkın okul ve kütüphaneye 22 binden fazla kitap ulaştırılmıştır.

Kumbara Dergisi

3-6 ve 7-14 yaş grupları için iki ayrı içerikte hazırlanan "Kumbara" ve "Mini Kumbara" dergileri 2016 yılından bu yana dijital olarak yayınlanmaktadır. Çocuklara kaliteli, öğretici ve eğlendirici içerikler sunma hedefiyle hayata geçirilen Kumbara Dergisi portalı 2020 yılında koronavirüs pandemisi sebebiyle önemi artan bir mecra haline gelmiştir. "Karneni Göster Kitabını Al" kampanyasının ve satranç turnuvalarının ana mecrası olan Kumbara Dergisi'nde İş Sanat iş birliğinde hazırlanan eğlenceli içerikler, çocuklara finansal okuryazarlık öğretmeyi amaçlayan "Bir Kumbara Serüveni" oyunu, "Bilim Kahramanları Serisi", "Eğlenceli Deneyler" ve "Arduino" vb. çok sayıda içerik yayınlanmıştır.

Altın Gençler Ödülü

1971 yılından bu yana her yıl, üniversite sınavında başarılı olan öğrenciler İş Bankası tarafından "Altın Gençler" uygulaması ile ödüllendirilmektedir. Bugüne kadar ödül alan öğrencilerin sayısı 3.700'ü aşmıştır.

Yapay Zekâ Uygulama ve Araştırma Merkezi

İş Bankası ve Koç Üniversitesi iş birliği ile Türkiye'nin bilimsel ve akademik faaliyetlerine katkıda bulunmak ve dünya çapında büyük bir öneme sahip olan yapay zekâ alanında ileri düzey çalışmalar gerçekleştirmek amacıyla 2020 yılında "Yapay Zekâ Uygulama ve Araştırma Merkezi" kurulmuştur.

Koç Üniversitesi Mühendislik Fakültesi'nin çatısı altında kurulan Yapay Zekâ Uygulama ve Araştırma Merkezi'nde; Koç Üniversitesi öğretim üyeleri ile birlikte sanayi ve akademiye uzman yetiştirmeye ve aynı zamanda iş dünyasının problemlerini çözmeye yönelik çalışmalar yürütülmektedir.

Enfeksiyon Hastalıkları Uygulama ve Araştırma Merkezi

Dünyayı ve Türkiye'yi etkisi altına alan küresel koronavirüs pandemisinin yaşandığı bu dönemde İş Bankası ve Koç Üniversitesi önemli bir iş birliğine imza atmış ve toplum sağlığı alanında Türkiye'nin bilimsel ve akademik faaliyetlerine katkıda bulunmak amacıyla "Enfeksiyon Hastalıkları Uygulama ve Araştırma Merkezi" nin kurulmasına öncülük etmiştir.

Koç Üniversitesi bünyesinde İş Bankası'nın desteğiyle kurulan Merkez'de; Türkiye'nin toplum sağlığı alanında bilimsel faaliyetlerine katkıda bulunması, enfeksiyon hastalıklarıyla ilgili araştırmalar yapılması, hastalıkların tanı ve tedavileri ile korunma yollarının geliştirilmesine çözüm önerileri getirilmesi amaçlanmaktadır. Koç Üniversitesi bünyesindeki Tıp Fakültesi, Mühendislik, Fen, İktisadi ve İdari Bilimler ile İnsani Bilimler Fakülteleri arasında koordineli çalışmalar yürüten merkez, çalışmalarını Topkapı'da bulunan Koç Üniversitesi Hastanesi'nde gerçekleştirmektedir.

Çevre Alanındaki Projeler

İş Bankası TEMA Vakfı iş birliğinde, doğal kaynakların korunmasına katkıda bulunmak, ormansızlaşma ile mücadele ve bağlantılı çevre sorunlarına dikkat çekmek için çeşitli projeler geliştirmektedir. Doğa eğitim programları ile çocuklarımız başta olmak üzere, toplumda çevre bilincinin gelişimini sağlamayı ve daha yaşanabilir bir çevre yaratmayı hedeflemektedir.



81 İilde 81 Orman

"81 İilde 81 Orman" TEMA Vakfı ile T.C. Tarım ve Orman Bakanlığı iş birliğiyle 2008 yılında hayata geçirilen bir projedir. Çevrenin korunması ve başta çocuklar olmak üzere halkın çevre konusunda bilinçlendirilmesi amacıyla gerçekleştirilen proje kapsamında tüm illerde 1.500 hektar alana 2.205.000 adet ve KKTC'de 22 hektar alana 35.200 adet fidan dikilmiştir.

Proje kapsamında dikimleri izleyen beş yıl boyunca sürececek bakım çalışmaları yapılmıştır. Bakım çalışmaları ile bugüne kadar 1 milyona yakın tamamlama dikimi yapılmıştır. Böylece, tamamlama dikimleri ile toplam dikilen fidan sayısı 3 milyonu aşmıştır. 2020 yıl sonu itibarıyla orman sahalarındaki başarı oranı %84'tür.

“

İş Bankası ülke çapında aktif olarak desteklediği kültür-sanat faaliyetleriyle toplumun kültürel gelişimine katkı sağlamaktadır.

”

Doğa Eğitim Programları

İş Bankası ve iştiraki İş Portföy tarafından sunulan Türkiye'nin ilk çevre fonu İş Portföy TEMA Değişken Fon'dan elde edilen gelirler ile TEMA Vakfı'nın Doğa Eğitim Programları desteklenmektedir.

Okul öncesi çocuklar için "Minik TEMA", ilkokul çağındaki çocuklar için ise "Yavru TEMA" olarak tanımlanan "Doğa Eğitim Programları" TEMA Vakfı tarafından çocukların doğada zaman geçirmeleri, bol bol gözlem yapmaları; onların hissederek, dokunarak, koklayarak, işiterek doğayı keşfetmeleri üzerine hazırlanan ekolojik okuryazarlık eğitimleridir.

2019-2020 Eğitim ve Öğretim Yılı'nda 81 ilde;

- Minik TEMA Doğa Eğitim Programı kapsamında, 3.403 gönüllü öğretmenin desteğiyle 1.525 okuldan 66.397 çocuk,
- Yavru TEMA Doğa Eğitim Programı kapsamında ise, 4.039 gönüllü öğretmenin desteğiyle 1.488 okuldan 100.660 çocuk,

doğa eğitimlerinden yararlanmış. Koronavirüs salgını sebebiyle, Millî Eğitim Bakanlığı tarafından alınan karar doğrultusunda okullardaki eğitime uzaktan eğitim modeli ile devam edilmiş, bu kapsamda programa özel hazırlanan içerikler EBA TV'nin yanı sıra sosyal medya platformları ve Kumbara Dergisi portalında da yayınlanmıştır.

Kültür Sanat Alanındaki Çalışmalar

İş Bankası ülke çapında aktif olarak desteklediği kültür-sanat faaliyetleriyle toplumun kültürel gelişimine katkı sağlamaktadır. Banka arkeoloji alanında da yatırımlar yaparak yerel ve evrensel mirasın gelecek nesillere korunarak aktarılmasını sağlamaktadır.

Kültür Yayınları

1956'da kurulan İş Bankası Kültür Yayınları, zengin içerikli ve yüksek baskı kalitesinde eserler sunmaya devam etmektedir. Kaliteli yayıncılık, Türkçe'nin gelişimine katkı ve erken yaşlarda okuma alışkanlığı kazanılması Kültür Yayınları'nın ana ilkeleridir. Bu kapsamda, 2020 yılında 15 milyondan fazla kitap okurlara sunulmuştur.

İş Sanat

2017 yılından bu yana İş Bankası'nın sanat ve müzecilik faaliyetleri İş Sanat çatısı altında sürdürülmektedir. İş Sanat, sahne ve müzik etkinlikleri, plastik sanatlar alanındaki faaliyetleri, müzecilik çalışmaları ve Türkiye'nin kültürel mirasının korunmasına katkılarıyla Türkiye'nin önde gelen sanat markaları arasında yer almaktadır.

Sahne ve Müzik Etkinlikleri

Geçen sene 20. konser sezonunu kutlayan İş Sanat, İş Kuleleri Salonu'nda 50 etkinlik planlamış, ancak koronavirüs pandemisi nedeniyle 13 Mart'tan itibaren etkinlikler iptal edilmiştir. Bu tarihe kadar toplam 32 etkinlik gerçekleştirilmiş, %98 salon doluluk oranına erişilmiştir. Sanatsal üretimi desteklemek amacıyla 19 Mart tarihinden itibaren "Evde Sanat Zamanı" başlığı ile sosyal medya kanalları için özgün içerikler hazırlanıp yayınlanmaya başlamıştır. 74 gün devam eden "Evde Sanat Zamanı" kapsamında İş Sanat'ın Instagram, Twitter, Facebook ve YouTube

hesaplarında yayınlanan 416 içerik; 17 milyonun üzerinde izlenmiş, 380 binin üzerinde beğeni ve 6 binin üzerinde yorum almış, 8 binin üzerinde de paylaşılmıştır.

İş Sanat, 21. sezonunda dönemin beraberinde getirdiği zorluklarla mücadelede dayanışmanın önemini dikkate alarak ülkemiz sanatçılarından oluşan bir program hazırlamıştır. Klasik müzik konserlerinden yerli projelere, hikâye ve şiir dinletilerinden, masal tiyatrosuna, tiyatro okumalarından sanal sergilere uzanan pek çok etkinliğin yer aldığı yeni sezon 5 Kasım 2020 tarihinde gerçekleştirilen İstanbul Ensemble konseri ile başlamıştır. Pandemi tedbirleri kapsamında seyircisiz olarak İş Kuleleri Salonu'nda gerçekleşen kayıtların tamamı İş Sanat'ın sosyal medya hesapları üzerinden ücretsiz olarak sezon sonuna kadar izlenebilmektedir.

Kibele ve Ankara Sanat Galerileri

Kibele ve Ankara Sanat Galerileri plastik sanatlar alanındaki usta sanatçıların sergilerine ev sahipliği yapmaktadır.

Kibele Sanat Galerisi'nde 2019 – 2020 sezonunda Kibele'nin Hafızası, Tomur Atagök ve Nevhiz Tanyeli sergileri gerçekleştirilirken, sezonun sergisi olarak planlanan Beril Anılınmert sergisi pandemi nedeniyle ertelenmiştir. 15 Mart 2020 tarihinde ziyarete kapatılan galeri, açık olduğu dönemde 9.885 kişi tarafından ziyaret edilmiştir.

Ankara Sanat Galerisi'nde 2019 – 2020 sezonunda Nâzım'a Yolculuk ve Yalçın Gökçebağ sergileri gerçekleştirilmiştir. 15 Mart 2020 tarihinde ziyarete kapatılan galeri açık olduğu dönemde 17.826 kişi tarafından ziyaret edilmiştir. 2020-2021 sezonu kapsamında galeriler için sergi planlanmamıştır.

Mimar Sinan Güzel Sanatlar Üniversitesi Sanat Eserleri Konservasyon ve Restorasyon Laboratuvarı

Mimar Sinan Güzel Sanatlar Üniversitesi iş birliğinde, sanat eserlerinin restorasyon ve konservasyonu konusundaki akademik çalışmaları desteklemek ve nitelikli iş gücü yetiştirilmesine katkı sağlamak amacıyla kurulan "Sanat Eserleri Konservasyonu ve Restorasyonu Laboratuvarı"nda İş Bankası Sanat Eserleri Koleksiyonunda bulunan eserlerin bakım ve onarım çalışmaları da yapılmaktadır. Ayrıca iş birliği kapsamında üniversite bünyesinde 2013-2014 eğitim döneminde Sanat Eserleri Konservasyonu ve Restorasyonu lisans programı kurulmuş olup bölüm eğitim faaliyetlerine pandemi koşulları içerisinde çevrim içi devam etmektedir.

Müzecilik ve Tarih Çalışmaları

Türkiye İş Bankası Müzesi (Yenicami, İstanbul)

Kasım 2007'de kapılarını ziyaretçilerine açan Türkiye İş Bankası Müzesi, Banka'nın köklü kurumsal tarihini ve Türkiye'nin ekonomik gelişimini bankacılık gereçleri, belgeler, iletişim araçları, fotoğraflar, reklam-promosyon malzemeleri ve filmler aracılığıyla sunmaktadır.

Türkiye İş Bankası Müzesi'nde çocuklara yönelik Bütçe Tutum Tasarruf,

“

İş Bankası arkeoloji alanında da yatırımlar yaparak yerel ve evrensel mirasın gelecek nesillere korunarak aktarılmasını sağlamaktadır.

”

Dünyanın Parası, Müze Hatram, Harçlığım Cebimde gibi çeşitli atölyeler düzenlenmektedir. Ayrıca yetişkinlere özel Finansal Okuryazarlık eğitimleri de verilmektedir. 2020 yılında Müze'de gerçekleştirilen atölyelere, son atölye tarihi olan 12 Mart tarihine kadar 5.000'i aşkın öğrenci katılmıştır. Açıldığı Mart 2019 tarihinden beri büyük ilgi gören "Milli Mücadele'nin 100. Yılında İstiklal" başlıklı sergi 2020 yılında da ziyaretçilerle buluşmaya devam etmiştir. Sergide döneme dair 1.000'e yakın belge, fotoğraf, film ve obje yer almaktadır. Türkiye İş Bankası Müzesi'nin bugüne kadarki toplam ziyaretçi sayısı 1,8 milyonu aşmıştır. Türkiye İş Bankası Müzesi pandemi koşulları nedeniyle yılın belirli dönemlerinde ziyarete kapatılmıştır. Müze ekibi sergi hazırlık, koleksiyon bakım-geliştirme, arşiv ve tarih çalışmalarını 2020 yılında sürdürmüştür.

Türkiye İş Bankası İktisadi Bağımsızlık Müzesi (Ulus, Ankara)

Türkiye İş Bankası, milli iktisat tarihi açısından büyük önem taşıyan bugüne kadarki birikimini toplumla paylaşmak üzere, Ankara Ulus'taki, Banka'nın üçüncü Genel Müdürlük binası olarak uzun yıllar hizmet veren tarihi binasını müzeye dönüştürmüştür. Başkent'in simge yapıları arasında yer alan tarihi Ulus binası ülkenin iktisadi bağımsızlığının ve kalkınma sürecinin belge ve hatıralarına ev sahipliği yapmak üzere "Türkiye İş Bankası İktisadi Bağımsızlık Müzesi" olarak 2019 yılında açılmıştır.

Müze'nin giriş, 1 ve 2. katlarında kalıcı sergiler yer alırken, 3. katta İş Sanat Ankara Galerisi, 4. katta süreli sergi salonları ve 5. katta etkinlik salonu bulunmaktadır. Süreli sergi salonları bir ayağı İstanbul'da açılan "Milli Mücadele'nin 100. Yılında İstiklal" başlıklı sergiye ev sahipliği yapmaktadır.

Müze, öğrenci gruplarına özel rehberli sergi turlarının yanı sıra 2020 yılı içinde atölye çalışmalarında 2.000'i aşkın öğrenciyi ağırlamıştır. Türkiye İş Bankası İktisadi Bağımsızlık Müzesi'nin toplam ziyaretçi sayısı 80 bini aşmıştır.

Koronavirüs pandemisi nedeniyle 16 Mart 2020 tarihinde ziyarete kapatılan Türkiye İş Bankası İktisadi Bağımsızlık Müzesi, 16 Haziran 2020'de alınan tedbirler kapsamında yeniden ziyarete açılmıştır. Sonbahar döneminde pandemi koşullarının ağırlaşması nedeniyle 20 Kasım 2020 tarihinde ziyarete kapatılan müze sene sonuna kadar kapalı kalmıştır. Müze ekibi sergi hazırlık, koleksiyon bakım-geliştirme, arşiv ve tarih çalışmalarını sürdürmüştür.

Resim Müzesi Hazırlık Çalışmaları

Türkiye İş Bankası'nın resim koleksiyonuna ev sahipliği yapmak üzere müze olarak tahsis edilen Beyoğlu şubesinin tarihi binasının restorasyon inşaatı 6 Temmuz 2020 tarihinde başlatılmıştır.

Arkeoloji Alanında Çalışmalar

Anadolu'nun kadim arkeolojik varlığının gün yüzüne çıkarılarak dünya kültür mirasına yeniden kazandırılması, korunarak gelecek kuşaklara aktarılması, sürülen izlerden geçmişi olduğu kadar, bugünü ve yarını da aydınlatacak bilimsel araştırmalara



imkân sağlanması amaçlarıyla çeşitli antik kentlerde yürütülen arkeolojik kazılara İş Bankası'nca destek sağlanmaktadır. Kazı çalışmalarına sağlanan desteğin yanı sıra kültür mirası bilincine ve arkeolojik değerlerin tanıtılmasına yönelik olarak iletişim çalışmaları da yürütülmektedir.

Bu kapsamda Nizip, Gaziantep'te bulunan Zeugma Antik Kenti'ndeki "Muzalar Evi" arkeolojik çalışmalarına sağlanan katkı 2012 yılında başlatılmıştır. Ekim 2019'da kazı çalışmaları tamamlanan Muzalar Evi projesine İş Bankası'nın katkısı restorasyon faaliyetleri ve korugan yapı inşaatı çerçevesinde sürdürülmektedir. 2020 yılında Zeugma Antik Kenti ile ilgili Kazı Başkanı Prof. Dr. Kutalmış Görkay'ın hazırladığı "Zeugma İki Dünya Arasında: Yaşamdan Ebediyete Zeugma'da Evler ve Mezarlar" başlıklı kitap Türkçe ve İngilizce olarak yayımlanmıştır.

İş Bankası 2016 yılından itibaren iştirakleri Şişecam ve Türkiye Sınai Kalkınma Bankası ile birlikte Kaş, Antalya'da bulunan "Patara Antik Kenti" kazı çalışmalarına katkı sağlamaktadır. Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından Patara, 2020 yılının turizm teması ilan edilmiştir. Bakanlık ile yapılan iş birliği ile Türkiye İş Bankası tarafından bir reklam filmi çekilmiştir. Ayrıca "Kumlarda Saklı Hazine: Patara" belgeseli hazırlanmıştır.

2018 yılından bu yana Seferihisar, İzmir'de yer alan "Teos Antik Kenti Dionysos Tapınağı" kazı çalışmalarına; 2019 yılından bu yana ise Sultanhisar, Aydın'da yer alan "Nysa Antik Kenti'nin Sütunlu Cadde" kazı çalışmalarına destek verilmektedir. 2020 yılında Nysa'da devam eden Sütunlu Cadde kazılarında anıtsal bir çeşme bulunmuştur.

İstanbul Kültür ve Sanat Vakfı -Uluslararası İstanbul Müzik Festivali Sponsorluğu

İş Bankası, İstanbul Kültür Sanat Vakfı tarafından 48. İstanbul Müzik Festivali kapsamında dijital olarak gerçekleştirilen "Bilkent Senfoni Orkestrası ve Gökhan Aybulus" konserine sponsor olmuştur.

Ekler

Kurumsal Üyelikler

Yurt içi	Yurt dışı
Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü	Avrupa Finansal Yönetim ve Pazarlama Birliği (European Financial Management & Marketing Association- EFMA)
Deniz Temiz Derneği (TURMEPA)	EFMA Affluent & Private Banking Council
Dış Ekonomik İlişkiler Kurulu (DEİK)	EFMA Digital Channels Council
DEİK Türkiye-Bahreyn İş Konseyi	EFMA Insurance Council
DEİK Türkiye-Çin İş Konseyi	EFMA Operational Excellence Council
DEİK Türkiye-İrak İş Konseyi	EFMA Physical Channels Council
DEİK Türkiye-Kosova İş Konseyi	EFMA SME Council
DEİK Türkiye-Mısır İş Konseyi	Avrupa İletişimciler Birliği (European Association of Communication Directors- EACD)
Entegre Raporlama Türkiye Ağı (ERTA)	European Assosiation for Banking and Financial History (EABH)
Elginkan Vakfı	Institut International d'Etudes Bancaires (IIEB)
Global İlişkiler Forumu	International Chamber of Commerce (ICC) Türkiye Komitesi - Bankacılık Teknikleri ve Uygulama Komisyonu
Global Compact Türkiye Sürdürülebilir Bankacılık ve Finans Çalışma Grubu	Mobile Marketing Association - MMA Türkiye
İstanbul Kültür Sanat Vakfı (İKSVA)	Uluslararası Finans Enstitüsü (The Institute of International Finance- IIF)
Kurumsal İletişimciler Derneği (KİD)	UN Global Compact Network Türkiye
Milli Eğitim Vakfı	Birleşmiş Milletler Çevre Programı Finans Girişimi (United Nations Environment Programme Finance Initiative - UNEP FI)
Reklam Verenler Derneği	
Türkiye Bankalar Birliği (TBB)	
Türkiye Ekonomik ve Toplumsal Tarih Vakfı (Tarih Vakfı)	
Vehbi Koç Vakfı	
Yapay Zekâ ve Teknoloji Derneği	

İş Bankası tarafından Uluslararası Finansal Kuruluşlardan Temin Edilen ve 31.12.2020 itibarıyla Açık Olan Krediler

Uluslararası Finansal Kuruluş	İmza Tarihi	Tutar	Nihai Vade (Yıl)	Kullandırım Amacı
	13.04.2009	€ 250.000.000	12	KOBİ'lerin finansmanı
	09.12.2011	€ 150.000.000	10	KOBİ'lerin finansmanı
	28.06.2012 ⁽¹⁾	€ 75.000.000	12	MidSEFF Programı kapsamında enerji verimliliği ve yenilenebilir enerji projelerinin finansmanı
	04.12.2013	€ 150.000.000	8	KOBİ'ler ve çalışan sayısı 250 ile 3000 arasında olan işletmelerin finansmanı
Avrupa Yatırım Bankası (EIB)	09.05.2014	€ 200.000.000	10	Konutlarda deprem güvenliği ve enerji verimliliğinin artırılması amacıyla, 6306 sayılı Kanun kapsamına giren ve EIB tarafından belirlenen kriterlere uyan konutlara verilecek kredilerin finansmanı
	30.10.2015 ⁽¹⁾	\$221.200.000	10	KOBİ'ler ve çalışan sayısı 250 ile 3000 arasında olan işletmelerin finansmanı
	01.12.2016 ⁽¹⁾	\$111.200.000	13	MidSEFF Programı kapsamında enerji verimliliği ve yenilenebilir enerji projelerinin finansmanı
		\$47.600.000	10	KOBİ'ler ve çalışan sayısı 250 ile 3000 arasında olan işletmelerin finansmanı
	27.10.2011	\$6.660.000	15	TurSEFF Programı kapsamında enerji verimliliği projelerinin finansmanı
	28.06.2012 ⁽¹⁾	€ 50.000.000	12	MidSEFF Programı kapsamında enerji verimliliği ve yenilenebilir enerji projelerinin finansmanı
	18.12.2013 ⁽¹⁾	€ 50.000.000	12	MidSEFF Programı kapsamında enerji verimliliği ve yenilenebilir enerji projelerinin finansmanı
Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD)	30.03.2015 ⁽¹⁾	\$60.000.000	7	TurEEFF programı kapsamında konutlarda enerji verimliliğinin finansmanı
		\$15.000.000	15	
	21.10.2016 ⁽¹⁾	\$55.000.000	12	MidSEFF Programı kapsamında enerji verimliliği ve yenilenebilir enerji projelerinin finansmanı
	06.12.2017 ⁽¹⁾	\$55.000.000	7	TurSEFF Programı kapsamında yenilenebilir enerji ve kaynak verimliliği yatırımlarının finansmanı
	07.09.2020	\$54.000.000	1	COVID-19 pandemisinden etkilenen küçük ve orta ölçekli firmaların finansmanı
	09.12.2010	€ 50.000.000	12	Yenilenebilir enerji ve enerji verimliliği projelerinin finansmanı
PROPARCO	01.03.2013	€ 50.000.000	10	Türkiye'deki yerel enerji verimliliği kriterlerine uyan konutlara sağlanan kredilerin finansmanı
	30.06.2020	€ 25.000.000	10	Tarım ve tarım endüstrisi sektörlerinde faaliyet gösteren küçük ve orta ölçekli firmaların enerji ve kaynak verimliliği sağlamaya yönelik aktivitelerinin finansmanı
OPIC	10.12.2014 ⁽¹⁾	\$220.000.000	14	KOBİler, kalkınmada öncelikli bölgeler ve kadın girişimcilerin finansmanı
IFC	28.12.2017 ⁽¹⁾	\$105.000.000	9	Başta IFC tarafından belirlenen enerji verimliliği kriterlerine uygun yeşil krediler ("green mortgage") olmak üzere konut kredilerinin finansmanı.
		\$20.000.000		IFC aracılığı ile Clean Technology Fund'dan ("CTF") enerji verimliliği sağlayan "green mortgage" kredilerinin finansmanı amacıyla temin edilmiştir.

¹ Havale akımlarına dayalı sekürütizasyon programı kapsamında yapılan işlemler yoluyla sağlanan kaynaklardır.

2020 Yılında Kazanılan Ödüller

ÖDÜL İSMİ	ÖDÜL ALAN PROJE	ÖDÜL
ALTIN ÖRÜMCEK - Web Sitesi Bankacılık&Finans	isbank.com.tr	Üçüncülük
ALTIN ÖRÜMCEK-Mobil Uygulama Bankacılık&Finans	İşCep	İkincilik
ALTIN ÖRÜMCEK-Mobil Uygulama Bankacılık&Finans	Maximum Mobil	Üçüncülük
Brand Finance Banking 500	İş Bankası	Marka Değeri En Yüksek Türk Bankası
Brandon Hall Human Capital Management (HCM) Excellence 2020 Ödülleri	Gelişim Merkezi uygulamaları	İki Altın ödül
EFMA Mart 2020 Ayın Ödülü	Linkle Tahsilat	Ayın Ödülü
FELİS - Dijital Bölüm – İnternet Filmleri - DJ23. Finansal Hizmetler	Babalar Günü	Başarı Ödülü
FELİS - Film Bölümü- FL08. Finansal Hizmetler	Kadınlar Günü	Başarı Ödülü
Finance Derivative Dergisi Ödülleri	Türkiye İş Bankası	Best API Provider Bank Turkey
Global Finance World's Best Digital Bank Awards	Türkiye İş Bankası	Best Open Banking APIs
Global Finance World's Best Digital Bank Awards	Türkiye İş Bankası	Best in Lending
IDC Türkiye Dijital Dönüşüm Ödülleri - DX Gamechanger	İşCep Market	Jüri İkincilik Ödülü
IDC Türkiye Dijital Dönüşüm Ödülleri - Operating Model Master	Dataroid Dijital Analiz Platformu	Jüri İkincilik Ödülü
Kristal Elma - Kurumsal İmaj	Türkiye İş Bankası 96 Yaşında!	Gümüş Elma
Kristal Elma - Özel Günler	Kadınlar Günü	Bronz Elma
MarTech 2020 - En İyi Chatbot Teknolojisi	Maxi	MarTech
MarTech 2020 - En İyi MarTech Ekosistemi Kullanımı	Maximum Mobil	MarTech
Martech Awards 2020	TekCep	Finans Sektöründe En İyi Teknoloji Kullanımı
MMA Smarties Ödülleri EMEA'da - Mobil App Categories	İmeceMobil	Altın
MMA Smarties Ödülleri EMEA'da - Business Unusual/ Technology Innovation	Maxi - COVID-19 Entegrasyonu	Altın
MMA Smarties Ödülleri EMEA'da - Business Unusual/ Technology Innovation	Geleceğe Öde	Gümüş
MMA Smarties Ödülleri EMEA'da - Marketing Objective Categories/ Product/ Services Launch	Maximum Gaming	Altın
MMA Smarties Ödülleri EMEA'da - Technology Categories/ mCommerce	İşCep Market	Altın
MMA Smarties Ödülleri Türkiye'de - Business Unusual/ Technology Innovation	Maxi - COVID-19 Entegrasyonu	Bronz
MMA Smarties Ödülleri Türkiye'de - Marketing Objective Categories/ Product/Services Launch	Maximum Gaming	Gümüş
MMA Smarties Ödülleri Türkiye'de - Technology Categories/ mCommerce	İşCep Market	Bronz
Özyeğin Üniversitesi Girişimcilik 4.0 Platformu ve Fast Company Türkiye'nin düzenlediği "Corporate & Startup Day 2020"	Borusan ETA Kart'larıyla Bankamatiklerden nakit çekim yapılabilmesi projesi	En Etkili Kurum & Girişim İş Birliği Ödülü
PSM Ödülleri 2020	İmeceMobil	Dijital Dönüşüm Kategorisi'nde Altın PSM
SARDİS	Geleceğe Öde	Büyük Ödül
SARDİS - İnovasyon / İnovatif Hızlandırma ve Kuluçka Programları/ İnovatif Hızlandırma ve Kuluçka Programları	Workup Girişimcilik Programı	Altın Sardis
SARDİS - İnovasyon/Ekosistem Stratejisi/ Bankalar	İşCep Market	Gümüş Sardis
SARDİS - İnovasyon/Müşteri Deneyimi ve Etkileşimi/ Bankalar	İşCep Market	Altın Sardis
SARDİS - İnovasyon/Ürün ve Hizmet İnovasyonu/ Bankalar	Geleceğe Öde	Altın Sardis
SARDİS - Yaratıcılık / Dijital Pazarlama/ En İyi Mobil Uygulama	İşCep	Altın Sardis
SARDİS - Yaratıcılık / Dijital Pazarlama/ En İyi Website/Mikrosite	İş Bankası Web Sitesi	Altın Sardis
SARDİS - Yılın En İnovatif Finansal Kuruluşu	Türkiye İş Bankası	Yılın En İnovatif Finansal Kuruluşu
Sardis Ödülleri 2020	Linkle Tahsilat	Ekosistem Stratejisi kategorisinde Altın Sardis
Sardis Ödülleri 2020	İmeceMobil	Ürün ve Hizmet İnovasyonu kategorisinde Gümüş Sardis
Social Media Awards 2020 - Kredi Kartları	Maximum	Gümüş
Social Media Awards 2020 - Online Bankacılık	İşCep	Altın

Social Media Awards 2020 - Özel Bankalar	Türkiye İş Bankası	Altın
Stevie International Business Awards - Achievement- Achievement in Product Innovation	İşCep PFM	Gümüş Stevie
Stevie International Business Awards - Achievement- Achievement in Product Innovation	Maxi ve Çağrı Merkezi Entegrasyonu - Instant Refund	Bronz Stevie
Stevie International Business Awards - Achievement- Achievement in Product Innovation	Linkle Tahsilat	Gümüş Stevie
Stevie International Business Awards - COVID-19 Response Winners Most Valuable Product	İş Bankası Çiftçi Destek Paketi	Bronz Stevie
Stevie International Business Awards - COVID-19 Response Winners Most Valuable Service	Geleceğe Öde	Bronz Stevie
Stevie International Business Awards - COVID-19 Response Winners Most Valuable Service	DDM	Bronz Stevie
Stevie International Business Awards - Mobile Site & App Awards - Financial Services&Banking	Maximum Mobil	Bronz Stevie
Stevie International Business Awards - Mobile Site & App Awards - Financial Services&Banking	İmeceMobil	Bronz Stevie
Stevie International Business Awards - New Product Awards	MOİ	Gümüş Stevie
Stevie International Business Awards - New Product Awards	Maximum Gaming Card	Gümüş Stevie
Stevie International Business Awards - New Product Awards	TekCep	Bronz Stevie
Stevie International Business Awards - PR Awards - Communications or PR Campaign of the Year - Community Engagement	Maximum Gaming Platform	Bronz Stevie
Stevie International Business Awards - Website Awards - Best Blog	İşbank Blog	Bronz Stevie
Stevie International Business Awards- Marketing Awards -Marketing Campaign of the Year - Financial Cards	Maximum Gaming Card	Altın Stevie
Stevie International Business Awards- Marketing Awards -Marketing Campaign of the Year - Financial Products&Services	Bankamatik UEFA Local Campaign	Gümüş Stevie
Şikayetvar.com ACE Awards / Müşteri Deneyim Endeksi (Bankacılık A segment)	Türkiye İş Bankası A.Ş. Şikâyet Yönetimi	Birincilik
Tech Brands Türkiye	Türkiye İş Bankası	Türkiye'nin en Teknolojik Bankası
Webrazzi Ödülleri - Yılın Dijital Bankacılık Uygulaması	İşCep	Birincilik
Webrazzi Ödülleri - Yılın Teknolojiyi En İyi Kullanan Bankası	Türkiye İş Bankası	Birincilik

İnsan Kaynakları Verileri

	2018		2019		2020	
Toplam Çalışan Sayısı	24.570		24.053		23.518	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Çalışan Sayısı	12.583	11.987	12.252	11.801	11.907	11.611
Toplu İş Sözleşmesi Kapsamında Çalışan Sayısı	12.381	11.845	12.064	11.655	11.702	11.432

İstihdam Türüne Göre Çalışan Sayısı	2018	2019	2020
Tam Zamanlı	24.443	23.923	23.381
Kısmi Zamanlı	81	123	135
Yarı Zamanlı	46	7	2
Toplam	24.570	24.053	23.518

Bölge, Şube Bazında Çalışan Sayısı	2018	2019	2020
Genel Müdürlük	6.751	7.065	7.022
Şube	17.204	16.244	15.733
Bölge	795	744	763
Toplam	24.570	24.053	23.518

Çalışanların Cinsiyete ve Yaşa Göre Dağılımı	2018		2019		2020	
Üst Yönetim (Yönetim Kurulu ve İcra Kurulu Üyeleri)	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
50 yaş üstü	2	16	3	13	3	15
30-50 yaş arası	3	2	2	2	2	3
30 yaş altı	0	0	0	0	0	0
Yönetici Pozisyonundaki Çalışanlar (Bölüm Müdürü ve üstü)	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
50 yaş üstü	6	23	6	24	8	27
30-50 yaş arası	6	41	6	39	7	37
30 yaş altı	0	0	0	0	0	0
Toplam	99	95	95	102	102	102

Çalışanların Yaş Dağılımı	2018	2019	2020
50 yaş üstü	271	353	492
30-50 yaş arası	21.596	21.510	21.417
30 yaş ve altı	2.703	2.190	1.609
Toplam	24.570	24.053	23.518

Çalışma Sürelerine Göre Çalışan Sayısı	2018	2019	2020
0-5 yıl	3.650	3.122	1.935
5-10 yıl	5.615	4.451	4.146
10+ yıl	15.305	16.480	17.437
Toplam	24.570	24.053	23.518

Çalışan Devir Oranı (%)	2018	2019	2020
	2,00	1,86	1,60

Ekler

Çalışanların Eğitim Seviyesine Göre Dağılımı	2018	2019	2020
İlköğretim	68	60	57
Lise	3.954	3.730	3.516
Ön Lisans	548	538	534
Lisans	18.908	18.592	18.262
Yüksek Lisans	1.075	1.113	1.127
Doktora	17	20	22
Toplam	24.570	24.053	23.518

Ebeveyn İzni Alma Hakkına Sahip Çalışan Sayısı	2018		2019		2020	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
	12.583	11.987	12.252	11.801	11.907	11.611

Doğum İznine Ayrılan ve Doğum İzninden Dönen Çalışanlar	2018	2019	2020
Doğum İznine Hak Kazanan Kadın Çalışan Sayısı	986	780	642
Doğum İzninden Sonra İşe Dönen Kadın Çalışan Sayısı*	1.240	1.072	880
Doğum İzni Sonrası İşe Dönme Oranı	%98,6	%99,5	%99,7
Doğum İzni Sonrası İşe Devam Etme Oranı	%96,9	%96,2	%96,5
Eşi Doğum İzni Kullanan Erkek Çalışan Sayısı	730	734	580

* Raporlama kılavuzunda yapılan tanımlama değişikliği nedeniyle 2018 rakamı geriye dönük güncellendi.

İştiraklerle Yaratılan Toplam İstihdam	2018	2019	2020
İştirak Sayısı	110	111	106
İştiraklerde Çalışan Kişi Sayısı	34.036	34.207	34.390

Çalışanlara Sağlanan Eğitimler*	2018	2019	2020
Çalışan Başına Yıllık Ortalama Eğitim Saati	23,1	25,7	25,4
Kadın Çalışanlar Başına Yıllık Ortalama Eğitim Saati	20,8	22,3	23,2
Erkek Çalışanlar Başına Yıllık Ortalama Eğitim Saati	26,1	29,9	28,1

* Eğitim sayılarına özel güvenlik yenileme eğitimine katılanlar, filli çalışan sayılarına Özel Güvenlik Görevlisi ve Hizmetli kadroları dâhil değildir.

	2019	2020
Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Eğitimi		
Kişi Sayısı	7.577	7.830
Kişi*saat	3.115	857
Etik İnkeler Eğitimi		
Kişi Sayısı	664	438
Kişi*saat	506	331
İnsan Hakları Eğitimi		
Kişi Sayısı	260	128
Kişi*saat	733	315
Sürdürülebilirlik Eğitimi		
Kişi Sayısı	538	1.552
Kişi*saat	4.760	5.946

İş Sağlığı ve Güvenliği Verileri	2019	2020
Yaralanma Oranı (Injury Rate)		
Doğrudan İstihdam	0,131111243	0
Kadın	0,088817294	0
Erkek	0,042293949	0
Müteahhit Firma Çalışanı	0	0
Kadın	0	0
Erkek	0	0
Mesleki Hastalık Oranı (ODR)		
Doğrudan İstihdam	0	0
Kadın	0	0
Erkek	0	0
Müteahhit Firma Çalışanı	0	0
Kadın	0	0
Erkek	0	0
Mesleki Hastalık Sayısı		
Doğrudan İstihdam	0	0
Kadın	0	0
Erkek	0	0
Müteahhit Firma Çalışanı	0	0
Kadın	0	0
Erkek	0	0
Kayıp Gün Oranı (LDR)		
Doğrudan İstihdam	2,909823717	1,317447314
Kadın	1,463370648	1,077911439
Erkek	1,446453069	0,239535875
Müteahhit Firma Çalışanı	0	0
Kadın	0	0
Erkek	0	0
Kazadan Kaynaklı Devamsızlık Gün Sayısı		
Doğrudan İstihdam	688	308
Kadın	346	252
Erkek	342	56
Müteahhit Firma Çalışanı	0	0
Kadın	0	0
Erkek	0	0
Devamsızlık Oranı (AR)		
Doğrudan İstihdam	-	0,000053
Kadın	-	0,000043
Erkek	-	0,0000096
Müteahhit Firma Çalışanı	-	0
Kadın	-	0
Erkek	-	0
İşle İlgili Ölüm Sayısı		
Doğrudan İstihdam	0	0
Kadın	0	0
Erkek	0	0
Müteahhit Firma Çalışanı	0	0
Kadın	0	0
Erkek	0	0
Kaza Sayısı		
Doğrudan İstihdam	94	50
Kadın	63	30
Erkek	31	20
Müteahhit Firma Çalışanı	0	0
Kadın	0	0
Erkek	0	0

İş Sağlığı ve Güvenliği Verileri	2019	2020
Kaza Sıklık Oranı*		
Doğrudan İstihdam	0,397609403	0,21388258838313000000
Kadın	0,266467479	0,12832955302987800000
Erkek	0,131118829	0,08555303535325190000
Yüksek Mesleki Hastalık Riski Barındıran Görevlerde Çalışan Kişi Sayısı		
Doğrudan İstihdam	0	0
Müteahhit Firma Çalışanı	0	0

* Kaza sıklık oranı: Toplam kaza sayısı / (Toplam çalışma saati-Kayıp saat)*200.000

BM Küresel İlkeler Sözleşmesi (UNGC) İlerleme Bildirimi

İlke	GRI Standart Bildirimleri	İlgili Bölüm
İnsan Hakları		
İlke 1: İş dünyası, ilan edilmiş insan haklarını desteklemeli ve haklara saygı duymalı.	GRI 412-2, GRI 412-3, GRI 410-1, GRI 103-2, GRI 413-1, GRI 413-2	Mutlu ve Üretken Çalışanlar, Yönetim Esasları
İlke 2: İş dünyası, insan hakları ihlallerinin suç ortağı olmamalı.	GRI 412-2, GRI 412-3, GRI 410-1, GRI 103-2, GRI 413-1, GRI 413-3	Mutlu ve Üretken Çalışanlar, Yönetim Esasları
Çalışma Koşulları		
İlke 3: İş dünyası, çalışanların sendikalaşma ve toplu müzakere özgürlüğünü desteklemeli.	102-41	Çalışanlara Sağlanan Haklar
İlke 4: Zorla ve zorunlu işçi çalıştırma uygulamasına son verilmeli.	409-1, 412-2, 412-3	Mutlu ve Üretken Çalışanlar
İlke 5: Her türlü çocuk işçi çalıştırılmasına son verilmeli.	408-1, 412-2, 412-3	Mutlu ve Üretken Çalışanlar
İlke 6: İşe alım ve işe yerleştirmede ayrımcılığa son verilmeli.	202-1, 405-1, 405-2, 406-1	Mutlu ve Üretken Çalışanlar
Çevre		
İlke 7: İş dünyası, çevre sorunlarına karşı ihtiyati yaklaşımları desteklemeli.	302-1, 302-2, 302-3, 302-3, 302-4, 302-5, 303-1, 303-2, 303-3, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 306-1, 306-2	Sorumlu Bankacılık
İlke 8: Çevresel sorumluluğu artıracak her türlü faaliyete ve oluşuma destek vermeli.	102-12, 102-13	Kurumsal Üyelikler
İlke 9: Çevre dostu teknolojilerin gelişmesini ve yaygınlaşmasını desteklemeli.	103-1	Sorumlu Bankacılık, Çevresel Etki
Yolsuzlukla Mücadele		
İlke 10: İş dünyası, rüşvet ve haraç dâhil her türlü yolsuzlukla savaşmalı.	GRI 102-16, GRI 102-17, GRI 205-1, GRI 205-2, GRI 205-3	Yönetim Esasları

WEPS İlerleme Bildirimi

İlkeler	GRI Standartları Bildirimleri	İlgili Bölüm
İlke 1 - Cinsiyet Eşitliğini Teşvik Eden Kurumsal Liderlik	405-1, 405-2	Genel Müdür'ün Mesajı, Sürdürülebilirlik Alanında Desteklenen Girişimler, Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik
İlke 2 - Fırsat Eşitliği, Katılım ve Ayrımcılıkla Mücadele	202-1, 401-1, 401-3, 405-1, 405-2, 406-1	Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik, Çalışanlara Sağlanan Haklar, Aile Dostu İşveren
İlke 3 - Sağlık, Güvenlik ve Şiddete Karşı Özgürlük	406-1	İş Etiği, İş Sağlığı ve Güvenliği, Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik
İlke 4 - Eğitim ve Öğrenim	404-1; 404-3	Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik, Yetenek Yönetimi
İlke 5 - İş Geliştirme, Tedarik Zinciri ve Pazarlama Uygulamaları	204-1; 103-1; 103-2; 103-3	Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik, Sorumlu Tedarik
İlke 6 - Toplumsal Liderlik ve Katılım	413-1	Sürdürülebilirlik Alanında Desteklenen Girişimler, Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik
İlke 7 - Cinsiyet Eşitliği için Ölçme ve Şeffaf Raporlama	405-1; 405-2; 103-1; 103-2; 103-3	Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik

Raporlama Kılavuzu

Çevresel Göstergeler

Toplam enerji tüketimi hesaplamalarına elektrik, doğalgaz, ısınma amaçlı fuel-oil, kömür ve motorin tüketimleri dâhil edilmiştir. Elektrik tüketimi ilk başta kWh cinsinden hesaplanıp sonrasında GJ'a dönüştürülmüştür. Bu dönüşümde 1 kWh=0,0036 GJ dönüşüm faktörü kullanılmıştır.

Doğalgaz tüketimlerinde 2020 yılı içerisindeki aylık tüketimler m³ cinsinden, kömür tüketimlerinde 2020 yılı içerisindeki aylık tüketimler kg cinsinden, ısınma amaçlı fuel-oil ve motorin tüketimlerinde 2020 yılı içerisindeki aylık tüketimler lt cinsinden hesaplandıktan sonra faturalarda bulunan ay bazlı alt ısı değerleri kullanılarak kWh cinsine çevrilmiştir. Bu aylık tüketimlerin toplamıyla ulaşılan yıllık toplam tüketim yukarıda belirtilen dönüşüm faktörü kullanılarak GJ'a çevrilmiş ve toplam enerji tüketimine eklenmiştir.

Raporlama sınırları İş Bankası'nın Türkiye operasyonlarını kapsamaktadır.

Sera Gazı Salımları

- Kapsam 1 (ton CO₂e)
- Kapsam 2 (ton CO₂e)
- Kapsam 3 (ton CO₂e)

Sera gazı salımları raporlama dönemi boyunca enerji tüketimlerinden ve soğutucu gazlardan kaynaklanan karbon emisyonlarını belirtmektedir.

Türkiye İş Bankası faaliyetlerinden kaynaklanan sera gazı salımları, sürdürülebilirlik alanında strateji, yönetim ve raporlama danışmanlığı hizmeti sunan S360 Sürdürülebilirlik Hizmetleri A.Ş. tarafından ve Kurumsal Sera Gazları Hesaplama ve Raporlama Protokolü'ne (The Greenhouse Gas Protocol: A Revised Corporate Accounting and Reporting Standard) uygun olarak hesaplanmıştır.

Sera gazı salımları Kapsam 1 (Doğrudan Sera Gazı Emisyonları), Kapsam 2 (Dolaylı Sera Gazı Emisyonları) ve Kapsam 3 (Diğer Dolaylı Sera Gazı Emisyonları) olmak üzere 3 farklı kapsamda hesaplanmıştır.

Emisyon faktörleri için IPCC 5. Değerlendirme Raporu faktörleri kullanılmıştır. Şebeke Emisyon Faktörü, TEİAŞ tarafından sağlanan veriler doğrultusunda hesaplanmıştır. Doğrudan sera gazı (GHG) emisyonları (Kapsam 1) ve dolaylı enerji sera gazı (GHG) emisyonları (Kapsam 2) GHG Protocol – Lokasyon Bazında kriterine göre yapılmıştır. Diğer dolaylı sera gazı (GHG) emisyonları (Kapsam 3), GHG Protocol'e göre raporlanmaktadır. Uçak seyahatleri emisyonları için DEFRA emisyon faktörleri ve kağıt tüketimi için Environmental Paper Network emisyon faktörleri kullanılmıştır.

Sera gazı salımları hesaplanırken, karbon emisyonuna sebebiyet veren aşağıdaki kaynaklar dikkate alınmıştır: Kapsam 1 emisyonları:

- Isınma amaçlı doğalgaz, motorin, LPG, fuel oil ve kömür tüketimi
- Jeneratörlerde kullanılan yakıtlar (Motorin)
- Şirket Araçları Yakıt Tüketimi (Motorin ve Benzin)
- Soğutucu Gazları (Kurulum ve bakım aşamalarında raporlanan kaçaklar dikkate alınmıştır. 2020 yılı Kapsam 1 hesaplamasında 407 ton CO₂ eşleniği R22 soğutucu gazı kaynaklı emisyon hariç tutulmuştur.)

Kapsam 2 emisyonları:

- Elektrik tüketimi

Kapsam 3 emisyonları:

- Personel Servis Araçları Yakıt Tüketimi
- Yurt içi İş Seyahatleri (Uçak, Otobüs, Taksit)
- Yurt dışı İş Seyahatleri (Uçak)
- Kağıt Tüketimi
- Şahsi Araçlar Yakıt Tüketimi

*Raporlama sınırları İş Bankası'nın Türkiye operasyonlarını kapsamaktadır.

*Raporlama dönemi içerisinde kaynak tüketimi ve emisyon hesaplamalarında evden çalışmanın etkileri dâhil edilmemiştir.

Araç Yakıt Tüketimleri

- Personel Servis Araçları Yakıt Tüketimi (lt)
- Şahsi Araçlar Yakıt Tüketimi (lt)
- Şirket Araçları Yakıt Tüketimi (lt)

Personel servisleri, Genel Müdürlük binaları (İş Kuleleri Kule 1, ATOM, TUTOM ve ATLAS binaları) ve şube/bölge çalışanlarını taşıyan servisleri kapsamaktadır. Yakıt tüketimi verisi personel taşımacılığını üstlenen firma tarafından sağlanan servis araçlarının rotası dâhilinde kat edilen mesafe bilgisi dikkate alınarak hesaplanmıştır.

Şahsi araçlar, Genel Müdürlük binalarında (İş Kuleleri Kule 1, ATOM, TUTOM ve ATLAS binaları) ve tüm şubelerde çalışan personellerin iş amaçlı araç kullanımlarını kapsamaktadır.

Şirket araçları, nakil araçları da dâhil olmak üzere Banka filosu içerisindeki tüm araçları kapsamaktadır. Yakıt tüketimi bilgisi için tedarikçi firma tarafından sağlanan bilgiler dikkate alınmıştır.

Toplam Yıllık Su Tüketimi (m³)

- Toplam şebeke suyu (mavi) tüketimi (m³)
- Toplam atık su (gri) tüketimi (m³)
- Toplam kaynak suyu (yeşil) tüketimi (m³)
- Geri kazanılan/tekrar kazanılan su miktarı (m³)

Su tüketimleri Şebeke suyu (Mavi), Atık Su (Gri) ve Kaynak suyu (Yeşil) olmak üzere 3 ayrı kategoride değerlendirilmiştir.

Şebeke suyu (Mavi) kapsamına belediyelerden ya da İSKİ gibi diğer tedarikçilerden alınan su dâhil edilirken, Atık Su (Gri) kapsamında şebeke suyu olarak satın alınan ve tüketilen suyun tamamı atık su olarak kabul edilmiştir. Kaynak suyu (Yeşil) kapsamında ise doğal yöntemlerle oluşan yüzey ve yer altı suları bulunmakta olup bina yönetimi tarafından yapılan sayaç okumaları dikkate alınmıştır. Kaynak suyu tüketimi aynı zamanda geri kazanılan su miktarını içermektedir.

Raporlama sınırları İş Bankası'nın Türkiye operasyonlarını kapsamaktadır.

Ekler

Sera Gazı Emisyonu Yoğunluğu

- Çalışan Başına Emisyon (tCO₂e/Çalışan Sayısı)
- Konsolide Aktif Büyüklüğüne Göre Emisyon (tCO₂e/milyon TL)
- Konsolide Net Kâra Göre Emisyon (tCO₂e/milyon TL)

Banka'nın Kapsam 1, Kapsam 2 ve Kapsam 3 sera gazı emisyonlarının konsolide aktiflerine, Türkiye'deki toplam çalışan sayısına ve konsolide net kârına bölünmesi ile hesaplanan sera gazı emisyonu yoğunluğu değerlerini içerir. Banka'nın toplam aktifleri ve net kârı bağımsız denetçi tarafından onaylanmış 31 Aralık 2020 finansal tablolarından alınmıştır.

- Geri Dönüştürülen Tehlikeli Atıkların Miktarı (ton) ve Türü
- Geri Dönüştürülen Tehlikesiz Atıkların Miktarı (ton) ve Türü
- Geri Dönüştürülen Kağıt Miktarı (ton)

Plastik, metal, cam atıklar geri dönüştürülen tehlikesiz atıklar kapsamında değerlendirilmektedir. Geri dönüştürülen tehlikeli atıklar batarya, floresan lamba, araba aküleri ve toner kartuşlarını içermektedir. Geri dönüştürülen kağıt atıklar (kağıt, karton, koli vb.) atıkları içermektedir. Atıklara ilişkin raporlama sınırları ATOM, TUTOM ve Kule-1 binalarını kapsamaktadır. Geri dönüştürülen atık miktarının hesaplanmasında yetkili geri dönüşüm firmalarından alınan makbuzlar dikkate alınmıştır.

Yenilenebilir Enerji Portföyü

- 2020 yılında finansman sağlanan yenilenebilir enerji projelerinin sayısı, kurulu güç büyüklüğü ve bu projelere sağlanan kredi miktarı
- İş Bankası tarafından finanse edilen yenilenebilir enerji projelerinin toplam kurulu gücü

2020 yılında İş Bankası portföyünde aşağıdaki yenilenebilir enerji projeleri bulunmaktadır.

- Rüzgar Enerji Santrali (RES),
 - Biyokütle Enerji Santrali (BES)
 - Güneş Enerjisi Santrali (GES)
 - Jeotermal Enerji Santrali (JES)
- Yenilenebilir enerji projelerine sağlanan kredi tutarı Banka'nın Kurumsal Krediler Tahsis, Ticari Krediler Tahsis, Perakende Krediler Tahsis ve Proje Finansmanı tarafından kullanılan nakdi ve gayri nakdi kredi tutarlarının toplamı alınarak toplam limit bilgisi üzerinden belirlenmiştir. Bu süreçte projelere sağlanan toplam kredi tutarlarının yanı sıra projelerin kurulu güçlerinin belirlenmesinde projelerin kredi tahsis dosyaları referans alınmıştır. Yenilenebilir enerji projelerinin sayısı, finanse edilen santral sayısını kapsamaktadır. Konsorsiyumlu yapılarda kurulu güç hesaplanırken banka payları dikkate alınmamakta olup santralin/santrallerin toplam kurulu güç bilgisi raporlanmaktadır.

Çevresel ve Sosyal Risk Değerlendirmesine İlişkin Göstergeler

Çevresel ve sosyal risk değerlendirmesine tabi tutularak finansman sağlanan proje sayısı, risk kategorileri

Sorumlu Bankacılık bölümünde yer alan Sorumlu Finansman başlığı altında detaylarına yer verilen Çevresel ve Sosyal Risk Değerlendirme Modeli (Environmental and Social Risk Evaluation Tool - ERET) kapsamında 10 milyon ABD doları ve üzeri yatırım tutarına sahip raporlama döneminde kredi tahsisi yapılmış ve/veya taahhüt edilmiş projeler değerlendirilmektedir. ERET değerlendirme sürecine giren projeler; ulusal mevzuat ve IFC (International Finance Corporation) Performans Standartları, EBRD (European Bank for Reconstruction and Development) Performans Gereklilikleri, Ekvator Prensipleri gibi ulusal ve uluslararası düzenlemeler referans alınarak değerlendirilmekte ve her proje için Proje Çevresel ve Sosyal Değerlendirme Belgesi düzenlenmektedir.

Çevresel ve sosyal risk değerlendirmesi kapsamında yapılan saha ziyaretleri

2020 yılı veya öncesinde finanse edilmiş projelerin çevresel ve sosyal risk değerlendirmesi kapsamında izlenmesine yönelik olarak gerçekleştirilmiş saha ziyareti sayısını kapsamaktadır. Güvence denetimi sürecinde saha ziyareti notları, fotoğraflar ve seyahat detayları incelenmiştir.

Yetenek Yönetimine İlişkin Göstergeler

- Çalışan başına yıllık ortalama eğitim saati
- Kadın çalışan başına ortalama eğitim saati
- Erkek çalışan başına ortalama eğitim saati

Eğitim saatleri, raporlama dönemi içinde çalışanlara verilen özel güvenlik yenileme eğitimleri hariç tüm eğitimler göz önüne alınarak hesaplanmıştır. Bu bağlamda hesaplamalar raporlama döneminde çalışanlara verilen toplam eğitim saatinin 31 Aralık 2020 tarihi itibarıyla fiili çalışan sayısına (güvenlik görevlileri ve hizmetli kadroları bu hesaplamalara dâhil edilmemiştir) bölünmesiyle gerçekleştirilmiştir.

- "Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele" eğitimi alan çalışan sayısı ve toplam eğitim süresi
- "Etik İlkeler/İş Etiği" eğitimi alan çalışan sayısı ve toplam eğitim süresi
- "İnsan Hakları" eğitimi alan çalışan sayısı ve toplam eğitim süresi
- "Sürdürülebilirlik" eğitimi alan çalışan sayısı ve toplam eğitim süresi
- Bilgi güvenliği eğitimleri katılımcı sayısı ve toplam eğitim saati

"Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele", "Etik İlkeler/İş Etiği", "İnsan Hakları" ve "Sürdürülebilirlik" eğitimleri, bu konuları içeren eğitimleri kapsamakta olup göstergenin hesaplanmasında söz konusu eğitimleri alan çalışan sayısı ve eğitimlerde bu konulara ayrılan süre dikkate alınmıştır. Banka bünyesinde doğrudan "Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele", "Etik İlkeler/İş Etiği" ve "İnsan Hakları" isimlerini taşıyan eğitimler bulunmamakla beraber belirli eğitim programları içerisinde belirli sürelerde bu konulara yer verilmektedir. Dolayısıyla söz konusu eğitimleri alan çalışan sayısı ve toplam süre hesaplanırken mevcut eğitim programlarının içerisinde ilgili konu başlıkları için ayrılan süreler dikkate alınmıştır. Eğitim süreleri hesaplanırken Teftiş Kurulu Başkanlığı tarafından Kurul Üyeleri için düzenlenen eğitim programları içerisinde bu alanlarda verilen eğitimlerin süreleri hesaplamaya dâhil edilmemiştir.

Özel güvenlik görevlilerinin belirli zaman aralıkları ile aldıkları yenileme eğitimleri kapsamında aktarılan "Özel Güvenlik Hukuku ve Kişi Hakları" dersi içerisinde insan hakları konusuna da değinilmektedir. Bu konu farklı illerde farklı tedarikçiler tarafından aktarılan yenileme eğitimleri dâhilinde 10 saatlik bir ders içerisinde bahsi geçen bir konu olduğundan saat hesaplamalarında dikkate alınmamıştır.

Bilgi güvenliği eğitim saatleri hesaplanırken, bilgi güvenliği kapsamındaki konuları (siber güvenlik, sosyal mühendislik ve bilgi güvenliği vb.) içeren eğitimleri alan çalışan sayısı ve eğitim saati dikkate alınmıştır.

Yetenek Yönetimine İlişkin Göstergeler

<ul style="list-style-type: none"> İşe yeni başlayan çalışanların ilk yılda aldığı kişi başına eğitim saati Yönetim ve liderlik gelişim programları kişi başına eğitim saati BT yetkinlik gelişimi eğitimleri kişi başına eğitim saati Dijital eğitimlerin toplam eğitimler içindeki payı (%) 	<p>İşe yeni başlayan çalışanların ilk yılda aldığı kişi başına eğitim saati, raporlama dönemi içerisinde işe yeni başlayan çalışanların ilgili dönem içerisinde aldıkları eğitimlerin toplam saatinin işe yeni başlayan çalışan sayısına oranını ifade etmektedir. İlgili göstergenin hesaplanmasında yönetim kurulu üyeleri, güvenlik görevlileri ve hizmetli kadroları hariç tutulmuştur.</p> <p>Yönetim ve liderlik gelişim programları kişi başına eğitim saati, raporlama döneminde yönetim ve liderlik gelişim programlarına katılan yöneticilerin (II. Müdür ve yönetici unvanları) toplam eğitim saatinin 31 Aralık 2020 tarihi itibarıyla yönetici (II. Müdür ve yönetici unvanları) çalışan sayısına bölünmesiyle hesaplanmaktadır.</p> <p>BT yetkinlik gelişimi eğitimleri kişi başına eğitim saati, raporlama döneminde "BT İş Kolu Eğitimleri" içerisinde Bilgi Teknolojileri Bölümü, Veri Yönetimi Bölümü ve Bilgi Güvenliği Koordinatörlüğü Bölümü çalışanlarına ait toplam eğitim saatinin, 31 Aralık 2020 tarihi itibarıyla ana bölüm Bilgi Teknolojileri Bölümü, Veri Yönetimi Bölümü ve Bilgi Güvenliği Koordinatörlüğü Bölümlerine ait (güvenlik görevlileri ve hizmetli kadroları hariç) çalışan sayısına bölünmesi ile hesaplanmaktadır. Dijital eğitimler içerisinde video, e-egitim, e-oyun gibi eğitimler yer almaktadır. Raporlama döneminde tamamlanan Dijital Eğitimlere ait toplam eğitim saatinin, tüm eğitimler için hesaplanan toplam eğitim saatinde bölünmesi ile dijital eğitimlerin toplam eğitimler içindeki payına ulaşılmıştır.</p>
---	--

İnsan Kaynaklarına İlişkin Göstergeler

Toplam Çalışan Sayısı	31 Aralık 2020 itibarıyla Türkiye İş Bankası'nın yurt içi ve yurt dışı operasyonlarında çalışmakta olan bütün çalışanları kapsamaktadır. Stajyerler, alt yüklenicilere bağlı çalışanlar, BASİSEN, T. İş Bank. A.Ş. Mensupları Emekli ve Munzam Sandık Vakıfları ile Yurt içi ve Yurt dışı iştiraklerde görevlendirilmiş olan çalışanlar toplam çalışan sayısına dâhil edilmemiştir.
Kadın-erkek çalışan bazında ve istihdam türüne göre toplam çalışanların dağılımı	Cinsiyet dağılımı ve istihdam türüne göre (Tam Zamanlı/Kısmi Zamanlı/Yarı Zamanlı) dağılımını ifade etmektedir. Bu çerçevede yarı zamanlı çalışanlar iş günü süresinin 4 saat olduğu çalışanlardır. Kısmi zamanlı çalışanlar için ise iş günü süresi 5 saattir. Kısmi zamanlı çalışma statüsü sözleşmeli çalışanlara, doğum izninden dönmüş olan çalışanlara ve eşlerine tanınabilmektedir.
Çalışan devir oranı (%)	Yıl içerisinde istifa ederek işten ayrılan toplam personel sayısının ortalama çalışan sayısına oranıdır. Ortalama çalışan sayısı her ay sonu itibarıyla keskinleştirilmiş olan (12 adet) Banka çalışan sayılarının toplamının 12'ye bölünmesi yöntemiyle hesaplanmaktadır.
Kadın Yönetici Oranı (%)	31 Aralık 2020 itibarıyla Banka'da yönetici unvanına sahip (II. Müdür ve üstü) kadın çalışan sayısının toplam yönetici (II. Müdür ve üstü) sayısına oranıdır (II. Müdür ve Üstü Unvanlar; II. Müdür, Bilgi İşlem Yöneticisi, Yöneticiler ve Yönetim Kurulu üyeleri unvan gruplarını kapsamaktadır).
Sendikacılık oranı (%)	31 Aralık 2020 tarihi itibarıyla Banka-Finans ve Sigorta İşçileri Sendikasına (BASİSEN) üye olan çalışanların toplam çalışan sayısına oranıdır.
Doğum iznine hak kazanan çalışan sayısı	Raporlama dönemi içerisinde ücretli veya ücretsiz doğum iznine ayrılan kadın çalışan sayısını ifade etmektedir.
Doğum izninden dönen çalışan sayısı	Raporlama dönemi içerisinde ücretli veya ücretsiz doğum izninden dönen kadın çalışan sayısını ifade etmektedir.
Doğum izni sonrası işe dönen çalışan sayısı oranı (%)	Doğum izninden (ücretli veya ücretsiz) dönüş tarihi raporlama dönemi içerisinde olup çalışma hayatına dönenlerin, doğum izninden (ücretli veya ücretsiz) dönüş tarihi raporlama dönemi içerisinde olan toplam kadın çalışan sayısına oranı.
Doğum izni sonrası işe devam etme oranı (%)	Doğum izni sonrası işe devam etme oranı, raporlama dönemi yerine bir önceki yıl için hesaplanan, raporlanan ve raporlama dönemi sonu itibarıyla doğum izninden sonra halen İş Bankası'nda çalışan kadın çalışanlar olarak tanımlanmaktadır. 2020 yılı için raporlanan oran; ücretli veya ücretsiz doğum izninden 2019 yılı içinde işe dönen ve işe dönüş tarihinden itibaren 1 yıl içerisinde Banka'da çalışmaya devam eden kadın çalışanların, ücretli veya ücretsiz doğum izninden 2019 yılı içinde işe dönen toplam kadın çalışan sayısına oranıdır.
Eş doğum izni kullanan erkek çalışan sayısı	İzin başlangıç tarihi raporlama döneminde olan (01.01.2020/31.12.2020) ve eşinin doğum yapması sebebiyle özür izni kapsamında yer alan eş doğum izni kullanan erkek çalışan sayısını ifade etmektedir.

Kadın ve Erkek Çalışanlar Bazında İSG Verileri

Kaza sayısı	İş Sağlığı ve Güvenliği ile ilgili veriler Türkiye Cumhuriyeti sınırları dâhilindeki İş Bankası çalışanlarını kapsamaktadır. 6331 ve 5510 sayılı kanunlardaki iş kazası tanımını kapsamaktadır. Bu bağlamda hesaplamalar iş kazası bildirimini yapan çalışanların olayın oluş şeklini aktaran ifadeleri, hastane raporları, iş yeri hekimi veya kurum hekimi raporları dikkate alınarak yapılmıştır.
Yaralanma oranı	İş kazalarının sonucunda oluşan yaralanma sayısının toplam tam zamanlı istihdam edilen çalışan sayısına oranıdır.
Ölümlü vaka sayısı ve işle ilgili ölüm sayısı	İş kazalarının sonucunda oluşan can kaybı sayısıdır. Olay sonucunda yetkili makamların adli merciler ile birlikte verdikleri ölüm tespit tutanağı raporu sonucuna göre değerlendirilir.
Meslek hastalığı sayısı	Çalıştığı veya yaptığı işin niteliğinden dolayı tekrarlanan bir sebeple veya işin yürütüm şartları nedeniyle maruz kalınan geçici veya sürekli hastalıkların sayısıdır. Bu hesaplamalar T.C. Sağlık Bakanlığının yetkili kıldığı Sağlık Kurullarının iş yerine yönlendirdiği raporlar dikkate alınarak yapılır.
Kazadan kaynaklı devamsızlık	İş kazası statüsünde gerçekleşen kazalar sebebiyle oluşan gün bazlı devamsızlıklar göz önüne alınarak hesaplanmıştır. Bu bağlamda hesaplamalar iş kazası bildirimini yapan çalışanların İnsan Kaynakları Yönetimi Bölümü'ne bildirdiği doktor raporlarındaki istirahat süreleri dikkate alınarak yapılmıştır.
Kaza sıklık oranı	Yıl içerisinde görülen kazaların toplam çalışma süresine oranı hesaplanmıştır. Bu bağlamda hesaplamalarda, "Toplam Kaza Sayısı" 200.000 / (Toplam Çalışma Saati - Kayıp Saat) ** formülü dikkate alınmıştır. Bu formülde bulunan kaza sayısı verileri çalışanların doldurdukları kaza bildirim formlarından temin edilmiştir. Toplam insan*saat çalışma verileri hesaplanırken 1 faaliyet yılı içerisindeki resmi tatil günleri çıkartılarak iş günü sayısı bulunmuş ve 1 iş gününün 8 saat olduğu kabul edilmiştir.
Kayıp gün oranı	Kayıp saat verisi ise kazadan kaynaklı gün bazlı devamsızlık sayılarının toplamda kaç çalışma saatine denk geldiği hesaplanarak bulunmuştur.
Meslek hastalığı oranı	İş kazası sebebiyle oluşan kayıp gün sayısının toplam çalışma saatine oranlanması ile hesaplanmıştır. Bu hesaplamada "(Toplam Kayıp Gün Sayısı * 200.000) / Toplam Çalışma Saati" formülü kullanılmıştır. Formülde bulunan toplam kayıp gün sayısına kazadan kaynaklı devamsızlık verisi referans olmuştur.
Devamsızlık oranı	Çalıştığı veya yaptığı işin niteliğinden dolayı tekrarlanan bir sebeple veya işin yürütüm şartları nedeniyle maruz kalınan geçici veya sürekli hastalıkların görüldüğü çalışanların toplam çalışma saatine oranı alınarak hesaplanmıştır. Bu hesaplamada "(Meslek Hastalığı Sayısı * 200.000) / Toplam Çalışma Saati" formülü kullanılmıştır.
İş Sağlığı ve Güvenliği – Kurulu İSG Komite Sayısı ve komitelerdeki toplam üye ile çalışan temsilci sayısı	Kayıp iş saatinin toplam çalışma saatine oranlanması ile hesaplanmıştır. Bu hesaplamada "Kayıp İş Saati / Toplam Çalışma Saati" formülü kullanılmıştır.
	6331 sayılı İSG kanunu uyarınca 50 üstü çalışanı bulunan Banka hizmet binalarında oluşturulan İSG Kurul sayıları İSG komite sayısını tanımlamaktadır. Bu çerçevede, söz konusu kanun gereğince belirlenmiş İSG kurul üye sayılarının toplamı İSG komitelerindeki toplam üye sayısını tanımlamakta olup sendika temsilcileri doğal çalışan temsilcisidir.

Diğer Göstergeler

Yıl içinde uluslararası finansal kuruluşlarla imzalanan sürdürülebilirlik temalı kredi anlaşması tutarı	2020 yılı içerisinde KfW, EIB, EBRD, Proparco, OPIC ve IFC gibi uluslararası finansal kuruluşlardan ikili anlaşmalar veya sekürütizasyon işlemleri yoluyla temin edilen çevresel ve sosyal fayda yaratmaya yönelik özel kullandırma amaçlarına sahip kaynak tutarı kontrol edilmiştir. Finansal Kuruluşlar Bölümünden uluslararası finansal kuruluşlarla imzalanan sürdürülebilirlik temalı kredi anlaşmalarının listesi temin edilerek ilgili kredi sözleşmeleri ve kredi kullandırma evrakları incelenmiştir. Bu sözleşmelerde ve kredi kullandırma belgelerinde yer alan tarih, imza, kredi kullandırma tarihi ve anapara tutarı, faiz tutarı, anapara cinsi gibi maddeler incelenmiştir. İlgili kredilerin banka sistemi ekran görüntüleri incelenerek BDDK ve TCMB'ye bildirilen tutarlardaki ekran görüntüleri ile karşılaştırılmıştır.
Müşteri Sayısı	31.12.2020 itibarıyla, iptal müşteriler ve takibe düşmüş müşteriler hariç, aktif olmamakla birlikte İş Bankası'nda hesabı bulunan müşteriler dâhil olmak üzere tüm tüzel ve gerçek kişi niteliğindeki müşterileri ve Banka ile ilişkiye geçmiş (para transferi, kredi başvurusu, ek kart sahipliği, müşteri vekâlet ilişkisi) potansiyel müşteri olarak görülen kişileri kapsamaktadır.
Dijital bankacılık müşteri sayısı	01.01.2020 – 31.12.2020 dönemi içerisinde bireysel İşCep, ticari İşCep, Maximum Mobil, Maximum İşyerim, bireysel İnternet Şubesi ya da Ticari İnternet Şubesi kanallarından herhangi birine müşteri numarası ve şifresi ile başarılı bir biçimde giriş yapmış müşteri sayısıdır.
Mobil bankacılık kullanıcı sayısı	01.01.2020 – 31.12.2020 dönemi içerisinde bireysel İşCep, ticari İşCep, Maximum İşyerim ya da Maximum Mobil kanallarından herhangi birine müşteri numarası ve şifresi ile başarılı bir biçimde giriş yapmış müşteri sayısıdır.
Müşteri memnuniyet skoru Net tavsiye skoru	Raporlama dönemi için bağımsız araştırma şirketleri tarafından gerçekleştirilen bireysel ve ticari müşteri deneyimi araştırmalarında ortaya konan skorları kapsamaktadır.
Dijitalleşen süreçlerle sağlanan kâğıt tasarrufu	İş Bankası şubelerinde bulunan Lexmark marka yazıcılarda raporlama dönemi içerisinde basılan toplam sayfa sayısının bir önceki yıla kıyasla farkını ifade etmekte olup, Lexmark tarafından sağlanan baskı adedi raporları dikkate alınmıştır.
TEMA Vakfı ile yürütülen proje kapsamında yıl içinde dikilen fidan sayısı	1 Şubat 2020 – 29 Şubat 2021 dönemi boyunca İş Bankası tarafından TEMA'ya bağışlanan kâğıt atık (arşivlerden toplanan zaman aşımına uğramış dosyalara ait kâğıtlar) karşılığı 2021 yılı içinde dikilecek olan fidan sayısını kapsamakta olup bağışlanan her 100 kg kâğıt atık için 1 fidan dikilmektedir. Bu çerçevede, arşivlerden yapılan kâğıt alımına ilişkin makbuzlar incelenmiştir.
Darüşşafaka ile yürütülen 81 İlden 81 Öğrenci Projesi mezun sayısı	İş Bankası'nın Darüşşafaka Cemiyeti ile yürütmekte olduğu 81 İlden 81 öğrenci burs programı kapsamında 2020 yılında Darüşşafaka'dan mezun olan İş Bankası bursiyeri öğrenci sayısını kapsamakta olup, Darüşşafaka tarafından sağlanan resmi yazı dikkate alınmıştır.
Tarım sektörüne kullanılan nakdi kredilerin toplam tutarı (milyar TL)	2020 yılı içerisinde tarım ve hayvancılık sektörüne kullanılan bireysel ve ticari nakdi kredilerin toplam tutarını kapsamakta olup NACE A kodu kapsamına giren kredileri içermektedir. Kredilerin sistem üzerindeki etiketlendirme ve sınıflandırma biçimi kontrol ve test edilmiştir.
KOBİ'lere sağlanan kredilerin toplam tutarı (milyar TL)	KOBİ'lere kullanılan kredilerin, kredi tahsis ekiplerince sistemler üzerinde nasıl etiketlendirilip sınıflandırıldığı kontrol edilmiş, örnekler ile test edilmiştir. Toplam finansman rakamı incelenmiştir.
İŞTE KOBİ görüntülenme sayısı	İş Bankası'na ait olup ve 2009 yılından bu yana aktif olan www.istekobi.com.tr sitesine 2020 yılı içerisinde giriş yapan kullanıcı sayısını içermektedir. Google Analytics verileri dikkate alınmaktadır.
Bankamatik sayısı	İş Bankası'na ait olup Türkiye ve KKTC'de bulunan bankamatiklerin toplam sayısını içermektedir. Yapılan incelemelerde Bankalararası Kart Merkezinin 2020 yılı Aralık ayına ait verileri dikkate alınmıştır.
Engelli Bankamatik sayısı	Raporlama dönemi itibarıyla İş Bankası'na ait olup Türkiye ve KKTC'de bulunan tekerlekli sandalyeye uygun ve/veya kulaklık girişi bulunan bankamatiklerin toplam sayısını içermektedir.
Kadın girişimcilere sağlanan finansman tutarı	2020 yılında BDDK KOBİ tanımına uyan kadın müşteri sayısı içerisinde yer alan KOBİ'lere kullanılan kredilerin içerisinde kadın müşterilere TL cinsinden sağlanan finansal destek rakamı kontrol edilmiş ve test edilmiştir.

KPMG Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş.
İş Kuleleri Kule 3 Kat:2-9
Levent 34330 İstanbul
Tel +90 212 316 6000
www.kpmg.com.tr

Türkiye İş Bankası Bankası A.Ş. Yönetim Kurulu'na

Türkiye İş Bankası A.Ş. ("Şirket" veya "İş Bankası") tarafından, İş Bankası'nın 31 Aralık 2020 tarihinde sona eren yıl itibarıyla Entegre Faaliyet Raporu'nda ("Rapor") Raporlama Kılavuzu kısmında yer alan "Seçilmiş Bilgiler"e ilişkin bağımsız sınırlı güvence çalışması yürütmek üzere görevlendirilmiş bulunuyoruz.

Güvence kapsamımız, aşağıda listelenen ve Raporlama Kılavuzu'nda açıklamaları yer alan Seçilmiş Bilgiler'le sınırlıdır:

- Yıl içinde finansman sağlanan yenilenebilir enerji projelerinin sayısı, kurulu güç büyüklüğü (MW) ve bu projelere sağlanan kredi miktarı (milyon ABD doları)
- Tarım sektörüne kullanılan nakdi ticari kredilerin toplam tutarı (milyar TL)
- Yıl içinde uluslararası finansal kuruluşlarla imzalanan sürdürülebilirlik temalı kredi anlaşması tutarı
- KOBİ'lere sağlanan kredilerin toplam tutarı (milyar TL)
- Çevresel ve sosyal değerlendirmeye tabi tutularak finansman sağlanan proje sayısı ve risk kategorileri
- Çevresel ve sosyal risk yönetimi kapsamında yapılan saha ziyareti sayısı
- TEMA Vakfı ile yürütülen proje kapsamında yıl içinde dikilen fidan sayısı
- Toplam çalışan sayısı
- Kadın-erkek çalışan bazında ve istihdam türüne göre toplam çalışanların dağılımı
- Çalışan devir oranı (%)
- Kadın yönetici oranı (%)
- Sendikacılık oranı (%)
- Doğum iznine ayrılan çalışan sayısı
- Doğum izninden işe dönen çalışan sayısı
- Doğum izni sonrası işe dönme oranı (%)
- Doğum izni sonrası işe devam etme oranı (%)
- Eş doğum izni kullanan erkek çalışan sayısı
- Kadın ve erkek çalışanlar bazında İSG verileri
 - Kaza sayısı
 - Ölümlü vaka sayısı
 - Meslek hastalığı sayısı

- Kazadan kaynaklı devamsızlık
- Kaza sıklık oranı
- Kayıp gün oranı
- Meslek hastalığı oranı
- Devamsızlık oranı
- Yaralanma oranı
- İşle ilgili ölüm sayısı
- Yüksek mesleki hastalık riski barındıran görevlerde çalışan kişi sayısı

- İş Sağlığı ve Güvenliği – Kurulu İSG Komite Sayısı ve komitelerdeki toplam üye ile çalışan temsilci sayısı
- Çalışan başına yıllık ortalama eğitim saati (cinsiyet bazında dağılımı ile birlikte)
- İşe yeni başlayan çalışanların ilk yılda aldığı kişi başına eğitim saati
- "Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele", "Etik İlkeler/İş Etiği", "İnsan Hakları" ve "Sürdürülebilirlik" alanlarında eğitim alan çalışan sayısı ve toplam eğitim süresi
- Bilgi güvenliği eğitimleri katılımcı sayısı ve toplam eğitim saati
- Dijital eğitimlerin toplam eğitimler içindeki payı (%)
- Yönetim ve liderlik gelişim programları kişi başına eğitim saati
- Bilgi Teknolojileri (BT) yetkinlik gelişimi eğitimleri kişi başına eğitim saati
 - Kapsam 1 (ton CO₂e)
 - Kapsam 2 (ton CO₂e)
 - Kapsam 3 (ton CO₂e)
- Elektrik tüketimi (kwh)
- Doğalgaz tüketimi (m³)
- Tüketilen toplam enerji (GJ)
- Araç yakıt tüketimleri
 - Şirket Araçları Yakıt Tüketimi (lt)
 - Personel Servis Araçları Yakıt Tüketimi (lt)
 - Şahsi Araçlar Yakıt Tüketimi (lt)
- Toplam su tüketimi (m³)
 - Toplam şebeke suyu tüketimi – Mavi (m³)
 - Toplam kaynak suyu tüketimi – Yeşil (m³)
 - Toplam atık su tüketimi – Gri (m³)
- Geri kazanılan/tekrar kullanılan su miktarı (m³)
- Kağıt tüketim miktarı (ton)
- Geri dönüştürülen kağıt miktarı (ton)
- Geri dönüştürülen tehlikeli atıkların miktarı (ton) ve türü
- Geri dönüştürülen tehlikesiz atıkların miktarı (ton) ve türü

- Emisyon yoğunluğu
 - Çalışan başına emisyon yoğunluğu, (ton CO₂e/ çalışan sayısı)
 - Konsolide aktif büyüklüğe göre emisyon yoğunluğu, (ton CO₂e/milyon TL)
 - Konsolide net kâra göre emisyon yoğunluğu, (ton CO₂e/milyon TL)
 - İŞ' TE KOBİ görüntülenme sayısı
 - Kadın girişimcilere sağlanan finansman tutarı
 - Müşteri Sayısı
 - Net Tavsiye Skoru
 - Müşteri memnuniyet skoru
 - Bankamatik sayısı
 - Engelli dostu Bankamatik sayısı
 - Dijital bankacılık müşteri sayısı
 - Mobil bankacılık kullanıcı sayısı
- Dijitalleşen süreçlerle sağlanan kağıt tasarrufu (sayfa)
- 81 İlden 81 Öğrenci mezun sayısı

Yönetimin Sorumlulukları

Seçilmiş Bilgiler'in İş Bankası'nın oluşturduğu Rapor'da yer alan Raporlama Kılavuzu'na uygun olarak hazırlanması, sunulması ve içerdiği bilgi ve beyanlar; paydaşların belirlenmesi ve önemli konular da dahil olmak üzere sürdürülebilir kalkınma performansı ve raporlaması açısından İş Bankası'nın hedeflerinin belirlenmesi; ve raporlanan performans bilgilerinin elde edildiği uygun performans yönetimi ve iç kontrol sistemlerinin kurulması ve sürdürülmesinden Şirket Yönetimi sorumludur.

Yönetim, hata ve hileyi önlemek ve belirlemek ile İş Bankası faaliyetlerine ilişkin kanun ve düzenlemeler tanımlamak ve bunlara uyulmasını sağlamaktan sorumludur.

Yönetim, açıklamaların ve Seçilmiş Bilgiler'in hazırlanması ve sunumunda yer alan personelin uygun bir şekilde eğitildiğinden, bilgi sistemlerinin düzgün şekilde güncellendiğinden ve raporlamadaki tüm değişikliklerin önemli iş birimlerini içerdiğinden sağlamaktan sorumludur.

Sorumluluğumuz

Sorumluluğumuz, sınırlı güvence çalışması yürüterek gerçekleştirilen işlemler ve elde edilen kanıtlara dayanarak

sınırlı güvence sonucuna ulaşmaktır. Sınırlı güvence çalışmamız, Uluslararası Güvence Denetimi Standartları ve bilhassa Tarihi Finansal Bilgilerin Bağımsız Denetimi ve Sınırlı Bağımsız Denetimi Dışındaki Güvence Denetimlerine'ne ilişkin Uluslararası Güvence Denetimi Standardına (ISAE 3000) uygun olarak yürütülmüştür. Bu Standart, Seçilmiş Bilgiler'in önemli hata ve yanlışlık içermediği konusunda sınırlı güvence sağlamak için çalışmamızı planlamamızı ve yürütmenizi gerektirir.

Uluslararası Kalite Kontrol Standardı hükümlerini uygulamakta ve bu doğrultuda ilişkili etik hükümler ve mesleki standartlar ve geçerli mevzuat hükümlerine uygunluk konusunda yazılı politika ve süreçler de dahil kapsamlı bir kalite kontrol sistemi sürdürmekteyiz.

Dürüstlük, tarafsızlık, mesleki yeterlilik ve özen, sır saklama ve mesleğe uygun davranış temel ilkelerini üzerine inşa edilmiş olan Uluslararası Meslek Mensupları Etik Standartları Kurulu tarafından yayımlanan meslek mensupları için etik kurallardaki bağımsızlık hükümlerine ve diğer etik hükümlere uygun davranmış bulunmaktayız.

Uygulanan Prosedürler

Seçilmiş Bilgiler ile ilgili sunulan sınırlı güvence, başta Seçilmiş Bilgiler'in hazırlanmasından sorumlu kişiler olmak üzere ilgili kişilerin sorgulanması, analitik prosedürler ve gerektiğinde diğer kanıt toplama prosedürlerini uygulamayı içermektedir. Uyguladığımız bu prosedürler aşağıdaki gibidir:

- Seçilmiş Bilgiler'de yer alan bilginin sağlanmasından sorumlu kurumsal ve iş birimi düzeyindeki ilgili personelle görüşülmesi,
- Raporla yer alan Raporlama Kılavuzu'nun Seçilmiş Bilgiler'i ölçmek ve değerlendirmek için kullanılması,
- Seçilmiş Bilgiler'e ilişkin temel süreç ve kontrollerin tasarımını ve uygulamasını değerlendirilmesi,
- Seçilmiş Bilgiler'in raporlama dönemine yönelik olarak hazırlanması amacıyla yapılan hesaplamaları örneklem bazında yeniden gerçekleştirilmesi,
- Rapor'da Seçilmiş Bilgiler'in açıklama ve sunma biçiminin, İş Bankası'nın sürdürülebilirlik performansına yönelik genel bilgi ve tecrübemizle uyumlu olup olmadığını değerlendirmesi,

- İlgili bilgi kaynaklarında yer alan tüm bilgilerin Seçilmiş Bilgiler'e dahil edilip edilmediğini belirlemek için Seçilmiş Bilgiler'de sunulan bilgileri ilgili bilgi kaynakları ile karşılaştırılması,
- Seçilmiş Bilgiler'de sunulan bilgileri İş Bankası'nın sürdürülebilirlik performansı ile ilgili genel bilgi ve tecrübemizle uyumlu olup olmadığını belirlemek amacıyla okunması.

Gerçekleştirilen güvence çalışması, sınırlı bir güvence denetimini temsil etmektedir. Uygulanan prosedürlerin niteliği, zamanlaması ve kapsamı, makul güvence denetimlerinde gereken seviye ile karşılaştırıldığında daha sınırlıdır. Bu sebeple, sınırlı güvence denetimlerinde elde edilen güvence daha düşüktür.

Yapısal Kısıtlamalar

Herhangi bir iç kontrol yapısının doğasında olan sınırlamaları nedeniyle, Seçilmiş Bilgiler'de sunulan bilgiler hataları veya usulsüzlükleri içerebilir ve tespit edilemeyebilir. Çalışmalarımız, yıl boyunca sürekli olarak gerçekleştirilmediğinden ve uygulanan prosedürler örnekleme bazında yapıldığından, iç kontrollerin Rapor'un hazırlanması ve sunumu üzerindeki tüm eksikliklerini saptamak için düzenlenmemiştir.

Sonuç

Sonucumuz bu raporda açıklanan konulara dayanarak oluşturulmuştur ve bunlara tabidir. Elde ettiğimiz kanıtların sonuçlarımıza dayanak oluşturmak için yeterli ve uygun olduğuna inanıyoruz.

Uygulanan prosedürlere ve elde edilen kanıtlara dayanarak, yukarıda belirtildiği üzere, İş Bankası Çevresel Göstergeler Raporu'nun Raporlama Kılavuzu kısmında yer alan Seçilmiş Bilgiler'in tüm önemli yönleriyle İş Bankası'nın oluşturduğu 31 Aralık 2020 tarihi itibarıyla sona eren yıla ait Rapor'un Raporlama Kılavuzu kısmında açıklamaları yer alan raporlama kriterlerine uygun olarak sunulmadığı kanaatine varmamıza sebep olacak herhangi bir husus dikkatimizi çekmemiştir.

Sözleşme şartlarımıza uygun olarak, Seçilmiş Bilgiler üzerine bu sınırlı güvence raporu, İş Bankası'na raporlamak amacıyla hazırlanmıştır ve başka herhangi bir amaçla kullanılmak amacıyla hazırlanmamıştır.

Kullanımın Sınırlandırılması

Raporumuz, herhangi bir amaçla veya herhangi bir bağlamda hak kazanmak isteyen İş Bankası'ndan başka kişi veya kurumlar tarafından kullanılmasına veya dayanak oluşturulmasına uygun değildir. Raporumuza veya bir kopyasına erişimi olan ve raporumuza (veya herhangi bir bölümünü) dayanak kabul eden İş Bankası dışındaki herhangi bir tarafın sorumluluğu kendisine aittir. Kanunların izin verdiği ölçüde yürütmüş olduğumuz bağımsız güvence denetimi veya ulaştığımız sonucumuzla ilgili olarak İş Bankası haricinde hiçbir kişi veya kuruma karşı sorumluluk kabul etmemekteyiz.

KPMG Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik Anonim Şirketi



Şirin Soysal,
Sorumlu Ortak
İstanbul, 24 Haziran 2021

Açıklama	Açıklamalar ve Sayfa Numaraları
GRI 101: Temel 2016	
GRI 102: Genel Açıklamalar 2016	
Kurumsal Profil	
	102-1 Rapor Hakkında, Sayfa: 5
	102-2 İş Bankası Hakkında, Sayfa: 10 https://www.isbank.com.tr/bankamizi-taniyin/hakkimizda
	102-3 https://www.isbank.com.tr/iletisim
	102-4 İş Bankası Hakkında, Sayfa: 10
	102-5 İş Bankası Hakkında, Sayfa: 10 https://www.isbank.com.tr/bankamizi-taniyin/ortaklik-yapisi
	102-6 https://www.isbank.com.tr/TR/hakkimizda/bizi-taniyin/istihaklerimiz/Sayfalar/istihaklerimiz.aspx
	102-7 İş Bankası Hakkında, Sayfa: 10
	102-8 Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik, Sayfa: 111, İnsan Kaynakları Verileri, Sayfa: 148-150
	102-9 Sorumlu Tedarik, Sayfa: 127-128, Tedarikçi Yönetim İlkeleri, https://www.isbank.com.tr/bankamizi-taniyin/politikalarimiz
	102-10 GRI İçerik Endeksi: Şişecam Topluluğu şirketlerinden Anadolu Cam, Trakya Cam, Soda Sanayii, Denizli Cam ve Paşabahçe Cam 30.09.2020 tarihinde Türkiye Şişe ve Cam Fabrikaları A.Ş. çatısı altında birleşmiştir. Türkiye Şişe ve Cam Fabrikaları A.Ş.'de birleşme öncesinde %67,54 olan doğrudan pay oranımız halihazırda %50,93'dür.
	102-11 Risk Yönetimi, Sayfa: 59-62
	102-12 Kurumsal Üyelikler, Sayfa: 144-145, Sürdürülebilirlik Alanında Desteklenen Girişimler, Sayfa: 32-34
	102-13 Kurumsal Üyelikler, Sayfa: 144-145
Strateji	
	102-14 Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı, Sayfa: 6-7, Genel Müdür'ün Mesajı, Sayfa: 8-9
	102-15 Risk Yönetimi, Sayfa: 59-62, Nasıl bir Gelecek? Risk ve fırsatlar & Gelecek Öngörüler, Sayfa: 12-17
Etik ve Dürüstük	
	102-16 İş Etiği, Sayfa: 57-58, Etik İlkeler https://www.isbank.com.tr/bankamizi-taniyin/kurumsal-yonetim
	102-17 İş Etiği, Sayfa: 57-58, Etik İlkeler, https://www.isbank.com.tr/bankamizi-taniyin/kurumsal-yonetim

Yönetişim		
	102-18	2020 Faaliyet Raporu, Sayfa: 94-98 https://www.isbank.com.tr/bankamizi-taniyin/finansal-bilgiler
	102-19	Sürdürülebilirlik Yönetimi, Sayfa: 37
	102-20	Sürdürülebilirlik Yönetimi, Sayfa: 37
	102-21	İş Bankası'nda Sürdürülebilirlik, Sayfa: 28-45, Sürdürülebilirlik Öncelikleri, Sayfa: 35-36
	102-22	2020 Faaliyet Raporu, Sayfa: 94-106 https://www.isbank.com.tr/bankamizi-taniyin/finansal-bilgiler
	102-23	GRI İçerik Endeksi: İş Bankası Yönetim Kurulu Başkanı'nın icra görevi bulunmamaktadır.
	102-24	2020 Faaliyet Raporu, Sayfa: 112-123 https://www.isbank.com.tr/bankamizi-taniyin/finansal-bilgiler
	102-25	Kurumsal Yönetim, Sayfa: 57-58, 2020 Faaliyet Raporu, Sayfa: 112-117 https://www.isbank.com.tr/bankamizi-taniyin/finansal-bilgiler
	102-26	Kurumsal Yönetim, Sayfa: 57-58, 2020 Faaliyet Raporu, Sayfa: 112-117 https://www.isbank.com.tr/bankamizi-taniyin/finansal-bilgiler
	102-27	Kurumsal Yönetim, Sayfa: 57-58, 2020 Faaliyet Raporu, Sayfa: 112-117 https://www.isbank.com.tr/bankamizi-taniyin/finansal-bilgiler
	102-28	Kurumsal Yönetim, Sayfa: 57-58, 2020 Faaliyet Raporu, Sayfa: 112-117 https://www.isbank.com.tr/bankamizi-taniyin/finansal-bilgiler
	102-29	Sürdürülebilirlik Yönetimi, Sayfa: 37, 2020 Faaliyet Raporu, Sayfa: 130-132, 134-136 https://www.isbank.com.tr/bankamizi-taniyin/finansal-bilgiler
	102-30	Risk Yönetimi, Sayfa: 59-62, 2020 Faaliyet Raporu, Sayfa: 130-132, 134-136 https://www.isbank.com.tr/bankamizi-taniyin/finansal-bilgiler
	102-31	İş Bankası'nda Sürdürülebilirlik, Sayfa: 28-45, 2020 Faaliyet Raporu, Sayfa: 130-132, 134-136 https://www.isbank.com.tr/bankamizi-taniyin/finansal-bilgiler
	102-32	Sürdürülebilirlik Yönetimi, Sayfa: 37
	102-33	Paydaş Beklentileri ve İş Bankası'nın Yanıtı, Sayfa: 38-42
	102-34	Paydaş Beklentileri ve İş Bankası'nın Yanıtı, Sayfa: 38-42
	102-35	Ücretlendirme Politikası, https://www.isbank.com.tr/bankamizi-taniyin/kurumsal-yonetim ; 2020 Faaliyet Raporu, Sayfa: 116 https://www.isbank.com.tr/bankamizi-taniyin/finansal-bilgiler
	102-36	Ücretlendirme Politikası, https://www.isbank.com.tr/bankamizi-taniyin/kurumsal-yonetim ; 2020 Faaliyet Raporu, Sayfa: 116 https://www.isbank.com.tr/bankamizi-taniyin/finansal-bilgiler
	102-37	Ücretlendirme Politikası, https://www.isbank.com.tr/bankamizi-taniyin/kurumsal-yonetim ; 2020 Faaliyet Raporu, Sayfa: 116 https://www.isbank.com.tr/bankamizi-taniyin/finansal-bilgiler
	102-38	Ücretlendirme Politikası, https://www.isbank.com.tr/bankamizi-taniyin/kurumsal-yonetim ; 2020 Faaliyet Raporu, Sayfa: 116 https://www.isbank.com.tr/bankamizi-taniyin/finansal-bilgiler
	102-39	Ücretlendirme Politikası, https://www.isbank.com.tr/bankamizi-taniyin/kurumsal-yonetim ; 2020 Faaliyet Raporu, Sayfa: 116 https://www.isbank.com.tr/bankamizi-taniyin/finansal-bilgiler
Paydaş Analizi		
	102-40	Paydaş Beklentileri ve İş Bankası'nın Yanıtı, Sayfa: 38-42
	102-41	Çalışanlara Sağlanan Haklar, Sayfa: 107
	102-42	Paydaş Diyalogu, Sayfa: 64-65, Paydaş Beklentileri ve İş Bankası'nın Yanıtı, Sayfa: 38-42
	102-43	Paydaş Diyalogu, Sayfa: 64-65, Paydaş Beklentileri ve İş Bankası'nın Yanıtı, Sayfa: 38-42
	102-44	Sürdürülebilirlik Öncelikleri, Sayfa: 35, Paydaş Beklentileri ve İş Bankası'nın Yanıtı, Sayfa: 38-42

GRI Hizmetler Birimi, Materiality Disclosures Service kapsamında, GRI İçerik Endeksi'nin açıkça sunulduğunu ve 102-40 ve 102-49 arası Açıklamaların raporun uygun bölümlerinde yer aldığını değerlendirmiştir. Bu hizmet, raporun Türkçe versiyonu üzerinden gerçekleştirilmiştir.

Raporlama Uygulaması		
	102-45	Rapor Hakkında, Sayfa: 5 https://www.isbank.com.tr/bankamizi-taniyin/finansal-bilgiler
	102-46	Rapor Hakkında, Sayfa: 5
	102-47	Sürdürülebilirlik Öncelikleri, Sayfa: 35
	102-48	GRI İçerik Endeksi: Yeniden düzenlenen bir veri bulunmamaktadır.
	102-49	GRI İçerik Endeksi: Önemli bir değişiklik bulunmamaktadır.
	102-50	Rapor Hakkında, Sayfa: 5
	102-51	GRI İçerik Endeksi: Bu rapor, İş Bankası'nın üçüncü Entegre Raporu'dur. Bir önceki rapor, 2019 Entegre Raporu olarak yayınlanmıştır.
	102-52	Rapor Hakkında, Sayfa: 5
	102-53	surdurulebilirlik@isbank.com.tr
	102-54	Rapor Hakkında, Sayfa: 5
	102-55	GRI İçerik Endeksi, Sayfa: 160
	102-56	Bağımsız Güvence Beyanı, Sayfa: 157

Öncelikli Konular		
Standart	Açıklama	Açıklamalar ve Sayfa Numaraları
Finansal Performans ve Kârlılık		
GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Öncelikleri, Sayfa: 35, Finansal Performans ve Kârlılık, Sayfa: 48-51
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Öncelikleri, Sayfa: 35, Finansal Performans ve Kârlılık, Sayfa: 48-51
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Öncelikleri, Sayfa: 35, Finansal Performans ve Kârlılık, Sayfa: 48-51
GRI 201: EKONOMİK PERFORMANS 2016	201-1	Değer Yaratma Modeli, Sayfa: 28, Finansal Performans ve Kârlılık, Sayfa: 48-51
	201-4	GRI İçerik Endeksi: 10.8.2016 tarih, 29797 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Araştırma, Geliştirme ve Tasarım Faaliyetlerinin Desteklenmesine İlişkin Uygulama ve Denetim Yönetmeliği ile getirilen sipariş dayalı Ar-Ge, yenilik ve tasarım faaliyetlerinde indirim kapsamında, 2020 yılına ilişkin 31.974 bin TL Ar-Ge indiriminden yararlanılmıştır.

İş Etiği		
GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Öncelikleri, Sayfa: 35, Yönetim Yaklaşımı, Sayfa: 54-65
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Öncelikleri, Sayfa: 35, Yönetim Yaklaşımı, Sayfa: 54-65
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Öncelikleri, Sayfa: 35, Yönetim Yaklaşımı, Sayfa: 54-65
GRI 205: YOLSUZLUKLA MÜCADELE 2016	205-1	İş Etiği, Sayfa: 57-58
	205-2	İş Etiği, Sayfa: 57-58
	205-3	İş Etiği, Sayfa: 57-58
GRI 408: ÇOCUK İŞÇİLİĞİ 2016	408-1	GRI İçerik Endeksi: Bankamızın Personel Yönetmeliği'nde işe alım koşulları arasında '18 yaşını doldurmuş olmak' düzenlemesi bulunmaktadır.
GRI 409: ZORLA/ ZORUNLU ÇALIŞTIRMA 2016	409-1	GRI İçerik Endeksi: İş Bankası'nda çalışanların çalışma koşulları ulusal ve uluslararası düzenlemelerin yanı sıra Toplu İş Sözleşmesi hükümleri ve Banka mevzuatı çerçevesinde belirlenmektedir. Bu bağlamda İş Bankası'nda Anayasa'da ifadesini bulan çalışma ve sözleşme özgürlüğü ilkesi geçerlidir. Ayrıca, İş Bankası sektörteki en yüksek sendikali çalışan oranına sahip kuruluşlar arasında yer almaktadır. Dolayısıyla İş Bankası'nın zorla/zorunlu işçilik riski taşıyan operasyonu bulunmamaktadır.
GRI 410: GÜVENLİK UYGULAMALARI 2016	410-1	GRI İçerik Endeksi: 2020 yılında güvenlik personelinin %19'u yenileme eğitimine katılmıştır.
GRI 412: İNSAN HAKLARI DEĞERLENDİRMESİ 2016	412-2	İş Etiği, Sayfa: 57-58
GRI 415: KAMU POLİTİKALARI 2016	415-1	GRI İçerik Endeksi, İş Bankası herhangi bir partiye yardımda bulunmaz.

Risk Yönetimi		
GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Öncelikleri, Sayfa: 35, Risk Yönetimi, Sayfa: 59-62
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Öncelikleri, Sayfa: 35, Risk Yönetimi, Sayfa: 59-62
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Öncelikleri, Sayfa:35, Risk Yönetimi, Sayfa: 59-62
GRI 201: EKONOMİK PERFORMANS 2016	201-2	İklim Değişikliği ile Mücadele, Sayfa: 86-87, Nasıl bir Gelecek? Risk ve Fırsatlar & Gelecek Öngörüler, Sayfa:12-17

Değişen Yasal Düzenlemelere Uyum		
GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Öncelikleri, Sayfa: 35, Uyum, Sayfa: 63-64
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Öncelikleri, Sayfa: 35, Uyum, Sayfa: 63-64
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Öncelikleri, Sayfa: 35, Uyum, Sayfa: 63-64
GRI 206: REKABETE AYKIRI DAVRANIŞ 2016	206-1	GRI İçerik Endeksi: Raporlama döneminde rekabete aykırı davranış, tröstleşme veya tekelcilik faaliyetleri hakkında açılan dava bulunmamaktadır.
GRI 307: ÇEVRESEL UYUM 2016	307-1	GRI İçerik Endeksi: Çevresel uyum kapsamında uygulanan önemli para cezası veya yaptırım bulunmamaktadır.
GRI 419: UYUM 2016	419-1	2020 Faaliyet Raporu, Sayfa: 226, 227, 340 https://www.isbank.com.tr/bankamizi-taniyin/finansal-bilgiler

Paydaş Diyalogu		
GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Öncelikleri, Sayfa: 35, Paydaş Diyalogu, Sayfa: 64
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Öncelikleri, Sayfa: 35, Paydaş Diyalogu, Sayfa: 64
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Öncelikleri, Sayfa: 35, Paydaş Diyalogu, Sayfa: 64

Şeffaflık ve Raporlama		
GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Öncelikleri, Sayfa: 35, Şeffaflık ve Raporlama, Sayfa: 65
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Öncelikleri, Sayfa: 35, Şeffaflık ve Raporlama, Sayfa: 65
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Öncelikleri, Sayfa: 35, Şeffaflık ve Raporlama, Sayfa: 65

Dijital Dönüşüm		
GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Öncelikleri, Sayfa: 35, Dijital Bankacılık, Sayfa: 70-77
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Öncelikleri, Sayfa: 35, Dijital Bankacılık, Sayfa: 70-77
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Öncelikleri, Sayfa: 35, Dijital Bankacılık, Sayfa: 70-77

Müşteri Odaklılık		
GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Öncelikleri, Sayfa: 35, Müşteri Odaklılık, Sayfa: 77-79
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Öncelikleri, Sayfa: 35, Müşteri Odaklılık, Sayfa: 77-79
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Öncelikleri, Sayfa: 35, Müşteri Odaklılık, Sayfa: 77-79
GRI 417: PAZARLAMA VE ETİKETLEME 2016	417-1	İş Bankası Bankacılığı, Sayfa: 28-29, Sorumlu Pazarlama, Sayfa: 101, Finansal Okuryazarlık, Sayfa: 101
	417-2	GRI İçerik Endeksi: Raporlama döneminde ürün ve hizmet bilgileri ve etiketlemeyle ilgili yönetmeliklere ve kurallara uyumsuzluk vakası bulunmamaktadır.
	417-3	GRI İçerik Endeksi: Raporlama döneminde pazarlama iletişimiyle ilgili yönetmeliklere ve kurallara uyumsuzluk vakası bulunmamaktadır.

Veri Güvenliği ve Müşteri Gizliliği		
GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Öncelikleri, Sayfa: 35, Bilgi Güvenliği ve Müşteri Gizliliği, Sayfa: 79-81
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Öncelikleri, Sayfa: 35, Bilgi Güvenliği ve Müşteri Gizliliği, Sayfa: 79-81
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Öncelikleri, Sayfa: 35, Bilgi Güvenliği ve Müşteri Gizliliği, Sayfa: 79-81
GRI 418: MÜŞTERİ GİZLİLİĞİ 2016	418-1	GRI İçerik Endeksi: Şikâyet adedi veri gizliliği nedeniyle paylaşılmamaktadır.

ÇSY Kriterlerini Gözetken Sorumlu Finansman

GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Öncelikleri, Sayfa: 35, Kredilerde Çevresel ve Sosyal Risk Yönetimi, Sayfa: 87-89
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Öncelikleri, Sayfa: 35, Kredilerde Çevresel ve Sosyal Risk Yönetimi, Sayfa: 87-89
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Öncelikleri, Sayfa: 35, Kredilerde Çevresel ve Sosyal Risk Yönetimi, Sayfa: 87-89
GRI 304: BİYOLOJİK ÇEŞİTLİLİK 2016	304-2	Kredilerde Çevresel ve Sosyal Risk Yönetimi, Sayfa: 87-89
GRI 412: İNSAN HAKLARI DEĞERLENDİRMESİ 2016	412-3	Kredilerde Çevresel ve Sosyal Risk Yönetimi, Sayfa: 87-89
GRI 413: YEREL HALKLAR 2016	413-2	Kredilerde Çevresel ve Sosyal Risk Yönetimi, Sayfa: 87-89

Sorumlu Ürün ve Hizmet Portföyü

GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Öncelikleri, Sayfa: 35, Sorumlu Ürün ve Hizmetler, Sayfa: 94-95
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Öncelikleri, Sayfa: 35, Sorumlu Ürün ve Hizmetler, Sayfa: 94-95
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Öncelikleri, Sayfa: 35, Sorumlu Ürün ve Hizmetler, Sayfa: 94-95

Sorumlu Pazarlama

GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Öncelikleri, Sayfa:35, Sorumlu Pazarlama, Sayfa: 101
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Öncelikleri, Sayfa:35, Sorumlu Pazarlama, Sayfa: 101
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Öncelikleri, Sayfa:35, Sorumlu Pazarlama, Sayfa: 101

Finansal Kapsayıcılık

GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Öncelikleri, Sayfa: 35, Finansal Kapsayıcılık, Sayfa: 96-100
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Öncelikleri, Sayfa: 35, Finansal Kapsayıcılık, Sayfa: 96-100
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Öncelikleri, Sayfa: 35, Finansal Kapsayıcılık, Sayfa: 96-100

Çalışan Hakları ve Memnuniyeti

GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Öncelikleri, Sayfa: 35, Çalışan Hakları ve Memnuniyeti, Sayfa: 106
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Öncelikleri, Sayfa: 35, Çalışan Hakları ve Memnuniyeti, Sayfa: 106
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Öncelikleri, Sayfa: 35, Çalışan Hakları ve Memnuniyeti, Sayfa: 106
GRI 202: PİYASALAR 2016	202-1	Çalışanlara Sağlanan Haklar, Sayfa: 107, Ücretlendirme Politikası https://www.isbank.com.tr/bankamizi-taniyin/kurumsal-yonetim
GRI 401: İSTİHDAM 2016	401-1	İnsan Kaynakları Verileri, Sayfa: 148-150
	401-2	İnsan Kaynakları Verileri, Sayfa: 148-150
	401-3	İnsan Kaynakları Verileri, Sayfa: 148-150
GRI 402: İŞ GÜCÜ/ YÖNETİM İLİŞKİLERİ 2016	402-1	GRI İçerik Endeksi: Önemli operasyonel değişiklikler olması durumunda yasal ihbar sürelerine uyulmaktadır.
GRI 403: İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ 2018	403-1	İş Sağlığı ve Güvenliği, Sayfa: 110
	403-2	İş Sağlığı ve Güvenliği, Sayfa: 110
	403-3	İş Sağlığı ve Güvenliği, Sayfa: 110
	403-4	İş Sağlığı ve Güvenliği, Sayfa: 110
	403-5	İş Sağlığı ve Güvenliği, Sayfa: 110
	403-6	İş Sağlığı ve Güvenliği, Sayfa: 110, COVID-19 ile Mücadele, Çalışanlar için Alınan Önlemler, Sayfa: 18-25
	403-8	İş Sağlığı ve Güvenliği, Sayfa: 110
	403-9	İnsan Kaynakları Verileri, Sayfa: 148-150
	403-10	İnsan Kaynakları Verileri, Sayfa: 148-150
GRI 407: TOPLU İŞ SÖZLEŞMESİ HAKKI 2016	407-1	Çalışanlara Sağlanan Haklar, Sayfa: 107

Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik

GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Öncelikleri, Sayfa: 35, Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik, Sayfa: 111-114
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Öncelikleri, Sayfa: 35, Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik, Sayfa: 111-114
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Öncelikleri, Sayfa: 35, Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik, Sayfa: 111-114
GRI 201: EKONOMİK PERFORMANS 2016	201-3	2020 Faaliyet Raporu, Sayfa: 162, 225-227, https://www.isbank.com.tr/bankamizi-taniyin/finansal-bilgiler
GRI 405: ÇEŞİTLİLİK VE FIRSAT EŞİTLİĞİ 2016	405-1	İnsan Kaynakları Verileri, Sayfa: 148-150, Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik, Sayfa: 111-114
	405-2	GRI İçerik Endeksi: Ücretlendirme, şeffaf ve ölçülebilir süreç ve sistemlerle yönetilmekte, cinsiyete dayalı bir ücret farklılaştırması yapılmamaktadır. Cinsiyete dayalı ücret ayırımı yapılmadığı için bu oran 1'dir. Çalışanlara Sağlanan Haklar, Sayfa: 106
GRI 406: AYRIMCILIK YAPMAMA 2016	406-1	GRI İçerik Endeksi: İş Bankası, çalışanlarıyla ilgili verdiği tüm kararları ırk, köken, din, dil, mezhep veya herhangi bir inanış, cinsel yönelim/tercih, cinsiyet, zihinsel veya bedensel engel, yaş, kültürel veya sosyal sınıf ve görüş/düşünce gibi unsurlardan bağımsız olarak verir; çalışanlarına ve yöneticilerine yönelik veya onlar arasında her türlü ayrımcılığı reddeder.

Yetenek Yönetimi

GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Öncelikleri, Sayfa: 35, Yetenek Yönetimi, Sayfa: 114-121
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Öncelikleri, Sayfa: 35, Yetenek Yönetimi, Sayfa: 114-121
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Öncelikleri, Sayfa: 35, Yetenek Yönetimi, Sayfa: 114-121
GRI 404: EĞİTİM VE ÖĞRETİM 2016	404-1	Yetenek Yönetimi, Sayfa: 114-121, İnsan Kaynakları Verileri, Sayfa: 148-150
	404-2	Yetenek Yönetimi, Sayfa: 114-121
	404-3	Yetenek Yönetimi, Sayfa: 114-121

Sorumlu Tedarik

GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Öncelikleri, Sayfa: 35, Sorumlu Tedarik, Sayfa: 127-128
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Öncelikleri, Sayfa: 35, Sorumlu Tedarik, Sayfa: 127-128
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Öncelikleri, Sayfa: 35, Sorumlu Tedarik, Sayfa: 127-128
GRI 204: SATINALMA UYGULAMALARI 2016	204-1	Sorumlu Tedarik, Sayfa: 127-128
GRI 308: TEDARİKÇİ ÇEVRE DENETİMLERİ 2016	308-1	Sorumlu Tedarik, Sayfa: 127-128
	308-2	Sorumlu Tedarik, Sayfa: 127-128
GRI 414: TEDARİKÇİLERİN SOSYAL BAKIMDAN DEĞERLENDİRİLMESİ 2016	414-1	Sorumlu Tedarik, Sayfa: 127-128
	414-2	GRI İçerik Endeksi: Olumsuz sosyal etki barındıran tedarikçi bulunmamaktadır.

Banka'nın Çevresel Ayak izi

GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Öncelikleri, Sayfa: 35, Çevresel Etki, Sayfa: 128-131, Çevresel ve Sosyal Etkiler Politikası, https://www.isbank.com.tr/bankamizi-taniyin/politikalarimiz
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Öncelikleri, Sayfa: 35, Çevresel Etki, Sayfa: 128-131, Çevresel ve Sosyal Etkiler Politikası, https://www.isbank.com.tr/bankamizi-taniyin/politikalarimiz
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Öncelikleri, Sayfa: 35, Çevresel Etki, Sayfa: 128-131, Çevresel ve Sosyal Etkiler Politikası, https://www.isbank.com.tr/bankamizi-taniyin/politikalarimiz
GRI 302: ENERJİ 2016	302-1	Sorumlu Operasyonlar, Ana Performans Göstergeleri, Sayfa: 126
	302-2	Sorumlu Operasyonlar, Ana Performans Göstergeleri, Sayfa: 126
	302-3	Sorumlu Operasyonlar, Ana Performans Göstergeleri, Sayfa: 126
	302-4	Çevresel Etki, Sayfa: 128-131
	302-5	Çevresel Etki, Sayfa: 128-131
GRI 303: SU VE ATIKLAR 2018	303-3	Sorumlu Operasyonlar, Ana Performans Göstergeleri, Sayfa: 126
	303-5	Sorumlu Operasyonlar, Ana Performans Göstergeleri, Sayfa: 126
GRI 305: EMİSYONLAR 2016	305-1	Sorumlu Operasyonlar, Ana Performans Göstergeleri, Sayfa: 126
	305-2	Sorumlu Operasyonlar, Ana Performans Göstergeleri, Sayfa: 126
	305-3	Sorumlu Operasyonlar, Ana Performans Göstergeleri, Sayfa: 126
	305-4	Sorumlu Operasyonlar, Ana Performans Göstergeleri, Sayfa: 126
	305-5	Çevresel Etki, Sayfa: 128-131
GRI 306: ATIK SULAR VE ATIKLAR 2016	306-2	Sorumlu Operasyonlar, Ana Performans Göstergeleri, Sayfa: 126
	306-3	GRI İçerik Endeksi: Raporlama döneminde önemli bir sızıntı/döküntü vakası yaşanmamıştır.
	306-5	GRI İçerik Endeksi: İş Bankası'nın faaliyetleri sonucunda önemli ölçüde etkilenen bir su kaynağı bulunmamaktadır.

Toplumsal Yatırım Programları

GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Öncelikleri, Sayfa: 35, Toplum İçin Pozitif Değer, Sayfa: 134-143
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Öncelikleri, Sayfa: 35, Toplum İçin Pozitif Değer, Sayfa: 134-143
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Öncelikleri, Sayfa: 35, Toplum İçin Pozitif Değer, Sayfa: 134-143
GRI 203: DOLAYLI EKONOMİK ETKİLER 2016	203-1	Finansal Performans ve Kârlılık, Sayfa: 48-51
	203-2	Finansal Performans ve Kârlılık, Sayfa: 48-51
GRI 413: YEREL HALKLAR 2016	413-1	Kredilerde Çevresel ve Sosyal Risk Yönetimi, Sayfa: 87-89

Finansal Okuryazarlık

GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Öncelikleri, Sayfa: 35, Toplum İçin Pozitif Değer, Sayfa: 134-143
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Öncelikleri, Sayfa: 35, Toplum İçin Pozitif Değer, Sayfa: 134-143
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Öncelikleri, Sayfa: 35, Toplum İçin Pozitif Değer, Sayfa: 134-143

İklim Değişikliği ile Mücadele

GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Öncelikleri, Sayfa: 35, İklim Değişikliği ile Mücadele, Sayfa: 86-87
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Öncelikleri, Sayfa: 35, İklim Değişikliği ile Mücadele, Sayfa: 86-87
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Öncelikleri, Sayfa: 35, İklim Değişikliği ile Mücadele, Sayfa: 86-87



www.isbank.com.tr

    /isbankasi

 /turkiyeisbankasi