

2020 Akbank Entegre Raporu

AKBANK



Sizin için

AKBANK



İnternet
Sitesi ve
Bölüm Linkleri



Denetim
Kapsamındaki
Veri

İçindekiler

> RAPOR HAKKINDA	4	> SÜRDÜRÜLEBİLİR FİNANSMAN	98
> ÜST YÖNETİM MESAJLARI	8	Sorumlu Ürün ve Hizmetler	105
Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı	10	Çevre ve Sosyal Kredi Politikalarımız	106
Genel Müdür'ün Mesajı	14	Etki Yatırımcılığı	111
> AKBANK HAKKINDA	18	> İNSAN VE TOPLUM	112
Kısaca Akbank	20	Nitelikli İnsan Kaynağımız	116
Değerlerimiz	22	İş Sağlığı ve Güvenliği Uygulamalarımız	120
Vizyonumuz	22	İşin Geleceği	121
Misyonumuz	22	Çeşitlilik ve Kapsayıcılık	125
Güçlü temellerimiz	22	Güçlü Paydaş Etkileşimimiz	127
Stratejik hedeflerimiz	22	Gönüllülük	128
Akbank'ın Sürdürülebilirlik Yaklaşımını	23	Toplumsal Yatırımlar	130
Öne Çıkartan Öğeler	24	> EKOSİSTEM YÖNETİMİ	134
Sürdürülebilir Finansman	24	Finansal Kapsayıcılık	139
İnsan ve Toplum	25	Dijitalleşme	140
Ekosistem Yönetimi	26	Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti	144
İklim Değişikliği	27	Çalışmalarımız	145
> AKBANK'TA KURUMSAL YÖNETİM	28	Müşteri Veri Gizliliği	146
Akbank Kurumsal Yönetimi	30	İnovasyon	146
Özet Yönetim Kurulu Raporu	32	> İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ	148
Yarattığımız Ekonomik Değerimiz	32	İklim Değişikliği ile Mücadelemiz	153
Ortaklık Yapımız	33	Operasyonel Sera Gazı Emisyonlarımız	154
Bağlı Ortaklıklarımız	34	Geri Dönüşüm Odaklı Çevre Yaklaşımımız	157
Organizasyon Yapımız	36	Portföyümüzün Etkisi	159
Yönetim Kurulumuz	38	> EKLER	160
Risk Yönetimi ve Yasal Uyum	43	Güvence Raporu	162
İç Denetim Altyapımız	51	Raporlama Kılavuzu	165
Kredi Derecelendirme Notlarımız	55	Üyelikler	170
Politikalarımız	56	Tablolarımız	171
> KRİZ YÖNETİMİ ve COVID-19	58	Entegre Rapor Zorunlu Beyan Listesi	186
> DÜNDEN BUGÜNE	64	GRI İçerik Endeksi	189
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YOLCULUĞUMUZ	64	Kadının Güçlenmesi Prensipleri (WEPS)	199
Sürdürülebilirlik Yönetimimiz	66	İlerleme Raporumuz ve GRI içerik ilişkisi	199
Stratejik Odak Alanlarımız	68	Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler	199
Öncelikli Konularımız	78	Sözleşmesi Endeksimiz	199
Paydaşlarımızla İlişkiler	79	Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir	201
Sürdürülebilirlik Performansımız	82	Kalkınma Amaçları ve Akbank	203
Sürdürülebilirlik Çalışmalarımızın Gelişimi	86	Standart ve Endeks Uyum	203
Ödüller	88	Künye	211
> SİZİN İÇİN AKBANK	90		
Değer Yaratma Sürecimiz ve İş Modelimiz	94		

Rapor Hakkında



Rapor Hakkında

Akbank T.A.Ş (Akbank) olarak 2009 yılından bu yana her yıl Küresel Raporlama Girişimi (GRI) Standartlarına bağlı kalarak hazırladığımız sürdürülebilirlik raporlarımıza bu yıl ilk Entegre Raporumuzu yayınlamaya devam ediyoruz. Entegre raporumuzu, Bankamızın 01.01.2020 – 31.12.2020 tarihleri arasında, bir yıllık dönemi içerisindeki finansal ve finansal olmayan performansını Değer Raporlaması Vakfı'nın (Value Reporting Foundation – VRF) Entegre Raporlama Çerçevesi'nin (<IR> Framework) gerekliliklerini karşılayarak hazırladık. Bir önceki raporumuz olan 2019 yılı Sürdürülebilirlik Raporumuz içerisinde yer vermiş olduğumuz sürdürülebilirlik taahhütlerimize ulaşırken 2020 yılında göstermiş olduğumuz sürdürülebilirlik performansımız ile Türk bankacılık sektörüne öncülük ediyoruz.

Hayata geçirdiğimiz sürdürülebilirlik stratejisi kapsamında belirlediğimiz Sürdürülebilir Finansman, İnsan ve Toplum, Ekosistem Yönetimi, ve İklim Değişikliği odak alanlarında tüm paydaşlarımız için yarattığımız değeri kısa, orta ve uzun vadeli

hedeflerimizle siz kıymetli okuyucularımızla paylaşıyoruz. Bununla beraber rapor içeriğimizi, GRI Standartları: `Temel` seçeneğine göre oluşturduk. Raporumuzda Akbank'ın Türkiye'deki faaliyetlerini kapsama aldık. Aksi belirtilmediği takdirde raporda yer alan performans verileri Bankamızın iştirakleri ve yurtdışı şirketlerini kapsamamaktadır. Operasyonel olarak rapor sınırları içerisinde yer alan Malta şubesinin istihdam verileri toplam istihdam performansına yansıtılmıştır. Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'ni imzalayan ilk Türk bankası olmanın gururu ile operasyonlarımız boyunca Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na sağladığımız katkıyı sizlerle paylaşıyoruz. Ayrıca raporumuzun hazırlanması sürecinde Borsa İstanbul Sürdürülebilirlik Endeksi Bankacılık Sektörü Kriterleri'nin yanı sıra Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi (UN Global Compact) İklimle Bağlantılı Finansal Beyanlar Görev Gücü (Task Force on Climate Related Financial Disclosures – TCFD) ve Kadının Güçlenmesi Prensipleri'ni (Women's Empowerment Principles - WEPS) göz önünde bulundurduk.

Raporumuzda yer alan doğalgaz, elektrik, fuel oil tüketimi, kömür, motorin, benzin, soğutucu gazlar, su, kapsam 1, 2 ve 3 sera gazı salınımları, tehlikeli ve tehlikesiz atık miktarı, geri dönüştürülen atık miktarı, toplam plastik tüketimi, yeniden kullanılan / geri dönüştürülen atık oranı, Çevre ve Sosyal Etki Değerlendirme (ÇSED) kapsamında değerlendirilen proje sayısı, Çevre ve Sosyal Etki Değerlendirme (ÇSED) kapsamında reddedilen proje sayısı, Çevre ve Sosyal Etki Değerlendirme (ÇSED) kapsamında değerlendirilen projelerin risk ratingi, Çevre ve Sosyal Etki Değerlendirme (ÇSED) kapsamında yapılan saha ziyareti sayısı, 2020 yıl sonu itibarıyla tür bazında yenilenebilir enerji projelerinin kurulu gücü (MW), 2020 yıl sonu itibarıyla tür bazında yenilenebilir enerji projelerinin adedi, kadro ve cinsiyete göre çalışan sayısı, kadın çalışan oranı, orta ve üst yönetimde kadın çalışan sayısı, STEM (IT, mühendislik,vb.) rollerinde kadın çalışan oranı, iş gücü devir oranı, doğum izninden işe geri dönen kadın çalışan oranı, iş kazası sayısı, ölümlü vaka sayısı, meslek hastalığı sayısı, kayıp iş

günü oranı, çalışan başına verilen ortalama eğitim saati, kapsayıcılık programlarıyla ulaşılan hassas kitlelerin (gençler, kadınlar ve engelliler, vb.) sayısı, önceliklendirme analizi kapsamında değerlendirilen konuların listesi, önceliklendirme analizi kapsamında izlenen yol/süreç, önceliklendirme analizi kapsamında gönderilen anket sayısı göstergeleri için bağımsız denetim kuruluşumuz PwC Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş'den ISAE 3000 (Revize) ve ISAE 3410 standartlarında "sınırlı" güvence aldık.

Raporla ilgili soru, görüş ve önerilerinizi [✉ investor.relations@akbank.com](mailto:investor.relations@akbank.com) adresine iletebilirsiniz.

Üst Yönetim Mesajları



Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı



Değerli paydaşlarımız,

2020 yılında COVID-19 ile birlikte uzun zamandır benzeri görülmemiş bir salgın tüm dünyayı derinden etkilerken, milyonlarca insan maalesef hayatını kaybetti. Salgın nedeniyle baş gösteren sağlık krizi, küresel ekonomiyi de olumsuz etkiledi. Birçok ülkede uygulanan kısıtlamalar ve kapanmaların da etkisiyle dünya ekonomisi ciddi bir resesyona girerken, küresel ticaret zayıfladı.

Salgının etkileri Türkiye’de de hissedilirken, hükümet, merkez bankası ve kamu kurumları bu olumsuz etkileri azaltmak için tedbirler açıkladı. İlgili tedbirlerin de katkısıyla Türkiye ekonomisi 2020 yılında yüzde 1.8 büyüyerek bu zorlu yılı büyümeyle kapatan nadir ülkelerden oldu.

Sektörümüz, önceki zorlu dönemlerde olduğu gibi salgın sürecinde de ekonomiye desteğini sürdürerek sağlık krizinin ekonomik faaliyetler üzerinde oluşturduğu olumsuz etkinin en düşük düzeylerde kalmasına katkı sağladı.

Koşullar ne olursa olsun toplumumuzun yanında olma ilkesini benimseyen bir kurum olarak biz de kredi ötelemeleri sağlayarak müşterilerimizin üzerindeki yükü azaltmaya gayret ettik. Müşterilerimize sunduğumuz desteklerin yanı sıra sağlık sektörüne destek olabilmek için salgınla mücadele eden sağlık kuruluşları ve çalışanlarının ihtiyaçlarına destek vermek üzere 10 milyon TL tutarında kaynak oluşturduk.

Ekonomimizi bu beklenmedik sağlık krizi karşısında desteklerken toplumsal gelişime katkıda bulunacak faaliyetlerimizi sürdürmeye gayret ettik. Hayata geçirdiğimiz uzun soluklu projelere teknolojik ve dijital altyapımızın da katkısıyla bu yıl da devam ederek Türkiye’nin geleceğini yaratmanın bankacılığın ötesinde bir sorumluluk olarak gördüğümüzü bir kere daha vurguladık.

Türkiye’de çağdaş sanatın gelişimine destek olmak ve dünyadaki sanat hareketlerinin yansımalarını topluma sunmak amacı ile yola çıkan Akbank Sanat

ile sanatçıların faaliyetlerine ara vermek zorunda kaldıkları bu dönemde dijital ortamlara taşınan etkinliklerle onların üretimlerine ve paylaşımlarına destek olduk. Konserlerden film gösterimlerine kadar çevrimiçi platformlara taşıdığımız faaliyetlerle sanat ve toplum arasındaki bağın bu zorlu dönemde de kopmamasına gayret ettik. Bu yıl 30. Yaşını kutlayan Akbank Caz Festivali’nden, 16.sını düzenlediğimiz Kısa Film Festivali’ne kadar bütün etkinliklerimizle dijital ortamda sanatseverlerle buluştuk.

Toplumsal faaliyetlerimizde sanata gösterdiğimiz özveriye eğitime de gösterdik. Türkiye’nin önde gelen bankalarından biri olarak geleceğin finansçıları için ülkemizin en değerli eğitim kurumlarından Sabancı Üniversitesi ile kurduğumuz, ülkemizde finansal okuryazarlığın gelişmesi ve derinleşmesine önemli katkıları bulunan Finans Mükemmeliyet Merkezi (Center of Excellence in Finance – CEF) çatısındaki eğitim programlarımızı bu dönemde de sürdürdük.

Ülkemizin sürdürülebilir kalkınması için en önemli alanlardan birinin de girişimcilik olduğuna inanıyoruz. Bankamız dahilinde kurduğumuz Akbank Lab ile yerel ve küresel gelişmeleri, yenilikleri ve öncü şirketleri yakından takip ediyor, yaptığımız işbirlikleri ile birlikte ufkumuzu genişletiyoruz. Gençlerin girişimciliğine destek olmak için ise Endeavor ile eğitim ve mentorluk programları gerçekleştiriyoruz.

Birleşmiş Milletler’in Küresel İlkeler Sözleşmesi’ni imzalayan ilk Türk bankası olarak Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları’na (SKA) olan bağlılığımızı koruyor, bu bağlılığımızı faaliyetlerimizle pekiştiriyoruz.

Sürdürülebilirlik stratejimizin odaklandığı en önemli konulardan biri de ‘çeşitlilik ve kapsayıcılık’. Bu bağlamda iş hayatında kadınların ilerlemesini teşvik edecek her türlü girişimi destekliyoruz. Kadınların tüm sektörlerde ve her düzeyde, ekonomik yaşamın içinde yer almalarını sağlamak amacıyla güçlenmelerini hedefleyen Birleşmiş Milletlerin

özel sektör girişimi “Women’s Empowerment Principles - Kadının Güçlenmesi Prensipleri”ni imzalayan kuruluşlardan biriyiz. Yönetim kurulu ve üst yönetimde cinsiyet çeşitliliğini artırmak için kurulan “30% Club - % 30 Kulübü”nün üyesiyiz. Aynı zamanda Kadın Girişimcileri Destekleme Derneği (KAGİDER) tarafından hayata geçirilen, Dünya Bankası prosedürleri uygulanarak verilen Fırsat Eşitliği Modeli (FEM) programı kapsamında ‘Fırsat Eşitliği’ sertifikasına layık görüldük. Cinsiyet eşitliğini taahhüt eden şirketlerin performansını ölçmek için dünya çapında yapılan en kapsamlı araştırmalardan biri olan Bloomberg Cinsiyet Eşitliği Endeksi’nde de 2021 yılının başında yerimizi aldık.

Engelli bireylerin iş hayatına katılımlarını desteklemek ve yaratacakları değer konusunda farkındalık oluşturmak da yine çeşitlilik ve kapsayıcılık faaliyetlerimizin odak noktalarından biri. Bu bağlamda engelli bireylerin çalışma hayatına katılımını desteklemek için küresel bir girişim olarak kurulan The Valuable 500’e 2021’in başlangıcı itibarıyla Türkiye’den katılan ilk banka ve kurum olmaktan mutluluk duyuyoruz.

Bankacılık faaliyetlerimizle ülkemizi her koşulda desteklemeye devam edeceğimiz gibi toplumsal gelişim odaklı faaliyetlerimizi de şartlar ne olursa olsun sürdürmeye devam edeceğiz. Sürdürülebilirlik çalışmalarımızla edindiğimiz öncü rolün bize yüklediği sorumluluğun bilinciyle gelecek nesillere daha yaşanabilir bir dünya bırakmak için faaliyetlerimizi sürdüreceğiz. Bizi destekleyen tüm paydaşlarıma teşekkürlerimi sunuyorum.

Suzan SABANCI DİNÇER

Yönetim Kurulu Başkanı



Genel Müdür'ün Mesajı



Değerli paydaşlarımız,

Salgın nedeniyle 2020, daha önce eşi benzeri görülmemiş zorlu koşullarla baş ettiğimiz bir yıl oldu. COVID-19 salgınının yarattığı belirsizlik, kısıtlamalara ve kapanmalara neden olurken her ülkenin ekonomisinde yavaşlamalar görüldü. Dünya ekonomisinin zorlandığı bu süreçte, hükümetler, merkez bankaları ve finans sektörü birlikte hareket ederek karşılaşılan sorunlara çözüm bulurken, kamu kurumlarından özel sektöre bütün sağlık sektörü oyuncularını salgına karşı birlikte çare aradı.

COVID-19 nedeniyle küresel dayanışmanın öne çıktığı bu dönem, küresel olarak ele almamız gereken diğer önemli ve ivedi konulara dair farkındalığı da arttırdı. İklim değişikliği, çevre kirliliği ve fırsat eşitliği gibi konuların da tekrar ele alınarak daha geniş çaplı değerlendirildiğine şahit olduk.

Akbank olarak biz de, teknolojik ve dijital altyapımızın gücü sayesinde başarıyla geçirdiğimiz bu dönemde geleceği tasarlamaya devam ettik. Türkiye'yi geleceğe taşıyan öncü banka olma vizyonumuzla, küresel trendler ve paydaşlarımızın değişen ihtiyaçları paralelinde sürdürülebilirlik stratejimizi baştan ele aldık. Sürdürülebilirliğin tüm iş yapış biçimlerimize daha da entegre olması için bir çerçeve oluşturduk. Bu çerçeveyi oluştururken bizlere değerli fikirleriyle katkıda bulunan paydaşlarımıza teşekkür ediyoruz.

Sürdürülebilirlik faaliyetlerimizde önceliklendireceğimiz dört değer alanı belirleyerek, sürdürülebilir finansman, insan ve toplum, ekosistem yönetimi ve iklim değişikliği alanlarını odağımıza koyduk. Bu alanlardaki somut hedeflerimizle Türkiye'de, sürdürülebilirlik alanında uzun vadeli hedefler veren ilk mevduat bankası olduk. Biliyoruz ki, tüm dünyada etkisini artarak hissedeceğimiz iklim değişikliğiyle mücadele, ancak uzun vadeli bakış açısı, veri ve bilime dayanan stratejiler ve kurumlar arası işbirliğiyle başarıya ulaşabilir.

Biz de, bu bilinç ve sorumlulukla, 2030 yılına kadar ülkemize 200 milyar TL sürdürülebilir kredi finansmanı sağlamayı taahhüt ediyoruz. Bu kredi hacmiyle orantılı olarak, sağlayacağımız sürdürülebilirlikle ilintili finansmanı da yine 2030 yılına kadar artırmayı

hedefliyoruz. Ayrıca, sürdürülebilir yatırım kategorisine giren yatırım fonları bakiyesini de 2030 yılına kadar 15 milyar TL'ye çıkarmayı taahhüt ediyoruz. Önümüzdeki dönemde, çevre yatırımlarımızı ve sürdürülebilirlik odaklı kredi faaliyetlerimizdeki artışa paralel şekilde sürdürülebilir finansmana dayalı borçlanma işlemlerini önceliklendirmeyi sürdüreceğiz. 2021 yılı sonuna kadar, sürdürülebilir faaliyetlerde kullanılmak üzere sağladığımız fonlamanın toplam fonlama içindeki payını %30'a çıkarmayı hedefliyoruz.

Ağustos 2020'de tamamladığımız 50 milyon Dolar büyüklüğündeki ilk Yeşil Bono ihracımızın da, sürdürülebilir finansman alanındaki hedeflerimize ulaşmadaki kararlılığımızı bir kez daha vurguladığına inanıyoruz.

Sağlam finansallarımız, güçlü teknolojik altyapımız ve nitelikli çalışma arkadaşlarımızla birlikte "Yeni Nesil Akbank" vizyonumuz çerçevesinde geniş çaplı yatırımlar yapıyoruz. İçinden geçtiğimiz bu dönüşüm yolculuğu salgın gibi zorlu bir dönemde bile kesintisiz ve kusursuz hizmet sunmamızı sağladığı gibi geleceği kurgulayarak sektörümüze yön verecek ürün ve hizmetler geliştirmemize imkan tanıdı.

Türkiye'de kredi kartlarında 'Digital First' programını hayata geçiren ilk banka olarak müşterilerimize baştan sona dijital bir yolculuk tasarladık. Artık müşterilerimiz başvuruları onaylanır onaylanmaz kart bilgilerini hemen Akbank Mobil'den görüntüleyebiliyor ve kartlarını anında kullanabiliyorlar. Fark yaratacak bir diğer önerimiz ise 'Akbank Cebe POS' oldu; üye işyerlerimiz ceplerine indirdikleri 'Cebe POS' uygulamaları ile anında hem temassız hem de QR ile ödeme alabilir hale geldiler.

Bu yenilikçi gücün ve dijital altyapımızın verdiği güvenle, finansal kaynaklara erişimi kısıtlı kesimler için ortaya koyduğumuz ürün ve hizmetlerle finansal kapsayıcılığı iş modelimizin bir parçası haline getirdik. Müşterilerimize sunduğumuz dijital ve yenilikçi ürün ve hizmetleri geliştirerek daha da yaygınlaştıracğıız. 2030 yılına kadar finansal açıdan güçlendirdiğimiz kişi sayısını artıracğıız.

Yenilikçi müşteri deneyiminin dışında “Yeni Nesil Akbank” vizyonumuzun en önemli odak noktalarından bir diğeri de, Türkiye’nin en nitelikli bankacıları olan Akbanklılar. Biz de, geleceğin bankacılığını tüm paydaşlarımızla birlikte inşa ederken, Akbanklıların ihtiyaç duydukları yeni nesil yetenek ve becerilere ulaşmalarını sağlamak için Akbank Akademi bünyesinde kapsamlı çalışmalara imza atıyoruz.

Akbank Akademi bünyesinde bugüne kadar edindiğimiz deneyim ve birikimimizi daha geniş kitlelerle paylaşmak için de önemli bir adım attık. Gençlerimize geleceğin yetkinliklerini kazandırmak üzere farklı alanlarda eğitimler sunmak için Akbank Gençlik Akademisini kurduk. Gençlik Akademimiz; yarının liderleri olan gençlerimize, geleceğin yetkinliklerini kazandırmak üzere farklı alanlarda eğitimler verecek. 2021 yılında 15 bin öğrenciye ulaşmayı hedefliyoruz, sonraki yıllarda bu hedefi daha da büyütürük ülkemizin geleceği olan gençlerimizin gelişimine olan katkımızı büyültmeyi planlıyoruz.

Gençleri geleceğe hazırlamak kadar, gelecek nesillere daha yaşanabilir bir dünya bırakmak için çalışmak da tüm şirketlerin önceliği olmalı. Bu bağlamda, iklim değişikliğini de, görmezden gelinmemesi gereken ciddi bir sorun olarak görüyoruz. Biz de operasyonlarımızdan kaynaklı sera gazı emisyonlarını sıfırlayarak 2025 yılına kadar karbon nötr banka haline gelmek için çalışmalarımızı sürdürüyoruz. 2021 yılının başından itibaren tüm bina ve operasyonlarımızda kullandığımız elektrik enerjisinin %20’sini rüzgardan elde etmeye başladık.

Diğer sektörlerden farklı olarak, finans sektörünün özellikle de çevre konusunda en büyük etkilerinden biri de, finansman faaliyetleriyle ilgili. Bu konuda sektörümüzün önemli bir sorumluluğu var. Biz de, iklim değişikliğiyle mücadele ve daha sürdürülebilir bir ekonomiye geçiş için, bir yandan bu konuyla ilgili riskleri gözetirken, diğer yandan da geliştirdiğimiz yenilikçi ürün ve hizmetlerle, şirketlerimizin sürdürülebilir faaliyetleri benimsemelerine ve bu alanda bu alandaki kapasitelerinin geliştirilmesine destek oluyoruz. Kredilendirme süreçlerimizde sürdürülebilirlik ilkelerini gözeterek bu alanda çevre ve sosyal kredi politikaları

geliştiriyoruz. Bu kapsamda, kredi portföyümüzün iklim değişikliğine olan etkisini 2030 yılına kadar azaltacağız. Aynı şekilde iklim değişikliğinin kredi portföyümüz üzerindeki finansal riskleri ve etkilerini minimize etmek için de çalışmalarımızı sürdürüyoruz. Küresel ölçekte meydana gelen gelişmelere paralel olarak da her yıl çevresel ve sosyal kredi politikalarımızı ve Kredilendirilmeyecek Faaliyetler Listemizi gözden geçiriyoruz. Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme (ÇSED) programımızla, Kurumsal ve Ticari Bankacılık segmentlerinde yer alan müşterilerimize tahsis ettiğimiz kredileri, detaylı bir çevresel ve sosyal risk değerlendirmesine tabi tutuyoruz. Ayrıca, KOBİ müşterilerimize yönelik yaptığımız çevresel ve sosyal risk değerlendirmesiyle sektör kredi uygulamalarından olumlu yönde ayırıyoruz.

Yüksek miktardaki proje tekliflerini ise bağımsız denetim kurumlarıyla yaptığımız çevresel ve sosyal değerlendirmeler üzerine kredilendirmeye karar vermeye başlamış, geçtiğimiz yıl Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirmesini 20 milyon ABD Doları’ndan 10 milyon ABD Doları’na düşürmüştük. Önümüzdeki dönemde de, söz konusu eşik tutarlarını daha da düşürerek, Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirmesi uyguladığımız kredi faaliyetlerinin kapsamını genişletmeyi hedefliyoruz.

Yenilenebilir enerji ve karbon salınımını azaltan teknolojiler gibi projelere verdiğimiz kredi önceliğini takiben 2020’de Türkiye için çok değerli olan 650 milyon Avro’luk yenilenebilir enerji yatırımına imza atan bankalardan biri olduk. Akbank olarak yatırımda en çok payı olan lider banka konumunda olmaktan da büyük gurur duyuyoruz.

Bahsettiğim örneklerde olduğu gibi yıllardır iş yapış biçimlerinde iklim değişikliği hassasiyetleriyle hareket eden bir banka olarak ilgili hedeflerimize de ulaşacağımıza olan inancım tam.

2020 toplumsal ve sosyal faaliyetlerimize de hız kesmeden devam ettiğimiz bir yıl oldu. Salgın nedeniyle bir araya gelemezsek de bu faaliyetleri çevrimiçi gerçekleştirerek geniş kitlelere ulaşma fırsatı bulduk.

‘Şehrin İyi Hali’ projemizi ‘Evin İyi Hali’ne çevirerek sosyal yardımlaşmayı evden sürdürdük. Akbank Gönüllüleri ile sağlık sorunu olan çocuklara masal hediye etmekten bayramda ailelere gıda paketi yollamaya kadar birçok projeye topluma destek olduk. İstanbul Maratonu’na katılan RedRunners koşu takımımızla çocukların daha eşit koşullarda uzaktan eğitim alabilmesi için bağış yaptık.

Salgına rağmen geleceği planlayarak, toplumsal ve sosyal sorumluluk faaliyetlerimizi genişleterek ve sektörümüzde farklılaşacak yenilikçi ürün ve hizmetlere imza atarak 2020 yılını geride bıraktık. Sürdürülebilirlik stratejimizden bankacılık faaliyetlerimize kadar her alanda müşterilerimize ve Türkiye’ye olan bağlılığımızla gelen yüksek sorumluluk duygusuyla hareket ettik.

2020’de, ülke ekonomisine 279 milyar TL’si nakdi olmak üzere toplam 331 milyar TL kredi desteği sağladık. Toplam mevduatımızı 293 milyar TL, aktiflerimizi de 478 milyar TL’ye çıkardık. %20,7 düzeyindeki konsolide sermaye yeterlilik oranıyla sektördeki en güçlü sermaye yapılarından birine sahip olmanın getirdiği avantajla reel sektördeki şirketlerimize daha kapsamlı destekler sağladık. 2 milyar 25 milyon TL vergi karşılığı ayırarak 6 milyar 260 milyon TL konsolide net kâr ederek başarılı bir yılı geride bıraktık.

Bütün bu faaliyetlerimizin ışığında, önde gelen uluslararası platformlarca önemli ödüllere layık görüldük. Euromoney tarafından dünyadaki ülkelerin 160’tan fazlasını, dünya nüfusunun ise neredeyse %85’ini temsil eden bir coğrafyanın en iyi bankası seçilerek “Gelişmekte Olan Piyasaların En İyi Bankası” unvanına layık görülen ilk Türk bankası olduk. Sektöre getirdiğimiz yenilikler, sağlam finansallarımız, teknolojik altyapımız ve Türkiye’nin en nitelikli bankacıları arasında olan Akbanklılar başarımızın arkasındaki en önemli etkenlerdi.

Kurulduğumuz ilk günden beri şeffaflık ilkemiz temelinde paydaşlarımızı bilgilendirmeyi çok önemsiyoruz. 2009’dan bu yana hazırladığımız Sürdürülebilirlik Raporumuzun içeriğini bu sene

ilkini hazırladığımız Entegre Rapor dahilinde paydaşlarımızın ilgisine sunuyoruz. İlk Entegre Raporumuzun, kurum kültürümüzün önemli bir parçası haline gelen, gelecek nesillere daha iyi bir dünya bırakma arzumuzu en iyi şekilde yansıttığına inanıyoruz.

Bizi daima ileriye taşıyan ve en iyiyi yapmaya teşvik eden müşterilerimize, hissedarlarımıza ve Bankamızı başarıdan başarıya taşıyan çalışanlarımıza teşekkür ederim.

Hakan BİNBAŞGİL

Yönetim Kurulu Üyesi, Genel Müdür

Akbank Hakkında



Kısaca Akbank

Bakanlar Kurulu'nun 12.12.1947 tarih ve 3/6710 sayılı kararıyla verilen izin çerçevesinde, her türlü banka işlemleri yapmak ve Türkiye Cumhuriyeti Kanunları'nın men etmediği her çeşit iktisadi, mali ve ticari konularda teşebbüs ve faaliyette bulunmak üzere 30 Ocak 1948'de, Akbank Adana'da pamuk üreticilerine kaynak ve destek sağlamak için özel sermayeli bir ticaret bankası olarak kurulduk. Kuruluşumuzdan bugüne geçen uzun zamanda statümüzde herhangi bir değişiklik gerçekleştirmedik.

Kurumsal ve yatırım bankacılığı, ticari bankacılık, perakende bankacılık, ödeme sistemleri, hazine işlemleri ve özel bankacılık, yatırım hizmetleri ile uluslararası bankacılık gibi daha geleneksel bankacılık hizmetlerinin yanı sıra sigorta sektöründe de faaliyet gösteriyoruz. Aksigorta A.Ş., AgeSA Hayat ve Emeklilik A.Ş. adına sigorta acenteliği yapıyoruz. 2020 yılı itibarıyla doğrudan ve dolaylı bağlı ortaklıklarımız Akbank AG, AK Finansal Kiralama A.Ş., Ak Yatırım Menkul Değerler A.Ş., Ak Portföy Yönetimi A.Ş. ve AkÖde A.Ş. ile gerçekleştirilmiştir. Ulusal ve uluslararası bankacılık sektöründe de Axess, Wings, Private Banking gibi Akbank kimliği ile özdeşleşmiş fark yaratan ürün ve hizmetlerin sahibiyiz. Akbank olarak halka açık bir kuruluş olmanın verdiği sorumlulukla tüm hissedarlarımız ve yatırımcılarımız için yasal mevzuatları yerel ve küresel çapta takip ediyoruz.

[Akbank ortaklık yapısı hakkında detaylı bilgilendirme raporumuzun Akbank'ta Kurumsal Yönetim bölümünde yer alıyor.](#)

İstanbul'daki Genel Müdürlüğümüz, Bankacılık Merkezimiz, yurtiçindeki 19 Bölge Müdürlüğümüz ile Türkiye'deki 716 şube ve 12 binin üstünde çalışanımızla 18 milyona yakın olan Akbanklı müşterimize güçlü bir temeli olan ağ ile hizmet veriyoruz. Şubelerimizde verilen birebir servislerin dışında dijital dönüşüme

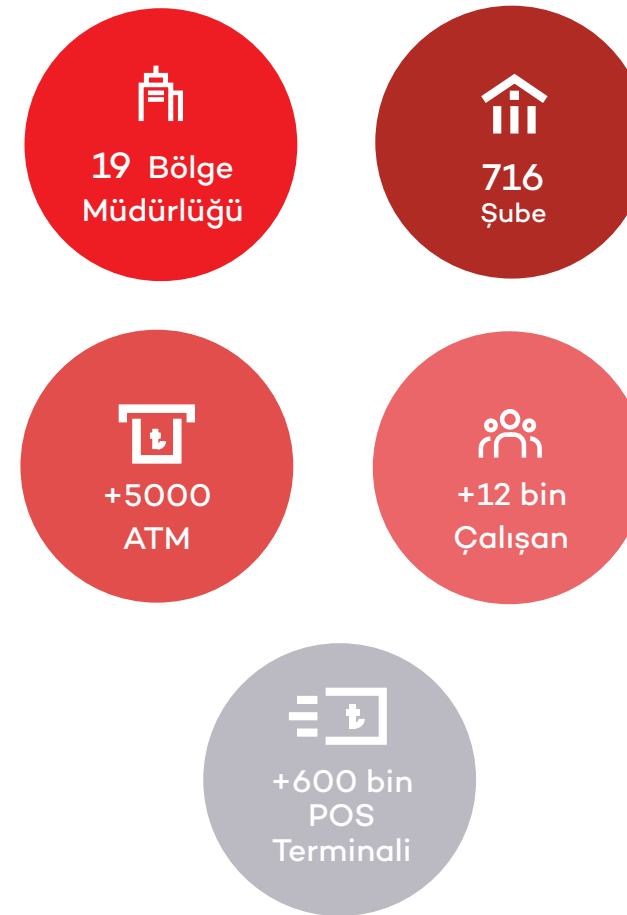
yaptığımız yatırımlarla müşterilerimize Akbank İnternet, Akbank Mobil, Çağrı Merkezi, yaklaşık 5 bin ATM, (sanal POS dahil) 600 binden fazla POS terminali aracılığıyla da değer yaratmayı sürdürüyoruz. Aynı zamanda Türkiye'de gösterdiğimiz yüksek itibarlı kimliğimizi Almanya ve Malta'daki temsilciliklerimiz ile yürüttüğümüz uluslararası faaliyetlerimize de yansıtıyoruz.

Müşterilerimizin değişen ihtiyaçları ile teknolojinin sunduğu olanaklardaki gelişime paralel olarak, kendimizi sürekli yeniliyoruz. Yakın zamanda, "Yeni Nesil Akbank" programımız kapsamında, Akbank Mobil uygulamamızı müşterilerimizin finansal ihtiyaçlarını daha kolayca karşılayabilmek amacıyla yeniden tasarladık ve Türkiye'de bankacılık sektörünün dijital dönüşüm yolculuğundaki lider konumumuzu sürdürdük. "Digital First" programını uygulayan ilk banka olarak Türkiye'de kredi kart kullanımında, özellikle mesafeli servisin önem kazandığı bu dönemde, müşterilerimize yeni kolaylıklar sağladık.

2016'da yenilikçi ve inovatif kültürümüzü temele alarak kurduğumuz "Akbank LAB" ile hem Türkiye'de hem de dünyada bankacılık sektöründeki öncü projelere yatırım yaptık. Müşteri deneyimini iyileştirmeyi ve iş birimlerinin operasyonunu kolaylaştırmayı hedefleyen Akbank LAB ile yeni projelere imza attık.

Uzaktan mesafede kaliteden ödün vermediğimizi uluslararası alanda örnek alınan iyi uygulamalarımızla göstermeye devam ettik. Akbank, 2020'de Euromoney Dergisi'nin "Gelişmekte Olan Piyasaların En İyi Bankası" dahil birçok önemli ödüle layık görüldük.

Akbank olarak, 72 yıldır etik, sosyal ve çevresel değerlerinden ödün vermeden finansman sağlayarak Türkiye için toplumsal katkısı yüksek olan birçok girişimin parçası olduk. 2007'de Birleşmiş Milletler



Küresel İlkeler Sözleşmesi'ni imzalayan ilk Türk Bankası olarak sürdürülebilirlik alanında öncülük yapmaya devam ettik. 2009'dan bu yana GRI standartlarına göre yayınladığımız Sürdürülebilirlik Raporu (Global Reporting Initiative-GRI) ile ekonomik, sosyal ve çevresel konulardaki performansımızı kamuoyuna beyan ederken, 2012'den beri de Karbon Saydamlık Projesi'nin (CDP) İklim Değişikliği Programı'na raporlama yapıyoruz. Bu yıl önceki yıllardan farklı olarak ilk kez hazırlanan Entegre Rapor'umuzda finansal ve finansal olmayan performansımızı, **Değer Raporlaması Vakfı'nın (Value Reporting Foundation – VRF) Entegre Raporlama Çerçevesi (<IR> Framework)** kapsamında açıklıyoruz. Belirlediğimiz 6 sermaye ögesi ve Çevresel, Sosyal ve Yönetişim (ESG) stratejimizde yer alan 4 odak alanımızda yarattığımız değeri siz değerli paydaşlarımızın bilgisine sunuyoruz.

Değerlerimiz

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

Güçlü Temellerimiz

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

Vizyonumuz

Türkiye'yi geleceğe taşıyan öncü banka olmak

Misyonumuz

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

Stratejik Hedeflerimiz

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

Akbank'ın Sürdürülebilirlik Yaklaşımını Öne Çıkartan Öğeler

Çalışmalarımızın ve stratejilerimizin merkezine aldığımız Temiz Bankacılık ilkemiz doğrultusunda; oluşturduğumuz sistem ve yarattığımız değerlerle kendimizi Türkiye'de ve uluslararası alanda fark yaratıyoruz. Çevresel ve sosyal konulara olan yoğun çalışmalarımızla eş zamanlı olarak sürdürülebilir bir şekilde devam ettirdiğimiz gelir modelimiz ile hem güçlü

hem üretken bir banka olmanın gururunu yaşıyoruz. Yasa ve mevzuatlara tam uyumu sergilerken aynı zamanda müşterilerimizin bilgi güvenliğini yüksek dijital güvenlik altyapılarımız ile koruyor; dürüst ve güvenilir bir kimlik sahibi oluyoruz. Dijital dönüşüm sürecimiz ile en alttan en üste kadar her birimizi yenilerken aynı zamanda çalışanlarımız için özel eğitimler sunarak yenilikçi bir banka profili çiziyoruz. Belirlediğimiz dört farklı odak alanı ile ülkemiz ve insanımız için hep en iyisini yapmaya gayret ediyor ve Türkiye'yi geleceğe taşıyoruz.



**SÜRDÜREBİLİR
FİNANSMAN**



İNSAN & TOPLUM



**EKOSİSTEM
YÖNETİMİ**



İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ



2020 yılı içerisinde sağladığımız toplam sürdürülebilir finansman* tutarı

16,4

milyar TL oldu.

Sürdürülebilir fonlama payı
2020 yılında yaklaşık

%10

olarak gerçekleşti.



2021 yılında Kredilendirilmeyecek Faaliyetler Listemizin kapsamını genişletmeyi ve bu şekilde portföyümüzün karbon etkisini azaltmayı planlıyoruz. Ayrıca önümüzdeki dönemde ÇSED sınırı 50 milyon ABD Doları olan yeni yatırım kredilerimizin sınırını 10 milyon ABD Dolarına düşürerek çevresel-sosyal risk-etki analizine tabi tuttuğumuz proje sayısını artırmayı hedefliyoruz.

2030 yılına kadar sürdürülebilir projelere ayırdığımız finansman kaynağını

200

milyar TL seviyesine çıkarmayı taahhüt ediyoruz.

* Konsolide olmayan yönetim raporlamasına göre, kullandırılan nakdi ve gayrinakdi KOBİ kredileri (Çevre ve Sosyal Etki Değerlendirmesi ile değerlendirilen) ve yenilenebilir proje finansman kredileri ile Çevresel Sosyal Yönetişim tipi Eurobond alımları dahildir.



Sürdürülebilir Finansman

Akbank olarak finansman faaliyetlerimizi çevresel ve sosyal kredi politikalarımız doğrultusunda sürdürüyoruz. Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'ni imzalayan ilk Türk bankası olmaktan gurur duyuyor, ürün ve hizmetlerimizi küresel sorunların çözümüne giden yolculukta önemli bir araç olarak görüyoruz. 2021 yılında bu alandaki faaliyetlerimizi daha da güçlendirmek, sürdürülebilir finansman alanında uluslararası düzeyde iş birliği yapmak için Birleşmiş Milletler Çevre Programı Finans Girişimi'nin Sorumlu Bankacılık Prensiplerine dahil olmak amacıyla çalışmalarımıza başlayacağız.

Türkiye'nin sürdürülebilir ekonomiye geçiş sürecinde büyük sorumluluk üstlenerek kredilendirme faaliyetlerimizi çevresel ve sosyal kriterlerimizle değerlendiriyoruz. Bankacılık sektörünün Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına ulaşmada oynadığı önemli rolün bilincinde olarak, yürüttüğümüz ve planladığımız her proje ve faaliyeti **Çevre ve Sosyal Kredi Politikalar'mız** çerçevesinde yönetiyoruz. Bu çerçevede yatırım tutarı en az 10 milyon ABD Doları olan finansman projelerini ve 50 milyon ABD Doları üzerindeki yeni yatırım finansmanı taleplerini Çevresel Sosyal Etki Değerlendirme sistemimiz ile analiz ediyoruz. Bu sistem ile etkin biçimde projelerin olası çevresel-sosyal etkilerini incelerken, portföyümüzün karbon maruziyetini de kontrol altına alıyoruz.

Yenilenebilir enerjiyi, Türkiye'nin enerji tüketiminde dışa olan bağımlılığına karşı önemli bir çözüm olarak görüyoruz. Öte yandan son 20 yılda hızla artan sera gazı emisyonlarını azaltmak için de yenilenebilir enerji projelerinin önemini biliyor ve destekliyoruz. Bu kapsamda 2020 yılında yenilenebilir enerji projelerinin enerji üretim kredi portföyümüzdeki payını %84'e yükselttik.

COVID-19 sürecinin olumsuz koşullarına rağmen sürdürülebilir bir ekonomi yaratmak amacıyla 4 yıl 110 gün vade ile 50 milyon ABD Doları tutarındaki Türkiye'deki ilk Yeşil Bono (Green Bond) ihracını gerçekleştirdik. Böylece pandemi döneminde, Uluslararası Sermaye Piyasası Kurulu (ICMA) tarafından hazırlanan Yeşil ve Sosyal Bono Uyum prensipleri ile ülkemizdeki düşük karbonlu yatırımların önünü açacak önemli bir başarıya imza attık. 6 banka ile oluşturulan konsorsiyum aracılığı ile 650 milyon Avro değerinde Türkiye'nin en büyük Sürdürülebilir Kredi Sözleşmesinin parçası olduk. Sürdürülebilir fonlama payı 2020 yılında yaklaşık %10 olarak gerçekleşti. "Türkiye'yi Geleceğe Taşıyan Banka" olma hedefimiz ile kuruluşumuzdan bu yana olduğu gibi yine ülkemizin ekonomik kalkınmasında en büyük destekçisi olmaya devam edeceğiz.



İnsan ve Toplum

Bankacılık faaliyetlerimizi insanı merkeze alan bir anlayışla sürdürüyoruz. Çalışanlarımızın gelişimi ve mutluluğu, kapsayıcı insan kaynağı yaklaşımımıza ek olarak girişimcilik, kültür-sanat faaliyetleri ve eğitim de öncelikli konularımız arasında yer alıyor.

Hızla gelişen teknolojilere hızla uyum sağlamak için çalışanlarımıza yönelik özel eğitim programları düzenliyoruz, Akbank Akademi ile çalışanlarımızın hem profesyonel hem kişisel gelişimlerini destekliyoruz. Çalışanlarımızın, siber güvenlikten ebeveynliğe kadar kapsamı geniş birçok konuda hem ofis içi hem ofis dışı kullanabilecekleri becerileri edinmelerini sağlıyoruz.

Cinsiyet ve fırsat eşitliği konularına büyük hassasiyet göstererek çalışmalarımıza devam ediyoruz. Bankamızın tüm birimlerinde kadın-erkek eşitliğini takip ediyor, bu konuya büyük önem veriyoruz. Bu hassasiyetimizin sonucu olarak Bankamız bünyesindeki çalışanlarımızın %53'ü kadın çalışanlarımızdan oluşuyor. Üst yönetimimizde bulunan %37,2'si kadın yönetici oranı ile uluslararası bir girişim olan "%30 Kulübü"nün de bir parçasıyız. Buna ek olarak, kadınların ekonomik yaşamın içinde daha çok yer almalarını teşvik etmek amacıyla Birleşmiş Milletler özel girişimi olan "Kadın'ın Güçlenmesi İlkeleri - Women's Empowerment Principles (WEPS)" imzacısı olmayı sürdürüyoruz. Cinsiyet eşitliğini taahhüt eden şirketleri değerlendiren dünyanın en kapsamlı araştırmalarından biri olan Bloomberg Cinsiyet Eşitliği Endeksi'ne girmeye hak kazandık.

Ayrıca toplumun her bireyi arasında fark gözetmeksizin finansal hizmetlerimize erişimini kolaylaştırmayı amaçlıyoruz. Engelleri kaldırıyor, fırsat eşitliğini güçlendiriyoruz. Bu kapsamda toplamda 2020 yılında 339 engelli bireye bankamız bünyesinde istihdam fırsatı sunduk. Kapsayıcılık ve çeşitlilik ilkelerimiz doğrultusunda yürüttüğümüz çalışmalarımızı 2021 yılı başında The Valuable 500'e katılan ilk Türk Bankası olarak uluslararası arenada da tescillemiş olduk.

2012 yılından beri faaliyete geçirdiğimiz Akbank Gönüllüler platformumuz ile çok fazla sosyal sorumluluk projesine imza atıyoruz. Çeşitli sosyal konular üzerine çalışanlarımız ve paydaşlarımız ile eğiliyor, çeşitli kampanyalarda hayırseverler ve ihtiyaç sahipleriyle buluşuyoruz. Eğitimde fırsat eşitliğine katkı sunmak amacıyla Akbanklı Gönüllüler ile Bankamız bünyesindeki ihtiyaç fazlası olan 500 bilgisayarı ihtiyaç sahibi okullara bağışladık. İstanbul Maratonu'nda iyilik



2020 yılında Akbank Akademi üzerinden toplam

12.459

çalışanımıza kişi başı ortalama 30 saat eğitim verdik.



2020 yılında, doğum ve ebeveynlik izni kullanmış çalışanlarımızın işe geri dönme oranı

% 99



1000'e

yakın Akbanklı gönüllümüzle çoğunluğu öğrenci olmak üzere binlerce kişiye ulaştık.



Endeavor Türkiye ile 2015 yılından bu yana CaseCampus Online BootCamp Programı, StartUpCampus Online Girişimcilik Programı, ScaleUp Girişimcilik Programı düzenliyoruz.



2020 yılında Akbank dijital kanallarımızı kullanan müşteri sayımız 5,5 milyona ulaştı. Direkt Kredi ürünü Akbank'ın ihtiyaç kredileri içerisindeki payı %74 olarak gerçekleşirken, şube dışı kanallarda gerçekleştirilen kredi kartı satışlarımızın payı %65'e yükseldi.

peşinde koşan 372 Redrunners koşucusu ve 4.941 bağışçımız ile topladığımız bağışlar ile toplam 108 öğrencinin bilgisayar ve internet ihtiyaçlarını karşıladık..

Türkiye çapında çok uzun yıllardır düzenlediğimiz ve büyük ilgi gören Akbank Sanat Galerisi, Akbank Kısa Film Festivali, Akbank Caz Festivali gibi uzun yıllardır sürdürmekte olduğumuz organizasyonlara pandemi döneminde online olarak devam ettik. Bugüne kadar 500.000'ün üzerinde izleyiciye ulaşan Akbank Caz Festivali ve Akbank Çocuk Tiyatrosuyla bugüne kadar 2 milyon çocuğa ulaşarak toplumsal katkımızı artırarak sürdürüyoruz.



Ekosistem Yönetimi

Akbank olarak bankacılık sektöründe teknoloji altyapımız ve finansal kapsayıcılık anlayışımızla tüm paydaşlarımızın beklentilerini karşılayacak ürün ve hizmetler geliştiriyoruz. KOBİ'ler, kadın girişimciler, start-up'lar gibi farklı müşteri ve sektörler grupları için özel finansman destekleri oluşturduk.

Teknolojik altyapımızın üstün donanımı sayesinde COVID-19 sürecinde operasyonlarımıza ara vermeden kesintisiz şekilde paydaşlarımıza değer yaratmayı sürdürdük. “Yeni Nesil Akbank” programı ile geleceğin hizmet anlayışını müşterilerimizin beğenisine sunuyoruz. Müşterilerimize şubeye gitmelerine gerek olmadan Akbank Mobil ve Müşteri İletişim Merkezi aracılığıyla dakikalar içinde taleplerini gerçekleştirme imkânını sunuyoruz.

Akbank İnovasyon Merkezi'ni (Akbank LAB), bankamızın yenilikçi ve dinamik kurum kültüründen beslenerek hayata geçirdik. Bugüne kadar makine öğrenimi, blokzincir, yüz tanıma, müşteri deneyimi gibi birçok alanda 20'ye yakın proje yaptık ve bunların önemli bir bölümünü uygulamaya aldık. Endeavor Türkiye ile 2015 yılından bu yana, kariyer hedeflerini girişimci olma doğrultusunda tasarlayan gençler için “CaseCampus Online BootCamp Programı”, girişimcilik yolunda şirketini kurmuş veya erken aşama ürününü pazara sunup ilk satışını gerçekleştirmiş girişimciler için “StartUpCampus Online Girişimcilik Programı” ve son olarak girişimini kurmuş ancak küreselleşme ve ölçeklenme hedeflerine ulaşmak isteyenler için “ScaleUp Girişimcilik Programı” düzenliyoruz.



İklim Değişikliği

Stratejik odak alanlarımızdan birini oluşturan İklim Değişikliği kapsamında faaliyetlerimizi ve operasyonel süreçlerimizi sürdürülebilir çözümler odaklı zenginleştiriyor, her geçen gün yeni fikir ve projelerle çevresel ayak izimizi düşürmeye çaba sarf ediyoruz. Sahip olduğumuz yüksek hassasiyet ve sürdürülebilirlik çabalarımızı Karbon Saydamlık Projesi'nin (CDP) İklim Değişikliği Programı'na raporlama yaparak paydaşlarımızla paylaşıyor, ayrıca BİST Sürdürülebilirlik Endeksi'ne dahil olarak, bu alandaki başarılarımızı devam ettirmeyi hedefliyoruz. Kendi operasyonlarımızdan kaynaklı sera gazı emisyonlarını azaltmaya ek olarak, 2030 yılına kadar kredi portföyümüzün iklim değişikliğine olan etkisini azaltmak da iklim kriziyle mücadele hedeflerimiz arasında yer alıyor. Bu doğrultuda gelecek dönemde İklimle Bağlantılı Finansal Beyanlar Görev Gücü (Task Force on Climate Related Financial Disclosures-TCFD) tavsiyeleri ile uyumlu raporlama yapmayı hedefliyoruz.

Genel Müdürlük binalarımız, şubelerimiz ve ATM'lerimizdeki enerji, su ve kağıt tasarrufu sağlayarak doğal kaynakların bilinçli tüketilmesi için çalışmalar sürdürüyoruz. Bu kapsamda, Kağıtsız Bankacılık anlayışımızı hayata geçirerek bu dönüşümü bir fırsat olarak görüyoruz. Operasyonel süreçlerimiz kaynaklı sera gazı emisyonlarımızı azaltmak amacıyla, kontrol mekanizmalarımızı geliştiriyor, bünyemize tüketimlerini takip edebilmemizi kolaylaştıran teknolojileri kazandırıyoruz. 2021 yılında uluslararası çevre yönetim standartları ve Enerji Yönetim Sistemi için çalışmalarımıza başlamayı hedefliyoruz.

Geri dönüşüm çalışmalarımızı kurum kültürümüzün bir parçası haline getirmek amacıyla çalışmalarımızı sürdürüyoruz. Operasyonlarımızdan kaynaklı atıklarımızı kaynağında ayrıştırdıktan sonra, bu atıkları mevzuata uygun şekilde ilgili geri dönüşüm kuruluşlarına veya belediyeye teslim ediyoruz. Bankamızın belirlemiş olduğu standartlara göre kullanımına devam edemeyeceğimiz elektronik cihazların metal ve elektronik aksamalarının da ilgili geri dönüşüm kuruluşlarına teslim ederek yeniden ekonomiye kazandırılmasına destek oluyoruz. Ayrıca ihtiyaç ve talep halinde de bu cihazları hibe ediyoruz.



2025

yılına kadar operasyonel sera gazı emisyonlarımızı sıfırlayarak karbon nötr banka olmayı hedefliyoruz.



2021 yılı başından itibaren Akbank genelinde kullandığımız elektrik enerjisinin

%20'sini

karşılamaya başladık.



682

şubede kurulumunu tamamladığımız AK-E4 (Akbank Endüstri 4.0) sistemi ile 2021 yılı sonunda elektrik, su, doğalgaz gibi tüketimleri uzaktan izlemeye başlayacağız.



2020 yılında

803

bilgisayarımızı ihtiyaç sahiplerine hibe ederek yeniden kullanımına destek olduk.

2.728

kg toner kartuşunu geri dönüşüme kazandırdık.

Akbank'ta Kurumsal Yönetim



Akbank Kurumsal Yönetimi

Sürdürülebilirlik konusunda Türk bankacılık sektöründe öncü konumunda faaliyet gösterirken, finansal başarıımızı da pekiştiriyor ve her geçen yıl sürdürülebilir bir büyümeye imza atıyoruz. Hissedarlarımıza ve yatırımcılarımıza yüksek getiri sağlarken, aynı zamanda da halka açık bir şirket olmanın verdiği bilinçle tüm yasal mevzuat ve süreçleri hem ulusal hem uluslararası çapta takip ediyoruz.

Faaliyetlerimizi kurumsal yönetim ilkelerine tam uyum hedefi ile yürütüyoruz. Bunu sağlamak için her çalışmamız ve paydaşımız ile uyum ve iş birliği içerisinde çalışıyoruz. Profesyonel kurum yönetimi yaklaşımımız ile uzun ve kısa vadedeki risk ve fırsatlarımızı etkin bir şekilde takip ediyoruz. Kurumsal yönetim faaliyetlerimizi şu başlıklar altında ele alıyoruz:

- › Pay Sahipleriyle Olan İlişkilerimiz,
- › Kamuyu Aydınlatma ve Şeffaflık Politikamız,
- › Yönetim Kurulumuzun Görev, Sorumluluk ve Hakları,
- › Menfaat Sahipleriyle İlişkilerimiz.

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

Kurumsal sorumluluğun temel ilkesinin paydaş diyalogu olduğunun bilinciyle, paydaşlarımızın görüş ve beklentilerini dikkate alarak takip ettiğimiz kurumsal yönetim politikamız ile düzenli, sürekli ve güven odaklı bir iletişim geliştirmeye çaba gösteriyoruz. Akbank İnternet Sitesi, Akbank Yatırımcı İlişkileri İnternet Sitesi, Akbank şubeleri, Müşteri İletişim Merkezi, Kamu Aydınlatma Platformu, sosyal medya gibi daha birçok platform üzerinden paydaşlarımızı düzenli olarak bilgilendiriyor,

yıllık yayınladığımız raporlarımız ile de hem finansal hem çevresel-sosyal değer yaratımı performansımızı kamuoyu ile paylaşıyoruz. Pay sahiplerimiz, Genel Kurul Toplantılarımızda oy kullanma hakkını bizzat kullanabilecekleri gibi pay sahibi olan veya olmayan bir şahıs vasıtasıyla da kullanabiliyorlar. Buna ek olarak Genel Kurul Toplantılarımıza katılma hakkı bulunan hak sahiplerimiz, bu toplantılara Elektronik Genel Kurul Sistemimiz üzerinden katılarak oy kullanabiliyorlar.

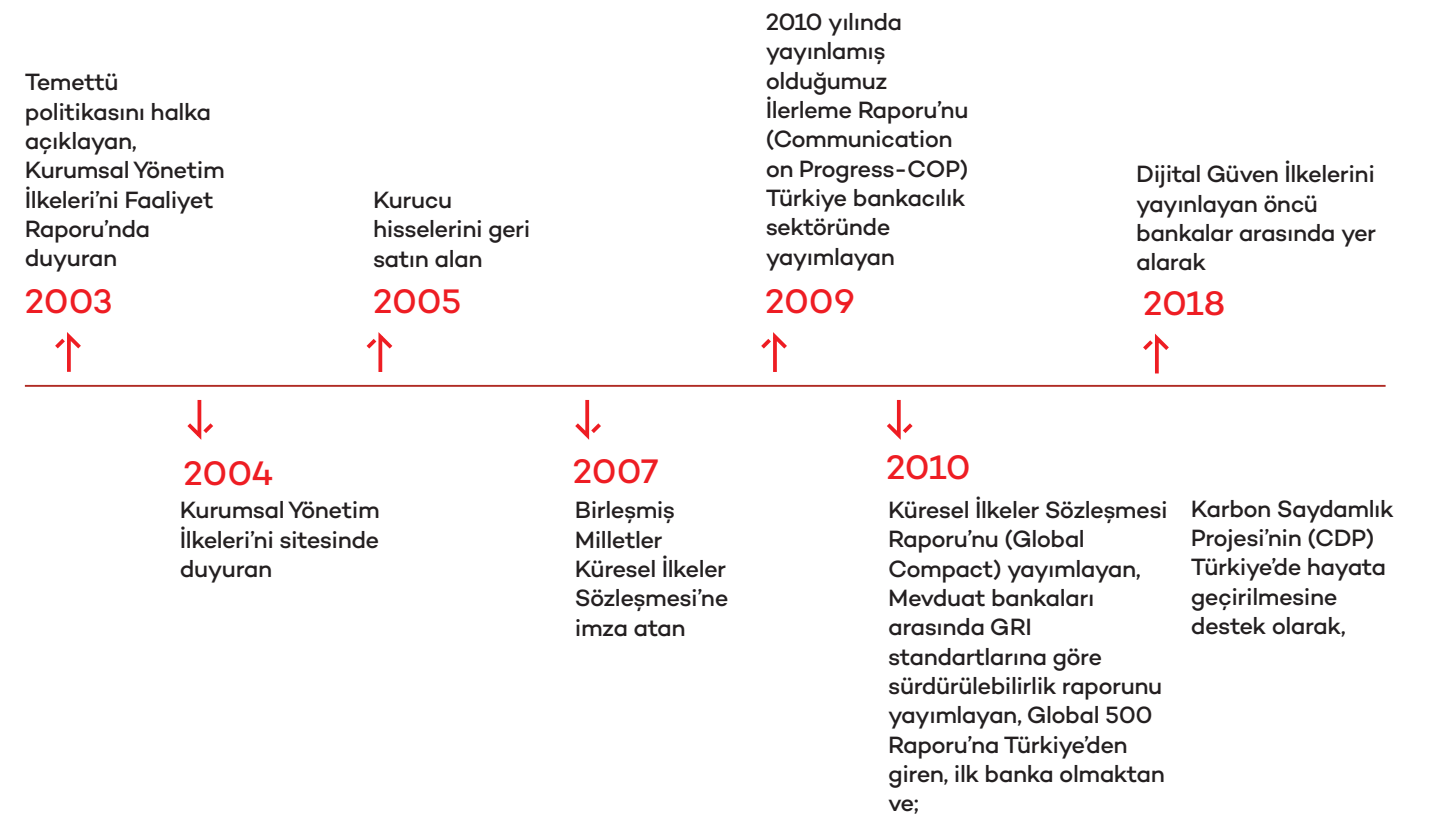
Her bir Akbanklı çalışmamızın, sahiplenerek gözettiği Etik İlkelerimizin katkısıyla paydaşlarımız nezdinde güven odaklı bir kimliğe sahip olmaktan memnuniyet duyuyoruz. Aynı zamanda yüksek verimliliğe sahip olan performansımızla sektörümüzde fark yaratıyoruz. Bankamız bünyesinde hayata geçirdiğimiz Etik Hattımız ile çalışanlarımız ile banka içi ve dışında, etik tutum ve davranış takibimizi etkin bir şekilde sürdürebiliyoruz.

Kurumsal yönetim ilkelerimiz ışığında sürdürdüğümüz [Çeşitlilik ve Kapsayıcılık Anlayışımız](#) ile çalışanlarımızı hiçbir ayırım gözetmeksizin nitelikli insanlar arasından seçiyor, profesyonel kurum kültürümüzü işimizin geleceğine aktarıyoruz. Stratejilerimiz, değerlerimiz ve vizyonumuza uygun yenilikçi ve vizyoner gençleri Bankamız bünyesine kazandırmak, organizasyonumuz ve kendileri için katma değer yaratabilecekleri iş alanlarına yerleştirmek temel önceliklerimizi oluşturuyor. Böylece çalışanlarımız ile beraber sürekli bir gelişim süreci içinde olmayı hedefliyoruz.

Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'nin (UN Global Compact) imzacısı olarak Türkiye'de insan hakları, çalışma koşulları, çevre ve temiz toplumla ilgili evrensel ilkelere olan bağlılığımızı ve desteğimizin devamlılığını ortaya koyuyoruz. Sahip olduğumuz bu bilinç ile o günlerden bugünlere geçen bu uzun sürede çok fazla ilerledik, sürdürülebilir faaliyetlerimizde ulusal ve uluslararası değer yaratan bir kurum haline geldik. Bu yıl da sizlerin ilgisine sunduğumuz entegre raporumuz ile Türkiye'yi sürdürülebilir geleceğe taşıırken attığımız

öncü niteliğe sahip adımlarımızı ve yarattığımız değeri paylaşıyoruz.

Kurulduğumuz günden bu yana Türkiye'de kurumsal yönetim anlayışına yön veriyoruz. İlklerimiz ile Türk bankacılık sektörüne öncülük ediyor, iyi uygulamalarımız ile her sektör için örnek gösteriliyoruz.



→ Sürdürülebilir bir geleceğe doğru yolculukta Türkiye'nin en büyük destekçilerinden ve en öncü kurumlarından biri olmanın gurur ve mutluluğunu yaşıyoruz.

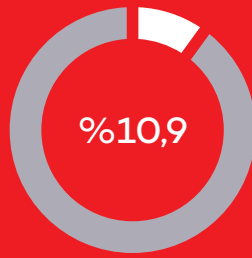
Konsolide brüt kârı

8.284
milyon TL

Konsolide net kârı

6.260
milyon TL

Öz sermaye kârlılığı



Aktif kârlılığı



Özet Yönetim Kurulu Raporu

Bankamız güçlü yönetim yapısı, finansal performansımızın en önemli tamamlayıcılarından. Kuvvetli bilançomuz, etkin risk yönetimimiz, müşteri odaklı yaklaşımımız, sağlam ve uzun soluklu ilişkilerimiz sayesinde Türk bankacılık sektöründeki öncü konumumuzu 2020 yılında da koruduk. 2020 yılında konsolide brüt kârımız 8.284 milyon TL'ye, konsolide net kârımız ise 6.260 milyon TL'ye ulaştı. Öz sermaye kârlılığımız %10,9, aktif kârlılığımız ise %1,4 olarak gerçekleşti.

2020 yılında konsolide toplam aktiflerimiz 478 milyar TL, kullandığımız nakdi kredilerimiz 279 milyar TL, mevduatlarımız ise 293 milyar TL olarak gerçekleşti. Sermaye yeterlilik rasyosunu tavsiye edilen %12 oranının oldukça üzerinde tutarak, bu konuda sektörümüzün en güçlü bankaları arasında yer almaya devam ettik.

Hedefimiz, bankacılığın her alanında tüm paydaşlarımıza sürdürülebilir ve yüksek değer yaratmak. Önümüzdeki dönemde de, bu hedefler doğrultusunda katma değerli projelerimiz, nitelikli insan kaynağımız, teknolojik altyapımız ve yüksek uygulama kapasitemizle ülkemize ve toplumumuza destek olmayı sürdüreceğiz.

Yarattığımız Ekonomik Değerimiz

Bankacılık faaliyetlerimizle yarattığımız ekonomik ve toplumsal değer, paydaşlarımızın katılımıyla katlanarak artacağına inanıyoruz. Çalışanlarımıza, toplumsal yatırımlara, devlete, yatırımcılarımıza ve tedarikçilerimize yaptığımız ödemeler aracılığıyla çeşitli paydaş gruplarıyla iş birliği içerisinde yarattığımız ekonomik değer, 2020 yıl sonu itibarıyla %19 oranında artışla 14.546 milyon TL seviyesine ulaştı.

- | | | | |
|---|--|---|--|
| a | Gelir tablomuzda yer alan brüt gelirlerimiz dikkate alındı (Faiz gelirlerimiz, alınan ücret ve komisyonlarımız, temettü gelirlerimiz, ticari kâr-zarar ve diğer gelirlerimiz). | b | Personel giderlerimiz haricindeki her türlü operasyonel giderlerimizi ifade ediyor. |
| c | Çalışanlarımıza verilen maaşları, primleri ve çalışanlar adına devlete ödenen her türlü kesintileri içeriyor. | d | İlgili yılda yatırımcılarımıza dağıtılan temettüyü ve her türlü faiz giderlerimizi içeriyor. |
| e | Devlete yaptığımız her türlü vergi, ceza ve diğer ödemeleri içeriyor. | f | Kültür-Sanat etkinlikleri, sponsorluk, yardım ve bağış harcama tutarları dahil edilmiştir. |

Ortaklık Yapımız

30 Ocak 1948 tarihinde özel sermayeli bir ticaret bankası olarak kurulduk. 72'inci kuruluş yıldönümümüzü kutladığımız 2020 yılında da sağlam ortaklık yapımızdan güç alarak kurumsal hedeflerimiz doğrultusunda yenilikçi adımlar atmaya devam ettik. 2020 yılı itibarıyla, hisse senetlerimiz %51,2 halka açıklık oranıyla Borsa İstanbul'da (BİST) işlem görmeye devam ediyor.

Level 1 Depo Sertifikalarımız, 2020 yılında da ABD OTC Piyasası'nda işlem görmeye devam etti. 31 Aralık 2020 tarihi itibarıyla ortaklık yapımız yandaki grafikte bulabilirsiniz.

Sermaye Bilgisi

Çıkarılmış Sermaye: 5.200.000.000 - TL

Kayıtlı Sermaye Tavanı: 10.000.000.000 - TL

%51,2

Halka açık kısım



%48,8

Hacı Ömer Sabancı Holding A.Ş.
İlişkili Kuruluşlar ve Kişiler

Yaratılan ve Dağıtılan Ekonomik Değer (milyon TL)	2018	2019	2020
Üretilen Doğrudan Ekonomik Değer	23.436	27.695	39.877
a) Gelirler	23.436	27.695	39.877
Dağıtılan Ekonomik Değer	17.148	21.253	29.499
b) İşletme maliyetleri	2.467	2.716	3.331
c) Çalışan ücretleri ve sağlanan diğer faydalar	1.799	1.969	2.261
d) Sermayedarlara ve fon sağlayıcılara	11.613	14.719	22.573
e) Devlete yapılan ödemeler	1.349	1.841	1.326
f) Toplumsal yatırımlar	16	16	12
Korunan Ekonomik Değer	6.289	6.422	10.378

Not 1: Korunan Ekonomik Değer hesaplamalarında takipteki alacaklara ayrılan karşılıklar dahil edilmiştir.

Not 2: Bu tablodaki veriler konsolidasyon kapsamındaki bağlı ortaklıklarımızı içerir.

Bağlı Ortaklıklarımız

31 Aralık 2020 tarihi itibarıyla doğrudan ve dolaylı bağlı ortaklıklarımız ve bunlardaki iştirak paylarımız aşağıdaki gibidir:

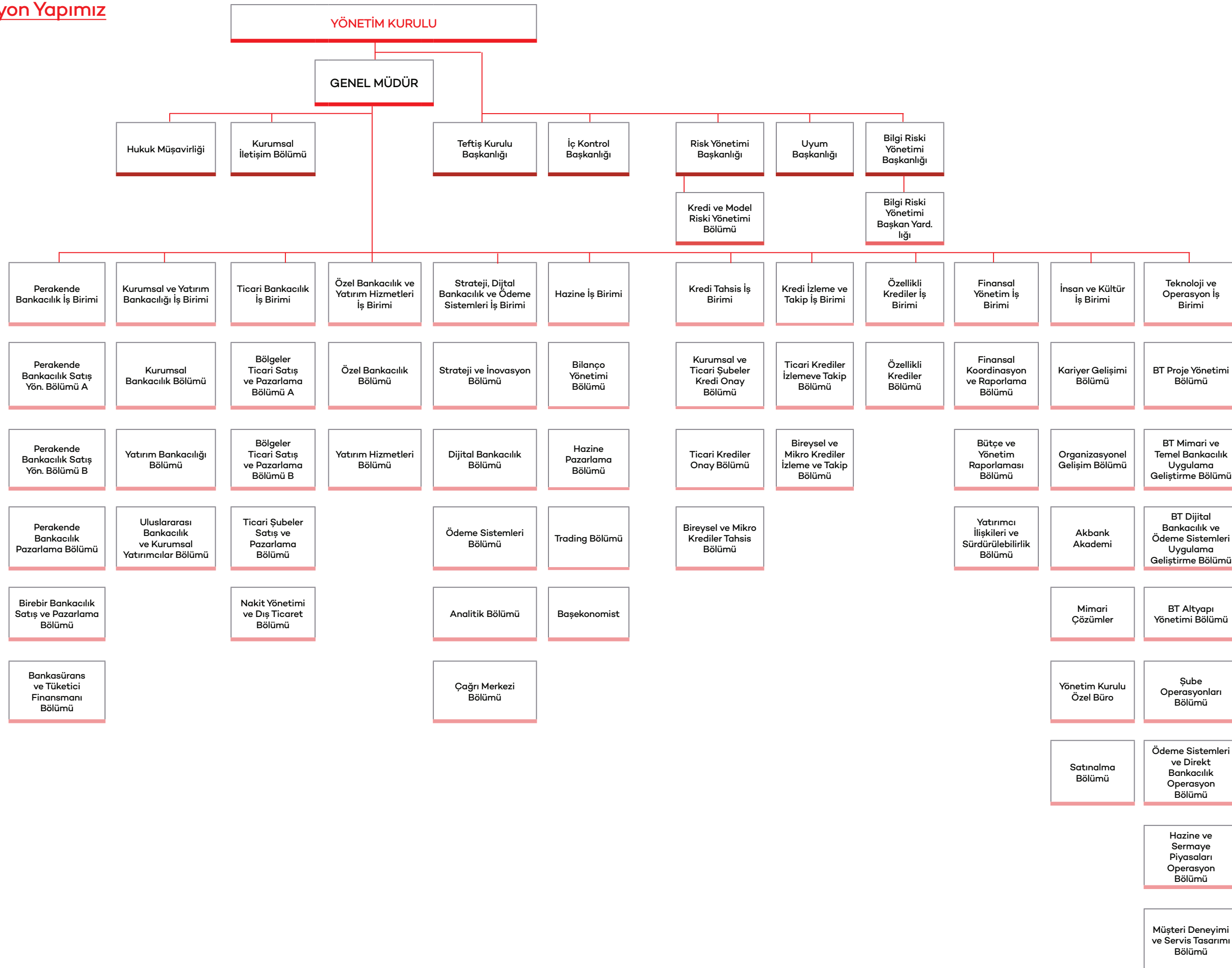
Bağlı Ortaklıklarımız	Faaliyet Konusu	İştirak Payı (%)	Faaliyet Gösterdiği Ülke
Akbank AG	Bankacılık	100,00	Almanya
Ak Finansal Kiralama A.Ş.	Finansal Kiralama	99,99	Türkiye
Ak Yatırım Menkul Değerler A.Ş.	Borsa Aracılık Hizmetleri	100,00	Türkiye
Ak Portföy Yönetimi A.Ş.	Portföy Yönetimi	100,00	Türkiye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

* %100 iştirakimiz olan Akbank (Dubai) Limited'in tasfiyesi 5 Aralık 2017 tarihi itibarıyla resmen gerçekleşti.

2020 yılı detaylı finansal performansımıza ilişkin bilgilere [2020 Faaliyet Raporu'muzdan](#) ulaşılabilirsiniz.



Organizasyon Yapımız



Yönetim Kurulumuz

Yönetim Kurulu

Suzan Sabancı Dinçer - Yönetim Kurulu Başkanı

Eyüp Engin - Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı ve Murahhas Üye

Ahmet Fuat Ayla - Murahhas Üye

Can Parker - Üye

Yaman Törüner - Üye

Emre Derman - Üye

Prof. Dr. Özgür Demirtaş - Üye

Aydın Günter - Üye

Tuğrul Belli - Üye

Hakan Binbaşgil - Üye ve Genel Müdür

En üst düzey karar alma organımız olan, Yönetim Kurulumuz 2020 yılı itibarıyla iki icracı ve sekiz icracı olmayan üye ile on üyeden oluşuyor. Sermaye Piyasası Kurulu Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne ilişkin düzenlemeleri uyarınca, bankalar için bağımsız yönetim kurulu üyesi asgari üç olarak belirlendi. Ayrıca Sermaye Piyasası Kurulu kurumsal yönetim uygulamalarına göre bankaların denetim komitesi üyeleri bağımsız yönetim kurulu üyesi olarak kabul ediliyor. Denetim Komitesi Üyelerimiz Eyüp Engin ve Yaman Törüner, Yönetim Kurulumuzda Bağımsız Üye olarak yer alırken, 2020 Mart ayında Özgür Demirtaş'ın bir yıllık süre boyunca Bağımsız Üye olarak Yönetim Kurulumuza katılmasıyla toplamda 3 Bağımsız Üye Yönetim Kurulumuzda görev alıyor.

Kurumsal Yönetim İlkelerini takip ederek yönetim yapımızı ve Yönetim Kurulu üyelerimizi belirliyoruz. Yönetim Kurulu üyesi adaylarımızı belirlerken çeşitliliğe dikkat ediyor, ekonomik, çevresel ve sosyal konularla ilgili bilgi sahibi olmasına özen gösteriyoruz. Ayrıca Kurumsal Yönetim Komitemizle birlikte Yönetim Kurulumuza en uygun adayların saptanması ve eğitilmesi konularında şeffaf bir süreç izliyoruz.

Yönetim Kurulumuz, Bankamızın faaliyetlerinin rotasını oluşturacak stratejik kararların alınmasından sorumlu en üst düzey yönetim organı olarak görev yapıyor. Risk, büyüme ve getiri dengesini en dengeli düzeyde tutacak olan bu kararlar; akılcı, tedbirli ve uzun vadeli risk yönetimi anlayışımızın en temel noktasını oluşturuyor. Yönetim Kurulumuzun kararlarının alınabilmesi için tüm üyelerimizin oylama sürecine dahil olarak oy çoğunluğunun sağlanması gerekiyor. Yönetim Kurulumuzun aldığı kararlar, düzenli olarak kayıt altına alınıyor. Kurul tutanaklarının her bir üye tarafından imzalanması, karara muhalif olan üyelerin ise muhalefet sebebinin tutanağa yazılması ve oy sahibini tarafından imzalanması gerekli. Yönetim kurulu üyelerimizin ağırlıklı oy kullanma veya oy veto etme hakkı bulunmuyor. Yönetim Kurulumuz, kurumsal yönetim ilkelerimiz ve büyüme stratejimiz doğrultusunda insan ve finansal kaynaklarımızı belirlemenin yanında Üst Yönetimimizin de performansını denetliyor. Faaliyetlerimizin mevzuat,

Ana Sözleşme, iç düzenlemeler ve oluşturduğumuz politikalar ile uyumunu kontrol ederek, süreçlerimizin ana yönetim sorumluluğunu üstleniyor. Güven, şeffaflık ve hesap verebilirlik çerçeveleri içerisinde Bankamız faaliyetlerini yöneten Yönetim Kurulumuz, aynı zamanda pay sahiplerimizle etkin iletişimin devamlılığını sağlayarak olası anlaşmazlıkların önüne geçilmesinde ve çözülmesinde kilit görev alıyor.

İdari bünyemiz ve organizasyon yapımız, Ana Sözleşmemizin üçüncü bölümünde belirtiliyor. Bu bölümde Yönetim Kurulu Üyelerimiz ve yöneticilerimizin görev ve yetkileri yer alıyor. Buna göre; Yönetim Kurulumuzun görev, yetki ve sorumlulukları Türk Ticaret Kanunu'nun ve Bankacılık Kanunu'nun hükümleriyle tespit edilmiş esaslarla Ana Sözleşme hükümlerine tabidir. Yönetim Kurulu Başkanımız ile Genel Müdürümüzün yetkileri net bir şekilde ayrıştırılarak Ana Sözleşme'de ifade edildi. Tüm faaliyetlerimizi yasalara tam uyum hedefi doğrultusunda şekillendiriyoruz. Yönetim Kurulu Üyelerimizin ve Üst Yönetimimizin ücretlendirme politikasını Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK) ve SPK'nın düzenlemeleri doğrultusunda belirliyoruz. Ücretlendirme Politikamızı, yazılı hale getirerek Genel Kurulumuzda ortaklarımızın, internet sitemizde ise tüm paydaşlarımızın bilgisine sunuyoruz.

Suzan Sabancı Dinçer başkanlığında faaliyetlerini yürüten Yönetim Kurulumuz sürdürülebilirlik stratejilerimizi ve kararlarımız belirlerken aynı zamanda Üst Yönetimimizin sürdürülebilirlik performansını denetliyor. Gerçekleştirdiğimiz Yönetim Kurulu toplantıları ile sürdürülebilirlik rotamızı oluştururken, sürdürülebilirlik hedeflerimize giden yolculuğumuzda attığımız adımların da kontrolünü ve değerlendirmesini yapıyoruz.

Küresel ve yerel ekonomik gelişmeleri takip etmek üzere kanaat önderimiz konumunda bulunan Akbank Uluslararası Danışma Kurulumuz sürdürülebilirlik vizyonumuza katkı sunuyor. Suzan Sabancı Dinçer başkanlığında faaliyetlerini yürüten Danışma Kurulumuz 2020 yılında 1 defa toplandı.

Bankamız Yönetim Kurulu tarafından onaylanan 2020 yılı Kurumsal Yönetim Uyum Raporu (URF) ve Kurumsal Yönetim Bilgi Formu (KYBF) dokümanlara Kamuyu Aydınlatma Platformu'nun aşağıdaki linklerinden ulaşabilirsiniz:

<https://www.kap.org.tr/tr/Bildirim/914339>

<https://www.kap.org.tr/tr/Bildirim/914562>

Yönetim Kurulu Komitelerimiz

 Denetim Komitesi	> Eyüp Engin Başkan (Yönetim Kurulu Murahhas Üye) > Yaman Törüner Üye (Yönetim Kurulu Üyesi)	Yönetim Kurulu için denetim ve gözetimden sorumlu olan Komite yılda en az 4 defa toplanır ve iç kontrol, risk yönetimi ve iç denetim sistemlerinin etkinliğini sağlar. Seçilecek olan bağımsız denetim kuruluşlarının ön değerlendirmelerinin yapılması ve Yönetim Kurulu'nun seçeceği bu kuruluşun faaliyetlerinin düzenli olarak takip eder. Ayrıca, Bankadaki faaliyetleri olumsuz etkileyebilecek ve/veya mevzuata ve iç düzenlemelerle çakışabilecek hususları Yönetim Kurulu'na bildirir.
 Kurumsal Yönetim Komitesi	> Eyüp Engin Başkan (Yönetim Kurulu Murahhas Üye; Ücretlendirme Komitesi Üyesi) > Yaman Törüner Üye (Yönetim Kurulu Üyesi; Ücretlendirme Komitesi Üyesi) > Türker Tunalı (Genel Müdür Yardımcısı - Yatırımcı İlişkileri Bölümü Yöneticisi)	Yılda en az iki kez toplanan Komite, Kurumsal Yönetim İlkeleri ve etik değerlere uyumun denetimini yapar. Yatırımcı ve kurumlarla olan ilişkileri belirler ve paydaşlarla dürüst bir iletişim platformunun oluşmasını sağlar. Sosyal sorumluluk projeleriyle ilgili politikaların belirlenmesi, dijital kanalların ilkelere uygun olması, Banka'nın itibarının korunması, Yönetim Kurulu'na uygun adayların değerlendirilmesi ve yıllık faaliyet ve sürdürülebilirlik raporlarının hazırlanmasından sorumludur.
 Kredi Komitesi	> Ahmet Fuat Ayla Başkan (Yönetim Kurulu Murahhas Üye) > Eyüp Engin, Üye (Yönetim Kurulu Murahhas Üye) > Hakan Binbaşgil Üye (Yönetim Kurulu Üyesi ve Genel Müdür)	Genel Müdürlükten geçmiş olan kredi tekliflerinin mevzuatlara, bankacılık ilkelerine ve Banka'nın politikalarına uygunluğunu inceleyen son kredi tahsis karar merkezidir. Kredi Komitemiz ihtiyaç duyuldukça toplanır.

 Üst Düzey Risk Komitesi	> Eyüp Engin Başkan (Yönetim Kurulu Murahhas Üye) > Ahmet Fuat Ayla Üye (Yönetim Kurulu Murahhas Üye) > Hakan Binbaşgil Üye (Yönetim Kurulu Üyesi ve Genel Müdür)	Komitemiz; risk politikaları, ölçümleri ve yönetimi için ölçüm yöntemleri ve risk limitleri oluşturur. Bu unsurların takibinden ve uzun vadedeki stratejileriyle bütünleşmesinden sorumludur. Yılda en az iki defa toplanır.
 Aktif-Pasif Komitesi (APKO)	> Hakan Binbaşgil Başkan (Genel Müdür) > Türker Tunalı Üye (Genel Müdür Yardımcısı - Finansal Yönetim) > Şebnem Muratoğlu Üye (Genel Müdür Yardımcısı - Hazine) > Mehmet Tugal Üye (Genel Müdür Yardımcısı - Ticari Bankacılık) > Bülent Oğuz, Üye (Genel Müdür Yardımcısı - Perakende Bankacılığı) > Levent Çelebioğlu Üye (Genel Müdür Yardımcısı - Kurumsal ve Yatırım Bankacılığı) > Alp Keler Üye (Genel Müdür Yardımcısı - Özel Bankacılık ve Yatırım Hizmetleri) > Burcu Civelek Yüce Üye (Genel Müdür Yardımcısı - Strateji, Ödeme Sistemleri ve Dijital Bankacılık) > Emre Kahraman Üye (Risk Yönetimi Başkanı)	Aktif-Pasif Komitemiz, haftada iki kez toplanır ve günlük likidite, nakit yönetimin gibi konulardan sorumludur. Ekonomideki gelişmeleri yakından takip ederek yatırım, fiyatlama ve fonlama stratejileri geliştirir.
 Sürdürülebilirlik Komitesi	> Eyüp Engin (Yönetim Kurulu Murahhas Üye) > Yaman Törüner (Yönetim Kurulu Bağımsız Üye) > Hakan Binbaşgil (Genel Müdür) > Türker Tunalı (Finansal Yönetim, Genel Müdür Yardımcısı) > Ebru Güvenir (Yatırımcı İlişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümü, Bölüm Başkanı) Komite Başkanı Yönetim Kurulu Murahhas Üyesi'dir.	2021 yılının başında kurulan komitemiz, ekonomik, yönetim, çevresel ve sosyal etkilerin yönetimi konusunda en üst düzey organdır. Sürdürülebilirlik Komitemiz hakkında detaylı bilgiye Sürdürülebilirlik Yönetimimiz bölümünden ulaşabilirsiniz.

 [Yönetim Kurulu Komitelerimiz hakkında detaylı bilgiye sahip olmak için 2020 Yılı Faaliyet Raporumuzun Yönetim Kurulu Komiteleri bölümünü inceleyebilirsiniz.](#)

Bankamızın tüm süreçlerinin etkin şekilde yönetilmesi, tüm stratejik kararlarda uzun ve kısa vadeli risk ve fırsatların gözetilmesi için, bankamız bünyesinde yaklaşık 50 komite görev yapıyor. Yönetim Kurulu üyelerimizin de üye olduğu komitelerin listesini aşağıda bulabilirsiniz:

Denetim Komitesi

Kurumsal Yönetim Komitesi

Üst Düzey Risk Komitesi

Kredi Komitesi

İnovasyon Danışma Kurulu

Müşteri Deneyimi ve Temiz Bankacılık Gözetim Komitesi

Ücretlendirme Komitesi

Kurumsal Krediler Komitesi

Ticari Krediler Komitesi

Sürdürülebilirlik Komitesi

Risk Yönetimi ve Yasal Uyum

Akbank olarak, faaliyetlerimize uzun vadeli strateji ve hedefler doğrultusunda yön ve ivme kazandırırken, sermaye tahsisi, portföy/yatırım tercihi, yeni ürün ve faaliyet kararı almak gibi kilit konularda risk yönetimi, yasal mevzuata uyum, çevresel-sosyal etki analizini içeren çok boyutlu yaklaşımımızı da sürdürüyoruz.

Risk ve fırsatların önceden analizlerini sağlayarak, atacağımız adımları Yönetim Kurulumuzun; Denetim Komitemiz ve Üst Düzey Risk Komitemiz ile iş birliği içerisinde yürüttüğü Risk Yönetim Sistemimiz aracılığıyla belirliyoruz. Risk Yönetimi Başkanlığı, doğrudan Yönetim Kurulu'na bağlı olarak görevini sürdürüyor. Risklerimizi dört temel risk kategorisi içerisinde inceliyor ve her biri için yapılacak çalışmaları tüm birimlerimiz ve çalışanlarımız ile paylaşarak bütüncül bir yaklaşım sergiliyoruz. Her raporlama yılında olduğu gibi 2020 yılı içerisinde de Yönetim Kurulu'muza bağlı olarak çalışan Risk Yönetimi Başkanlığı, İç Kontrol Başkanlığı, Uyum Başkanlığı ile Teftiş Kurulu Başkanlığı, Bilgi Risk Yönetimi Başkanlığı koordinasyon ve değerlendirme sorumluluklarını en iyi şekilde üstlenerek beklenen etkinliğin sağlanmasında aktif görev aldılar. Çok boyutlu risk yönetim yaklaşımımız sayesinde 2020 yılında da risklerini optimum düzeyde tutmayı başardık.

Banka bünyesinde konu bazında oluşturulan komiteler ile yönetim ve karar mekanizmaları etkin bir şekilde işliyor. Komitelere katılım, Yönetim Kurulu ve/veya Genel Müdür/Genel Müdür Yardımcısı görev seviyesinde gerçekleşiyor.

Denetim Komitemiz; iç denetim, iç kontrol, risk yönetimi ve yasal uyum faaliyetlerinin yetki ve sorumluluklarının birbirinden bağımsız ama birbiriyle uyumlu yönetimi için kurulmuş denetim kuruluşlarının takibi üstünden Bankamızda faaliyetlerin güvenli ve aksatılmadan yürütülmesini sağlıyor.

Uluslararası kabul görmüş risk yönetim modelleri ve düzenlemeleri iş süreçlerine entegre ederek risklerini etkin bir biçimde yönetiyoruz. Risk yönetimi kapsamında gerçekleştirdiğimiz analizler, hesaplamalar, simülasyonlar, senaryolar, stres testleri ve diğer çalışmalar, Bankamız Yönetim Kurulu ve Üst

Akbank Risk Yönetimi Sistemi, Bankamız bünyesindeki tüm birimlerin düzenli ve koordine olmuş bir biçimde risk, kontrol ve denetim raporlamasının tamamlanarak yürütüldüğü bir süreçle işliyor. Risklerin önemlilik kriterleri gözeterek analiz ediyor, tespit edilen risklere uygun stratejiler, politikalar, prosedürler ve modellemeler gözden geçirerek belirlenen risk limitleri içinde yönetiyoruz.

2020 yılı Denetim Komitesi Raporumuz ve Denetim Komitemize bağlı başkanlıklarımız hakkında detaylı bilgi edinmek için Faaliyet Raporumuzun [Denetim Komitesi Raporu](#) bölümümüzü inceleyebilirsiniz.

Yönetimi'nin aldığı stratejik kararlarda destekleyici ve belirleyici rol oynuyor.

Düzenli olarak uyguladığımız stres testlerinin sıklığını pandemi sürecinde artırarak, farklı şiddetteki krizlerin öz kaynak ve sermaye yeterlilik rasyoları üzerindeki etkilerini ölçümledik. Bu sayede Bankamıza şoklara karşı daha dirençli bir kimlik kazandırmayı amaçlıyoruz. Müşterilerimize karşı yükümlülüklerimizi zamanında yerine getirebilme kabiliyetimizi en üst seviyede tutabilmek için içsel sermaye yeterliliği değerlendirme süreci (İSEDES) ile rezervlerimizi devamlı olarak denetlemekteyiz.

Risklerin tespiti, kredilerin değerlendirilmesi ve limitlerin belirlenmesi gibi işlemlerde ulusal ve uluslararası metodolojiler takip ediyoruz. Mevzuatların ve metodolojilerin yanı sıra çalışanlarımızın Temiz Bankacılık İlkeleri'ne uyumlu hareket etmesini destekleyerek, Bankamızın itibarını koruyor ve hem paydaşlarımız hem de müşterilerimiz ile birlikte daha sürdürülebilir ilişkiler inşa ediyoruz.

Risk Yönetimi Başkanlığı'nın koordinasyonunda hazırlanan 2020 yılı İSEDES raporu ile rapora ilişkin validasyon ve denetim raporları Denetim Komitesi tarafından değerlendirilip onaylanmış ve 2020 İSEDES rapor seti Yönetim Kurulu'nun onayını müteakiben BDDK'ya sevk edilmiştir. Bununla birlikte BDDK tarafından sistemik önemli bankalardan talep edilen "Taslak Önlem Planı" çalışması Haziran 2020 sonu itibarıyla Yönetim Kurulu onayı alınarak Kurum'a iletilmiştir.

Denetim Komitemiz ve Üst Düzey Risk Komitemizin, Yönetim Kurulu ile yaptığı değerlendirmeler sonucu belirlediği risk kategorileri şu şekildedir:

➤ Piyasa ve Karşı Taraf Kredi Riski

Döviz kurları, faiz oranları ve hisse senetlerinin piyasa fiyatlarında meydana gelebilecek hareketler sonucu karşılaşılan piyasa risklerini uluslararası kabul görmüş modeller ışığında ölçerek limitler belirlemenin yanı sıra bu limitlere uyum sürekli izleniyor.

Piyasa riskinin izlenmesi amacıyla işlem türü, vade, para birimi, risk metrikleri, portföy yapısı bazında limitler belirleniyor. Bununla birlikte, piyasa gelişmeleri yakından takip edilerek model geliştirme ve doğrulama süreçleri yönetiliyor.

Yönetim Kurulumuz limitleri düzenli olarak gözden geçirirken; Kurul'un görevlendirdiği Risk Yönetimi Başkanlığı ise piyasa koşulları ve stratejilerimiz doğrultusunda gerekli değişikliklerin yapılmasından

➤ **Düzenli olarak uyguladığımız stres testlerinin sıklığını pandemi sürecinde artırarak, farklı şiddetteki krizlerin öz kaynak ve sermaye yeterlilik rasyoları üzerindeki etkilerini ölçümledik.**

sorumlu olarak görev yapıyor. Piyasa Riski Komitesi'nin, Üst Yönetim seviyesinde yapılan düzenli olarak gerçekleştirdiği toplantılarda piyasa riski açısından önemli konular ele alınarak gerekli aksiyonların alınması sağlanıyor.

Müşterinin portföyünde yer alan türev işlemlerinin yaşamı boyunca gelecekteki olası piyasa fiyatlarına göre ulaşabileceği en yüksek değeri karşı taraf kredi riski olarak izleniyor. Ayrıca içsel modele dayalı parametreler de kullanılarak kredi değerlendirme ayarlamaları hesaplanıyor. APKO (Aktif-Pasif Komitesi) ve Piyasa Riski Komitesi, piyasa riskinin yönetiminde rol alan komiteler olarak görev yapıyor.

➤ Likidite Riski

Mevduat sahiplerimize, fon sağlayan kreditorlerimize ve taahhütte bulunduğumuz firmalara karşı yasal yükümlülüklerimizi zamanında yerine getirmek için gerekli likidite kaynaklarını sağlayacak bir likidite yönetimi çerçevesi oluşturduk. Likidite riskinin yaratabileceği olumsuz etkilerden; yaygın mevduat tabanımız, güçlü sermaye yapımız, çeşitlendirilmiş yurt içi ve yurt dışı borçlanma kaynaklarımızla korunuyoruz. Bunun yanı sıra; Merkez Bankası, BİST Repo Piyasası, Takasbank Para Piyasası, bankalar nezdinde tahsis edilen limitler ve likit menkul kıymet portföyü gerektiğinde ek likidite kaynakları olarak kullanabiliyoruz. Yabancı para likidite yönetiminde tedbirli davranıyor ve likidite ihtiyacımızı eksiksiz karşılayabilmek için yeterli rezervler bulundurmanın yanı sıra swap işlemlerini etkin olarak kullanıyoruz. Periyodik şekilde gerçekleştirdiğimiz likidite stres testiyle likidite durumumuzu sürekli takip ediyoruz. Stres testi sonuçları likidite riski yönetim stratejimize ve politikamıza yön veriyor. Likidite riskimizi bu çerçeve politikada ortaya koyduğumuz likidite risk iştahımızla uyumlu bir şekilde yönetiyoruz. APKO, Piyasa Riski Komitesi ve gerekli durumlarda Likidite Acil Durum Yönetim Komitesi, likidite riskinin yönetiminde rol alan komiteler olarak görev yapıyor.

➤ Faiz Oranı Riski

Yönetim Kurulu onaylı politika çerçevesinde, faiz oranı riski düzeyi etkin bir şekilde yönetilirken, risklerin sınırlandırılması ve kontrol edilmesi için belirlenen risk limitlerini takip ediyoruz. Faiz oranlarındaki dalgalanmalar kaynaklı Bankamız faize duyarlı aktif ve pasiflerinin finansal tablolarında yaratacağı etkiye ilişkin duyarlılık analizleri gerçekleştiriyoruz. Bilanço yapısındaki potansiyel vade uyumsuzluğu nedeniyle maruz kalınabilecek yapısal faiz oranı riskinin

belirlenmesi ve yönetimi amacıyla hazırlanan faiz duyarlılığı ve senaryo analizlerini yakından takip ederek ölçüyor ve raporluyoruz. Bu analizlerde faiz oranlarına şok uygulayarak, gelir/gider yaklaşımıyla bankanın kısa dönem net faiz gelirinde ve faiz oranına duyarlı faiz dışı gelir/giderinde ortaya çıkabilecek değişimleri hesaplarken, ekonomik değer değişimi yaklaşımı ve faiz oranlarındaki değişimlerin uzun dönem bakış açısıyla banka öz kaynakları üzerindeki etkisi analiz ediliyor. Faiz oranı riskinde rol alan komitelerimiz, APKO ve Piyasa Riski Komitesidir.

➤ Kredi Riski

Kredi riski taşıyan tüm bankacılık ürünlerimizi ihtiyatlı kredi politikaları ve prosedürlerimiz yardımıyla yönetiyoruz. Yeni kredi taleplerinin değerlendirilmesi, mevcut kredi portföyümüzün kalitesinin düzenli olarak takip edilmesi, krediler için ayrılacak karşılıkların belirlenmesinde geliştirdiğimiz içsel modeller tarafından hesaplanan içsel derecelendirme notları ve skorlarını kullanıyoruz. Kredi süreçlerinde kullanılan tüm modeller belli bir prosedür kapsamında geliştiriyor, eş anlı olarak valide edilip yılda en az bir kez izliyoruz.

Yine kredi riskimizi yakından izlemek ve kontrol etmek amacıyla firma, grup, sektör, ülke gibi pek çok düzeyde limitler belirliyoruz. Ayrıca, küresel gelişmeleri yakından takip ederek, inovatif çalışmalar yapıyoruz. Özellikle makine öğrenimi tekniklerini model geliştirme ve doğrulama süreçlerimize adapte ederek söz konusu süreçlerin verimliliklerini artırıyoruz. TFRS-9 standartlarına uygun olarak Beklenen Kredi Zararı Karşılığı (BKZK) hesaplamaları günlük olarak gerçekleştiriyor, değişimleri takip ediyoruz. Aylık bazda hem model tarafından hem de uzman görüşü ile hesaplanan karşılıkların tutar ve oran değişiklikleri raporluyor, değişim sebeplerini inceliyoruz.

BKZK hesaplamalarına girdi teşkil eden parametrelerin tüm model geliştirme ve validasyon çalışmalarını yürütüyoruz. Düzenli yapılan model revizyon çalışmalarının ve sistemdeki diğer parametre değişikliklerinin etkisini simüle ediyoruz. Karşılık rakamlarının sistem hesaplamaları ve kontrollerini gerçekleştiriyoruz. Kredi riskinin yönetiminde rol alan komiteleimiz; Kredi Komitesi, APKO ve Perakende Kredi Komitesi'dir.

Operasyonel Risk

Ana faaliyetlerimiz açısından risk kategorisinde değerlendirdiğimiz bir diğer alan ise operasyonel riskler. Operasyonel risklerimizin kaynağı olarak; iş süreçlerimizin kontrolündeki aksamalar sonucu hata ve usulsüzlüklerin gözden kaçması, hem Üst Yönetim hem de çalışanlarımız tarafından zaman ve koşullara uygun hareket edilememesi, bilgi teknolojisi sistemlerimizdeki hata ve aksamaları ya da doğal felaketleri ve diğer dış etkenleri görüyoruz. Başta yasal risk ve uyum riski olmak üzere tüm risk kategorileriyle bağlantılı olan operasyonel risklerimizin yönetiminde, iç kayıp verisinin takibi, anahtar risk göstergeleri, farklılaştırılmış ve çeşitlendirilmiş kontroller, sigortalama, limitleme senaryo analizleri gibi mekanizmalardan etkin bir biçimde yararlanıyoruz. 2011 yılında Üst Yönetimimiz seviyesinde kurulan Operasyonel Risk Komitesi, düzenli olarak gerçekleştirdiği toplantılarda operasyonel risk açısından önemli konuları ele almanın yanı sıra alınan aksiyonların etkin bir şekilde takip ediyor.

Bununla birlikte, Operasyonel riskin yönetiminde rol alan diğer komiteler; Bilgi Güvenliği Komitesi, İş Sürekliliği ve Bilgi Sistemleri Sürekliliği Komitesi, Disiplin Komiteleri, Müşteri Deneyimi ve Temiz Bankacılık Komiteleri, Uyum Komitesi ve Yeni Ürün/Hizmet Değerlendirme Komitesi'dir.

 Yasal Risk

Yasal mevzuata uyum konusunda hatasız çalışmak, temel önceliğimiz konumunda bulunuyor. Bankacılıkla ilgili yasal mevzuatın takip edilmesi, gelişme ve değişikliklere uyum için sistemsel altyapımızda, iş süreçlerimizde, kural ve sınırlamalarımızda yasal mevzuata uyumun sağlanmasında çeşitli birimlerimiz görev alıyor.

Diğer Riskler

Bankamızda diğer riskler kapsamında; itibar riski, bilgi güvenliği/fraud riski, temiz bankacılık riski, stratejik risk, iş riski, takas riski, model riski, transfer riski ve artık risk bulunmaktadır. Diğer riskler arasında ön plana çıkan risk türlerine ilişkin açıklamaları aşağıda bulabilirsiniz:

İtibar Riski

İtibar riski, sürdürülebilirlik yönetimimiz açısından önem taşıyan riskler arasında yer alıyor. Başta Yönetim Kurulu olmak üzere tüm Akbanklılar itibar riskinin yönetiminden sorumlu. Bu kapsamda yasal düzenlemelere tam uyum sağlamak, paydaşlarla güvene dayalı ilişkiler geliştirmek, müşteri şikayetlerini

etkin ve hızlı şekilde çözümlemek gibi alanlarda politika ve uygulamalarımızı belirleyerek yazılı hale getirdik. Etik İlkelerimizi bu bağlamda önemli bir rehber olarak görüyoruz.

Temiz Bankacılık Riski

Akbank olarak; müşterilerimiz, paydaşlarımız veya piyasaları etkileyen haksız uygulama veya davranışlarımızın müşteri zararı, finansal ceza veya itibar kaybına yol açmasını Temiz Bankacılık Riski olarak tanımlıyoruz. Temiz Bankacılık çerçevesinde, müşterilerimize yönelik uygulama ve davranışlarında yasal mevzuatın yanı sıra müşteri faydasını da gözetiyoruz. Temiz Bankacılık İlkeleri'nin operasyonel ve itibar risklerinin daha iyi yönetilmesi, olası yasal risklerin bertaraf edilmesi ve sürdürülebilir müşteri ilişkisi açısından çok önemli olduğuna inanıyoruz.

Yeni Ürün ve Hizmet Değerlendirme Süreci

Mevcut ürün ve faaliyetlerimiz için belirlenmiş risklerin yanı sıra yeni geliştirdiğimiz ürün ve hizmetler için de risk değerlendirmesi yapıyoruz. Yeni ürün veya hizmetimizin olası finansal, operasyonel, yasal ve itibar riskleri, bunların ölçülmesinde ve yönetilmesinde izlenecek uygulamalar ve kontrol mekanizmaları ilgili birimlerimizin katılımıyla belirleniyor. 2011 yılından itibaren, önerilen bütün ürün ve hizmetlerimizin uygunluğu, ürün geliştirme sürecine dahil tüm birimlerin yöneticilerinin yer aldığı “Yeni Ürün ve Hizmet Değerlendirme Komitesi” tarafından değerlendiriliyor. Komite üyelerinin yaptığı kapsamlı değerlendirme ve Uyum Başkanlığından alınan nihai görüşler sonrası Yönetim Kurulumuz tarafından onaylanan yeni ürün ve hizmetleri uygulamaya alıyoruz.

Gizlilik ve Bilgi Güvenliği Riski

Gizlilik ve Bilgi Güvenliği , günümüzde kurumlar için öncelikli risklerden biri olarak ele alınıyor. Dijital dönüşümle birlikte katma değerli hizmetlerin kullanıcılara online olarak her an sunulması ve sunulan hizmetlerin tüm dünyaya açık hale gelmesi dijital riskleri doğal olarak artırıyor. Bu dönüşümle birlikte dijital güven önemli bir olgu haline gelmiş olup, dijital güvenin sağlanması kurumların gizlilik ve bilgi güvenliği risklerini iyi yönetmesini gerektiriyor.

Biz de Akbank olarak, değişimin hızlı olduğu dünyada gizlilik ve bilgi güvenliğinin doğru ele alınması, değişime ayak uydurulması, yenilikle beraber gelen risklere gereken önemin verilebilmesi için gerekli yönetim ve işletme modellerini uygulamaya koyuyoruz.

Bilgi Gizliliği ve Etik İlkeler

Akbank olarak, müşterilerimizin, iş ortaklarımızın, çalışanlarımızın ve etkileşimde bulunduğumuz tarafların kişisel bilgileri de dahil tüm bilgilerinin gizliliğini sağlamaya önem veririz. Bunu sağlamak için, aşağıdaki temel ilkeleri benimser ve uyguluyoruz:

- | | | | |
|--|---|---|---|
| <p>➤ Birleşmiş Milletler Evrensel İnsan Hakları Bildirgesi, Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi ve Anayasamız'da belirtildiği gibi, her bireyin temel insan haklarına saygı, birinci önceliğimiz..</p> <hr/> | <p>➤ Veri işlemedeki hedeflerimize ulaşmaya çalışırken, ilgili kişilerin çıkarlarını ve makul beklentilerini dikkate alırız. Veri işleme faaliyetinin şeffaf olması için denetlenebilir süreç sağlarız.</p> <hr/> | <p>➤ Bir veri ihlali yaşanması riskini en aza indirecek tüm tedbirleri uygularız. Buna rağmen veri ihlali yaşanması durumunda, veri sahiplerini makul olan en kısa sürede ihlale ilişkin bilgilendiririz.</p> <hr/> | <p>➤ Çalışanlarımıza benzer şekilde, veri işleme kapsamında etkileşimde olduğu dış taraflar ve iştirakleri ile Akbank personelinin ve müşterilerinin bilgilerine erişim izni olan üçüncü taraflar da, bu prensipleri bilir. Doğru şekilde uygulanmasını garantileyecek çeşitli kontrolleri yürütürüz.</p> <hr/> |
| <p>➤ Veri sahibinin ihtiyaçlarını ve haklarını, her zaman öncelikli tutarız</p> <hr/> | <p>➤ Müşterilerimizin bilgilerini doğru ve güncel tutmayı amaçlarız.</p> <hr/> | <p>➤ Müşterilerimize, veri gizliliğine ilişkin konularda taleplerini ve sorularını iletebilecekleri kanalları tesis ederiz ve bunları ulaşılabilir kılarız. Veri talebi yönetimi süreci ile, yasal olarak zorunlu bilgi taleplerinin bir parçası olarak, hükümetlerle veri paylaşımının gerekli süreci takip etmesini ve olabildiğince şeffaf olmasını sağlamak için girişimlerin gücünü değerlendiriz. Amacımız, bu tür veri paylaşımının insan hakları ihlallerine yol açma riskini en aza indirmektir.</p> <hr/> | <p>➤ Veri gizliliğinin kurum ve ekosistem bünyesinde doğru şekilde yürütülmesini sağlamayı güvence altına almak için, veri gizliliğinden sorumlu bir üst düzey yönetici görevlendiririz.</p> <hr/> |
| <p>➤ Edindiğimiz bilgileri, yalnızca müşterilerimize ve iş ortaklarımıza en iyi hizmet ve ürünleri sunmak amacıyla kullanırız.</p> <hr/> | <p>➤ Veri güvenliği ve mahremiyeti standartlarımızın, veri sahibinin beklediği seviyenin üstünde olmasını hedefleriz ve gerekli güvenlik kontrollerini uyguluyoruz.</p> <hr/> | <p>➤ Tüm çalışanlarımız, burada bulunan veri gizliliği ve etik prensiplerini bilir. Doğru şekilde işletilmesi için gerekli süreçler ve bilgilendirme aktiviteleri tesis edilmiştir.</p> <hr/> | <p>➤ Sunduğumuz ürün ve hizmetlerin tasarımı, bilgi gizliliğini ve etik prensipleri destekleyecek şekilde gerçekleştiririz. Ürün ve hizmetlerin fikir aşamasından detay tasarım aşamasına kadar, bunu sağlayacak süreçler ve ilişkiler tesis ederiz.</p> <hr/> |
| <p>➤ Veri miktarını arttırmanın her zaman en iyi sonucu doğurmayacağını biliriz. Yalnızca müşterilerimizin finansal ihtiyaçlarını anlamak, hizmet beklentilerini karşılamak amacıyla ve diğer faaliyetler kapsamında ilgili ve gerekli olduğuna inandığı bilgileri toplarız ve gerektiği süreyle sınırlı ve güvenli şekilde muhafaza ederiz.</p> <hr/> | <p>➤ Yasaların ve düzenlemelerin kapsamadığı durumlarda dahi, "daha iyisi" prensibi ile hareket ederiz ve gereken veri koruma seviyesini tanımlar ve uyguluyoruz.</p> <hr/> | | |
| <p>➤ Bu verileri, genel hukuk normlarına ve evrensel etik ilkelerine uygun şekilde işleriz.</p> <hr/> | <p>➤ İlgili kişilerin izni olmadıkça, yasalar gerektirmedikçe veya kişileri önceden bilgilendirmedikçe, bilgileri herhangi bir dış kuruluşa ifşa etmeyiz.</p> <hr/> | | |

Bilgi Güvenliği ve Riski Yönetimi

Bilgi, güvenlik risklerinin ve dolandırıcılık risklerinin, en üst düzeyde doğrudan Yönetim Kurulu tarafından denetlenmesini sağlamak amacıyla, tüm bu faaliyetleri doğrudan yönetim kuruluna bağlı olan bir birim ile (Bilgi Riski Yönetimi Başkanlığı) yürütüyoruz.

Bilgi Riski Yönetim Başkanlığı'nın doğrudan yönetim kuruluna raporlayan bir üst düzey yöneticisi bulunuyor. Bu organizasyon modelini dünya çapında uygulayan birkaç şirketten biri olan Akbank, ayrıca Türk bankacılık sektöründe ise bunu yapan ilk banka olma özelliğini taşıyor. Bu model, birbiri ile çok ilişkili olan bilgi güvenlik risklerini ve dolandırıcılık risklerini bir çatı altında toplayıp; diğer teknoloji risklerinden ayırarak, bu risklere karşı etkin, bütünsel ve bağımsız bir risk yönetimi yaklaşımı sağlanıyor. Bu yapının bir parçası olarak, bu risklerin bankanın üst düzey yönetiminin katılımı ile yönetildiği Bilgi Riski Yönetim Komitesi tesis edildi.

Siber güvenliği sağlama ve dolandırıcılık riskini yönetmek amacıyla, "Bilgi Riski Yönetim Stratejisi" oluştururuz. Bu strateji, düzenli olarak her yıl güncellenir ve yönetim kurulu tarafından onaylanarak işletiliyor. Bu işletme modelinde, risklerin yönetişimi konusunda gerekli organizasyonel ve teknik yapı tesis edildi. Siber güvenlik ve dolandırıcılık önlemeyi etkin bir şekilde gerçekleştiriyoruz.

Bilgi risklerinin yönetişimi yapısını, Bilgi Güvenliği Politikası ve kontrol hedefi dokümanlarında tarifler. Bu politika bankanın ve iştiraklerinin tüm birimlerini, ürünlerini ve süreçlerini kapsıyor. Tüm standartlar, bu politika altında, en iyi uygulamalar baz alınarak oluşturulur ve hem tehditlerin durumuna, hem teknoloji gelişimine hem de iş ihtiyaçlarına göre periyodik olarak gözden geçirilip güncelleniyor.

Siber ve dolandırıcılık tehditlerine karşı, sektörel işbirliğinin ve istihbarat paylaşımının önemine inanıyoruz. Uluslararası alanda FS-ISAC, bunun yanı sıra ulusal alanda farklı oluşumlara aktif üyeliğimizi devam ettiriyoruz. Ayrıca istihbarat hizmeti sunan önde gelen global firmalardan hizmet alıyoruz.

➤ **Bilgi güvenliğini sağlamak, bilgi risklerini yönetmek ve dolandırıcılık olaylarına karşı müşterilerimizi korumak önceliklerimiz arasında bulunuyor. Bu alanda, yasalar ve düzenlemeler tarafından çizilen çerçeve ile sınırlı kalmayız, daha iyisini hedefliyoruz.**

Siber ve dolandırıcılık tehditlerini izlemek ve gerektiğinde yanıt vermek ve çözümlmek için 7/24 operasyon yürüten merkezler işletiyoruz. Bu alanda yaptığımız yenilikçi teknolojilere yaptığımız yatırımlarla, sektöre öncülük ederiz. Büyük veri, yapay zeka ve öğrenen makine teknolojilerini kullanan teknoloji platformları, karmaşık tehditlere karşı savunma ve tespit mekanizmalarını etkili kılıyor. Teknoloji yatırımları yedekli çalışma sistemlerini de içeriyor. Ayrıca sahip olunan teknolojiler, küresel istihbarat ağları ile çevrimiçi şekilde güncelleniyor. Siber ve dolandırıcılık tehditlerini engellemenin yanı sıra, gerçekleşen bir olayı en az zarar ile atlatabilmeye yönelik kabiliyetlere ve süreçlere de önem veriyoruz.

Hizmet ve ürünlerimizi, iştiraklerimiz ve iş ortaklarımızın da dahil olduğu bir ekosistem bünyesinde sunduğumuzun farkındayız. Politikalarımız gereği, üçüncü taraflardan alınan hizmetler kapsamında gerekli değerlendirme ve kontrol faaliyetlerini gerçekleştiriyoruz. Risk derecelendirme uygulamalarıyla da hizmet veren firmaların güvenlik seviyelerini takip ediyoruz.

Yeni hizmetlerin ve bu hizmetleri mümkün kılan teknoloji altyapılarının güvenliğini, daha tasarım aşamasında bir faktör olarak ele alınması sağlarız. Böylelikle daha ilk günde riskleri minimize edilmiş hizmetler sunuyoruz.

Bilgiye erişim konusunda, en az yetki ihtiyacı kapsamında yetki verir, veriye erişimde ve işlemede maskeleyme, izleme, engelleme dahil olmak üzere ek kısıtlar uyguluyoruz.

Siber güvenlik ve dolandırıcılık olay müdahalelerine karşı gerekli planları hazırlar ve ilgili planları periyodik

olarak test ederiz. İşletme modelimiz, bu alanlardaki olgunluk seviyemizin düzenli ölçülmesini ve gelişme sağlanacak alanların tespitini sağlıyor. Bu kapsamda:

- Uluslararası bağımsız denetim kuruluşları tarafından ilgili BDDK yönetmeliklerine göre, iki yılda bir Bilgi Sistemleri ve her yıl İş süreçleri denetimine tabi tutuluyoruz.
- Siber ve Dolandırıcılık Güvenlik Merkezlerimiz için, uluslararası çapta uzman teknoloji ve sistem sağlayıcıları ile çalışırız. Bu tedarikçilerimize düzenli olarak test ettiriyoruz. Neredeyse her yıl yapılan bu testlerde, en yüksek seviyeye yakın olgunluk tasdik ediliyor.
- Hem iç kaynaklarımızla hem de konusunda uzman şirketlerden aldığımız hizmetlerle, sürekli sistem ve uygulama zafiyet tarama aktiviteleri gerçekleştiriyoruz.
- Banka Yönetim Kurulu'na bağlı olarak bağımsız çalışan iç denetim birimleri, sürekli olarak denetim ve periyodik kontrol yapıyoruz.

Bilgi kaçırmak, hesap gizliliğini zedelemek, sisteme zarar vermek, siber ve dolandırıcılık tehditlerine karşı zafiyet oluşturacak aktivitelerde bulunmak gibi, personel tarafından bilgi ve veri güvenliğinin ihlal edilmesi durumlarında, disiplin yönetmeliği çerçevesinde gerekli yasal aksiyonları alıyoruz.

Müşterilerimizin bankacılık ürünlerini kullanım sırasındaki risklere karşı farkındalıklarını arttırmaya yönelik düzenli çalışmalar yapıyoruz. Ek olarak dijital sigorta paketi ile kimlik hırsızlığı, şifre çalınması, zararlı yazılım gibi siber saldırılara ve dolandırıcılıklara karşı koruma seçeneği sunuyoruz. Bu çalışmalar ile, müşterilerimizin siber ve dolandırıcılık tehditi kaynaklı risk ve zararlarının minimize edilmesine fayda sağlıyoruz. Ayrıca, 2020 yılında Yönetim Kurulu üyelerimizin de üye olduğu "Bilgi Güvenlik Komitesi"ni hayata geçirdik.

➤ **Bilgi, güvenlik risklerinin ve dolandırıcılık risklerinin, en üst düzeyde doğrudan Yönetim Kurulu tarafından denetlenmesini sağlamak amacıyla, tüm bu faaliyetleri doğrudan yönetim kuruluna bağlı olan bir birim ile (Bilgi Riski Yönetimi Başkanlığı) yürütüyoruz.**



İç Denetim Altyapımız

Akbank olarak benimsediğimiz “açık, şeffaf ve güvenilir” bankacılık ilkelerimiz doğrultusunda uluslararası iç kontrol ve denetim uygulamalarını bütün iş süreçlerimize entegre ederek güçlü bir iç denetim mekanizması oluşturduk.

Kurulan iç kontrol uygulamamız ile faaliyetlerimizi etkin, verimli ve yasal mevzuat ile uyumlu bir şekilde sürdürürken varlıklarımızı korurken, bütüncül bir muhasebe ve finansal raporlama sisteminin devamlılığını hedefliyoruz. Akbank’ın iç kontrol sistemi ve altyapısı etkin bir şekilde işlemesi için tüm Akbanklıların sorumluluğu olarak görülüyor. Ek olarak, Denetim Komitemiz, Yönetim Kurulu faaliyetlerine yardımcı olmak ile görevlendirildi.

Yürüttüğümüz faaliyetlerin yarattığı vergi yükümlülüğünü en iyi noktada takip edebilmek amacıyla, Bankamızın Teftiş, Uyum ve İç Kontrol Başkanlıkları gibi iç kontrol birimlerimizce büyük bir hassasiyet içerisinde iç denetim ve kontrollerimizi sürekli gerçekleştiriyoruz. Başta Kurumlar Vergisi olmak üzere ödediğimiz tüm doğrudan ve dolaylı vergilerle düzenli olarak Türkiye Cumhuriyeti Devleti’ne en yüksek vergi ödeyen kurumlar arasında yer alıyoruz. Vergi Unsurunun, özellikle ülke nezdindeki “Kalkınma” stratejisine olan etkisi de göz önüne alarak bu unsurun eksiksiz olarak yönetiminin sağlanmasının önce ülkenin kalkınmasına sonrasında da Bankamızın faaliyet alanının gelişimine sağlayacağı katkının bilincinde olarak, konunun önemini Bankamızın her bölümünde benimsiyoruz.

- 2020 yılı sonunda gerçekleşen vergi öncesi karımız 7945.212.143 TL
- 2020 yılı sonunda tahakkuk eden Kurumlar Vergisi tutarımız 1.852.858.130 TL

İç Kontrol Başkanlığımız

İç Kontrol Başkanlığımız da önemli bir sorumluluk üstlenerek faaliyetlerimizin yasal ve iç mevzuata uygun, etkinlik ve verimliliğinin doğru bir şekilde yürütülmesinden sorumludur. Operasyonel, yasal, itibar ve temiz bankacılık konularında risklerin yönetiminde önemli rol oynayan İç Kontrol Başkanlığımız, operasyonel risklerden kaynaklanan kayıpları düşük seviyelerde tutmamıza yardımcı oluyor.

İç Kontrol Başkanlığımız, temel bankacılık ve bankasürans fonksiyonlarını, yetki ve sorumlulukların birimler arasında paylaşım ve dağılımını yapacak şekilde tasarlıyor. Ek olarak, sistemsel kontrol süreçlerinin tasarlanması, finansal raporlama sistemlerinin bütünlüğü ve güvenilirliği gibi farklı alanlarda da kontrolünü sağlıyor. Bununla birlikte, İç Kontrol Başkanlığımız bünyesinde tasarlanan ve geliştirilen izleme sistemleri ile çalışanlarımızın suistimal olasılıkları rutin olarak değerlendiriliyor. Gelişen teknolojik yenilikler ve Bankamızca içinde bulunduğumuz dijital dönüşüm sürecimizde bu sistemimizi her geçen gün güncelleyerek daha verimli hale getiriyoruz.

Teftiş Kurulu Başkanlığımız

Bankamız faaliyetlerinin iç denetim koordinasyonundan sorumlu olan Teftiş Kurulu Başkanlığımız; tüm birim, süreç ve faaliyetleri kapsayacak bir biçimde bütüncül ve entegre bakış açısıyla risk odaklı denetim faaliyetlerine imza atıyor. Şubelerimizde gerçekleşen işlemlerin iç ve dış mevzuatlar ile uyumluluğunu değerlendirmek, şube birim ve iştiraklerde ihmal, görevi kötüye kullanma, dolandırıcılık, yolsuzluk benzeri nedenlerle oluşmuş ve oluşması ihtimal dahilinde olan riskleri araştırmak, incelemek ve riskleri tasfiye etmek Teftiş Kurulu

Başkanlığımızın görevleri arasında yer alıyor. Bunların yanı sıra, bilgi işlem ve veri güvenliği gibi konular da görevleri arasında yer alıyor. Uluslararası düzenleyici otoriteler (OFAC, AB, BM vb.) tarafından yayımlanan mevzuatlara tam uyum sağlayarak, bu alandaki kontrollerimizi Uyum Başkanlığımız aracılığıyla gerçekleştiriyoruz.

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

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

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

IIISO 22301:2012 standardına tam uyum: Kritik iş süreçlerimizin devamlılığını sağlamak, sağlamadığımız durumlarda öngörülen kesinti süreleri içinde çalışır hale

getirmek, müşteri kayıplarını engellemek ve kurum itibarını korumak amacıyla İş Sürekliliği Yönetim çalışmalarımıza 2020 yılı içerisinde de devam ettik.

Bankamız bünyesinde uygulamada olan İş Sürekliliği Yönetimi süreçleri, ISO 22301:2012 Sosyal Güvenlik İş Sürekliliği Yönetim Sistemi standardı doğrultusunda yürütülüyor. Yılda iki kez toplanan İş Sürekliliği Komitesi, iş sürekliliğine yönelik yürütülen çalışmaları izleme ve yönlendirmeden sorumlu.

➤ Uyum Başkanlığımız

Başkanlığımız; bankacılık düzenlemeleri, rekabet hukuku ve kişisel verilerin korunmasına ilişkin düzenlemelerle finansal suç risklerine dair ulusal ve uluslararası regülasyonlara Bankamızın tam uyum sağlamasına yönelik çalışmaların yapılmasını sağlıyor. Finansal suç risklerinin önlenmesi kapsamındaki çalışmalarında, uluslararası standartları da gözeterek; aklama, terörizmin finansmanı, uluslararası finansal yaptırımlar, rüşvet ve yolsuzluğun önlenmesine yönelik koruyucu ve önleyici politikalarla kontrol standartlarının oluşturulmasını ve uygulanmasını gerçekleştiriyor. Belirtilen düzenlemeler kapsamında, yasal uyumunun sağlanmasına yönelik çalışmalarımızın planlanmasında, yurt içi ve yurt dışı tüm birimlerimizi kapsar bir finansal grup kurum politikası yaklaşımıyla hareket ediyoruz. Birimlerimiz ve çalışanlarımız bu politika çerçevesinde gereken sorumlulukları üstleniyorlar. Çalışanlarımızın yasal uyum konusundaki farkındalıklarının artırılması, bilgilerinin güncellenmesi amacıyla düzenli ve kapsamlı eğitim çalışmaları yapıyoruz.

Yasal uyum ve itibar riskimizin yönetiminde önemli bir fonksiyona sahip olan Uyum Başkanlığı, kara para aklama ve terörizmin finansmanı risklerine karşı etkin tedbirler alınması, izleme ve kontrol çalışmalarının sürdürülmesi, uluslararası finansal yaptırımlara ilişkin gelişmelerin izlenmesi, önleyici tedbirlerin alınması, riskli iş ve işlemlerin kontrolüyle bu kapsamdaki risklere ilişkin iş, işlem ve ilgili düzenlemelerde banka yönetimiyle iş birimlerine danışmanlık, yön gösterme ve çözüm önerileri sunuyor. Uyum Başkanlığı, mevcut faaliyetlerimizle tasarlanan yeni bankacılık ürün ve hizmetlerimizi bankacılık mevzuatına uyumlu olarak geliştirerek sunmamızda önemli rol ve sorumluluklar üstleniyor. Faaliyetlerimizi kapsayacak şekilde rekabet envanteri çalışması güncellenmeye devam ettik. Bu projeye, birimlerin çalışma ilkeleri, rekabet mevzuatı uyum haritalarının çıkartılmasını hedefliyoruz. Bu çalışmalar hem banka üst yönetiminin aktif katılımı hem de uzman dış danışmanlıklar alınması yoluyla yürütülüyor.

➤ Rüşvet ve Yolsuzluk İle Mücadele Politikamız

Yapılan iç denetim ve iç kontrol uygulamaları ile mevcut ve potansiyel risklerin tespit edilerek tasfiye edilmesi ve çözüm önerilerinin geliştirilmesini hedefliyoruz. Yapılan denetimlerde rüşvet ve yolsuzlukla mücadele politikalarının ihlalinin tespiti halinde Teftiş Kurulu Başkanlığı incelemeleri kapsamında Bankamız Disiplin Yönetmeliği hükümlerine uygun şekilde yaptırım uyguluyoruz. Dış hizmet alınan ve iş ortaklıkları kapsamındaki kuruluşlar hakkında da inceleme yapılarak işbu politika ihlali doğrulanırsa, Teftiş Kurulu Başkanlığı'na bilgilendirme yapıyor ve Teftiş Kurulu Başkanlığı'nın incelemeleri neticesinde belirtilen kuruluşlar ile iş ilişkisini sonlandırıyoruz. Tüm banka çalışanlarımız internet sitemizden kolaylıkla edinebilecekleri herkese açık erişim olan Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikamıza tabidirler.

Bankamızın faaliyet gösterdiği tüm ülkelerde geçerli rüşvet ve yolsuzluk karşıtı yasa ve düzenlemelere, temiz bankacılık, etik ilkelere ve evrensel kurallara uyumunu sağlamak ile birlikte finansal suçların önlenmesine ilişkin yükümlülüklerle uyumunu sağlamaya, olası olumsuz durumların yaşanmaması amacıyla Çıkar Çatışması Politikamız kapsamında paydaşlarımızla ilişkilerimizi yürütmeye, müşterilerimizi, işlemlerimizi, ürün ve hizmetlerimizi risk temelli bir yaklaşımla değerlendirerek olası risklerin azaltılmasına yönelik stratejilerimizi, ilgili kontrol ve önlemlerimizi, işleyiş kurallarımızı ve sorumluluklarımızı belirleyerek tüm çalışanlarımızı bu konularda bilinçlendirmeye özen gösteriyoruz.

Politikamızla, kaynağı rüşvet ve yolsuzluk suçları olan suç gelirlerinin bankaya yerleştirilmesinin ve aklanmasının önlenmesi, bankamız çalışanları, müşterileri ve iş ortakları arasında rüşvet ve yolsuzluk suçu doğmasına zemin hazırlayabilecek ortamın mümkün olduğunca ortadan kaldırılmasının ve tespitinin sağlanması, rüşvet ve yolsuzluk suçu ile ilgili yükümlülük ve taahhütlerin gereğinin yerine getirilmesini hedefliyoruz. Bankamızın faaliyet gösterdiği ülkeler, müşterilerimiz, tedarikçilerimiz, iş ortaklarımız, iş birliği kurduğumuz muhabir bankalarımızın yerleşik olduğu ülke mevzuatları ve ulusal mevzuatımız göz önünde bulundurularak yolsuzluk ve rüşvet risklerine karşı geliştirdiğimiz politikalar bankamızı yasal risklere ve itibar riskine karşı korumakta, müşterilerimiz ve 3. taraflar ile ilişkilerimizin bir güven ilişkisi çerçevesinde yürütülmesini sağlıyor.

Siyasi nüfuz sahibi (Politically Exposed Person - PEP) olarak tanımlanan kişiler ile onlarla ilgili kişiler kapsamında yapılan kontrol ve analiz çalışmaları, riskli sektör ve iş kolları kapsamında yapılan çalışmalar ve müşterilere sunulan hizmetler açısından gizlilik ile ilgili unsurları yüksek seviyede olan bazı hizmetler kapsamında ortaya çıkması muhtemel riskler bakımından değerlendirmelerimizi gerçekleştiriyoruz.. Finansal suç riskleri ile ilgili izleme ve kontrol çalışmalarımız kapsamında yolsuzluk olayları ile ilişkilendirilen ve incelemeye tabi tutulan olay sayısı bu alanda yapılan çalışmalarımızın binde beşi (%0,05) oranına tekabül ediyor. Bu yıl hazırladığımız ve faaliyet raporumuzda açıkladığımız denetim raporumuz sonucunda şu ana kadar Bankamız bünyesinde herhangi bir yolsuzluk vakasının gerçekleşmediğini tespit ettik.

Yolsuzluk ve finansal suçlar ile ilgili çalışanlarımıza özel eğitimler sunarak etik ve güvenilirlik anlayışımıza olan hassasiyetlerinin artırılmasını hedefliyoruz. Yolsuzluk ve rüşveti önleme odaklı eğitimlerimizin büyük bölümü şube çalışanlarımıza yönelik olmakla birlikte, tüm çalışanlarımız Etik İlkeler Bilgi Güvenliği Veri Sızıntısı, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu gibi eğitimleri alıyorlar. İlgili Genel Müdürlük ve şube çalışanlarımız için Uluslararası Ambargo/Suç Geliri ile Mücadele eğitimleri de sınıf içi ve online eğitim olarak gerçekleştiriliyor. Yolsuzluğu önleme konusundaki eğitimlerimizin konu ve içeriklerini, bu kapsamda yaşanan gelişme ve ihtiyaçlar doğrultusunda sürekli değerlendiriyoruz. Gişelerde riskli işlemler, belge güvenliği, dolandırıcılık suçunu tespit ve önleme, operasyonel risk, gibi kritik eğitimler uygun hedef kitlelere atanarak veriliyor. 2020 yılında, 6.772 banka çalışanımız toplamda 5.878 saat eğitim aldı. Eğitime katılan çalışanlarımızın %60'ı Şube, %36'sı Genel Müdürlük, %4'ü Bölge Müdürlüğü çalışanlarından oluştu.

Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikamıza
🔗 [websitemizden](#) ulaşabilirsiniz.

Etik İlkeler Politikalarımıza 🔗 [websitemiz](#)
üzerinden ulaşabilirsiniz.

Etik Hattı

Çalışanlarımızın ve paydaşlarımızın 444 25 25 Çağrı Merkezimizin yanı sıra etik@akbank.com e-posta adresimiz ve 212 385 77 77 numaralı telefon hattı aracılığı ile etik ihlali taşıdığını düşündükleri durumları hızlı bir biçimde 7 gün 24 saat bildirme imkanına sahip. Etik Hattına gelen bildirimler ilk olarak İç Kontrol Başkanlığı tarafından incelendikten sonra, İç Kontrol Başkanlığı tarafından gerek görülmesi halinde bize iletilen bildirimler Teftiş Kurulu Başkanlığı tarafından inceleniyor. Ayrıca Etik Hattı üzerinden bildirim yapan çalışanlarımız kimliklerini ve bilgilerini saklı tutma hakkına sahipler.

Kredi Takip Uygulamalarımız

Bankacılık Kanunu'nun ilgili maddesi, BDDK düzenlemeleri ve Uluslararası Bankacılık Standartları'na uygun olarak tasarlanmış kredi değerlendirme, analiz, raporlama, erken uyarı, izleme ve takip sistemlerinden oluşan entegre bir Kredi İzleme ve Takip sürecine sahibiz. Yönetim Kurulumuz tarafından onaylanmış olan bu süreç, krediler izleme ve takip süreci ana politika metnine ve bu metne dayalı oluşturulan detaylı iş akış metinlerine göre çalışıyor. Bu süreçte yer alan her bir iş adımına yönelik görev ve iş tanımları, ilgili politika dokümanımızda net bir şekilde belirtiliyor. Kredi izleme ve takip sürecinde görev alan tüm çalışanlarımızın politika dokümanına erişimi bulunuyor.

Temel önceliklerimiz arasında, kredi izleme ve takip operasyonlarında görev alan personelimizin uzmanlık alanına uygun mesleki eğitimleri almış olması yer alıyor. Ayrıca her yıl, Bankamızın “eğitim” ve “kişisel gelişim” stratejilerine uygun olarak, kredi izleme ve takip ekibimiz onlar için belirlenmiş mesleki veya kişisel gelişimle ilgili eğitim programlarına, konferanslara ve diğer banka içi ve dışı etkinliklere belirlenen kotalar oranında katılım sağlayabiliyor. 2020 yılında Kredi İzleme ve Takip ekibimizden 214 kişi, Akbank Akademi tarafından düzenlenen 188 farklı eğitim programına katıldı.

Müşteri Şikayetlerine Dair Yönetişim Yaklaşımımız

Bankamız ürün ve hizmetleri ile ilgili olarak muhtelif kanallardan iletilen tüm müşteri şikayetleri merkezi ve tek noktadan uçtan uca yaklaşım ile yönetiliyor. Müşteri şikayetleri ile ilgili gelişmeler yıl içinde düzenli olarak takip edilip banka içinde ilgili birimlere aylık,

Denetim Komitesi ve ilgili Resmi Kurumlar (TBB/ BDDK) ile çeyrek bazlı paylaşıyor.

Ayrıca, Kamu ile paylaşılan müşteri şikayet verileri TBB tarafından konsolide edilerek raporlamaya konu prensipler doğrultusunda Banka sıralamaları belirleniyor ve sonuçlar üye bankalarla paylaşıyor.

Müşteri şikâyetlerinde sektörel ve kurum bazlı gelişim TBB tarafından bankalara periyodik olarak yılda 4 kez raporlanıyor. Bankamızda bu şikâyetlerin takibinden sorumlu en üst yönetim organı, Denetim Komitesi. 2020 yılında, 2019 yılına kıyasla müşteri lehine “Olumlu” statüde kapatılan bildirim adedi %14 arttı.

Bankamız ürün ve hizmetlerine yönelik yürütülen müşteri şikâyet yönetimi faaliyeti ile ilgili gelişmeler Yönetim Kurulu'na bağlı olarak çalışan Teftiş Kurulu ve İç Kontrol Başkanlıkları tarafından takip edilip denetleniyor. Yasal uyum odaklı konularda gerekli durumlarda Uyum ve Bilgi Riski Yönetimi Başkanlıkları tarafından da takip gerçekleştirilerek uyum performansı takip ediliyor.

2020 yılında ayrıca, sigorta işlemlerine dair bir dizi iyileştirme sağladık:

- Müşterilere satış anında personel tarafından tam ve eksiksiz bilgi verilmesi için tüm ekranlara zorunlu checklistler eklendi.
- Satış sonrasında müşteriye gönderilmesi gereken bildirimlerin doğru ve eksiksiz gitmesi için süreçler uçtan uca yeniden tasarlandı.
- Kredi borç yapısı değişiklik işlemlerinde denetimde ortaya çıkan bulguların giderilmesi için, müşterilerin sigortaları ile ilgili taleplerine ilişkin aksiyonların sistemsel olarak yerine getirildiği süreçler tasarlandı.
- Müşteriye yararı olmayacak fazladan ürün satışlarının engellenmesi amacıyla sistemsel kontroller tesis edildi.
- Bankamıza ulaşan sigorta şikâyetlerinde önceki yıla oranla %18 azalma gerçekleşti.
- Ayrıca denetim kapsamında prim iade hakkı doğan müşterilerin primleri ticari faizi ile birlikte kendilerine iade edildi.

Kredi Derecelendirme Notlarımız

Moody's (10 Aralık 2020)

Görünüm	Negatif
Uzun Vadeli Yabancı Para Mevduat Notu	B2 (Negatif)
Uzun Vadeli TL Mevduat Notu	B2 (Negatif)
Kısa Vadeli Yabancı Para Mevduat Notu	Not-Prime
Kısa Vadeli TL Mevduat Notu	Not-Prime
Temel Kredi ve Düzeltilmiş Kredi Değerlendirmesi	b3
Teminatsız Borçlanma Notu (Eurobond)	B2
Sermaye Benzeri Tahvil Notu	Caa2 (hyb)

Fitch Ratings (1 Eylül 2020)

Uzun Vadeli Yabancı Para İhraççı Temerrüt Notu	B+/Negatif Görünüm
Uzun Vadeli Yerel Para İhraççı Temerrüt Notu	B+/Negatif Görünüm
Kısa Vadeli Yabancı Para İhraççı Temerrüt Notu	B
Kısa Vadeli Yerel Para İhraççı Temerrüt Notu	B
Finansal Kapasite Notu	b+
Ulusal Uzun Vadeli Notu	A+(tur)
Destek	5
Uzun Vadeli Teminatsız Tahviller	B+
Sermaye Benzeri Tahvil Notu	B-

Politikalarımız

Politikalar	Yaklaşımımız
🔗 Etik İlkeler	Her türlü işlem, davranış ve kararlarımızda bizi aydınlatmak ve yol göstermek için belirlenmiştir.
🔗 Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası	Rüşvet ve yolsuzlukla mücadele yasa ve yönetmeliklerine, temiz bankacılık kurallarına, etik ilkelere ve evrensel yönergelere tam uyumu amaçlıyoruz.
🔗 Kâr Dağıtım Politikası	Dağıtılabılır kârın en fazla %40'ı oranında nakit ve/veya hisse değeri dağıtıyoruz.
🔗 Bilgilendirme Politikası	Pay sahipleri ile yakın ve şeffaf bir iletişim takip ediyoruz.
🔗 Hediye ve Ağırlama Politikası	Hediye verme ve alma durumlarına karşı katı ilkeler yürütüyoruz.
🔗 Ücretlendirme Politikası	BDDK ve SPK Kurumsal Yönetim İlkelerine Uyumlu bir yönetim anlayışı izliyoruz.
🔗 Bağış Yardım Politikası	Sermaye Piyasası Kanunu ve Bankacılık Kanunu'na uygun olarak, öz kaynakların maksimum %0,4'üne kadar bağış yapıyoruz.
🔗 Personel Tazminat Politikası	İş Kanunu ile tam uyumu sağlıyoruz.
🔗 Çerez Politikası	Web sitemizi ziyaret eden kullanıcılarımıza kolaylıklar sağlamak ve çalışma şeklini daha da iyileştirmek.



Kriz Yönetimi ve COVID-19



COVID-19 ile Mücadelemiz

2020 yılı, tüm dünyada olduğu gibi ülkemizde de unutulmayacak etkiler bırakan COVID-19 salgınıyla başladı. Küresel çapta elde edilen deneyimler, daha iyi bir gelecek için bugünden harekete geçmemiz gerektiğini bize bir kez daha hatırlattı.

Tüm insanların sağlık başta olmak üzere ekonomik sıkıntılarla mücadele ettiği bu dönemde günlük alışkanlıklarımızı ve iş modellerimizi değiştirerek yeni döneme adapte olmaya başladık. Akbank olarak, salgının yaratmış olduğu kriz ortamında değişen ve dönüşen dünya kurallarına hızla adapte olarak paydaşlarımız için yarattığımız değer hız kesmeden sürdürdük. Salgın boyunca stratejik odak alanlarımız kapsamında belirlediğimiz hedeflere ulaşmak ve değer yaratmak için sahip olduğumuz üstün dijital altyapıyı kullanarak operasyonlarımıza kesintisiz şekilde devam ettik.

Tüm dünyayı etkisi altına alan COVID-19 salgını boyunca Akbank olarak ülke ekonomimizin sürdürülebilirliğini devam ettirmek ve daha da güçlü kılmak için çalışmalarımıza odaklandık. 2020 yılında ek finansman kaynağı edindiğimiz, 19 ülkeden 36 bankanın katılım gösterdiği sendikasyon kredimizle Türkiye ekonomisine 800 milyon ABD Doları civarında destek sağladık. İşletmelerimize pandeminin olumsuz etkileriyle mücadele etmeleri için sağladığımız finansman desteğimizi güçlendirmek amacıyla, 22 Haziran 2020 yılında Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD) ile 1 yıl vadeli 75 milyon ABD Doları tutarında kaynak temini için anlaşma imzaladık. Ayrıca, yıl içinde gerçekleştirdiğimiz sendikasyon kredileri, Eurobond ihraçları, ilk yeşil tahvil ihracı, salgının olumsuz etkilerine karşı KOBİ'lere yönelik işletme sermayesi destek kredileri ve bilateral kredi işlemlerimizle ekonomimize

yaklaşık olarak 2,7 milyar ABD Doları tutarında finansman sağladık.

Akbank Salgın Önleme ve Eylem Planı kapsamında, sağlık, iş sürekliliği ve ekonomik etkilerin sınırlandırılması konularını odağımıza aldık ve sürece dayanışma içinde hızla uyum sağladık. COVID-19 sürecinde hayata geçirdiğimiz uygulamaların bir bölümünü yanda bulabilirsiniz.

Salgının başından itibaren, bankamızın en önemli değeri olan Akbanklıların sağlığını korumak ve tüm risklere karşı hızlıca önlem almak için gece gündüz demeden çalıştık. Türkiye'de ilk vakanın açıklamasından sonra yaygın bir şekilde uzaktan çalışma modelimizi hayata geçirdik. Ülkemizde seyrek rastlanan uzaktan çalışma modelinde çalışanlarımızın adaptasyon sürecini hızlandırmak için gerekli tüm yol gösterici desteği sağladık. Müşterilerimize kesintisiz, güvenli ve hızlı hizmet sağlamaya devam ederken aynı zamanda çalışanlarımıza da günlük sağlık anketleri iletilip, riskli durumları erkenden tespit ettik. Onların fiziksel ve psikolojik sağlıklarını korumak için ihtiyaçları doğrultusunda iletişime geçebilecekleri destek hattını oluşturduk. 2020 yılında e-mail ve telefon yoluyla sağladığımız destek hattı hizmetiyle toplam 533 çalışanımıza çağrı ekibi tarafından geri dönüş sağladık.

Salgın sürecinde çalışanlarımızla kurduğumuz şeffaf diyalogla, onlardan gelen geri bildirimleri inceleyip sorularını ilgili ekiplerimiz aracılığıyla yanıtladık. Çalışanlarımıza, sağlık ve güvenlik alanlarında farkındalık



ÇALIŞANLARIMIZ

- › Uzaktan çalışma modelinin yaygın şekilde uygulanması
- › COVID destek hattı
- › Şube ve genel müdürlük çalışanlarımız için HES Kodu ve termal kamera uygulaması
- › Sağlık ve hijyen eğitimleri
- › Maskelere özel atık toplama üniteleri
- › Günlük sağlık anketi, geri bildirim ve soruların yanıtladığı iç portal uygulaması
- › Sosyal mesafeye göre çalışma alanlarının yeniden düzenlenmesi ve çalışma alanlarında yoğun temizlik prosedürleri
- › Çalışanların iş/gündelik hayat motivasyonunu sağlamaya yönelik wellbeing aktiviteleri



MÜŞTERİLERİMİZ

- › Webinar üzerinden yerel ve çok uluslu firmaların bir araya getirilmesi
- › Kredi erteleme ve yapılandırma çözümleri
- › Nakit çekim limit artırımı
- › Otomatik yeni dönem promosyon ödemesi



TOPLUM

- › Çorbada Tuzun Olsun Derneği aracılığıyla 250 aileye gıda destek paketi
- › Devlet hastanelerine 10 milyon TL' lik destek
- › İzmir depreminden etkilenen kişilere 500.000 adet maske bağışı
- › Bir Bilgisayarın Olsun projesiyle 500 bilgisayar bağışı
- › Akbank Redrunners öncülüğünde toplanan 485.000 TL bağış ile 108 çocuk ve gencin internet ve bilgisayar ihtiyacının karşılanması

yaratma amacıyla pandemi odaklı eğitimler ve videolar hazırladık.

Genel müdürlük ve şubelerimizde üst düzey güvenlik önlemleri olarak HES Kodu kontrolü ve termal kamera uygulamasını başlattık. Tüm birimlere temel hijyen ekipmanları dağıtmanın yanı sıra, düzenli uygulanan temizlik prosedürlerinin sayısını artırdık. Şubelerimizde sosyal mesafenin korunabilmesi için farklı çözümler geliştirdik. Bunlara ek olarak, COVID-19 vakası görülen şubelerde ve Nakit Operasyon Merkezlerinde dönüşümlü çalışma modeliyle kesintisiz hizmet vermeye devam ettik.

COVID-19 önlemleri kapsamında yaş sınırı sebebiyle evlerinden dışarı çıkamayan 59 yaş ve üzeri müşterilerimiz için işlemlerini kolaylaştıracak pratik çözümler ürettik. Maaşlarını ATM'den tek seferde çekebilmeleri için, var olan para çekme limitlerinin üzerinde para çekme imkânı tanıdık. Ek olarak, aylık SGK maaşı 5.000 TL üzeri olan müşterilerimize, üst sınırı 10.000 TL olan para çekme limiti tanımladık. SGK maaşlarını Akbank'tan alan müşterimizin promosyon taahhüt süresi dolduğunda ek bir işlem yapmalarına gerek kalmadan yeni dönem promosyon ödemelerini hesaplarına otomatik olarak yansıttık.

Pandemi sürecinin olumsuz finansal etkilerini yaşayan müşterilerimizin kredi erteleme ve yapılandırma taleplerine hızlı çözümler sunarak onların yanında olmaya devam ettik. Yıl içerisinde düzenlediğimiz webinarlar ile yerel ve çok uluslu firmaları bir araya getirerek, Kurumsal Bankacılık müşterilerimizin küresel ekonomik gelişmeleri ve finansal piyasaları farklı bakış açılarıyla yakından takip edebilmelerine destek olduk.

Hayata Geçirdiğimiz Uygulamalardan Bazıları:

 Krediler	› Bireysel ve KOBİ kredilerinde yapılandırma ve öteleme taleplerini karşılarken, Kredi Garanti Fonu, OPEX ve Çek programlarına aracılık ettik. Bu sayede maaş çeki, SGK primi, kira ödemeleri gibi giderlere yönelik finansman desteği sağladık. › Turizm Destek Paketi ile sektör ihtiyacına yönelik özel kredi ürünleri sunduk. › Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası Türk lirası reeskont kredisi için oluşturduğumuz akışı müşterilerimizin hizmetine sunduk.
 Mevduat	› Şube kayıtlı hat üzerinden mevduat kısmi kapama sürecini kolaylaştırdık. › Finansal Zeka - FİZ ekranlarında müşterilerimizin hayatını kolaylaştırmak amacıyla fatura ödeme adetini artırdık.
 Ücret& Komisyon	› Yatırım ürün gelirlerini artırmak, müşterilerimize uzaktan işlem yapabilmek amacıyla Mobbile Bitir fonksiyonlarını hızlandırdık.
 Dijitalizasyon	› Strateji ekiplerimizle KOBİ odaklı tüzel dijitalizasyon projesini hayata geçirmek için çalışmalara devam ediyoruz. Bu kapsamda KOBİ'lerimizin dijital kanallardan yapacakları işlemler için tanıtım içerikleri hazırladık. › Form ve sözleşme doldurma süreçlerini kurye ve dijital platform kanalları üzerinden gerçekleştirmeye başladık.
 Birebir ve Maaş Anlaşmaları	› 65 yaş üzeri müşterilerimizi periyodik olarak arayarak durumları hakkında bilgi edinirken aynı zamanda bu olumsuz pandemi süreci içerisinde de onlara moral ve destek vermeye çalıştık. › Mobil kullanım yapılabilmesi için SMS ve Müşteri İletişim Merkezleri aracılığıyla Mobil kullanım yapabilmeleri için SMS ve Müşteri İletişim Merkezleri aracılığıyla bilgilendirme yaptık. › Maaş müşterilerimiz için uzaktan hesap açma imkânı sağladık.
 Ticari Bankacılık	› E-teminat mektup süreçlerini özel sektör içerisinde yaygınlaştırdık. › EKAP sistem entegrasyonu ile kamu ihalelerinde elektronik ortamlarda geçici mektup verilmesini sağladık.

Çalışanlarımızın sağlık ve hijyenini ön planda tutarak tek kullanımlık maske, eldiven gibi kişisel hijyen malzeme atıklarının yönetiminin doğru yapılması için çeşitli uygulamalar hayata geçirdik. Şubeler ve Genel Müdürlük binalarımızda oluşan maske ve eldiven atıkları için “Akbank Salgın Önleme ve Eylem Planı” kapsamında oluşturduğumuz gri renkli maske atık kutularını konumlandırdık. Ek olarak, bu atıkların toplanmasına ilişkin yayınlanan yönetmelikte belirtildiği şekilde depolama alanında en az 72 saat bekletildikten sonra evsel atıklarla birlikte imha edilmesi için belediyeye teslim ettik.

Akbank olarak toplumda yarattığımız değeri, COVID-19 sürecinde hayata geçirdiğimiz uygulamalarla ara vermeden sürdürdük. Pandemi süreci içerisinde sağlık kuruluşları ve ön saflarda salgınla mücadele eden çalışanları için 10 milyon TL'lik kaynak ayırdık. Bu kaynakla, devlet hastanelerinin acil ihtiyaç duyduğu teçhizat ve sarf malzemelerinin temini konusunda destek sağladık. Ayrıca ileriki dönemler için sağlık çalışanlarının kasko ve konut poliçelerinde %15 indirim uygulamayı hedefliyoruz. Salgın sürecinde gerçekleşen İzmir depremde Sivil Toplum Afet Koordinasyon Platformuna 500.000 adet maske bağışında bulunarak depremzedeler arasında bulaş riskini azaltmaya ve virüs yayılımına engel olmaya çalıştık.

Akbank Gönüllüleri'nin aktif desteğiyle pandemi sürecinde toplumda değer yaratmaya devam ettik. Salgın nedeniyle artan eğitimde fırsat eşitsizliğinin önüne geçmek amacıyla çeşitli çalışmaları hayata geçirdik. Bu kapsamda, uzaktan eğitim sürecinde erişim sorunu yaşayan 500 üniversite öğrencisine İhtiyaç Haritası ve TOG iş birliği ile gerçekleştirilen “Bir Bilgisayarın Olsun” projesinde bilgisayar bağışında bulunduk. Bu kapsamda Akbank Redrunners önderliğinde ortaöğretim ve üniversite öğrencilerine bilgisayar ve internet desteği sunmak için bağış kampanyası başlattık. Kampanya sonunda, 485.000 TL toplayarak 108 çocuk ve gencin bilgisayar ve internet ihtiyacını giderdik. Bunlarla da sınırlı kalmayarak, yine Akbank RedRunners ile çalışanlarımız evlerinde antrenman yaparak Toplum Gönüllüleri Vakfı'nda (TOG) gönüllülük yapan gençler için bağış topladılar. Çorbada Tuzun Olsun Derneği aracılığıyla Kurban Bayramı öncesi pandemiden olumsuz etkilenen 250 aileye gıda desteği için gerekli olan bağışı sadece 1 saat içerisinde topladık.

Pandemi sürecinde Akbank Sanat'ta da önceliğimiz her zaman toplumumuzun sağlığı oldu. Mart ayında başlayan süreçle birlikte merkezimizi Ekim ayına kadar izleyiciye kapattık. Geçmişten günümüze uzanan zengin etkinlik arşivimizi sosyal medya kanallarımız üzerinden sanatseverlerle paylaştık. “Akbank Sanat Evinizde” çatısı altında topladığımız faaliyetlerimizi, ağırlıklı olarak canlı bir şekilde gerçekleştirdiğimiz etkinliklerle sürdürdük, tüm etkinliklerimizi çevrimiçi platformlara taşıdık, Mart-Aralık 2020 tarihleri arasında **152 etkinlik** gerçekleştirdik.

Dünden Bugüne Sürdürülebilirlik Yolculuğumuz



Sürdürülebilirlik Yönetimimiz

Kuruluşumuzdan bu yana geçen zamanda Türkiye ekonomisini desteklemek ve sürdürülebilir gelecek sağlamak amacıyla çalışıyoruz. Yıllar içinde sahip olduğumuz iş stratejilerimizi ve sürdürülebilirlik yaklaşımımızı paydaşlarımızın beklentisi doğrultusunda güncelleyerek onlar için değer yaratmaya devam ediyoruz.

Akbank olarak sürdürülebilirliği iş modellerimize adapte ederek değer zincirimiz boyunca pozitif etkimizi artırırken, çevresel ayak izimizi azaltmayı amaçlıyoruz. Sahip olduğumuz güçlü finansal performansımız ve entegre yönetim yetkinliğimizle Türkiye'yi geleceğe taşıyan öncü banka olma hedefimize emin adımlarla ilerliyoruz. Bu kapsamda bütüncül bir değer yaratmak için uluslararası ve ulusal girişimleri, küresel trendleri, paydaşlarımızın beklenti ve görüşlerini göz önünde bulundurarak 2020 yılında Sürdürülebilir Finansman, İnsan ve Toplum, Ekosistem Yönetimi ve İklim Değişikliği başlıklarıyla bankamızın stratejik odak alanlarını belirledik.

2020 yılında hayata geçirdiğimiz Sürdürülebilirlik Komitesi'yle bankamızdaki tüm sürdürülebilirlik çalışmalarımızın koordinasyonunu sağlıyor ve ilgili hedeflerin gerçekleştirilmesi için 100'den fazla aksiyonu takip ediyoruz. Komite daimi üyelerimiz arasında Yönetim Kurulu Muharras Üyemiz, Yönetim Kurulu Bağımsız Üyemiz, Genel Müdürümüz, Finansal Yönetim Genel Müdür Yardımcımız, Yatırımcı İlişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölüm Başkanımız yer alıyor.

Yılda en az 2 kere bir araya gelen Komitemizin toplantı gündemini Yatırımcı İlişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümümüz belirliyor ve görüşme öncesinde Komitemizin daimi üyelerine iletiyor. Akabinde Komite üyelerimiz, gündeme ilişkin önerilerini Yatırımcı İlişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümümüz ile paylaşıyor. Toplantılara, Komite'mizin daimi üyeleri dışında gündeme bağlı olarak; ilgili iş birimlerimizi, Genel Müdür Yardımcılarımızı veya Bölüm Başkanlarımızı da davet edebiliyoruz.

Sürdürülebilirlik faaliyetlerimizin ve Sürdürülebilirlik Komitemizin toplantılarının, Yönetim Kurulu adına izlenmesi, denetlenmesi ve raporlanması sürecini Sürdürülebilirlik Komitemiz üstleniyor. Böylece Yönetim Kurulumuz Sürdürülebilirlik Komitemizin performansını bağımsız bir şekilde denetleyebiliyor. Yönetim Kurulumuz tarafından verilen geri bildirimler ile de Komitemiz eylem ve faaliyetlerinde iyileştirmelere veya düzenlemelere gidiyor. Ayrıca Sürdürülebilirlik Komitemiz Yönetim Kurulumuzun denetlemesine ek olarak, gerçekleştirdiğimiz toplantılar ile Komitemizin sürdürülebilirlik performansının öz değerlendirmesini gerçekleştiriyor. Böylece hızlı ve efektif bir şekilde çevresel ve sosyal aksiyonlar alabiliyoruz. Komitemizde alınan kararların durumunu Yatırımcı İlişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümümüz takip ediyor ve Komitemizin bir sonraki toplantı gündemi içerisinde ilk madde olarak ele alıyoruz.

Sürdürülebilirlik Komitesi, stratejik odak alanlarımızı baz alarak ön komitelere ayrılmış durumda olup ilgili Genel Müdür Yardımcılarımızın liderliğinde ve fonksiyonlardan temsilcilerle oluşturulmuş paydaş ekiplerinin katılımıyla aktif bir şekilde çalışmalarını sürdürüyor.



Komite'nin görev ve sorumlulukları arasında:

- Bankanın iş stratejisi, piyasa koşulları ve gelişmelerine uygun sürdürülebilirlik stratejisinin hazırlanmasını,
- Tüm sürdürülebilirlik faaliyetlerinin bankanın sürdürülebilirlik stratejisi, öncelikli alanları ve hedefleri çerçevesinde yürütülmesini ve bankanın sürdürülebilirlik performansının güçlendirilmesini,
- Sürdürülebilirliğin tüm iş yapış biçimlerine entegre edilmesini, ilgili risk ve fırsatların belirlenmesini, Bankamızın öncelikli konularının sürdürülebilirlikle uyumunun sağlanmasını,
- Sürdürülebilirlik İlkeleri ve diğer ilgili mevzuatlarla banka içinde uyumun sağlanması, takip edilmesi ve iletişimin yapılması,
- Sürdürülebilirlikle ilişkili yerli ve uluslararası kuruluşları ve yetkili kurumlarla sürdürülebilirlik çerçevesinde olan ilişkilerin belirlenmesi ve gözetimi,
- Sürdürülebilirlik konusunda bankanın paydaşları ile dürüst, şeffaf bir iletişim platformunun kurulması ve gözetimi,
- Bankanın sürdürülebilirlik faaliyetlerinin ve performans göstergelerinin yer aldığı raporların, web sitesinin ve benzeri tanıtım mecralarının Kurumsal Yönetim İlkeleri ve Sürdürülebilirlik İlkeleri ile uygun bir şekilde hazırlanmasını ve gözetimini sağlamak bulunuyor.

2009 yılından itibaren her yıl hazırladığımız Sürdürülebilirlik Raporumuzu ve bu yıl ilk kez yayınladığımız Entegre Raporu'muzun hazırlanma sürecini, Yatırımcı İlişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümümüz ve Sürdürülebilirlik Yönetişim yapımızda yer alan paydaş ekiplerimiz yürütüyor. Hazırlanan değerlendirmelere sadece iş birimlerimizi değil paydaşlarımızı da dahil ederek, paydaş beklentilerini ve görüşlerini de sürece dahil ediyoruz.

Sürdürülebilirlik performansımızı ölçmek amacıyla Genel Müdürümüz başta olmak üzere tüm çalışanlarımız için performans kriterleri belirledik. Sürdürülebilirlik performansını banka performans kriterlerine ekleyerek, sektörümüze öncülük edecek önemli bir adım atmış olduk. Sürdürülebilir Finansman odağımızdaki çalışmalarımızla sürdürülebilir bir ekonomi yaratmaya gayret gösteriyor, 2030 yılına kadar ülkemize 200 milyar TL sürdürülebilir kredi finansmanı sağlamayı ve sürdürülebilir yatırım kategorisine giren yatırım fonları bakiyesini de 2030 yılına kadar 15 milyar TL'ye çıkarmayı taahhüt ediyoruz.

Stratejik Odak Alanlarımız

2020 yılında hayata geçirdiğimiz stratejik odağımızla; Sürdürülebilir Finansman, İnsan ve Toplum, Ekosistem Yönetimi, İklim Değişikliği alanlarında belirlediğimiz uzun vadeli ve SMART (Specific-Spesifik, Measurable-Ölçülebilir, Accepted-Kabul Edilen, Realistic-Makul, Timely-Gerçekçi) hedeflerle gelecek nesillere daha yaşanabilir bir dünya bırakmak için çalışıyoruz.

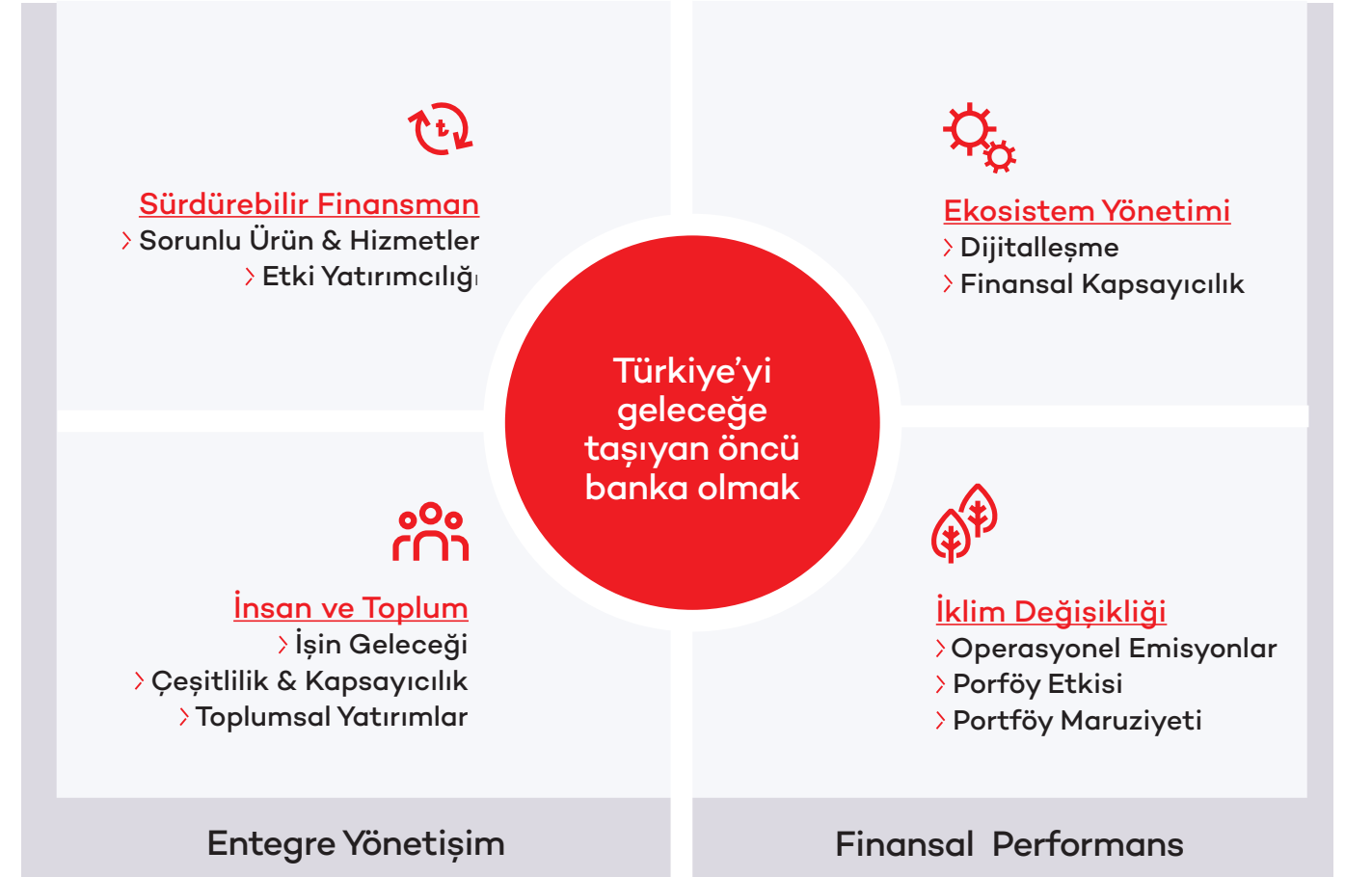
Bankamızın ve Türkiye'nin gelişmesinde öncelikli gerekliliğin çalışanlarımızı ve toplumu güçlendirmek olduğuna inanıyoruz. Çalışanlarımıza yapacağımız her yatırımın bankamıza değer katacağının bilinciyle yetkinlik gelişimi programlarında etkin ve şeffaf süreçlerin tasarlanmasına önem veriyor ve bu alana ayırdığımız kaynakları sürekli artırıyoruz. Sürdürülebilir organizasyon olma yolundaki en önemli kaynaklarımızdan biri olan çalışanlarımızı, sürdürülebilirlik çalışmalarımızın önemli bir parçası haline getirmeye özen gösteriyoruz. Bunun yanı sıra, Geleceğin Türkiye'sini yaratmanın bankacılığın ötesinde bir sorumluluk gerektirdiğine olan inancımız ile topluma artı değer katacağına inandığımız birçok proje ve yeniliğin imzacısı oluyoruz. Kültür ve sanat alanında da yıllardır önemli projelere imza atarken hem sanatseverlere ulaşıyor hem de yerel ve evrensel mirasın gelecek kuşaklara aktarılmasını sağlıyoruz. Tüm yatırımlarımızı ve çalışmalarımızı ülkemizin ve yeni nesillerin geleceği için, uzun vadeli bakış açısıyla gerçekleştiriyoruz.

Gelişim ve büyümenin hayata geçecek iş birlikleriyle mümkün olduğunu düşünüyoruz. Bu sebeple

Ekosistem Yönetimi'yle şirketlerimizin finansal sağlığını gözetirken, yenilikçi ürün ve hizmetlerle değişen müşteri beklentisini karşılıyoruz. Finansal kaynaklara erişimde güçlük yaşayan dezavantajlı kesimler için ürün ve hizmetlerimizi, geleneksel bankacılık sınırlarının ötesine geçerek çeşitlendiriyor ve finansal kapsayıcılığı iş modelimiz haline getiriyoruz. Bu doğrultuda; 2030 yılına kadar finansal açıdan güçlendirilmiş kişi sayısını artırmayı taahhüt ediyoruz. Ek olarak, 2015 yılından beri uyguladığımız Açık Bankacılık anlayışımızla pek çok paydaşımız ve iş ortağımızla bir araya gelerek birlikte değer yaratıyoruz.

İklim değişikliğinin getireceği risk ve fırsatları gözeterek kredi portföyümüzü yapılandırıyoruz. Operasyonel sera gazı emisyonlarımızın ve portföyümüzün etkisini en aza indirmek için adımlar atıyor ve kendimize hedefler belirliyoruz. Bu kapsamda, 2025 yılına kadar operasyonel sera gazı emisyonlarımızı sıfırlayarak karbon nötr banka olmayı taahhüt ediyoruz. Bu doğrultuda 2021 yılının başından itibaren tüm operasyonlarımız için kullandığımız enerjinin yüzde 20'sini rüzgardan elde edilen elektrik enerjisiyle karşılamaya başladık.

Pozitif Etkimizi Artırırken Çevresel Ayak İzimizi Azaltıyoruz



Pozitif Etki İçin Hedeflerimiz

SÜRDÜREBİLİR FİNANSMAN



Daha sürdürülebilir bir ekonomi için destek

2030'a kadar **200 mia TL** sürdürülebilir kredi finansmanı sağlamak

2030'a kadar 200 mia TL sürdürülebilir yatırım fonları bakiyesini **15 Mia TL** AuM'e ulaştırmak

Sürdürülebilir ilinti kredi hacmiyle orantılı sürdürülebilir finansman **2030'**a kadar artırmak

İNSAN & TOPLUM



Çalışanlarımız ve toplumumuzu güçlendirmek

Toplumsal yatırımlarda **Akbank gönüllülüğünün** etkinliğini arttırmak

Çalışanlarımıza yapılan yatırımların etkinliğini artırmak

Toplumsal yatırımların sosyal getirisini artırmak

EKOİSTEM YÖNETİMİ



Şirketlerimizi & finansal sağlığı güçlendirme

Dijital ve yenilikçi ürün ve hizmetleri yaygınlaştırmak

Finansal olarak güçlendirilen kişi sayısını artırmak

İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ



Operasyonel emisyonlar & portföy etkisini minimize etmek

2025'e kadar operasyonel emisyonları sıfırlayarak **karbon nötr banka** olmak

2030'a kadar kredi portföyümüzün iklim değişikliğine olan etkisini azaltmak

İklim değişikliğinin **kredi portföyümüz üzerindeki finansal risk ve etkilerini** minimize etmek

Odak alanlarımızda hayata geçirdiğimiz proje ve çalışmalarla Birleşmiş Milletler tarafından 2015 yılında yayınlanan 2030 yılına kadar çözülmesi gereken öncelikli küresel sorunları ortaya koyan Birleşmiş

Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na (BM SKA) katkı sağlıyoruz. Akbank olarak BM SKA'lara olan yaklaşımımızı ve katkılarımızı özetleyen tablomuzu aşağıda inceleyebilirsiniz.



SKA 4

Nitelikli Eğitim (4.a.1. - 4.3. - 4.4. - 4.6.- 4.7)

Nitelikli ve kapsayıcı eğitim, toplumumuzun geleceği ve gelecek kuşaklara daha yaşanabilir bir dünya bırakmak için en kritik öncelikler arasında. Kapsayıcı ve hakkaniyete dayanan nitelikli eğitimi sağlamak ve herkes için yaşam boyu öğrenim fırsatlarını teşvik etmek bu konuda en önemli hedefleri oluşturuyor. Cinsiyet, yaş, din, dil, ırk ayrımı yapılmadan herkes için eşit bir şekilde erişim imkanı sağlanacak eğitim-öğrenim faaliyetleri küresel kalkınma ve gelişim için büyük bir önem arz ediyor.

> **Akbank'ın Katkısı:** Çalışanlarımızdan gençlere kadar herhangi bir ayırım yapmadan toplumun her kesimi için entelektüel seviyeyi artıracak, okuryazarlık oranını yükseltecek, yeni teknolojik çağa ayak uyduracak, Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'nı benimsetecek birçok projeyi ve çalışmayı yürütüyoruz. Microsoft ile yaptığımız iş birliği ile kurduğumuz AI Academy platformu üzerinden makine öğrenmesi eğitimleri sunarken, çalışanlarımıza "Engelliğe Doğru Yaklaşım" eğitimleri vererek bilgilendiriyoruz. Akbanklı gençlerle SwitchTersine Mentorluk Programı, Kahve Molaları, Shadow Programı ve Future Club uygulamalarıyla bir araya gelip fikir alışverişi yapıyoruz. Akbank Akademi ile çalışanlarımızın donanımlarını artırırken, Akbank Gençlik Akademimiz ile üniversiteli gençleri kariyer planlamaları konusunda bilgilendiriyoruz. Düzenlediğimiz ve katıldığımız kampanyalar ile bağış topluyor, bu bağışları dezavantajlı öğrencilerin ihtiyaç duydukları öğrenme platformlarını sağlamak için kullanıyoruz. Özellikle gençlerimizi girişimcilğe teşvik ediyor, Endeavor Türkiye ile yaptığımız iş birliği ile 2015 yılından beri girişimcilik ekosistemini mentorluk programlarımız ile besliyoruz.

> **Öncelikli Konu:** İnovasyon, İşin Geleceği, Toplumsal Yatırımlar

> **İlgili Sermaye Ögesi:** Sosyal ve İlişkisel Sermaye, Fikri Sermaye

Erişilebilir ve Temiz Enerji (7.2. - 7.3.)

Uzun yıllardır gelişen ve hızla büyüyen sanayileşme ile bu sanayileşmenin devamlılığını sağlayan fosil yakıtların tüketimi de günbegün artıyor. Fosil yakıtların tüketimine dayanan küresel ekonomi, sera gazı emisyonlarını da artırarak iklim sistemimiz üzerinde oldukça olumsuz sonuçlara da sebep oluyor. Temiz ve yenilenebilir enerjinin kullanımının yaygınlaştırılması, enerji tüketimlerinin maliyet-verimlilik standartları ile kontrol edilmesi, rüzgar ve güneş enerjileri gibi yenilenebilir enerji üretim projelerinin finansmanın sağlanması dünyamızın geleceği için kritik bir önem arz ediyor.

> **Akbank'ın Katkısı:** Türkiye'nin enerjide dışa bağımlılığını azaltmanın temiz enerji çalışmalarının geliştirilmesiyle mümkün olduğunu biliyor ve yenilenebilir enerji projelerine finansman sağlamaktan mutluluk duyuyoruz. 2016 yılından beri sağladığımız finansmanın tamamını yenilenebilir enerji projeleri için tahsis ederek, 2020 yılında yenilenebilir enerji projelerinin enerji üretim kredi portföyümüzdeki oranını %84'e çıkardık. Finansmanını sağladığımız HES, RES, JES, GES ve Biyokütle projeleri ile üretilen kurulu güç ise 4.162 MW'ye ulaştı.

> **Öncelikli Konu:** Etki Yatırımcılığı, İklim Değişikliği, Portföy Etkisi/Maruziyeti

> **İlgili Sermaye Ögesi:** Doğal Sermaye, Finansal Sermaye



SKA 8

İnsana Yakışır İş ve Ekonomik Büyüme (8.2. - 8.5. - 8.10.)

2008 yılında yaşanan küresel ekonomik krizin yarattığı olumsuz etkilerine rağmen, özellikle hız kazanan sanayileşme ile son 25 yıldır küresel yoksulluk sınırı altında yaşayan çalışan oranı azaltıldı. Ancak emek piyasasında yaşanan eşitsizliklerinin, istihdam oranlarının küresel ekonomik büyümeye nazaran geride kaldığını görüyoruz. Uluslararası Çalışma Örgütü'ne göre 2020 yılında 220 milyondan fazla insan işsizdi. Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları doğrultusunda, 2030 yılına kadar emek piyasasında eşitsizliklerinin azaltılması, yüksek verimlilik düzeyleri ve istihdam piyasası teşvik edilerek sürdürülebilir ekonomiye geçişin hız kazanması gibi konular önemlilik arz ediyor. Girişimcilik ve iş imkanlarının teşvik edilmesi bu noktada kilit rol oynuyor. Bu amaçlar ile 2030 yılına kadar ulaşılmak istenen nokta; tam ve üretken istihdam, tüm kadınlar ve erkekler için insana yakışır iş arzını sağlamak.

> **Akbank'ın Katkısı:** Türkiye'yi sürdürülebilir ekonomiye taşımak amacıyla finansman desteklerimizi çok çeşitli kanallar üzerinden ülkemize kazandırıyoruz. Bu noktada, 2020 yılında sağladığımız desteklerin 279 milyar TL'si nakdi olmak üzere toplam 331 milyar TL seviyesine ulaştı. 650 milyon Avro'luk Türkiye'nin en büyük "Sürdürülebilir Kredi Sözleşmesi" imzacılarından biri olduk. COVID-19 salgınının esnaf, işletme ve şirketlerimizde olumsuz etkilere karşı finansman desteğimizi ve kaynağımızı güçlendirmek amacıyla, 22 Haziran 2020'de Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD) ile 1 yıl vadeli 75 milyon ABD Doları tutarında kaynak temini için anlaşma imzaladık. Ağustos 2020'de, Türk Bankacılık sektöründe 4 yıl 110 gün vadeli 50 milyon ABD Doları tutarındaki pandemi sürecinin ilk Yeşil Bono ihracını gerçekleştirdik. Çalışanlarımız için de özel eğitimler düzenleyerek ve gelişimlerini yakından takip ederek iş yapış biçimlerini daha nitelikli hale getirdik. Özellikle kadın girişimcilere tanıdığımız özelleştirilmiş kredi paketlerinin yanı sıra esnaf ve sanatkarlarımız, KOBİ'lerimiz, bireysel müşterilerimiz için de sunduğumuz finansman destekleri ile sürdürülebilir ekonominin devamlılığına ortak olduk.

> **Öncelikli Konu:** Sorumlu Ürün ve Hizmetler, Finansal İstikrar ve Düzenleme, Ekosistem Bankacılığı, İşin Geleceği

> **İlgili Sermaye Ögesi:** Finansal Sermaye, İnsan Sermayesi, Üretilmiş Sermaye

Sanayi, Yenilikçilik ve Altyapı (9.3)

Sürdürülebilir ekonominin kilit taşlarını altyapı yatırımları ve yenilikler oluşturuyor. Günümüzde hız kazanan ve devamlı biçim değiştiren teknolojik gelişmelerin yenilikçi kimliği de sürdürülebilir ekonomiye geçişte önemli fırsatlar sunuyor. Yeni endüstrilerin bilgi iletişim teknolojileri ile gelişimi ve büyümesi de önemli noktalar haline geldi. Teknolojik ilerleme, yeni iş imkanları yaratma ve enerji verimliliğini artırma gibi faaliyetler ekonomik ve çevresel sorunlara kalıcı çözümler bulabilir. Sürdürülebilir endüstrilerin desteklenmesi, bilimsel araştırma ve yeniliğe yatırım yapılması, sürdürülebilir kalkınmayı mümkün kılan önemli geçiş noktaları arasında yer alıyor. Engelliler için iş alanında eşitlik imkanı sağlamayı hedefleyen The Valuable 500 kuruluşuna Türkiye’den katılan ilk banka olduk.

> **Akbank’ın Katkısı:** Sürdürülebilir ekonomiye geçişte, inovatif yatırımların ve dijital altyapılarının kurulumunun ve güçlendirilmesinin sahip olduğu önemin farkındayız. Mobil ve İnternet Bankacılık altyapılarımızı güçlendirerek Akbanklı müşterilerimize kesintisiz ve hızlı ürün ve hizmet sunmaya devam ediyoruz. Akbank Mobil uygulamamızın Yapay Zeka entegrasyonunu da sağlayarak müşterilerimize 25 milyondan fazla ipucu ile hizmet sunmaya devam ediyoruz. Türkiye’de ilk Digital First kredi kartını hayata geçirerek, şubeye gitmeden kredi desteği sunmaya başladık. KOBİ’lerimizin ihtiyaçlarına yönelik çözümler geliştiren FinTech’lerle beraber çalışıyoruz. Paraşüt, Kolay İK uygulamalarının yanı sıra e-ticaret altyapı sağlayıcısı IdeaSoft ile de iş birliği kurarak KOBİ’lerimizin ihtiyaçlarına yönelik çeşitli çözümler geliştiriyoruz. Özellikle gençlerimiz başta olmak üzere müşterilerimiz için Akbank FAV, Tosla gibi birbirinden farklı ürünü hizmete aldık. Dijital dönüşüm süreçlerimizi Akbank İnovasyon Merkezimiz ile koordine ederken aynı merkez üzerinden öğrencilere, gençlere ve çalışanlarımıza da inovatif fikir üretimlerine her yönden destek sağlıyoruz. Analitik Lab organizasyonumuz ile inovasyon çalışmalarımıza hız kazandırıyor, çeşitli girişimcilik yarışmalarına olan desteklerimiz ile de yeni fıkirlere sahip çıkıyoruz.

> **Öncelikli Konu:** İnovasyon

> **İlgili Sermaye Ögesi:** Fikri Sermaye



SKA 9



SKA 10

Eşitsizliklerin Azaltılması (10.3.)

Günümüzde sanayileşmenin ve teknolojinin biçim değiştirmesi ve hız kazanmasıyla finansal hizmetlere ve istihdam faaliyetlerine erişim kolaylaşmış olsa da, iş dünyasında engelliğin bir dezavantaj olabileceğine dair inanışlar varlığını sürdürmekte. Bu noktada devletlerin ve kurumların, cinsiyet, engellilik gibi farklılıklarının herhangi bir ayrımcılık içermeyeceğine dair olan farkındalıklarının artırılması ve bu eşitsizliklerin iş dünyasında ve gündelik yaşamda azaltılması konusunda önemli çalışmaların hayata geçirilmesi gerekiyor. Aynı zamanda finansal hizmetlerin kapsayıcılığı da artırılarak toplumun her kesiminin ekonomik faaliyetlere dahil olması önemli hedefler arasında.

> **Akbank’ın Katkısı:** Finansal erişimi kısıtlı olan bireylerin engellerinin kaldırılması, eşitsizliklerin azaltılması noktasında birçok proje ve düzenlemeyi hayata geçirdik. Dezavantajı bulunan müşterilerimizin hızlı ve sağlıklı bir şekilde talep ve isteklerine çözüm alabilmesi ve kolaylıkla iletişime geçebilmesi noktasında tüm saha çalışanlarımıza “Engelliğe Doğru Yaklaşım” e-eğitimleri sunduk. Türkiye genelinde şube ve ATM’lerimizi engeli bulunan müşterilerimiz kolay kullanımı için yeniden düzenledik. Ayrıca her şubemizde, engelli müşterilerimiz için verdiğimiz hizmetleri anlatan, Braille alfabesiyle hazırlanmış panolarımız yer alıyor. İşitme engelli müşterilerimiz şubelerimizde müşteri temsilcilerimizin masalarında yer alan görüntülü telefonlar aracılığıyla Çağrı Merkezi’nde çalışan işaret dili bilen yetkililerimize bağlanarak iletişimlerini sağlayabiliyorlar. Ortak ATM kullanımlarında müşterilerimizden herhangi bir ücret de talep etmiyoruz. Ayrıca bünyemizde toplamda 339 engelli bireyin istihdamını sağlayarak dezavantajlı grupların iş yaşamına atılmalarında bir engel olmadığı inancıyla operasyonlarımızı devam ettiriyoruz. Bunlara ek olarak Engelliler için iş alanında eşitlik imkanı sağlamayı hedefleyen The Valuable 500 kuruluşuna Türkiye’den katılan ilk banka olduk. Bunlara ek olarak Bankamızın üst yönetim pozisyonunda bulunan %37,2 kadın çalışan oranı ile iş dünyasında üst yönetimde bulunan kadın çalışan oranını artırmak amacıyla 2017’de kurulmuş olan “%30 Kulübü’nün üyesi olduk. 2016 yılından bu yana “Women’s Empowerment Principles (WEPs) – Kadının Güçlenmesi Prensipleri’nin” imzacısıyız. Cinsiyet eşitliğini taahhüt eden şirketleri değerlendiren dünyanın en kapsamlı araştırmalarından biri olan Bloomberg Cinsiyet Eşitliği Endeksi’ne girmeye hak kazandık.

> **Öncelikli Konu:** Çeşitlilik ve Kapsayıcılık, Müşteri Deneyimi ve Yolculuğu

> **İlgili Sermaye Ögesi:** Üretilmiş Sermaye



SKA 13

İklim Eylemi

İklim krizi günümüzde tüm ekonomileri ve coğrafyaları etkisi altına almaya başladı. Deniz seviyelerinin yükselmesi, olumsuz hava olaylarının daha sık tekrar ediyor olması, biyolojik çeşitliliğin tahrip olması gibi birçok sorun ile karşı karşıyayız.

2020 yılında küresel sera gazı emisyonlarında COVID-19 pandemisinden kaynaklanan seyahat yasakları ve ekonomik yavaşlamalar sayesinde yaklaşık %6 düşüş gözlenmiştir. UNEP'in (The United Nations Environment Programme) hazırladığı rapora göre Paris Anlaşması'ndaki emisyon azaltım hedeflerine ulaşmak için yıllık küresel emisyonun yaklaşık %7,6 oranında azaltılması gereklidir.

> **Akbank'ın Katkısı:** Finansmanını sağladığımız yenilenebilir enerji üretimi projeleriyle 5,8 milyon ton CO₂ emisyonlarını engelledik. 2021 yılı başından itibaren Akbank genelinde kullandığımız enerjinin %20'sini rüzgardan üretilmiş elektrik enerjisiyle karşılamaya başladık. 2025 yılına kadar Karbon Nötr Banka olma hedefimiz ile bu yıl da devam ettiğimiz iyileştirme çalışmalarımız sayesinde toplam Kapsam 1 ve Kapsam 2 emisyonlarımızı %13 oranında düşürdük.

> **Öncelikli Konu:** İklim Değişikliği

> **İlgili Sermaye Ögesi:** Doğal Sermaye, Finansal Sermaye

Karasal Yaşam (15.1)

İnsanların ve birçok canlının en önemli habitatı olan kara ekosisteminin korunması, gelecek nesillerin yaşam kalitesi için büyük önem taşıyor. Bitkiler, yaşayan gıdaların %80'ini sağlar, ayrıca önemli bir ekonomik kaynak ve kalkınma vasıtası olarak tarıma dayanırız. Ormanlar, Dünya'mızın yüzeyinin %30'unu kaplıyor; bizler için yaşam alanları ve önemli hava ve su kaynakları sağlarken; aynı zamanda iklim değişikliği ile mücadelede önemli rol üstleniyor. Sürdürülebilir Kalkınma amaçları ormansızlaştırma ile mücadele ederek, ormanları, sulak alanları, kurak alanları ve dağlar gibi karasal ekosistemleri korumayı ve eski haline getirmeyi hedefliyor. Ormansızlaşmanın bir an önce son bulması insan ve canlı türlerinin varlığı için büyük önem taşıyor.

Akbank'ın Katkısı: Doğamızın ve çevremizin devamlılığını sağlamak amacıyla geri dönüşüm, kaynak tasarrufu, atık kontrolü, karbon emisyonu odağında pek çok çalışmayı hayata geçiriyoruz. Geri dönüşüm odaklı çevre politikamız gereği iş modelimizden kaynaklı atıklarımızı kaynağında ayrıştırarak ilgili geri dönüşüm kuruluşlarına teslim ediyoruz. Bunun yanı sıra kağıt ve su tüketimimizi takip ediyor, tüketimlerimizin azaltılması için gayret gösteriyoruz. Dijital dönüşüm sürecimiz ile form ve sözleşme onaylarını dijital platformlara taşıyarak, kağıtsız bankacılığa geçiş sürecimize katkıda bulunduk. 2020 yılında 16 milyon adet dekont tasarrufu gerçekleştirerek 570 adet ağacın kesilmesini önledik. Ayrıca, Çevre ve Sosyal Politikalarımız kapsamında, finanse ettiğimiz projelerde ağaç kesiminin asgari düzeye indirilmesi, kaçınılmaz ise kesilecek ağaç sayısı ve tahrip edilecek orman alanının telafisini sağlayacak bir planın varlığını takip ediyoruz.

> **Öncelikli Konu:** İklim Değişikliği

> **İlgili Sermaye Ögesi:** Doğal Sermaye



SKA 17

Amaçlar İçin Ortaklıklar (17.3. – 17.4. – 17.19)

Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları; bireylerin ve kurumların tekil gayretleri ile değil, ortak iş birlikleri ve misyon paylaşımı ile gerçekleşir. Kolektif çalışma prensipleri, ortak bilgi akışı amaçlara ulaşmada zaruri noktalar olarak karşımıza çıkar.

Dünyamızın geldiği noktada kıtalararası bağlantı ve iletişim daha güçlü hale geldi. Bu noktada teknolojiye erişimin artmış olması, kıtalararası ve uluslararası teknoloji ve bilgi birikimine erişimin artırılması, fikirleri paylaşma ve yeniliği desteklemede önemli bir yöntem. Gelişmekte olan ülkeler ile yapılacak maddi anlaşmalar, yabancı yatırımlar, borçlar küresel ekonomik kalkınmanın önemli kaynakları arasında yer alıyor. Uluslararası ticaret faaliyetlerinin geliştirilmesi ve gelişmekte olan ülkelerin ihracatını artırmalarına destek verilmesi, adil ve açık, herkesin yararına olan, evrensel kurallara dayalı ve hakkaniyetli bir ticaret sisteminin oluşturulmasının en önemli unsurlarından biri.

> **Akbank'ın Katkısı:** Eğitimde fırsat eşitliğini sağlamak amacıyla E-Bursum ile iş birliği yaptık. Ödeme işlemlerini kolaylaştırarak gençlerin eğitim burslarına erişimini kolaylaştırdık. yapay zeka teknolojisinde üniversite öğrencilerinin önünü açmak için Microsoft ile birlikte AI Academy platformunu kurduk Akbank Sanat'a Ses Aç" podcast kanalı ile de felsefeden mimarlığa kadar birçok farklı disiplin hakkında kayıtlar yaptık ve dinleyiciler arasında beğeni topladık. Gelişen ve değişen dünyanın gerisinde kalmayarak KOBİ'lerin ihtiyaçlarına yönelik dijital uygulamalar geliştiren FinTech'lerle çözüm ortaklığı geliştirmeye devam ediyoruz. İlk, orta ve yüksek öğrenim gören öğrencilere bilgisayar hibe ediyoruz. 2009 yılında Küresel İlkeler Sözleşmesi'ni (Global Compact) imzalayarak, daha insancıl bir küreselleşme için çok önemli bir adım attık. KOBİ'lerimizin rekabet gücünü artırmak, onların dijital ekonomiye adaptasyonunu hızlandırmak için Trendyol, Ideasoftware, Paraşüt, Kolay İK gibi sektörün önde gelen kurumlarıyla ortak projeler yürütüyoruz.

> **Öncelikli Konu:** Finansal İstikrar ve Düzeltme, Ekosistem Bankacılığı, Marka İtibarı, Toplumsal Yatırımlar

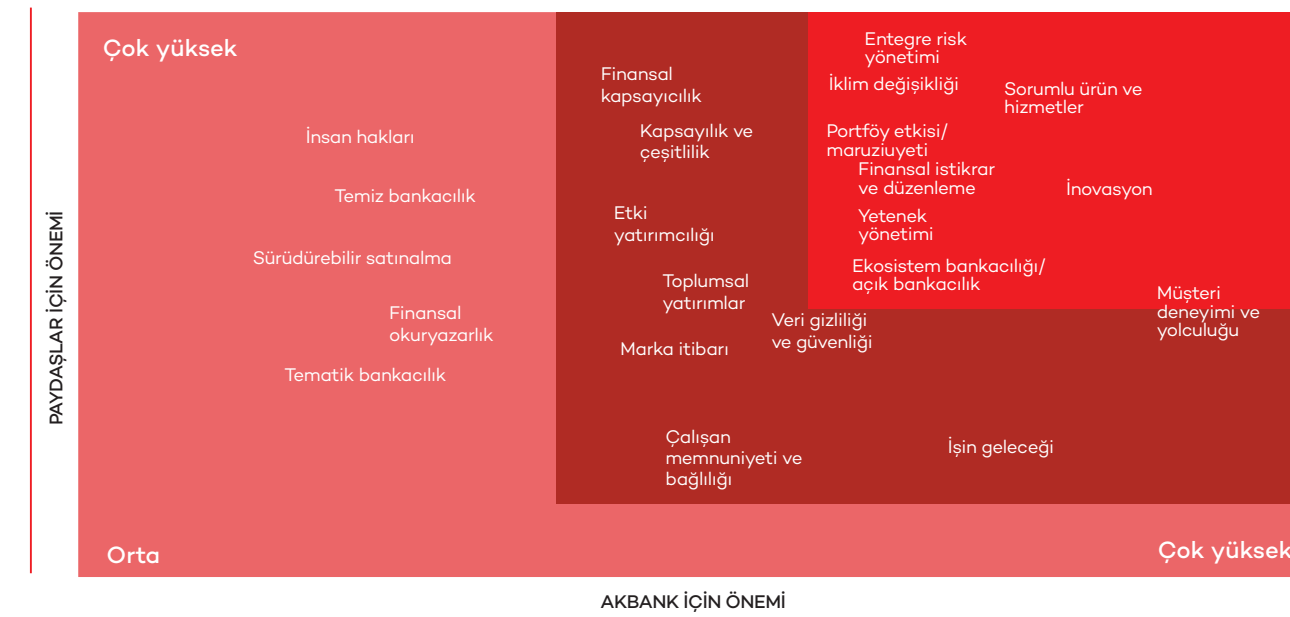
> **İlgili Sermaye Ögesi:** Finansal Sermaye, Sosyal ve İlişkisel Sermaye

Öncelikli Konularımız

“Türkiye’yi Geleceğe Taşıyan Öncü Banka” olma vizyonumuzla toplumumuza sürdürülebilir yarınlar inşa etmek için çalışıyoruz. Bu kapsamda, stratejik odak alanlarımızı oluşturmak için 2020 yılında kapsamlı bir çalışmayla öncelikli konularımızı belirledik. Sürece dahil olacak paydaşlarımızı belirlemek için doğrudan ekonomik etkisi olanlar, dolaylı ekonomik etkisi olanlar ve yeni fırsatlar, bilgi ve anlayış getirenlerden oluşan bir paydaş listesi hazırladık.

Devamında yaptığımız literatür taramasıyla uzun konu listesini çıkardık. Raporumuzun hazırlanması sürecinde paydaş katılımının katacağı değerin farkında olarak iş akışlarımızın her noktasında olduğu gibi bu süreçte de geniş paydaş ağımla iletişime geçtik ve hazırladığımız anketlerle paydaşlarımızın görüşlerini aldık. Bunun yanında dış trendleri, iyi örnek uygulamalarını inceledik ve Akbank'ın bakış açısını bütüncül şekilde anlayabilmemiz için Üst Yönetim ile görüşmeler düzenledik. Bunlara ek olarak Akbank'ın iş stratejisi ve SASB 4 Aşamalı Etki Analizi çalışmamızla sahip olduğumuz tüm verileri gözden geçirerek öncelikli konularımızı belirledik. Dış trendler ve rakip analizinden arındırılmış paydaş yanıtlarına göre Veri Güvenliği (87,6)

Ölçeklendirme analizi



Bir önceki raporlama dönemine kıyasla, “Sorumlu Ürün ve Hizmetler”, “İklim Değişikliği”, “Entegre Risk Yönetimi” konularının önceliğinin çok büyük oranda arttığını gözlemledik. Öncelikli konularımız arasına



Doğrudan Ekonomik Etkisi Olanlar

- > Çalışanlar
- > İştirakler
- > Müşteriler
- > İş Ortakları ve Tedarikçiler
- > Yatırımcı ve Analistler



Dolaylı Ekonomik Etkisi Olanlar

Finansal Kuruluşlar

- > Derece ve Değerlendirme Kuruluşları
- > Sivil Toplum Kuruluşları
- > Medya



Yeni Fırsatlar, Bilgi ve Anlayış

- > Getirenler
- > Girişimciler
- > Üniversiteler

puanla önceligi en yüksek konu olarak belirlenirken, onu İklim Değişikliği (84,4), Temiz Bankacılık (83,1) ve İnsan Hakları (83,1) takip etti. Yaptığımız anketler ve analizler sonucunda öncelikli konular şu şekildedir.✓

Paydaşlarımızla İlişkiler

Sahip olduğumuz yaygın şube ağı ve dijital kanallar sayesinde tüm paydaşlarımızla hızlı ve etkin bir şekilde iletişimizi sürdürüyoruz.

Öncelikli konularımızın hazırlanması sırasında katkı sağlayan paydaşlarımızın kritik öneme sahip olanlarını kilit paydaşlarımız olarak belirledik. Kilit paydaşlarımızla sürdürdüğümüz diyalogumuzu “açık, net ve hesap verilebilirlik” temeline dayandırıyor, etkileşim kurduğumuz kanallarımızı çeşitlendirmeye ve artırmaya gayret ediyoruz.

Kurmuş olduğumuz şeffaf iletişim sürdürülebilirlik çalışmalarımızı ileriye taşıırken, yarattığımız değer in tüm paydaşlarımıza ulaşmasını sağlıyor. Ürün ve hizmetlerimizin tasarımından kurumsal sosyal sorumluluk faaliyetlerimize, çevrenin ve doğal kaynakların korunmasına yönelik politikalarımızdan gönüllülük projelerimize kadar sürdürülebilirlikle ilgili attığımız her adım, paydaşlarımız ile olan etkileşimlerimizle daha da güçleniyor. Paydaş gruplarımızla iletişimde olduğumuz diyalog platformlarını, bunların öncelikli konularla ilişkisini ve etkilediği sermaye öğelerine ait detaylı bilgiye Ekler bölümünden erişebilirsiniz.

> EBRU ŞAŞMAZ
Akbank KOBİ Müşterisi

Akbank müşterisi olmak bir ayrıcalık. Akbank ekibinin çözüm odaklılığı ve müşterilerine verdikleri önemi tüm samimiyetle çalışmalarında yansıttığını düşünüyorum. Taleplerimize sorunsuz bir şekilde, çözüm odaklı bir yaklaşımla cevap verilmesi bizler için değer yaratıyor. Bankacılık işlemlerimiz, sistemin etkin ilerleyişi sayesinde kolaylıkla tamamlanıyor. Bizim şirket olarak iş yaşamına olan bakışımız, Akbank'ın değerleriyle örtüşüyor. Akbank'la ve ekibine, sağladığı destek ve arkadaşlığı için teşekkürler.

➤ **ASLI KURUL TÜRKMEN**
Endeavor Türkiye, Genel Sekreter

Akbank ile iş ortaklığımız, Akbank'ın Endeavor Türkiye Yönetim Kurulu'nda 2007 yılında kurucu üye olarak dahil olmasıyla başladı. Yıllara dayanan bu iş birliği, 2015 yılında ortak yürütmeye başladığımız program ve çalışmalarla bugün de güç kazanarak devam ediyor. Girişimci olmakla ilgilenen üniversite gençliğine ulaştığımız CaseCampus Programı ve işini kurmuş teknoloji girişimlerine yönelik yürüttüğümüz bir hızlandırma programı olan StartUpCampus

dışında, Akbank ile Ankara ve İzmir ekosistemlerini geliştirmek için farklı çalışmalar yürütüyoruz. Akbank'ın desteği ve işbirliği, Türkiye'deki girişim ekosisteminde daha geniş kitlelere erişmemiz ve her aşamadan ve şehirden girişimcileri desteklememiz adına bize çok değerli bir ayrıcalık sağlıyor. Uzun yıllar devam ettiğimiz bu köklü birliktelik, iki kurumun da ortak hedeflere koşmasının ve çıktayı her zaman yükseltmek istemesinin güzel bir ürünü.

> MESUT KESKİN

E-Bursum, Kurucu & CEO

Akbank hem yaratmak istediği sosyal etki hem de gençler için edindiği misyon ile E-Bursum'un önemli iş ortaklarından biri. Bir yılı aşkın iş birliğimizde kurum içi kaynakların ve gönüllülüğün esas olduğu programlar serimiz ile Türkiye'nin her yerinden binlerce gence ulaşip teknoloji okur yazarlığını üst seviyeye çıkarmanın yanında gençlerin farklı alanlarda da güçlendirilmesini Akbank ile sağlıyor ve sağladığımız etkiyi hem gençlerin gelişiminde hem de ekosistemde görüyoruz. Akbank ile olan iş birliğimiz bir

sosyal girişim olarak E-Bursum'a hem sürdürülebilir iş modeli anlamında hem de kurumsal gelişimine büyük katkı sunmakta. Karşılıklı öğrenmenin en üst düzeyde olduğu iş birliğimiz sayesinde hedef kitemize daha odaklı destekler ve aynı zamanda yeni özellikler ile hizmet sunuyoruz. Akbank'ın bankacılık servislerini kitemize ulaştırarak finansal sistemlerin daha kapsayıcı olmasına katkı sunmaktayız. Kısacası Akbank gençlerin güçlendirilmesi yolunda en önemli iş ortaklarımızdan biri.

> NURAY KÖKSAL

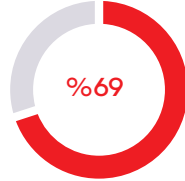
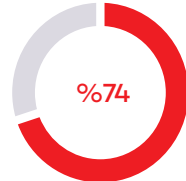
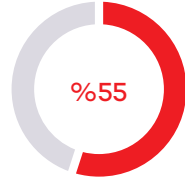
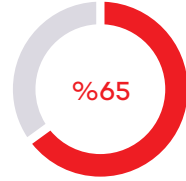
Akbank Kredi Tahsis Yöneticisi

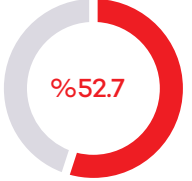
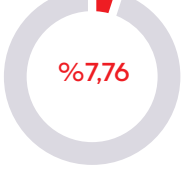
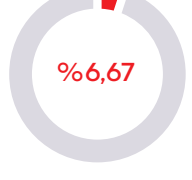
Bizi biz yapan değerleri ile, Akbank'ı bir bankadan de öte olarak, kültürel ve tarihsel önemi olan bir kurum olarak görüyorum. Pandemi sürecinde bir Akbanklı olarak kendimi büyük bir ailenin "güvende" bir ferdi gibi hissettim. Türkiye'de Akbank gibi bir kurumda çalışmaktan gurur duyuyorum.

Her bir paydaş grubumuz ile takip ettiğimiz iletişim yaklaşımımız hakkında detaylı bilgi için [Ekler](#) bölümünü inceleyebilirsiniz.



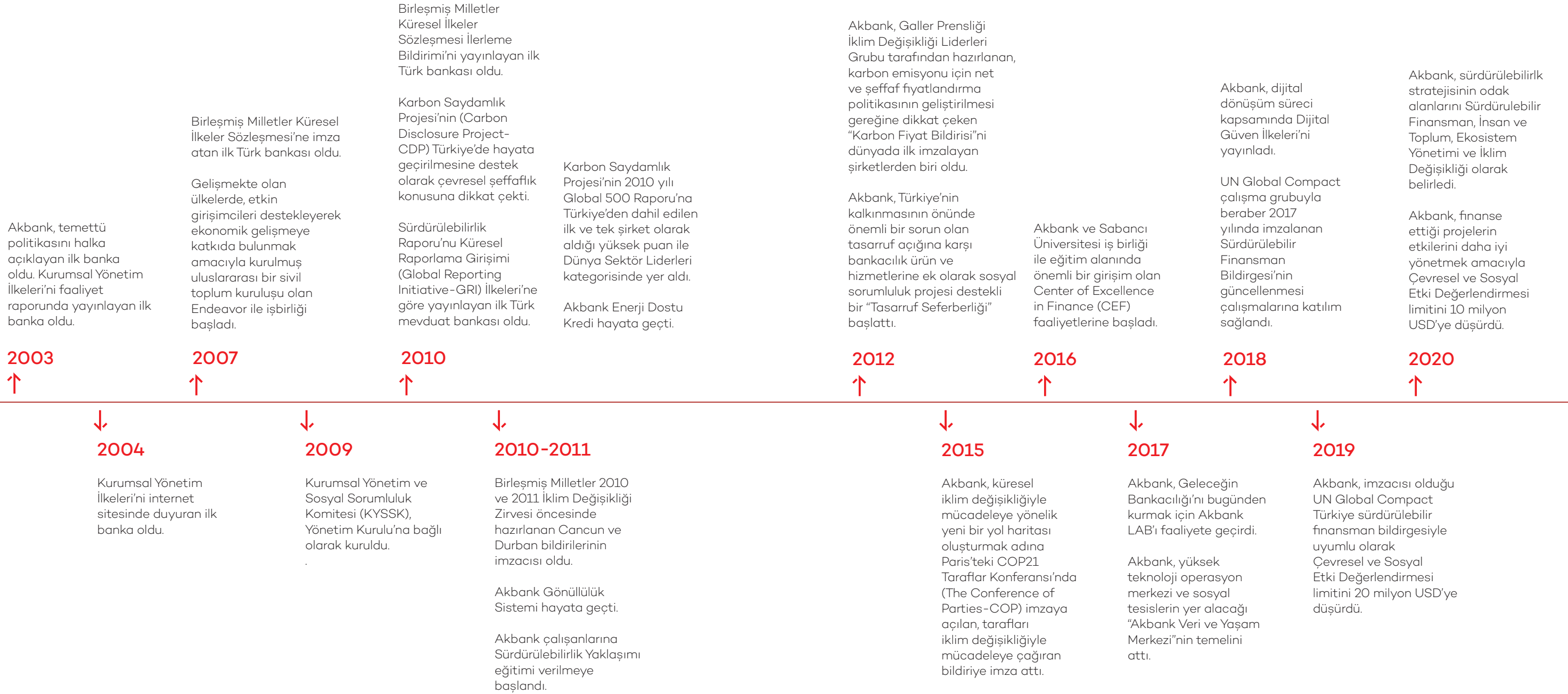
Sürdürülebilirlik Performansımız

Stratejik Odak Alanı	KPI	2019 Performansı	2020 Performansı	Hedef
 SÜRDÜREBİLİR FİNANSMAN	Yenilenebilir enerji yatırımlarıyla önlenen sera gazı emisyonları	5,8 milyon ton CO ₂ e	5,8 milyon ton CO ₂ e	
	Çevresel ve sosyal etki değerlendirilmesi yapılan proje sayısı	4	✓4	
	Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirmesi sebebiyle reddedilen proje sayısı	31	✓26	
	Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirmesi sebebiyle projelere yapılan saha ziyareti sayısı	9	✓13	
	Yenilenebilir enerji projelerine yapılan yatırım tutarı	1.711 milyon ABD Doları	1.577 milyon ABD Doları	> 2030 yılına kadar 200 milyar TL sürdürülebilir finansman sağlamak
 EKOSİSTEM YÖNETİMİ	Yenilenebilir enerji proje türlerine göre kurulu güç	HES 2.986 RES 780 JES 320 GES 181 Biyokütle 9,3 Toplam 4.276,3 MW	HES 2.967 RES 955 JES 320 GES 181 Biyokütle 9 ✓ Toplam 4.162 MW	> 2030 yılına kadar sürdürülebilir yatırım fonları bakiyesini 15 milyar TL > AuM'e ulaştırmak
	Yenilenebilir enerji temalı kredilerin enerji üretim projelerindeki oranı	 %82	 %84	
	Dijital Bankacılık Kullanıcı Sayısı	5,1 milyon kişi	5,5 milyon kişi	
	Mobil kanallardan sağlanan ihtiyaç kredisi yüzdesi	 %69	 %74	> Dijital ve yenilikçi ürün ve hizmetleri yaygınlaştırmak
	Dijital kanallar yoluyla satılan kredi kartlarının payı	 %55	 %65	> Finansal olarak güçlendirilen kişi sayısını artırmak
	Bağlantı kurulan ve değerlendirilen girişim sayısı	100	243	

Stratejik Odak Alanı	KPI	2019 Performansı	2020 Performansı	Hedef
 İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ	Su tüketimi	399.544 m3/yıl	✓ 180.592 m3/yıl	> 2025 yılına kadar operasyonel emisyonları sıfırlayarak karbon nötr banka olmak
	Kapsam 1 emisyonlar	13.449 ton CO ₂ e	✓ 10.298 ton CO ₂ e	
	Kapsam 2 emisyonlar	53.505 ton CO ₂ e	✓ 47.770 ton CO ₂ e	
	Enerji Tüketimi (Gj)	97.997	72.279	> 2030 yılına kadar kredi portföyümüzün iklim değişikliğine olan etkisini azaltmak
 İNSAN & TOPLUM	Kadın çalışan oranı			> Çalışanlarımıza yapılan yatırımların etkinliğini artırmak > Toplumsal yatırımların sosyal getirisini artırmak > Toplumsal yatırımlarda Akbank gönüllüğünün etkisini artırmak
	Çalışan başına sağlanan eğitim süresi	36	✓ 30	
	Doğum ve ebeveynlik izni kullanmış çalışanların işe geri dönme oranı		✓ 	
	Çalışan devir oranı			
	Kurum içi gönüllülük faaliyetlerine katılan çalışan sayısı	1040	Yaklaşık 1000	
	Desteklenen/düzenlenen kültür-sanat etkinlik sayısı	700	119 fiziksel, 152 çevrimiçi etkinlik ⁽¹⁾	
	Üst yönetimde kadın çalışan oranı		✓ 	

Not1: Online mecrada fiziksel ortamda birkaç sefer tekrarlayan etkinlikler 1 kere yayınlandı.

Sürdürülebilirlik Çalışmalarımızın Gelişimi



Ödüller

2020 yılında da paydaşlarımıza yarattığımız değer bir diğer karşılığı olarak pek çok ödüle layık görüldük. Pazarlama ve satış alanında 28 ödülün sahibi olurken, dünyada önde gelen finans yayın gruplarından Euromoney'nin "Awards for Excellence 2020-Mükemmellik Ödülleri 2020" kapsamında, küresel bankacılık çevrelerinde büyük önem verilen "Best Bank in the Emerging Markets- Gelişmekte

Olan Piyasaların En İyi Bankası" unvanını kazandık. Akbank Mobil ile katıldığımız, dünyanın önde gelen kuruluşlarının düzenlediği ödül törenlerinde de önemli başarılar elde ettik. iF Design Awards'ta "En İyi Mobil Uygulama Tasarımı", A'Design Award & Competition'da Gold A'Design ödülü, Red Dot Award'da Red Dot ödülleriyle gururlandık. 2020 yılında "Müşteri Deneyimi" alanındaki başarılı çalışmalarımızı Stevie Satış ve Müşteri Hizmetleri Ödülleri'nde 3 kategoride taçlandırdık.



Euromoney

- > Gelişmekte Olan Piyasaların En İyi Bankası
- > Türkiye'nin En İyi Bankası
- > Türkiye'nin En İyi Dış Ticaret Bankası

The Banker

- > Türkiye'nin En İyi Bankası

Global Finance

- > Türkiye'nin En İyi Bankası
- > Türkiye'nin En İyi Özel Bankacılık Birimi
- > Batı Avrupa'nın "Krizde Mükemmellik: Müşteri Hizmetleri" alanında En İyi Özel Bankacılık Birimi
- > "Seçkin Kriz Liderliği" Onur Ödülü

Institutional Investor

- > Piyasa Değerine Gore Büyük Ölçekli Şirketler" kategorisinde;
- Akbank Genel Müdürü Hakan Binbaşgil "En İyi CEO" Ödülü
- Akbank Genel Müdür Yardımcısı Türker Tunalı "En İyi CFO" Ödülü
- Akbank Yatırımcı İlişkileri Bolumu "En İyi Yatırımcı İlişkileri Ekibi" Ödülü
- En İyi Yatırımcı İlişkileri Yöneticisi" Ödülü, Yatırımcı İlişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölüm Başkanı Ebru Güvenir

World Finance

- > Türkiye'nin En İyi Bankası

EMEA Finance

- > Türkiye'nin En İyi Bankası
- > CEE & CIS Bölgelerinin En Yenilikçi Bankası
- > Doğu ve Orta Avrupa'nın En İyi Ödeme Bankası

Professional Wealth Management (PWM)

- > Türkiye'nin En İyi Özel Bankacılık Birimi
- > "Dijital Müşteri Deneyiminde Güneydoğu Avrupa'nın En İyisi"- Akbank Özel Bankacılık Birimi

iF Design

- > Mobil Uygulama Tasarımı Ödülü

A'Design Awards

- > Mobil Teknolojiler, Uygulamalar ve Yazılım Tasarımı kategorisinde Altın Ödül

Red Dot Award

- > Red Dot 2020 Ödülü

Kincentric

- > Çalışan Bağlılığı Özel Başarı Ödülü

Social Media Awards

- > 2 Gümüş 4 Bronz Ödül

Brandon Hall

- > 1 Altın 3 Bronz Ödül

Stevie Awards

- > 8 Bronz Ödül

Effie Awards

- > 2 Altın 1 Bronz Ödül

Sardis

- > 5 Altın, 3 Gümüş Sardis Yılın En Yaratıcı Finansal Kuruluşu Ödülü

MarCom Awards

- > 1 Platinium Ödül
- > Finans Sektöründe En İyi Teknoloji Kullanımı
- > En İyi Pazarlama Otomasyonu Teknolojisi
- > En İyi Veri/İçgörü Teknolojisi

CX Awards Turkey-

Müşteri Deneyimi Ödülleri

- > Krizde Müşteri Deneyimi Yönetimi kategorisinde İyi Fikir Ödülü



Sizin İçin Akbank



Sizin için Akbank

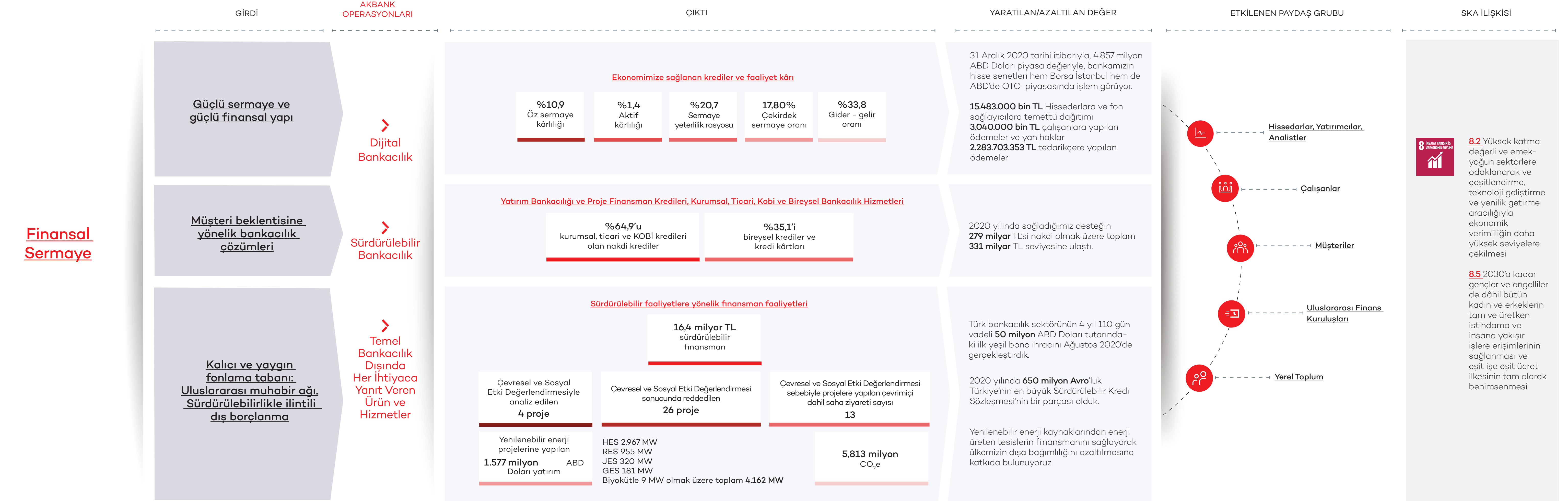
Nitelikli insan kaynağımız, inovasyon kültürümüz, sağlam finansallarımız ve teknolojik altyapımız ile birlikte stratejik odak alanlarımızda belirlediğimiz hedeflere ulaşmak için var gücümüzle çalışıyoruz. Tüm paydaşlarımız için yarattığımız değeri Sürdürülebilir Finansman, Ekosistem Yönetimi, İnsan ve Toplum ve İklim Değişikliği başlıkları aracılığıyla raporumuza yansıtıyoruz. Temel bankacılık operasyonlarımıza ek olarak her ihtiyaca yanıt veren ürün ve hizmetlerimizle müşterilerimizin beklentilerini eksiksiz ve kesintisiz olarak karşılamaya gayret gösteriyoruz.

Değer yaratma modelimizin belirlenmesi sürecine, banka içerisinde çeşitli bölümlerin katılımıyla kapasite geliştirme eğitimi organize ederek başladık. Eğitim sonrasında ilgili birimlere yanıtlamaları için gönderilen egzersizlerin cevaplarından yola çıkarak değer yaratma modeli taslağımızı ortaya çıkardık. Devamında, belirlediğimiz sürdürülebilirlik stratejisini ile birlikte, kurum içi takip ettiğimiz KPI'larımız ve yurt dışı iyi uygulama örneklerini de gözden geçirerek Akbank değer yaratma modelini oluşturduk.

Mevcut ve gelişmekte olan riskleri en iyi şekilde yönetmek, ekonominin geçirdiği dönüşümün ihtiyaçlarına uygun ürün ve hizmetler sunabilmek için, iş modelimizi dünyada ve bankacılık sektöründeki küresel trendleri takip ederek güncelliyor, kısa, orta ve uzun vadeli hedeflerimizi belirlerken bu göstergeleri de dikkate alıyoruz.



Değer Yaratma Sürecimiz ve İş Modelimiz



Değer Yaratma Sürecimiz ve İş Modelimiz

İnsan Sermayesi

GİRDİ

AKBANK
OPERASYONLARI

ÇIKTI

YARATILAN/AZALTILAN DEĞER

ETKİLENEN PAYDAŞ GRUBU

SKA İLİŞKİSİ

Çeşitlilik ve Kapsayıcılık çalışmaları

> Dijital Bankacılık

Akbank Akademinin gerçekleştirdiği gelişim ve eğitim çalışmaları

> Sürdürülebilir Bankacılık

Dijital ve teknolojik altyapı, modern, yaygın şube ve ATM ağı

> Temel Bankacılık Dışında Her İhtiyaca Yanıt Veren Ürün ve Hizmetler

Engelsiz bankacılık deneyimi

Çeşitlilik gözetilerek oluşturulmuş insan kaynakları sayesinde ortaya çıkan

339 engelli çalışan

Daha çeşitli ve kapsayıcı bir kurum kültürü

%96,6 ile yüksek kurum içi tutundurma oranı

6.551 Kadın
5.918 Erkek çalışan

%34 oranında üst yönetimde çalışan kadın

Teknoloji ekiplerindeki
397 kadın çalışan

1.106 yeni istihdam

%6,67 çalışan devir oranı

Çalışanın yetkinliğinin geliştirilmesi ve Etkin

Performans değerlendirilmesine tabi tutulan
11.874 çalışan

Yenilikçi fikirler ve iş yapış şekilleri Yüksek standartlarda iş çıktıları

Kişi başı
30 saatlik eğitim

Toplam
378.809 kişi*saat eğitim

Kişi başı
1.864.000TL edilen kâr

Akbanklılara verdiğimiz değeri hissettirmek, görüş ve önerilerini kurumsal başarıya dönüştürmek amacıyla düzenli olarak çalışan bağlılığı araştırması yapıyoruz.

Gelişen ve becerileri çeşitlenen insan kaynağımızla operasyonel iyileştirmeyi sürdürüyoruz.

Çalışanlar

Müşteriler

8 İNSANA YAKIŞIR İŞ VE EKONOMİK GÜVENE
8.5 2030'a kadar gençler ve engelliler de dâhil bütün kadın ve erkeklerin tam ve üretken istihdama ve insana yakışır işlere erişimlerinin sağlanması ve eşit işe eşit ücret ilkesinin tam olarak benimsenmesi

5 TOPLUMSAL CİNSİYET EŞİTLİĞİ
5.1 Kadınlara ve kız çocuklarına yönelik her türlü ayrımcılığın her yerde sona erdirilmesi

Kesintisiz hizmet

Tamamlanılan 414 şube ile beraber toplamda dönüşümü tamamlanmış
716 şube

+600 bin POS terminali

5 bin ATM (sanal POS dahil)

Müşteri memnuniyet oranımızda
4 puanlık iyileşme

Teknolojiyi yatırımlarıyla geleceği bugüne taşıyan bankacılık anlayışımızı "Gelişmekte Olan Piyasaların En İyi Bankası" unvanıyla taçlandıran ilk Türk bankası olduk.

Çalışanlar

Müşteriler

8 İNSANA YAKIŞIR İŞ VE EKONOMİK GÜVENE
8.10. Herkesin bankacılık, sigorta ve finansal hizmetlere erişiminin teşvik edilmesi ve artırılması için yurt içi finansal kurumların kapasitelerinin güçlendirilmesi

10 EŞİTLİLİĞİNİN AZALTILMASI
10.2. 2030'a kadar yaşa, cinsiyete, engelliliğe, ırka, etnik kökene, dine, ekonomik ya da başka bir statüye bakılmaksızın herkesin güçlendirilmesi ve sosyal, ekonomik ve siyasi olarak kapsanmasının desteklenmesi

Üretilmiş Sermaye

Dezavantajlı gruplar dahil olmak üzere toplumun her kesimine hizmet sunmak

Engelliliğe Doğru Yaklaşım e-eğitimini tamamlayan
142 saha çalışanı

82 şubede engelli erişim uygulamaları

Finansal kapsayıcılık yaklaşımımızla engelli müşterilerimizin iş yaşamına ve ekonomiye katılmalarını sağlıyoruz.

Değer Yaratma Sürecimiz ve İş Modelimiz

GİRDİ

AKBANK
OPERASYONLARI

ÇIKTI

YARATILAN/AZALTILAN DEĞER

ETKİLENEN PAYDAŞ GRUBU

SKA İLİŞKİSİ

Fikri Sermaye

İnovasyon ve dijitalleşmenin kurum kültürüne entegre edilmesi için yapılan çalışmalar

>
Dijital
Bankacılık

Dijital kanallar üzerinden yapılan satışlar

5,5 milyon
dijital
bankacılık
kullanan
müşteri

83.343
adet Digital
First kredi
kârtı satışı

Akbank İnovasyon Merkezi
(Akbank LAB)

Bugüne kadar
hayata geçen **11**
adet proje

2020 yılında
bağlantı kurulan
ve değerlendirilen
243 girişim

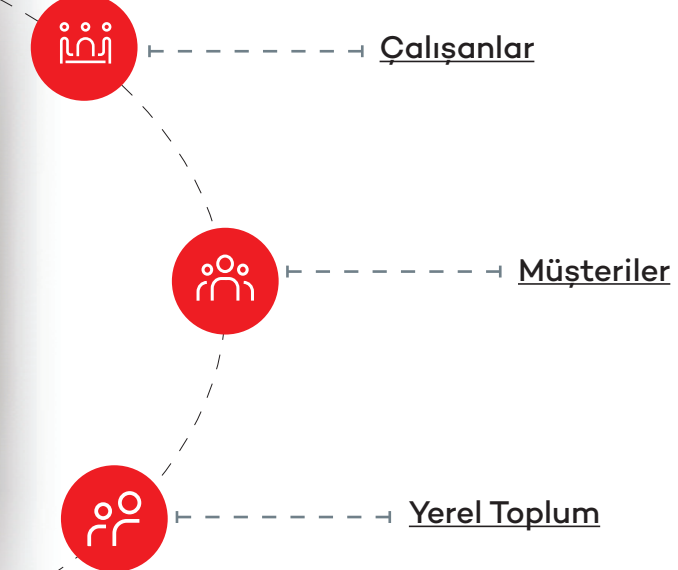
Girişimcilik ekosistemine katkı

Girişim mentörü olarak
eğitimlerini tamamlayan
ve aktif görev alan
14 Akbanklı

Aş Kendini
İnovasyon Çalışması

Değerlendirilen
38
adet proje

2020 yılında Akbank dijital kanallarımızı kullanan müşteri sayımız **5.5 milyona** ulaştı. Direkt Kredi ürünü Akbank'ın ihtiyaç kredileri içerisindeki payı **%74** olarak gerçekleşirken, şube dışı kanallarda gerçekleştirilen kredi kârtı satışlarımızın payı **%65'e** yükseldi.



9 SANAYİ, YENİLİCİLİK VE ALTYAPI
9.3 Özellikle gelişmekte olan ülkelerde küçük ölçekli sanayi işletmelerinin ve diğer işletmelerin uygun koşullu krediyi de kapsayan finansal hizmetlere erişimlerinin ve değer zincirlerine ve piyasalara entegrasyonlarının artırılması

Sosyal ve İlişkisel Sermaye

Paydaşlarla güçlü ilişkiler

>
Sürdürülebilir
Bankacılık

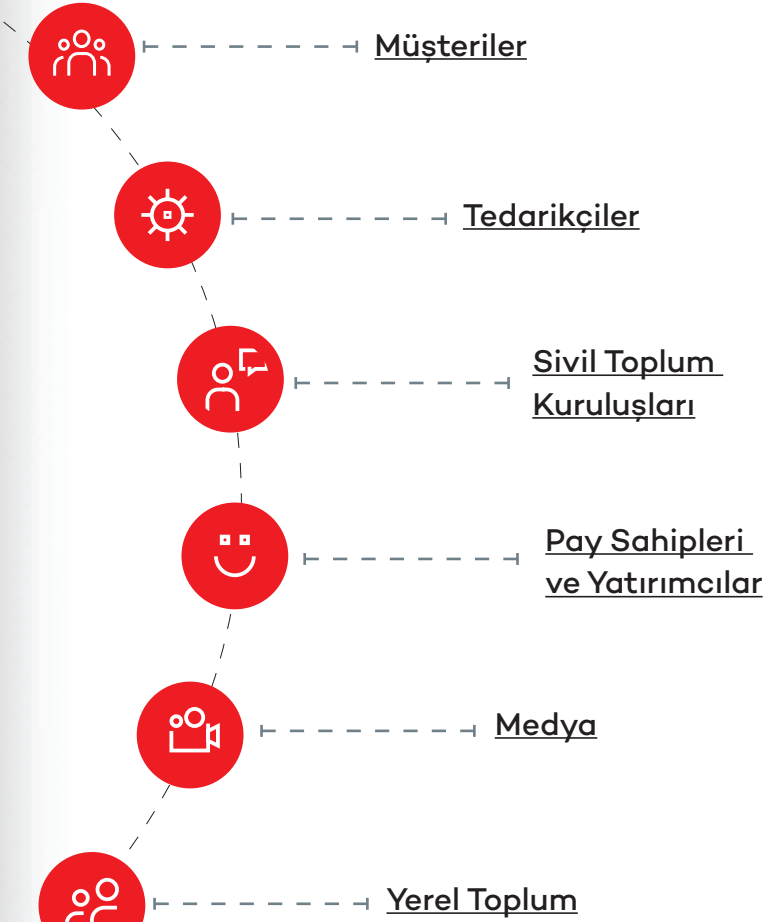
Paydaşların sorun ve beklentilerini karşılayan hızlı çözümler

259
yatırımcıyla
görüşme

Temiz Bankacılık anlayışıyla müşterilerimizin sorunlarına menfaatleri ve memnuniyetlerine odaklanan çözümler

%100
Müşterilerden gelen
taleplere geri dönüş oranı

Tüm Akbanklıların ve paydaşlarımızın içinde olduğu yenilikçi ekosistemimizde, girişimcilere sağladığımız desteklerle ülkemizin geleceğine yatırım yapmaya devam ediyoruz.



4 İKTİSADİ, KÜLTÜREL VE SOSYAL
4.3 2030'a kadar bütün kadın ve erkeklerin erişilebilir ve kaliteli teknik eğitim, mesleki eğitim ve üniversiteyi kapsayan yüksek öğretime eşit biçimde erişimlerinin sağlanması

Sosyal sorumluluk yönetimi

>
Temel
Bankacılık
Dışında
Her İhtiyaca
Yanıt Veren
Ürün ve
Hizmetler

STK ve Yerel Kuruluşlarla Çalışmalar

Yaklaşık
1000
Akbanklı Gönüllü

Akbanklı Gönüllüler

16 STK ve **6** bine
akın gençle gönüllülük
faaliyetleri

İş yapış şeklimizin temelinde güvenin yattığının bilinciyle müşterilere ve diğer tüm paydaşlarımıza açık, anlaşılır ve doğru bilgiler verir, zamanında, eksiksiz ve verilen sözler doğrultusunda hizmet sunarız. Sahip olduğumuz güçlü marka itibarı ve müşterilerimizin güveniyle sürdürülebilir büyümeye katkı sağlıyoruz.

Kültür & sanata katkı

Akbank Sanat

500.000'ün
üzerinde izleyiciye ulaşan
Akbank Caz Festivali

Akbank Caz Festivali
Akbank Kısa Film Festivali

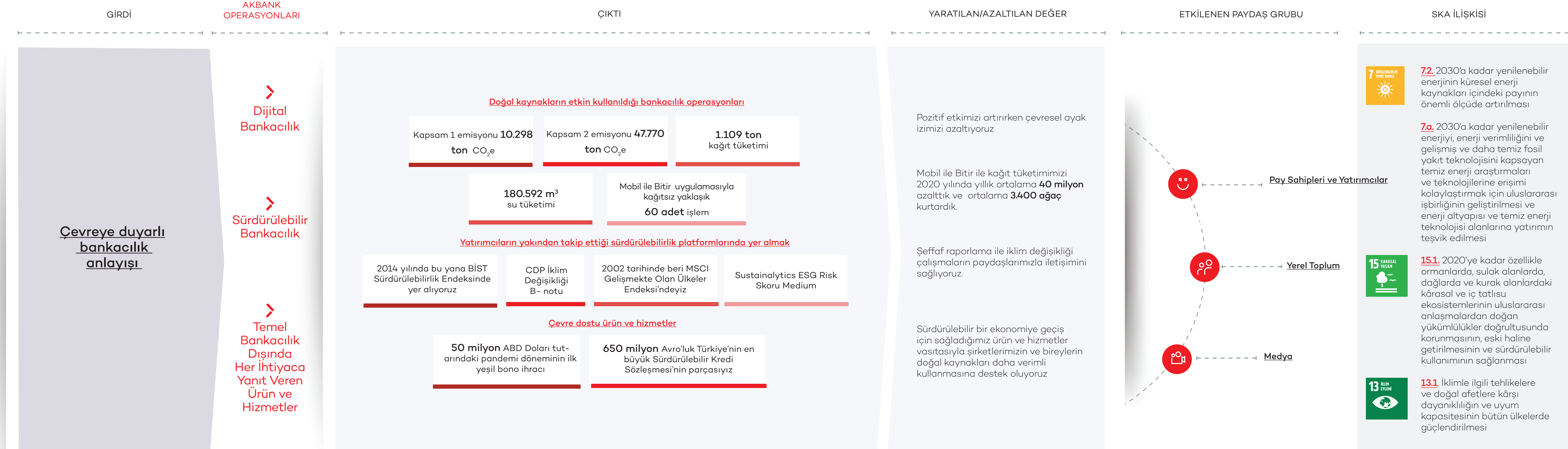
Akbank Kısa Film Festivali kapsamında 2020 yılında değerlendirilen 74 ülkeden toplam **2.217** kısa film başvurusu

Akbank Çocuk Tiyatrosu

Akbank Çocuk Tiyatrosuyla bugüne kadar (48 yılda) ulaşılan **2 milyon** çocuk

Bankamızın kültürünün önemli bir parçası olan çevresel ve toplumsal sorumluluklarımızın ışığında, toplumumuza artı değer sağlamak için çalışıyoruz.

Değer Yaratma Sürecimiz ve İş Modelimiz



Sürdürülebilir Finansman



Sürdürülebilir Finansman

Akbank olarak faaliyetlerimizin daha sürdürülebilir bir nitelik kazanması hedefliyoruz. Bu hedef doğrultusunda, çevresel ve sosyal etki-değer yaratımımızı inceliyor ve kredilendirme faaliyetlerimizde bu unsurları dikkate alıyoruz. Bu prensiplerimiz ile Türkiye ekonomisine ve paydaşlarına daha nitelikli sürdürülebilir bir gelecek kazandırmayı hedefliyoruz.

Katkı Sağlanan SKA'lar



Öncelikli Konu	İlgili Sermaye Ögesi	Riskler
Sorumlu Ürün ve Hizmetler	> Finansal Sermaye > Doğal Sermaye	1. İklim Değişikliğinin beraberinde getirdiği bir sonuç olarak sektörlerin iş yapış biçimlerinin değişmesi ve bu durumun yakın gelecekte belirsizliklere sebebiyet vermesi 2. COVID-19 salgını ile beraber meydana gelen likidite sıkışıklığının yarattığı bir sonuç olarak küresel ısınma önceliklerinin geri planda kalabilme ihtimali 3. COVID-19 salgınıyla beraber yaşanan likidite krizinin beraberinde getirdiği kredi talebi miktarının ve COVID-19 önlemleri doğrultusunda alınan sosyal izolasyon önlemleri ile azalan günlük alışveriş işlemleri dolayısıyla zorlaşan para dolaşımının yaratabileceği yüksek temerrüt riski
Etki Yatırımcılığı	> Sosyal ve İlişkisel Sermaye	

Fırsatlar	Performans Göstergeleri	Hedefler
1. İşletmelere sağlanan kapsayıcı finansman destekleri ile yeni girişimlerin desteklenerek sürdürülebilir ekonomiye geçiş sürecinin hızlanması 2. Hızla gelişen dijitalleşme süreçlerinin hızlı entegrasyonu ile kolaylaşan finansman erişimi 3. İklim Krizi ile mücadele çabaları vasıtasıyla uluslararası finans kuruluşlarıyla ilişkilerin güçlendirmesi	> Yenilenebilir enerji üretimi projelerinin enerji üretim portföyümüze oranı %84 > 650 milyon Avro değerindeki Türkiye'nin en büyük Sürdürülebilir Kredi Sözleşmesine katkımız, > Pandemi sürecinde gerçekleştirdiğimiz İlk Yeşil Bono ihracımız > Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirmesiyle analiz ettiğimiz 4 proje ✓ > Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirmesi sonucunda reddettiğimiz 26 proje ✓ > Yenilenebilir enerji projelerine 1.577 milyon ABD Doları desteğimiz > Finansman sağladığımız yenilenebilir enerji projeleriyle önlenen 5,813 milyon ton emisyon ✓ > 16,4 milyar TL sürdürülebilir finansman tutarımız*	> 2030 yılına kadar sağladığımız sürdürülebilir kredi finansman tutarımızı 200 milyar TL'ye çıkarmak, > 2030 yılına kadar sürdürülebilir yatırım fonları bakiyemizi 15 milyar TL'ye ulaştırmak, > Sürdürülebilir finansmana dayalı borçlanma işlemlerinin toplam borçlanma içindeki payını 2021 yıl sonunda %30'a çıkarmak,

* Konsolide olmayan yönetim raporlamasına göre, kullanılan nakdi ve gayrinakdi KOBİ kredileri (ÇSED ile değerlendirilen) ve yenilenebilir proje finansman kredileri ile Çevresel Sosyal Yönetişim tipi Eurobond alımları dahildir.

Ülke olarak üzerinde bulunduğumuz toprakların eşsiz güzelliği ve stratejik konumuna duyduğumuz hayranlıkla, sürdürülebilir ve gelişen Türkiye ekonomisine, nitelikli finansal hizmet sunmak amacıyla üstün bir performans sergiliyoruz. Yaptığımız her faaliyetin çevresel - sosyal etkisini analiz ediyor, toplumumuza sağlayacağı faydayı öncelikli olarak gözetiyoruz. İçinde bulunduğumuz sektörde geliştirdiğimiz yeni teknolojiler ile dijital dönüşümün lider bankası konumunda yer alıyoruz. Güçlü Türkiye'nin güçlü geleceğinin inşasında 12 bini aşkın çalışanımız ile birbirimizden aldığımız destek ve güvenle omuz omuza çalışıyoruz.

2020 yılında 478 milyar TL seviyesine yükselen konsolide varlıklarımız ile güçlenen finansal yapımızı, Türkiye ekonomisinin sürdürülebilir büyüme yolculuğunda destek oluyor, faaliyetlerimiz ile tüm paydaşlarımız için değer yaratıyoruz. Bu kapsamda, raporlama dönemi boyunca sağladığımız finansal destek 279 milyar TL'si nakdi olmak üzere toplam 331 milyar TL'ye ulaştı. Bu kredilerimizin %64,9'u kurumsal, ticari ve KOBİ kredileri, %35,1'i ise bireysel krediler ve kredi kartları olarak gerçekleşti. Yıl sonu itibarıyla, 4.857 milyon ABD Doları piyasa değeriyle, bankamızın hisse senetleri hem Borsa İstanbul hem de ABD'de OTC piyasasında işlem görüyor.

Ekonomiye olan desteğimizi daha nitelikli ve sürdürülebilir hale getirmek amacıyla, uluslararası finansal kurumlar ile iş birliklerimizi genişletiyoruz. Yenilikçi ve çeşitli uluslararası fonlama yöntemlerimiz ile Türk bankacılık sektörünün öncüsüyüz. Dünya çapında 155'ten fazla muhabir bankamız ile ekonomimize uluslararası fon kaynakları aracılığı ile finansman sağlamaya devam ediyor, uzun vadeli kaynaklarımız ile fark yaratıyoruz. Uluslararası yatırımcı ve kredi veren topluluklar arasındaki güçlü itibarımız, uluslararası borçlanma işlemlerimizde bize avantaj sağlıyor. Bu çerçevede 7,5 milyar ABD Dolarının üzerindeki yurt dışı borçlanma tutarımızın yaklaşık 5,3 milyar ABD Doları uzun vadeli, 2,2 milyar ABD Doları civarındaki tutarın da kısa vadeli yurt dışı borçlanmadan oluşması sürdürülebilir büyüme stratejimizin de gerçekliğini ve başarısını kanıtlıyor. Akbank olarak gelecek dönemde Birleşmiş Milletler Sorumlu Bankacılık Prensipleri'ni imzalayarak hem uluslararası itibarımızı güçlendirmeyi hem de sürdürülebilirlik alanındaki faaliyetlerimize uluslararası bir kimlik kazandırarak yaratacağımız değeri daha anlamlı hale getirmeyi amaçlıyoruz.

COVID-19 salgını döneminde Türk Bankacılık



2020 yılında sağladığımız finansal destek

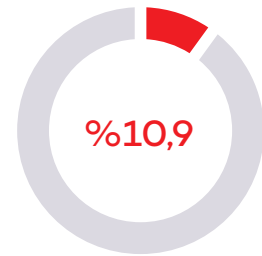
279

milyar TL'si nakdi olmak üzere toplam

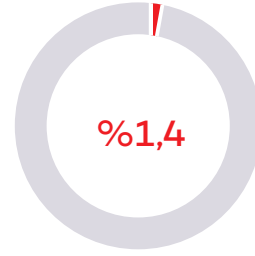
331

milyar TL'ye ulaştı.

Öz sermaye karlılığı



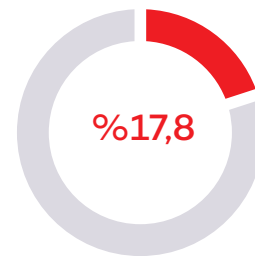
Aktif kârlılığı



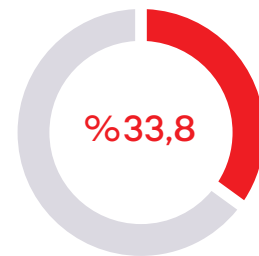
Sermaye yeterlilik rasyosu



Çekirdek sermaye oranı



Operasyonel Gider - Gelir oranı



sektörünün ilk yeşil bono ihracını yaparak sürdürülebilir fonlarımızı müşterilerimizin ihtiyaç ve beklentisine sunduk. Ekim ayında yenilediğimiz sendikasyon kredimiz ile ekonomimize yaklaşık 800 milyon ABD Doları destek sağladık. Buna ek olarak, 6 banka ile oluşturulan konsorsiyum aracılığı ile 650 milyon Avro'luk Türkiye'nin en büyük Sürdürülebilir Kredi Sözleşmesi'nin bir parçası olduk. Pandeminin olumsuz etkilerine rağmen sürdürülebilir büyümeye devam ederek sürdürülebilir borçlanma araçlarından biri olan Sürdürülebilirlikle Bağlantılı Kredi Mekanizması'yla yenilenebilir enerji yatırımlarına destek sağlamaya devam ettik. Ayrıca, COVID-19 salgınının esnaf, işletme ve şirketlerimizde olumsuz etkilere karşı finansman desteğimizi ve kaynağımızı güçlendirmek amacıyla, 22 Haziran 2020'de Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD) ile 1 yıl vadeli 75 milyon ABD Doları tutarında kaynak temini için anlaşma imzaladık. Elde ettiğimiz bu uluslararası finansman kaynağı ile şirket ve mikro segmentli Akbanklılara işletme sermaye kredisi desteği sağladık.

Financial Times'ın The Banker dergisi tarafından dünya bankalarının değerlendirildiği Bank Of The Year ödülleri kapsamında; COVID-19 salgını nedeniyle kritik zamanda müşterilerinin ihtiyaçlarını en iyi şekilde karşılama, gösterdikleri dayanıklılık ve topluma katkıları gibi kriterler üzerinden yapılan değerlendirme sonucu "Türkiye'nin En İyi Bankası" unvanına hak kazandık. Buna ek olarak, dünyanın önde gelen finans yayın gruplarından Euromoney tarafından 2020 yılında küresel bankacılık piyasaları tarafından önemli bir şekilde dikkate alınan "Gelişmekte Olan Piyasaların En İyi Bankası" unvanına layık görüldük.

Türkiye ekonomisine katkıları yadsınamaz boyutta olan KOBİ'lerimize yönelik desteğimiz sadece finansmanla sınırlı tutmuyoruz. Danışmanlık ve yönlendirme hizmetleri de sunarak KOBİ'lerimizin doğru finansman kaynağına ulaşması için gerekli olan bilgiyi temin ederek gelişimlerini teşvik ediyoruz. KOBİ'lerin bankacılık işlemlerini kolaylaştırmak ve zaman tasarrufu sağlamak amacıyla Logo muhasebe programı ile Bankamız arasında online entegrasyon sağlandı. Logo muhasebe programı kullanan müşterilerimiz Akbank İnternet'e muhasebe programlarının içerisinden Akbank Logo uygulamasından erişebiliyor. Akbank Logo uygulaması üzerinden müşterilerimiz Hesap Görüntüleme, Para Transferi, Toplu Ödeme Sistemi işlemleri, online ekstre, hesap eşleştirme ve doğrulama ve dekont görüntüleme ile işlemlerini gerçekleştirebiliyor ve bu işlemlere ait muhasebe kayıtlarını da tek tıkla tamamlayabiliyor.



Euromoney "Gelişmekte Olan Piyasaların En İyi Bankası" unvanına layık görülen ilk Türk Bankası olduk.

Euromoney tarafından verilen "Mükemmellik Ödülleri 2020" kapsamında 14'üncü defa "Türkiye'nin En İyi Bankası" ödülünü kazandık.



KOBİ'lerimize Sağladığımız Fırsatlar

 KOBİ'lerimize sağladığımız fırsatlar	➤ KOBİ'lere, IdeaSoft aracılığıyla uygun fiyatlı online ticaret platformları sunuyoruz.	➤ KOBİ'lerin bankacılık işlemlerini Logo muhasebe programı ile kolaylaştırıyor ve zaman tasarrufu sağlıyoruz.	➤ İkinci el araç satışlarında “Güvenli Ödeme Sistemi”ni hayata geçirdik.
	➤ Akbank İhracatçı Buluşmaları'nı ve tüm KOBİ müşterilerimizle olan toplantılarımızı online olarak gerçekleştirmeye devam ediyoruz.	➤ Akbank ve Vodafone ana sponsorluğu ile Türkiye Teknoloji Buluşmaları'na devam ediyoruz.	➤ Tarım sektörüne özel Damla Sulama Kredisi gibi bankacılık ürünleri ve Kuraklık Verim Sigortası gibi sigorta hizmetleri sunuyoruz.
	➤ Akbank Mobil ve Müşteri İletişim Merkezi aracılığıyla dakikalar içerisinde müşterilerimizin ihtiyaç kredi talebine cevap veriyoruz.	➤ Ülke ekonomisine sürdürülebilir katkı sağlamak için lokomotif ihracatçıları bir araya getiriyoruz.	

2021 yılı için bankamızın finansal performansındaki beklentileri şu şekildedir:

Banka'nın 2021 Beklentilerinin Özeti:

2021B

TL Kredi Büyümesi	- %20
YP Kredi Büyümesi (USD)	Yatay
Kaldıraç	>8x
Özsermaye Kârlılığı	Orta %10'lu seviye
Net Faiz Marjı (Swap düzeltilmiş)	20-30 baz puan daralma
Net Ücret ve Komisyon Artışı Yüksek	10%'lu seviye
Operasyonel Giderler Artışı Orta	10%'lu seviye
Operasyonel Giderler/Gelirler ⁽¹⁾	≤%34
Takipteki Krediler Oranı	<%6
Net Kredi Maliyeti	<200 bps

⁽¹⁾ CIR Operasyonel Gid./Gelir hesaplamasında; 1&2. Grup kredi karşılıklarıyla ilgili uzun YP pozisyonundan kaynaklanan kambiyo kârı etkisi harihtir.

Sorumlu Ürün ve Hizmetler

Akbank olarak sağlam finansallarımızdan aldığımız güçle kurulduğumuz günden bu yana Türkiye ekonomisinin kalkınması ve sürdürülebilir büyümenin sağlanması amacıyla faaliyetlerimizi sürdürüyoruz.

Sorumlu bankacılık anlayışımız doğrultusunda sürdürülebilir finansman sağladığımız projeleri Yeşil ve Sosyal Projeler olmak üzere iki farklı kategoride ele alıyor ve Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na (BM SKA) katkıda bulunuyoruz. Bu geniş borçlanma kaynağımız ile Türkiye'yi Geleceğe Taşıyan Banka olarak bu konudaki ısrarımızı sürdürüyoruz. Bu uygulamalarımızla, ulusal ve uluslararası birçok kurum tarafından örnek gösteriliyoruz. 2020 yılı içerisinde sağladığımız toplam sürdürülebilir finansman* tutarı 16,4 milyar TL oldu. 2030 yılına kadar da 200 milyar TL sürdürülebilir kredi finansmanı sağlamayı taahhüt ediyoruz.

Temiz, sürdürülebilir ve kapsayıcı ekonomiye geçiş sürecine ivme kazandırmak için sunduğumuz sürdürülebilir finansman desteklerimizin büyüklüğünü her geçen yıl artırmaya devam ederken, proje kriterlerimizin de kapsamını sürdürülebilir kalkınma amaçlarına en dokunur nitelikte artırmayı amaçlıyoruz. Enerji verimliliği, yeşil binalar, yenilenebilir enerji, temiz ulaşım gibi çok farklı yaklaşımlar ile kategorize ettiğimiz Yeşil Projeler ile ekonomimiz ve toplumumuz

için değer yaratıyoruz. Projelere vereceğimiz finansman desteklerimiz ile binaların çevreye ve iklim değişikliğine olan etkilerini minimize ederken, yenilenebilir enerji projeleri ile de ülkemizin enerji alanında dışarıya olan bağımlılığını azaltmayı amaçlıyoruz. Desteklerimiz ile elektrikli ve hibrit araçların kullanımını yaygınlaştırmayı amaçlarken, geri dönüşüm projeleri için proje sahiplerinin üstlenmeleri gereken yüksek maliyetleri de kolayca aşarak döngüsel ekonomiye geçiş sürecine hız kazandırmak istiyoruz. Projeler ile çok geniş çapta istihdam yaratırken, finansal karlılığımızı ve değer yaratımımızı eş zamanlı olarak en üst noktaya çıkartmayı hedefliyoruz. Ülkemizin sosyal politikalarının gelişimine ve kapsayıcılığına destek olmak, eşit yaşam standartlarını artırmak amacıyla desteklerimizi özelleştirmeyi ve erişimleri kolaylaştırmayı taahhüt ediyoruz.

* Konsolide olmayan yönetim raporlamasına göre, kullanılan nakdi ve gayrinakdi KOBİ kredileri (ÇSED ile değerlendirilen) ve yenilenebilir proje finansman kredileri ile Çevresel Sosyal Yönetişim tipi Eurobond alımları dahildir.

Yeşil ve Sosyal Projeler kapsamındaki proje kriterlerini ve türlerini  **Ekler** bölümümüzden inceleyebilirsiniz.

Çevre ve Sosyal Kredi Politikalarımız

“Türkiye’yi Geleceğe Taşıyan Öncü Banka” olma hedefimiz doğrultusunda; bankacılık sektörünün daha sürdürülebilir bir gelecek yaratma hedefinde oynadığı kritik rolün bilinciyle risk ve fırsatları Çevresel, Sosyal Kredi Politikamız çerçevesinde yönetiyoruz.”

Değişen ve gelişen ihtiyaçlar doğrultusunda gözden geçirilen politikamız güncel şartlara uygun bir şekilde Yönetim Kurulumuzun onayı ile her yıl revize ediliyor. Politikamıza uygun şekilde sağladığımız finansmanların onayları Yönetim Kurulumuz bünyesindeki Kredi Komitesi veya Yönetim Kurulumuzca yetkilendirilmiş tahsis makamı tarafından veriliyor. Bu çerçevede; 2017 yılında 50 milyon ABD doları olan yatırım tutarı olan değerlendirme sınırını 10 milyon ABD Doları seviyesine indirerek yapmış olduğumuz değerlendirmenin kapsayıcılığını artırdık. Önümüzdeki süreçte daha çok projenin çevresel ve sosyal etkilerini değerlendirmeye almaya amaçlıyoruz. Ayrıca yeni yatırım kredilerimizin Çevresel, Sosyal Etki Değerlendirme sınırını 50 milyon ABD Dolarından 10 milyon ABD Dolarına düşürerek, bu alandaki çalışmalarımızın kapsamını önümüzdeki dönemde genişletmeyi hedefliyoruz.

2020 yılında belirlediğimiz stratejik odak alanlarımızla operasyonlarımız boyunca tüm paydaşlarımız için kısa, orta ve uzun vadede değer yaratmayı hedefliyoruz. Finans sektörüne yönelik çevre ve sosyal yönetim sistemi alanında örnek bir uygulama olan Akbank Çevre ve Sosyal Yönetim Sistemi (Environmental & Social Management System-ESMS), Uluslararası Finans Kuruluğu (IFC) ile 2016’da imzalanan kredi sözleşmesi kapsamında, IFC’nin çevresel ve sosyal performans standartları esas alınarak hayata geçirildi. Bu doğrultuda, sürdürülebilir finansman faaliyetlerimizin etkili ve nitelikli değerlendirmeye alınabilmesi için bankamız bünyesinde Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme (ÇSED) ekibimiz, şubelerimiz, Kurumsal, Ticari, Perakende, Yatırım Bankacılığı ve Kredi Tahsis İş Birimlerimiz birbirleri ile koordinasyon içinde çalışıyor. Ekibimizin temel sorumluluk alanlarını, finansmanı yapılacak proje ve yatırım faaliyetlerinin inşaat aşamasından itibaren çevresel ve sosyal

etkilerini değerlendirmek ve bu etkileri yönetmek oluşturuyor. Hızla değişen sürdürülebilirlik gündemini yakından takip ederek ulusal ve uluslararası trendleri ve politikalara güncel olarak bağlı kalmalarına önem veriyoruz. Öncelikli hedeflerimiz arasında finanse edilen projelerin çevresel ve sosyal risklerini verimli bir şekilde ölçmek ve izleyebilmek için çalışanlarımıza ihtiyaç duydukları yetkinlikleri kazandırmaya gayret ediyoruz. 2020 yılında ÇSED Ekibimiz mesleki yetkinliğini pekiştirmek adına 36 saatlik UNEP FI ESRA Online Course eğitimine katıldı.

Uyguladığımız Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Sistemi’nde referans aldığımız belli kriterler ile yapılan değerlendirmelerimiz sonucunda finansman talebinde bulunan yeni yatırım projelerini veya kredi taleplerini yüksek, orta ve düşük riskli olmak üzere üç başlık altında kategorize ediyoruz. Ayrıca çevre ve sosyal riskleri yüksek olarak bilinen sektörleri konu edinen proje ve kredi taleplerinde ek değerlendirme ölçütlerimizi de devreye alıyoruz. Sektörden bağımsız olarak finanse ettiğimiz tüm proje finansmanı ve kredilerde;

- Açılmış bir çevresel ve sosyal konularla alakalı bir dava varsa,
- Yerel halk tarafından haklı nedenler dayalı itiraz varsa,
- Hassas ve korunan alanlara ve habitata yakın ve olumsuz etki bırakma ihtimaline sahipse,
- Büyük ölçekte yeniden yerleşim ve kamulaştırma yapılmışsa proje/kredi riskli olarak değerlendiriliyor.

Bunlara ek olarak finansman talebinde bulunan firmanın daha önceden gerçekleştirmiş olduğu faaliyetlerden kaynaklanan riskler ve bu risklerin yönetilme biçimi de bu değerlendirmede kriter olarak ele alıyoruz. Yüksek ve orta riskli olarak değerlendirdiğimiz projeler için

proje sahipleri tarafından Çevre ve Sosyal Durum Değerlendirme Raporu ve Aksiyon Planı talep ediyor ve bu planı proje sahibi ile yapılacak olan sözleşmeye de ekliyoruz.

Yüksek ve orta riskli projelerde çevresel ve sosyal risklerin yönetimi için önerilen eylemlerde; paydaş katılımı ve şikayet mekanizması süreçleri, firmanın veya proje sahibinin İş Sağlığı ve Güvenliği ile ilgili mevzuata uyumu, projenin RAMSAR Sözleşmesi’nde belirlenmiş sulak alanlara yakınlığı, arazi edinimi veya yeniden yerleşim içeren projelerde “Yeniden Yerleşim Eylem Planı” çerçevesinde, projelerde ağaç kesiminin minimum düzeye indirilerek projeye konu olan bölgenin doğal dengesinin en iyi düzeyde korunması, karbon emisyonu bakımından yüksek riskli projelerin operasyon sürecinde yaratacağı karbon emisyonunun miktarı ve oluşacak karbon maliyeti, biyoçeşitlilik üzerine etkilerin değerlendirilme süreçleri, proje sahibinin mevcut ve geliştirme olduğu Çevre ve Sosyal Yönetim Sisteminin varlığı gibi birçok kriter ile de bu projelerin sahip olduğu riskleri minimize etmeye ve değerlendirmeye özen gösteriyoruz.

2019 yılında altyapımıza kazandırmış olduğumuz sistemsel kontroller ile “Kredilendirilmeyecek Faaliyetler Listesi” kapsamında, tutar sınırı fark etmeksizin kullandığımız her ticari kredinin değerlendirmesini yapıyoruz. 2020 yılında, bu çalışmalar sonucunda 244 adet kredibaşvurusunun 26 adetini kredilendirilmeyecek faaliyetler listesinde yer aldığını tespit ederek taleplerini reddettik. 2020 yılında toplam dört adet proje Çevresel, Sosyal Etki Değerlendirme kapsamına alınmış olup, bir projeyi yüksek, iki projeyi orta ve bir projeyi düşük riskli olarak belirledik. Pandemi önlemleri nedeni ile ÇSED ekibimiz proje saha ziyaretlerini çevrimiçi toplantılar ile gerçekleştirdi. Ekibimiz bu yıl bu kapsamda 1 tanesi saha ziyareti, 12 tanesi çevrimiçi olmak üzere toplamda 13 toplantı düzenledi. Pandemi sebebiyle 2020 yılında daha önceki raporlama dönemlerimize göre azalan saha ziyaretlerimiz ile projeye ev sahipliği yapan yerel halk ile birebir görüşmeler de gerçekleştiriyoruz. Proje hakkında varsa şikayetleri, talepleri ve kendilerine olan etkileri hakkında fikir alışverişleri ile faaliyetlerimizin yerel halka olan değer yaratımını da koruyoruz.

2017 yılından beri Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi’miz (ÇSYS) kapsamında, finansman talebinde bulunan her KOBİ’mizi değerlendirmeye alıyoruz. Bu uygulama ile güçlü bir rekabet avantajı kazanarak, bankacılık sektöründeki rakiplerimize karşın fark yaratıyor ve örnek teşkil ediyoruz. Türk bankacılık sisteminde referans olarak gösterilen bir uygulama

Yenilenebilir enerji üretimi projelerinin enerji üretim portföyümüze oranı



2030 yılına kadar
kredi finansman tutarımızı
200
milyar TL’ye
çıkarmayı hedefliyoruz.

olan ÇSYS KOBİ portföyünde de;

- Çevresel ve sosyal değerlendirme ve yönetim, iş gücü ve çalışma koşulları, kirliliğin önlenmesi ve azaltılması,
- Toplum sağlığı, güvenliği ve emniyeti,
- Biyolojik çeşitliliğin korunması,
- Sürdürülebilir doğal kaynak yönetimi ve kültürel mirasın korunması gibi konuları kapsıyor.

Ayrıca KOBİ müşterilerimiz için sağladığımız kredi faaliyetlerimizi ve süreçlerimizi; kredi teklif altyapımıza kazandırmış olduğumuz Karar Verme Matrisi ve Çevresel & Sosyal Risk Skoru sistemimiz ile kolay takip edebilir ve değerlendirebilir hale geldik. Riskli olarak değerlendirdiğimiz her Akbanklı KOBİ'miz ile de birlikte aksiyon planı oluşturuyor, riskleri minimize etmeye önem veriyoruz. Bu risklerin gerçekleşmesini engellemek için müşterilerimizi bilinçlendirmeyi ve gerekli önlemleri almalarını teşvik ederek çevresel ya da sosyal açıdan herhangi bir olumsuz etki yaratmasının önüne geçilmesini sağlamayı hedefliyoruz.

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

- KOBİ müşterilerimizin çevresel risklerini ölçmek için çalışanlarımıza gerekli yetkinlikleri kazandırmak,
- Kredi süreçlerimizde çevresel ve sosyal risklerin ölçülmesine olanak sağlayan altyapıyı kurmak,
- Riskleri ölçümleyerek takip etmemize olanak veren bir raporlama gerçekleştirmek.

Yenilenebilir enerji üretimi projelerinin enerji üretim portföyümüze oranı

%84

Jeotermal, rüzgar, güneş, biyokütle gibi çevre dostu enerji üretim kaynaklarını konu edinen projeler, proje finansmanımızda en öncelikli projeler arasında bulunuyor. Bu önceliklere sahip olmamızın temel nedeni, ülkemizin ekonomik sürdürülebilirliğine karşı olan hassasiyetimizdir. Yenilenebilir enerji kaynaklarından enerji üreten tesislerin finansmanını sağlayarak ülkemizin dışa bağımlılığını azaltılmasına katkıda bulunuyoruz. Bu kapsamda kamuoyu ve devlet desteği alan güneş enerjisi ve jeotermal enerji projeleri için özgün finansman çözümleri geliştirmeyi sürdürdük. Bu alandaki artan yatırımlara paralel olarak önümüzdeki

dönemde de vade ve maliyet açısından avantajlı fonlama seçenekleri geliştirmeyi hedefliyoruz.

Son dört yılda olduğu gibi, 2020'de de inşaat aşamasındaki projelere ayırdığımız finansmanın %100'ünü yenilenebilir enerji projeleri için sağlamaya devam ederken, kredi desteği sağladığımız yenilenebilir enerji projelerinin enerji portföyümüz içerisinde payını %76 olarak gerçekleştirdi. Ek olarak yenilenebilir enerji projelerinin toplam enerji üretim kredisi portföyümüze oranı %84 gibi yüksek bir orana ulaştı. Yıl sonunda enerji portföyümüzün 2.697 MW'ını HES, 955 MW'ı RES, 320 MW'ını JES, 181'ini GES ve 9 MW'ını biyokütle projeleri oluşturdu. 2020 yıl sonu itibarıyla destek verdiğimiz yenilenebilir enerji proje sayısı 175 oldu.

Finansman sağlanan yenilenebilir enerji projeleriyle önlenen
5,813
milyon ton
emisyon

Proje	Toplam Kurulu Güç (MW)
HES	2.697
RES	955
JES	320
GES	181
Biyokütle	9
Toplam	4.162

Proje Finansman – Yenilenebilir Enerji Alt Kırılım

SEKTÖR	PORTFÖY	TUTAR (milyon, ABD Doları)
Verimlilik	Enerji Verimliliği	10,9
Dağıtım	Gaz Dağıtım	49,6
Depolama	Gaz Depolama	131,5
Enerji Üretim – Yenilenebilir	BES	8,6
	GES	128,7
	HES – Barajlı	456,6
	HES – Nehir Tipi	222,2
	JES	185,9
	RES	574,4
Enerji Üretim – Diğer	Termik – Doğalgaz	84,1
	Termik – Kömür	211,4

Ülke ekonomimize sürdürülebilir bir nitelik kazandırmak amacıyla kapsamını artırdığımız Çevre Sosyal Yönetişim kapsamındaki proje finansman desteklerimizi uluslararası bankacılık ağıımız ile daha da güçlendiriyoruz. Bu noktada Uluslararası Finans Kurumu (IFC), Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD), Avrupa Yatırım Bankası (EIB), OPIC gibi birçok uluslararası finans kuruluşu ile beraber çalışıyoruz.

2020 yıl sonu itibarıyla kredi bakiyeleri, (milyon, ABD Doları)

Kurum	Tutar	Pay
IFC	322	32%
EIB	295	29%
EBRD	275	27%
OPIC	122	12%
Toplam	1,014	100%

Yenilenebilir enerji projelerine sağladığımız destekleri sürdürülebilir kılmak için Ekim 2014 tarihinde ABD'nin resmi kalkınma kurumu OPIC ile 175 milyon ABD Doları tutarında 15 yıl vadeli kredi anlaşması yaptık. Yatırımcılar ve proje sahipleri için cazip imkanlar sunan bu kredi paketi ile, minimum %20 seviyesinde enerji tasarrufu sağlayan enerji verimliliği yatırımları ile makine ekipman tedariklerinin yanı sıra yenilenebilir enerji yatırımlarını da finanse ettik. Ayrıca OPIC ile imzaladığımız kredi anlaşmasının yanı sıra, Ekim 2015 ve Haziran 2016 tarihlerinde EBRD ile toplamda 220 milyon ABD Doları tutarında 12 yıl vadeli kredi anlaşması imzaladık. Bu kredi paketiyle, 2015-2017 yıllarında yaklaşık 208 milyon ABD Doları toplam tutarlı yenilenebilir enerji yatırımlarını finanse ederek, kalan tutarın kullanımına 2020 yılında devam ettik.

2020 yılı başlarında salgının olumsuz etkileri yoğun bir şekilde hissedilirken sürdürülebilirlik yaklaşımımız için önemli bir adım atarak, 4 yıl 110 gün vadeyle 50 milyon ABD Doları tutarındaki Yeşil Bono (Green Bond) ihracını gerçekleştirdik. Böylece pandemi süreci sonrasında, Türkiye'nin ilk Yeşil Bono ihracına imza atan Banka olduk. Uluslararası Sermaye Piyasaları Kurulu (ICMA) – Yeşil ve Sosyal Bono Prensipleri ile uyumlu ihracımızla sağladığımız finansmanı, iklim değişikliği ile mücadelenin en önemli bileşenlerinden biri olan yenilenebilir enerji projelerine destek vermek için kullanılmayı taahhüt ettik. Yeşil Bono ihracıyla oluşturduğumuz başka bir değer ise; bu finansman

sayesinde düşük karbon ekonomisine geçiş sürecinde ülkemize finansman kaynağı yaratacak olmamızdır. Bankamızın ilk Yeşil Bono ihracı, MTN Awards 2020'de "Sosyal Yönden Sorumlu Yatırım: Yeşil, Sosyal, Sürdürülebilir" kategorisinde "Yılın İşlemi" ödülüne layık görüldü. Ayrıca, bankamızın Sürdürülebilir Finans Çerçevesi'nin; global standartlar olarak kabul gören Uluslararası Sermaye Piyasaları Kurulu (ICMA) Yeşil, Sosyal, Sürdürülebilir Bono Prensipleri, Kredi Piyasaları Birliği (LMA) Yeşil Kredi prensipleri ile uyumu alanında lider kuruluşlardan biri olan Sustainalytics (Morningstar şirketi) tarafından hazırlanan raporla da teyit edildi. Sürdürülebilir fonlama payı 2020 yılında yaklaşık %10 olarak gerçekleşti. Sürdürülebilir finansmana dayalı borçlanma işlemlerinin toplam borçlanma içindeki payını 2021 yıl sonunda %30'a çıkarmayı hedefliyoruz.

➤ **İlk Yeşil Bono ihracımız, MTN Awards 2020'de "Sosyal Yönden Sorumlu Yatırım: Yeşil, Sosyal, Sürdürülebilir" kategorisinde "Yılın İşlemi" ödülüne layık görüldü.**

Son 3 yılda (2018-2020), [Sürdürülebilir Finansman Çerçevesi](#) kapsamında sağladığımız finansmanın 2020 yıl sonu itibarıyla kalan tutarı yaklaşık 2,3 milyar ABD Doları oldu. Bu toplamın %43'ü yeşil, %57'si ise sosyal kategorisindeki projelerimizden oluşuyor. Kapsamı sosyal olan projelerin içerisinde KOBİ'lerimize finansman destekleri, bölgesel kalkınma ve istihdam - gelişim çalışmaları yer alırken, yenilenebilir enerji, temiz ulaşım, doğal kaynakların sürdürülebilir yönetimi gibi çalışmaları ise yeşil projeler kategorisinde değerlendiriyoruz. Kapsayıcılığını ve çeşitliliğini her geçen yıl hızla artırdığımız finansman desteklerimizi, bu güzel toprakların hak ettiği sürdürülebilir geleceğe ulaştırmak için kullanmaya devam edeceğiz.

Etki Yatırımcılığı

Kurulduğumuz günden bu yana geçen 73 yılda toplumun ve ekonominin gelişimine öncülük ederken tüm paydaşlarımız için değer yaratmak amacıyla çalışmaya devam edeceğiz.

Bu kapsamda atacağımız adımları somutlaştırmak için 2030 yılına kadar sürdürülebilir yatırım fonu bakiyesini 15 milyar TL AuM'e ulaşmayı taahhüt ederek, mevduat bankaları arasında bu konuda uzun vadeli hedef belirleyen ilk Türk bankasıyız. Yıl içinde gerçekleştirdiğimiz sendikasyon kredileri, Eurobond ihraçları, Akbank'ın ilk yeşil tahvil ihracı, salgın süresinde KOBİ'lerimize salgının yarattığı olumsuz etkilere karşı işletme sermayesi desteği sağlamaya yönelik ve diğer karşılıklı kredilerimiz ile toplam 2,7 milyar ABD Doları büyüklüğünde kaynak sağladık. 2021 yılı ve sonraki dönemlerde sürdürülebilir yatırım fonlarımızın bağımsız kuruluşlarca sürdürülebilirlik değerlendirme çalışmalarının yapılmasını hedefliyoruz.

2030 yılına kadar sürdürülebilir yatırım fonları bakiyemizi

15

milyar TL'ye çıkarmayı taahhüt ediyoruz.

➤ Geleceğin Yatırımları

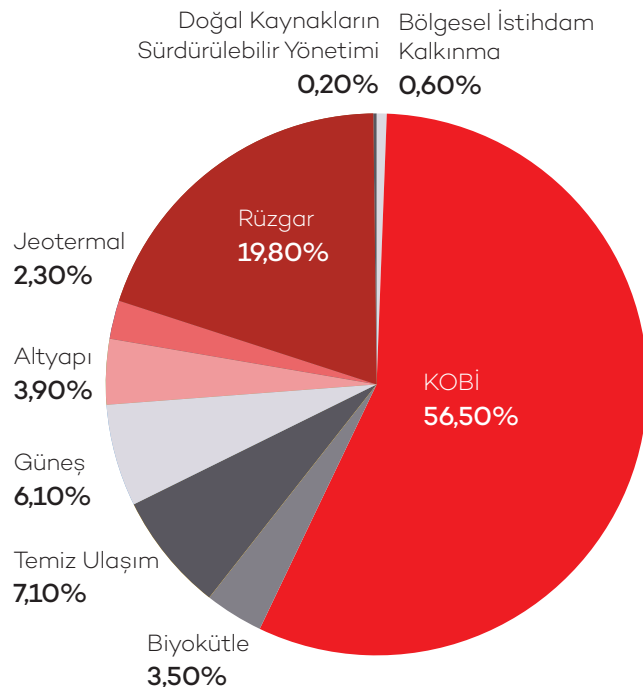
2021 yılının başında, dünyamızın, ülkemizin ve ekonomimizin geleceğine yatırım yapılmasına imkân verecek; Alternatif Enerji, Sağlık ve Yerli & Yabancı Yüksek Teknoloji temalarından oluşan Ak Portföy Yatırım Fonlarını, "Geleceğin Yatırımları" çatısı altında tasarruf sahiplerine sunduk.

Türkiye'nin alternatif enerji dönüşümüne yatırım yapan ilk fonu olan Ak Portföy Alternatif Enerji Fonu; güneş, rüzgâr, hidrojen ve pil teknolojileri gibi alternatif enerji kaynaklarının üretilmesinde veya depolanmasında ve yenilenebilir enerji, alternatif yakıtlar, enerji verimliliği gibi teknolojilerin geliştirilmesinde önemli rol oynayan 20 farklı şirkete yatırım yapma fırsatı sunuyor.

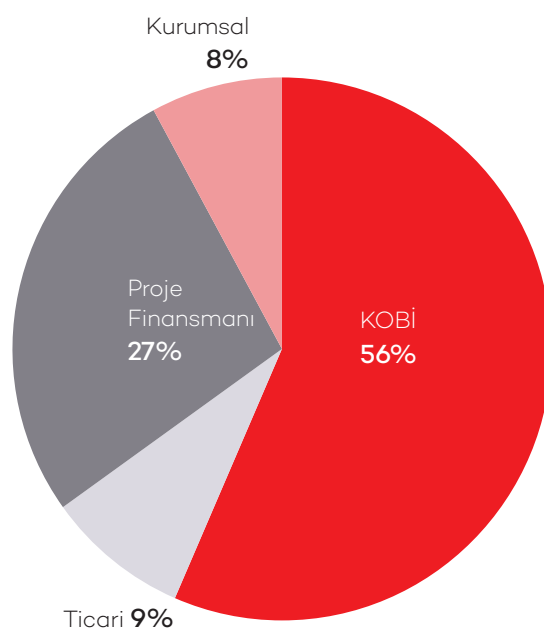
Sağlık temasına yatırım yapan ilk fon olma özelliğini taşıyan Ak Portföy Sağlık Sektörü Fonu ise; ilaç, aşı, biyoteknoloji, genetik, ileri sağlık teknolojisi alanlarında seçili 20 global şirkete eşit ağırlıklı yatırım yapmayı sağlıyor.

Geleceğin Yatırım Fonları hakkında detaylı bilgiye, [Ak Portföy](#) ve [websitemizden](#) erişebilirsiniz.

Proje Kapsamına Göre Proje Dağılımı



Müşteri Segmentine Göre Proje Dağılımı



İnsan ve Toplum



İnsan ve Toplum

İşimizin geleceği için çalışanlarımıza özel programlar geliştirirken bir yandan da gençlerimizin nitelikli eğitime erişimini teşvik etmek için çalışmalarımızı sürdürüyoruz. Bu bağlamda, ekonomik büyümeyi desteklemenin yanı sıra çalışanlarımızın memnuniyeti ve bağlılığını, toplumumuzun eğitim ve kültür seviyesinin yükseltilmesini önceliklerimiz arasında görüyoruz. Çeşitlilik ve kapsayıcılık yaklaşımımızı yaptığımız her işte gözeterek eğitim, girişimcilik ve kültür-sanat alanlarında önemli projelere imza atıyoruz. Akbanklı Gönüllülerin liderliğinde ise toplumsal sorunlar için çözüm üretilmesine destek oluyor, ülkemizin geleceğine yönelik projeler geliştiriyoruz.

Öncelikli Konu	İlgili Sermaye Ögesi	Riskler
İşin Geleceği		
Çeşitlilik ve Kapsayıcılık	- İnsan Sermayesi - Sosyal & İlişkisel Sermaye	- İstihdam faaliyetlerinin hızla artan genç nüfusun yarattığı emek arzı karşısında yetersiz kalması sonucu artan işsizlik oranı, - Bilgi kaynaklarının çeşidinin artması ile doğru ve güvenilir bilgiye ulaşımın zorlaşması,
Gönüllülük	Fikri Sermaye	Hızla artan kırsaldan kente göç ile kalabalıklaşan mega şehirler,
Toplumsal Yatırımlar	Üretilmiş Sermaye	Pandemi dolayısıyla erişimi zorlaşan kültür-sanat faaliyetleri,



Fırsatlar	Performans Göstergeleri	Hedefler
- Cinsiyet, engellilik, ırk, din, dil gibi çeşitliliklerinin arttığı kadrolarla zenginleştirilecek ve kalitesi artırılacak bankacılık hizmetleri, - Çalışanların yanı sıra gençlerin de nitelikli eğitim hizmetlerine ulaşımının desteklenmesi ile altyapısı güçlü insan kaynağı edinimi, - Gönüllülük faaliyetlerinin yaygınlaştırılarak toplumsal farkındalık yaratılması, - Dijital platformların kullanılarak kültür-sanat faaliyetlerinin daha ucuz ve daha kapsayıcı bir niteliğe sahip olması,	12.459 Akbanklı çalışanımıza sağladığımız 1.041 adet sanal sınıf ile ortalama 30 saat eğitim, - Akbanklı çalışanlarımız tarafından tamamlanan etik ilkeler (4.357 saat), rüşvet ve yolsuzluk (5.931 saat) ile sürdürülebilirlik ve çevre (966 saat) eğitimleri, %53 oranında kadın çalışan oranı, %37,2 oranında üst yönetimde çalışan kadın yönetici oranımız, %66,67✓ oranında iş gücü devir hızımız, - İmzacısı olduğumuz Kadının Güçlenmesi Prensipleri, - Bloomberg Cinsiyet Eşitliği Endeksine katılımımız - The Valuable 500 üyesi ilk Türk Bankası, %92 oranında gerçekleşen yerel tedarikçi ile iş birliğimiz, - Performans değerlendirmesine tabi tuttuğumuz 11.874 Akbanklı çalışanımız - Akbank Gençlik Akademisi özelinde ulaştığımız yaklaşık 7.000 genç - Bilgisayar ve internet ihtiyaçları karşılanmış 108 öğrenci, - Akbank Kısa Film Festivalimiz kapsamında 2020 yılında değerlendirdiğimiz 74 ülkeden toplam 2.217 kısa film başvurusu - Akbank Çocuk Tiyatrosuyla bugüne kadar ulaştığımız 2 milyon çocuk 2020 yılında yürüttüğümüz projelerle ulaştığımız 12 binin üzerinde genç - Akbank Caz Festivalimizle ulaştığımız 500.000'in üzerinde izleyici	- Çalışanlarımıza yapılan yatırımların etkinliğini artırmak - Toplumsal yatırımların sosyal getirisini artırmak - Toplumsal yatırımlarda Akbank gönüllülüğün etkinliğini artırmak - Toplam kadın çalışan oranımızı %50'nin üzerinde tutmak

Kurulduğumuz günden bu yana “Türkiye’yi Geleceğe TaşıyanBanka”olaraksayırsızfaaliyetgerçekleştiriyoruz. Daha sürdürülebilir bir ekonominin nitelikli insan gücüne bağlı olduğunu biliyor, çalışanlarımızı geleceğin iş yaşamına hazırlamayı ve bu paralelde gerekli yetkinliklerin şimdiden kazandırılmasını öncelikli amaç ve sorumluluklarımız arasında görüyoruz. Sadece Akbanklıların değil kırılğan gruplar (gençler, kadınlar, engelliler ve uzun süredir iş yaşamından uzak kalmış kişiler) başta olmak üzere toplum genelinde istihdama katılımın ve eğitim ve gelişim programlarına erişimin artırılabilmesi için gelişim programları tasarlıyoruz. Eğitim ve gelişimin yanı sıra kültür ve sanat alanındaki inisiyatiflerimiz ile toplumun kültürel gelişimine katkı sağlamaya da çalışıyor, her yıl yenileri eklenen proje ve faaliyetlerimiz ile bu alandaki katkılarımızı pekiştiriyoruz

COVID-19 salgınının günlük hayatımızı ve alışkanlıklarımızı değiştirdiği bu dönemde biz de çalışmalarımızı bu değişimlere adapte ettik. Bu dönemde çalışanlarımızın ve müşterilerimizin sağlığını ön planda tutan ve ekosistemimizi korumayı amaçlayan birçok uygulamayı hayata geçirdik.

Hijyene yönelik birçok koruyucu tedbirin yanı sıra uzaktan çalışmaya geçiş ile çalışanlarımızın sağlık risklerini minimize etmek adına önemli bir adım attık. Ülkemizde ilk vakanın çıkması ile Genel Müdürlük ekiplerinin tamamına yakını uzaktan çalışmaya geçerken, şubelerimizde yarı yarıya dönüşümlü olarak uzaktan çalışmaya geçildi. Ayrıca, iş-özel yaşam dengesinin korunabilmesi için uzaktan çalışma prensiplerinin belirlenmesi, çalışanlarımızın fiziksel ve duygusal iyi olma halini desteklemek için farklı etkinlikler gerçekleştirilmesi, Genel Müdür düzeyinde açık, şeffaf ve sürekli interaktif iletişim kurulması, çalışanların sürekli geribildirimlerinin alınması gibi birçok uygulama ile çalışanlarımızın yanında olduk ve morallerini yüksek tuttuk. Pandeminin ilk döneminde daha da yoğunlaşan farklı webex etkinlikleri ile Genel Müdürlüğümüz Akbanklılar ile biraraya geldi, ayrıca tüm Akbanklıların katılımı ile banka gündeminin ve stratejilerinin paylaşıldığı ve her üç ayda bir yapılan canlı yayınlar devam etti.

Buanlayışve kültürünenönemlibileşeni çalışanlarımız. Türk bankacılık sektöründe en üstün nitelikli insanlar ile çalışmak ve çalışanlarımızı geleceğe hazırlamak için yatırım yaparak tüm paydaşlarımıza değer yaratma vizyonumuz doğrultusunda İnsan ve Kültür ekibimizle birlikte her geçen gün yeni uygulamaları hayata geçiriyoruz.

Nitelikli İnsanlarımız

Alanında uzman ve yetkin kadromuz sayesinde etkin rekabet gücümüz ile bankacılık sektöründe fark yaratmayı sürdürüyoruz. Sahip olduğumuz İnsan ve Kültür yönetimimiz ile;

- İşinde en yetkin ve en iyi adaylar ile birlikte çalışmayı,
- Farklı seslerden beslenen, katılımcı, yenilikçi, insana değer veren ve sürekli öğrenmeyi teşvik eden kurum kültürümüzü sürekli zenginleştirmeyi ve bu sayede müşterilerimize, iş ortaklarımıza ve topluma değer katmayı,
- Çalışanlarımızı geleceğin iş yaşamına ve yetkinliklerine bugünden hazırlamak için insana yatırım yapmayı ve sürekli gelişimi sağlamayı,
- Şeffaf, adil ve fırsat eşitliğini öne çıkaran performans yönetimimizle üstün ve sürdürülebilir performansı teşvik etmeyi ve ödüllendirmeyi,
- İnisiyatif almayı ve birlikte uyumlu çalışmayı teşvik eden bir takım çalışması yaratmayı,
- Çalışanlarımızın mutluluğunu ve bağlılığını artırarak uzun soluklu iş ilişkileri kurmayı

amaçlıyoruz. Bu amaçlarımız insan ve kültür alanındaki strateji, politika ve prensiplerimizin belirlenmesinde ve paydaşlarımıza değer yaratmamızda bize yol gösteriyor.

Sürekli öğrenmeye ve gelişime açık, yenilikçi ve değerlerimizle uyumlu tüm kişiler, din, dil, ırk, cinsiyet, yaş gibi ayrımlar yapılmaksızın fırsat eşitliği yaklaşımımız ve bu paralelde tasarlanan ile alım süreçlerimiz çerçevesinde Akbanklılar arasına katılabilirler. Bu kapsamda, çalışanlarımızın %96’sı üniversite mezunlarından oluşuyor. Bankacılık sektörü deneyim ortalaması yaklaşık 11,8 yıl olan çalışanlarımızın, Akbank’taki ortalama deneyimi 10,8 yıl.

Toplumsal cinsiyet eşitliği çeşitlilik ve kapsayıcılık politikamız çerçevesinde önem ve öncelik verdiğimiz bir unsur olarak öne çıkıyor. Toplam kadro içerisinde kadın çalışanlarımızın oranının yanı sıra yönetim seviyesinde, gelir yaratan görevlerde ve STEM görevlerinde kadın çalışan oranları da takip ettiğimiz ve geliştirmek için aksiyonlar planladığımız göstergeler arasında yer alıyor. 2020 yılında toplam kadın çalışanımız 6.551 iken toplam erkek çalışanımız ise 5.918 oldu.

Çeşitlilik ve kapsayıcılık politikamız çerçevesinde takip ettiğimiz diğer bir konu da “yaş” ortalamamızdır.

Deneyim gerektiren yönetim görevlerinde (üst yönetim ve orta yönetim) 30-50 yaş grubu çalışanlarımız ağırlıklı iken, “yönetici yardımcısı” ve “denetçi” fonksiyonlarında 30 yaş altı çalışanlarımızın da ön plana çıkıyor. Genele bakıldığında çalışanlarımızın yaş ortalaması 2020 yıl sonu itibarıyla 37,5’dir.

Staj uygulamamız ile gençlerin iş hayatında deneyim kazanmalarını destekliyoruz. Staj başvurusu yapan öğrenci ve genç çalışanlarda lise öğrencisi ise 4. sınıf, üniversite öğrencisi ise 2., 3. ya da 4. sınıfta olma koşulu arıyoruz Bankamız bünyesinde bir ile üç ay arasında staj yapan üniversite öğrencileri de dahil olmak üzere tüm çalışanlarımız tam zamanlı ve kadrolu statüsünde değerlendiriliyor. 2020 yılında pandemi koşullarının da etkisi ile daha sınırlı kalmış olmakla birlikte yıl içerisinde ortalama 90 genç bankamızda staj yapıyor.

Çalışanlarımız ile sürdürülebilir iş ilişkisi kurulması amaçlandığından çalışanlarımız ile yakın ve sürekli iletişim kurmayı, kariyer, gelişim, performans ve çalışma ortamları ile ilgili değerlendirme ve geri bildirimlerini almayı, bunlara uygun olarak politika ve uygulamalarda sürekli iyileştirmeler yapmayı çok önemli buluyoruz.

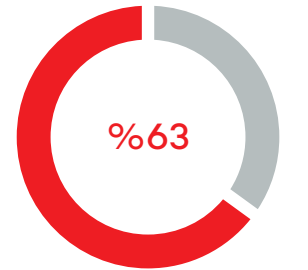
Bankadan ayrılmak isteyen çalışanlarımız ile de istisnasız detaylı görüşmeler yapıyoruz, ayrılma nedenlerini birebir değerlendiriyor ve hem ayrılmak isteyen çalışanımız hem de genel süreçlere yönelik iyileştirme aksiyonlarını belirliyoruz.

Bankadan ayrılan çalışanlar bizim için her zaman Akbanklıdır ve kariyerlerinin bir noktasında Akbank ile yolları yeniden kesişebilir. Ayrılış aşamasında bankaya yaptıkları katkılar için TEMA’ya onlar adına bağış yaparak teşekkür ediyor, ayrılışlarını takiben ilk 6 içerisinde kendileri tekrar iletişime geçerek banka sonrasındaki kariyerlerinde de yanlarında olmayı hedefliyoruz.

Çalışanlarımızın bireysel deneyim ve performanslarını, kurumsal hedeflerimiz doğrultusunda etkin bir biçimde yönetmek amacıyla şeffaf, değişen gereksinimlere hızlı yanıt verebilen, gelişime açık ve esnek bir Performans Yönetim Sistemi ile takip ediyoruz. Başarılı performans çizgimizi sürdürülebilir kılmak için Genel Müdürlük çalışanlarımızı yılda bir kez, saha çalışanlarımız ise yılda iki kez performans değerlendirmesine tabi tutuyoruz. Değerlendirmelerimiz sonucunda çalışanlarımızın gelişim göstermeleri gereken alanları tespit ediyor, bu alanlara yönelik çeşitli eğitim ve gelişim fırsatları düzenleyerek kariyer gelişimlerini destekliyoruz. Raporlama dönemimizde, gelişimlerine ivme kazandırmak amacıyla çalışanlarımızın %95’i ile performans değerlendirmesi gerçekleştirdik.

553’ü
yeni olan toplam
12.459
istihdam

Kişi başı
1,864 milyon TL
edilen kâr



Sahada ve Müşteri İletişim
Merkezi’nde müşteri teması olan
çalışan oranı

İnsan Kaynakları göstergelerimize ait tablolarımıza [Ekler](#) bölümünden erişebilirsiniz.

Doğum İzni Uygulamalarımız

Kadın çalışanlarımız doğum öncesi ve sonrasında sekizer hafta olmak üzere toplamda 16 haftalık bir doğum izni hakkına sahiptir. Ek olarak, altı aya kadar ücretsiz doğum izni ve çocuk 1 yaşına gelene kadar günde 1,5 saat süt izni hakkı tanıyoruz. Eşi doğum yapmış olan erkek çalışanlarımız da 10 iş günü ücretli izni kullanabiliyorlar. Evlat edinme durumunda ise üç yaşını doldurmamış çocukları için ebeveynlerden birine 8 hafta doğum sonrası izin hakkı tanıyoruz.

Yasal ücretli doğum izni sonrasında, belirli zamanlar içerisinde haftalık çalışma saatinin yarısı kadar yarı zamanlı çalışma hakkını çalışanlarımıza tanıyoruz. Çalışanımızın talebi halinde ilk doğumda 60 gün, ikinci doğumda 120 gün, sonraki doğumlarda ise 180 gün süreyle yarı zamanlı çalışma hakkı tanıyoruz. Çoğul gebelikte bu süre 30'ar gün artabilirken, çocuğun engeli bulunması durumunda ise bu hak 360 güne kadar çıkabiliyor. Ayrıca, yasal doğum izni ve sonrasında istenirse maksimum 6 aylık ücretsiz doğum izni kullanımından sonra çocuğun zorunlu ilköğretim çağına başlama yaşına kadar kısmi süreli çalışma imkanı bulunuyor. Haftanın 5 iş günü günde fiili 4 saat haftada 20 saat şeklinde çalışma yapılabiliyor.

Aksandık, çalışanlarımızın doğum masraflarını karşılayanın yanı sıra çeşitli yardımlar da sunmakta. 2020 yılında 371'i kadın, 291'i erkek çalışanlarımız olmak üzere toplamda 662 çalışanımız doğum izni kullandı ve bu çalışanlarımızın %99'u doğum izni veya ücretsiz izin bitiminde bankamızdaki görevlerine devam ettiler.

	2018		2019		2020	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Doğum/ebeveynlik izninden yararlanan çalışan sayısı	643	416	574	366	643	291
Doğum/ebeveynlik izninin sona ermesinden sonra işe dönen çalışan sayısı	639	416	569	366	639	291
Doğum/ebeveynlik izninden sonra işe dönen ve minimum 12 ay çalışmaya devam eden çalışan sayısı	639	403	569	352	639	283

Çalışanlarımıza Yönelik Yasal Bildirim Süreçlerine Tam Uyum

Çalışanlarımızın iş sözleşmeleriyle ilgili önemli değişiklikler olduğu durumlarda, İş Kanunu ve İK Uygulama Esaslarında belirtilen ihbar ve bildirim sürelerini uyguluyoruz. Çalışanın kıdemine göre değişiklik gösteren ihbar süreleri, hizmet süresi 6 aydan az olanlar için 2 hafta, 6 ay ve 1,5 yıl arasında olanlar için 4 hafta, 1,5 yıl ve 3 yıl arasında olanlar için 6 hafta, 3 yıldan fazla çalışanlar için ise 8 haftalık süreci içeriyor. Çalışanlarımız iş sözleşmesi hükümlerine bağlı kalmak koşuluyla istifa etmek konusunda özgürdür. Herhangi bir kişinin çalışmaya zorlanması Bankamızın çalışma prensipleri dışında yer alıyor.

Çalışanlarımıza Sağladığımız İmkanlar

İş verimliliğimizin en üst düzeyde tutulması amacıyla çalışan memnuniyetimize çok önem veriyoruz. Bu noktada çalışanlarımıza sunduğumuz ücret, ikramiye, performans primi, yabancı dil, uzaktan çalışma desteği ödemesi gibi hakların yanı sıra görev yerlerine bağlı olarak değişen farklı haklar da tanımaktayız. Göreve göre tanıdığımız yan haklar kategorisinde çalışanlarımıza; kaza tazminatı, araç, benzin limiti, OGS/HGS, cep telefonu ve/veya ses hattı, internet erişimi, tablet, dizüstü bilgisayar, servis, otopark, yol ücreti, giyim yardımı gibi imkanlar ve haklar da sunuyoruz. Ayrıca sosyal yardımlar kategorimizde de çalışanlarımız; göç tazminatı, eşya nakil ücreti, ölüm ve yaralanma tazminatı, tabi afet yardımı gibi haklardan faydalanabiliyorlar.

Aksandık (Akbank T.A.Ş. Mensupları Tekaüt Sandığı Vakfı)

Akbank çalışanlarımıza özel olarak sunduğumuz bir ayrıcalık olarak, mevcut ve emekli olmuş Akbank çalışanlarımız ile onların bakmakla yükümlü oldukları aile fertleri Sosyal Güvenlik Kurumu'ndan bağımsız olarak Akbank T.A.Ş. Mensupları Tekaüt Sandığı Vakfı'na (Aksandık) bağlıdır. Aksandık, çalışanlardan ve işverenden tahsil ettiği sigorta primleriyle Sosyal Güvenlik Kurumu'nun sağladığı haklardan az olmamak üzere, üyelerinin sosyal sigorta yardımlarını yapan ve kendi tüzel kişiliğine sahip bir sosyal güvenlik kurumudur.

Aksandık T.A.Ş. Mensupları Tekaüt Sandığı Vakfımız ve bu kapsamda çalışanlarımıza sunduğumuz ayrıcalıkları [web sitemizden](#) inceleyebilirsiniz.

Tüm çalışanlarımız; bulundukları şehirde bulunması halinde bizzat Aksandık merkezinden sağlık hizmetlerine erişim sağlayabilirken, bulunmaması halinde ise Aksandık ile anlaşmalı hizmet veren sağlık kuruluşlarından yararlanabiliyor. Operasyon gerektiren durumlarda ise yine Aksandık ile anlaşmalı kuruluşlarından hizmet alabiliyor.

Akbanklılara sunduğumuz bir diğer uygulama olan Bireysel Emeklilik Sistemi ile çalışanlarımızın tasarruf yapmalarına ve mevcut yaşam standartlarını emekliliklerinde de sürdürmelerine destek oluyoruz. Gönüllü katılım hakkının olduğu bu uygulama kapsamında; çalışanlarımıza, aylık brüt maaşının belirli bir oranında ek katkı payı ödemesi yapıyoruz. 2020 yılı itibarıyla 5.527 Akbanklı Bireysel Emeklilik Sistemi kapsamında güvencededir. Bireysel Emeklilik Sistemine olan çalışan katılımımızı artırmak amacıyla yaptığımız çalışmalarımıza devam ediyoruz.

Yetkinlik ve performans odaklı ücretlendirme politikamız ile eşit, adil ve teşvik edici bir süreç izliyoruz. Benzer görevleri icra eden çalışanlarımızın benzer ücret almasını sağlıyoruz. Aynı zamanda Performans Değerlendirme Sistemi sonuçlarımıza göre üstün performans gelişimi ve gayreti gösteren çalışanlarımızı ücretlendirme ve ödüllendirme uygulamalarında önceliklendiriyor, yetkinlik ve performansı ön plana çıkarıyoruz.

Tüm şube ve hizmet noktalarımızda işe giriş seviyesi ücret politikamız aynıdır. Asistan görevi işe giriş ücretini asgari ücretle paralel bir şekilde belirliyoruz. Yönetici Adayı fonksiyonu için belirlediğimiz işe giriş ücreti ise asgari ücretin %27,5 üzerindedir.

İş Sağlığı ve Güvenliği Uygulamalarımız

Akbank olarak çalışanlarımızın sağlık ve güvenliklerine büyük önem veriyoruz. İş Sağlığı ve Güvenliği Politikamız kapsamında tüm çalışanlarımız için güvenli ve sağlıklı bir çalışma ortamının oluşturularak korunmasını, sürekli bir yükümlülük ve faaliyetlerimizin vazgeçilmez bir parçası olarak görüyoruz. Bu kapsamda yasal gereklilikleri takip ederek süreçlerimize eksiksiz uyguluyoruz. Genel Müdürlük binalarımızda İş Sağlığı ve Güvenliği uzmanı ve iş yeri hekimi görevlendirmeye başladık. Genel Müdürlüklerimizde güvenli ve sağlıklı çalışma ortamı sağlamak ve sürdürmek amacıyla düzenli olarak İSG profesyonelleri tarafından saha denetimleri yapılmaktadır.

Genel Müdürlük hizmet binalarımızda olduğumuz İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulumuz ile, üç ayda bir toplantılar gerçekleştiriyoruz. Bu toplantılara, İşveren vekili, İş Sağlığı Güvenliği Uzmanı, İşyeri Hekimi, İK/ Sosyal İşler Temsilcisi, Çalışan Temsilcisi katılıyor. Çalışanlarımızın sağlık ve güvenlik konuları hakkında bilgilendirilmelerine büyük hassasiyet gösteriyoruz. Aynı zamanda çalışanlarımızın tehlikeli veya herhangi bir kazaya sebep olunabilecek durumlarda bildirimleriyle hızlı ve etkin çözümler geliştiriyoruz. Aksandık'ın internet sayfasıyla çalışanlarımızı düzenli olarak salgın ya da önemli hastalıklar hakkında bilgilendirirken, düzenli olarak gerçekleştirilen yangın ve deprem tatbikatlarıyla da afet eğitimlerini gerçekleştiriyoruz. Raporlama yılı içerisinde çalışanlarımıza sunduğumuz e-öğrenme ve yüz yüze gerçekleştirdiğimiz eğitimlerimiz ile toplamda 7.559 çalışanımızın iş sağlığı ve güvenliği bilincini pekiştirdik. Alt işleticiye bağlı olarak çalışan personele sunduğumuz eğitimlerimizi ise pandemi dolayısıyla 2021 yılına erteledik.

İş Sağlığı ve Güvenliği Performansımız

Bankamızın faaliyet konusu ve iş sağlığı ve güvenliği alanındaki sistematik çalışmalarımızın bir sonucu olarak Akbank'ta meslek hastalığı veya ölümlü kaza asla yaşanmazken, iş kazası şeklinde nitelendirilebilecek durumlar çok nadiren yaşanabiliyor. 2020 yılında Bankamız bünyesinde raporlanan toplamda 10 iş kazası  yaşandı. Hastalık nedeniyle 2020 yılında sağlık raporu alan 5.230 çalışanımızın kullandığı toplam izin süresi (kayıp iş günü) 53.838 takvim gününe eşittir. Bu rakamı ortalama çalışan sayımız ile oranlandığında kişi başına düşen ortalama sağlık izinli gün sayısı yılda 4,1 gün oldu. 2019'da bu rakam 5,1 gün, 2018'de 4,8 gün olarak gerçekleşti. Bankamızın faaliyet konusuyla iş sağlığı ve güvenliği alanındaki sistematik çalışmalarının bir sonucu olarak Akbank'ta meslek hastalığı ya da iş kazası şeklinde nitelendirilebilecek durumlar yaşanmıyor.

2021 yılı içerisinde de ISO 45001 sertifikası alım sürecimizi tamamlamayı hedefliyoruz.

İş-Özel Yaşam Dengesi ve İyi Bir Sen

2020 yılında başlatılan “İyi Bir Sen” wellbeing programı ile Akbanklıların fiziksel, zihinsel, duygusal, sosyal, dijital ve entelektüel iyi olma halini destekleyecek uygulamaları hayata geçirdik. Farklı hedef kitlelere özel etkinlikler ve buluşmalar düzenledik. Sağlıklı yaşam ve kültür/sanat ile ilgili dönemsel video ve içerik önerilerimizi Akbanklılar ile buluşturduk. Farklı içeriklerde 30'un üzerinde yarışmalar düzenledik. Çalışanlara günün yoğunluğunda temel aktiviteleri hatırlatmak ve iyibirsen temasını yaşatmak için onlarla sağlıklı yaşam, çevre, aile, motivasyon temalı çeşitli masaüstü mesajları paylaştık. 2020 yılında gerçekleştirilen farklı etkinlikler, seminerler ve atölye çalışmalarına 3000'e yakın katılım sağlandı.

Akbanklılara özel indirim anlaşmaları ile özellikle pandemi döneminde öne çıkan teknoloji ve ev içi tüketim ürünlerine yönelik ihtiyaçların daha kolay karşılanması için 20'nin üzerinde işbirliği gerçekleştirdik. Yapılan tüm uygulamaların çalışanlar ile paylaşılması için 200'e yakın iletişim faaliyeti gerçekleştirerek, iyi bir sen mesajlarımızı tüm Akbanklılar ile buluşturduk.

İş-özel yaşam dengesine yönelik olarak, pandemi sürecinde oluşan yoğun toplantı programları ile birlikte toplantı süreçlerimizi gözden geçirdik ve ihtiyaçlara çözüm üretmek için toplantı kültürüne yönelik bir rehber hazırladık. Bu kapsamda toplantı prensiplerimize yönelik kapsamlı bir iletişim planını uygulamaya geçirdik.

İşin Geleceği

Dünyanın hızla değiştiği günümüzde geleceğin ihtiyaçlarını bugünden tanımlamak ve buna uygun yetkinlikleri çeşitlendirmek ve geliştirmek, performansı artırmak, adaptasyonu güçlendirmek amacıyla eğitim ve öğretim faaliyetlerimize odaklanıyoruz. Çalışanlarımızın çok yönlü olmalarının çağı yakalamanın altın kurallarından biri olduğunu görüyor ve bunu destekleyen gelişim programlarını hayata geçiriyoruz.

Gelişimi çalışanlar için bir yatırım aracına dönüştürmek amacıyla, değişen ihtiyaçlara hızlı ve etkin cevap verebilecek eğitim ve gelişim trendlerini yakından takip ediyoruz. Sınıf içi eğitimlerden, dijital eğitim araçlarına kadar farklı seçeneklerde kişiselleştirilmiş öğrenme araçlarını kullanıyor, eğitimleri oyunlaştırma altyapısı ile sunarak daha keyifli hale getiriyoruz. Modern eğitim metodolojileri ve teknolojiyi bir araya getirerek

dijital deneyim anlamında yenilikler sunuyoruz. Ayrıca çalışanlarımızın görevleri ile ilişkili yetkinliklerini, almaya hak kazandıkları ulusal ve uluslararası sertifikalar ile belgelendirmelerini destekliyoruz.

Sanat, spor, ebeveynlik, edebiyat gibi alanlarla hayatımızı zenginleştirmek üzere seminer, etkinlik ve atölyeler düzenliyoruz. 2020 yılında 24 farklı etkinlikte Akbanklılar ile bir araya geldik. Akademi TV'de Sağlıklı Yaşam ve Ebeveyn Okulu olarak 2 yeni kanal açtık ve uzmanlardan kısa videolar yayınlıyoruz. Bugünün liderlerini geliştirmek, geleceğin liderlerini yetiştirmek amacıyla, bireysel ihtiyaçlara özel çözümler dâhil, farklı ve sürdürülebilir programlar düzenlerken, yetkinlik gelişimi programlarında etkin ve şeffaf süreçlerin tasarlanmasına önem veriyoruz.

Gelişim

Bu alandaki en güçlü programlarımızdan biri Akbanklılara özel yetkinlik gelişim programı “Geleceğin Aynası Akbanklı”. Bu program ile Akbanklıların sosyal ve bilişsel yetkinliklerini geliştirmelerini sağlayacak, kişisel gelişimlerini destekleyecek ve potansiyellerini performansla dönüştürecek araçlarla donatılmış bir yaklaşım sunuyoruz.

“Geleceğin Aynası Akbanklı”nın yetkinlik geliştirme programı olarak konumlanmasının ve diğer yetenek yönetimi programlarından “ayrışmasının” en önemli nedenlerinden biri, tüm Akbanklıları kapsamayı ve her çalışana özel “kişiselleştirilmiş” gelişim anlayışını sunuyor olması.

“Gelişim eşit değildir sadece eğitim” mottosu ile yola çıkarak, bireysel gelişim planı sürecini programın yapıtaşı olarak kurguladığımız programda öncelikle tüm Akbanklılar'a kendilerini keşfetmeleri, güçlü yönlerini, gelişim alanlarını değerlendirebilmeleri için bir araçlar bütünü sunuyoruz. Bu uygulama, liderlerimizin Akbanklılar'ı, Akbanklılar'ın da kendi kişisel yetkinlik ve becerilerinin gelişimini yakından izlemesine, geribildirim, kişiye özel kariyer ve gelişim olanakları ile desteklenmesine imkân sağlıyor.

Bu kapsamda, Akbanklıların kariyer rotalarının çeşitlendirilmesi, farklı işleri, sorumlulukları, perspektifleri ve görev alanlarını görmelerinin teşvik edilmesi, bilgi, beceri ve yetkinliklerinin artırılması için rotasyon programları düzenliyoruz. Bu programlarda çalışanlarımızın kendilerini ve yeteneklerini daha iyi keşfetmelerine; aynı zamanda, mevcut işlerini de farklı bir bakış açısıyla yeniden gözden geçirerek iş yapış şekillerini geliştirmelerine imkan sağlıyoruz.

2020 yılında 21 farklı rotasyon programı ile 674 çalışanımızı farklı birimlerdeki rotasyon süreçlerine dahil ederek, farklı iş yapış şekillerini görmelerini ve yeni deneyim/bakış açısı kazanmalarını sağladık. Bu sayede aynı zamanda kurum içi ve bölümler arasındaki anlayış ve uyumun geliştirilmesini ve birbirinden öğrenme kültürümüzü de destekliyor.

Geleceğin Aynası Akbanklı Online Yetkinlik Gelişim Programı ile yetkinliklerimize yatırım yapmaya devam ettik. Bu program ile Akbank için önceliklendirilmiş yetkinliklere özel ortak programlar ve Akbanklıların ihtiyaçlarına özel kişiselleştirilmiş programlar sunuyoruz. 2020 yılı içinde 4.943 katılıma ulaştık.

Bununla beraber kitap, film, TED konuşmaları, MOOC (ücretsiz online öğrenme) gibi kaynak önerileri ile kişilerin bireysel gelişim aksiyonlarını destekliyoruz. Akademi TV’de yer alan Geleceğin Aynası Akbanklı (GAA) kanalı ile programa ilişkin videolar, hap eğitimler, röportajlar yayınlıyoruz.

Diğer yandan Executive MBA (EMBA), kişinin görevi ile bağlantılı belirlenmiş yüksek lisans, online sertifika programları, bireysel katılımlı eğitim/seminer, platform üyelikleri, profesyonel koçluk, teknik/kişisel gelişim eğitimleri gibi gelişim fırsatları sağlıyoruz.

Geleceğin yetkinliklerine hazırlanmak için farklı disiplinlerden beslenmenin ve merak duygusunu tetiklemenin çok önemli olduğunu düşünüyoruz. Yaklaşık 6 yıldır sürdürdüğümüz Akbanklı Buluşmaları ile sanat, teknoloji, edebiyat, girişimcilik gibi birbirinden farklı alanlarda konuklar ile Akbanklıları bir araya getiriyoruz. 2020 yılında da bu paralelde 29 adet Akbanklı Buluşması yaptık.

Yeni teknolojilerin son derece önem kazandığı ve bu gelişmelerin müşteri ihtiyaçları ve iş yapış şekillerini

değiştirdiği günümüzde bu değişen teknolojiyi kullanacak, yeni ürün/süreç geliştirecek, müşteri talebini en iyi şekilde karşılayacak olan çalışanların teknolojik yetkinliklerinin artırılması ve geliştirilmesinin de çok önemli olduğunu düşünüyoruz.

Bu kapsamda Akbank Akademi’nin liderliğinde Geleceğe Hazırız programını tasarladık ve beceri merkezleri oluşturmaya başladık.

Bu programa farklı ekiplerden arkadaşlarımızı davet ederek gelişen teknolojiler, inovasyon, tasarım odaklı düşünme gibi konularda banka içinde ortak bir dil oluşturmaya çalışıyoruz.

Programın Geleceğe Giriş modülü oldukça geniş bir kitleye hitap ediyor. Bu modülde Akbanklıların mevcut işlerine farklı açılardan bakmalarına destek olmayı ve farkındalık seviyelerini arttırmayı hedefliyoruz. Burada teknolojik değişimlerden, inovasyona, tasarımsal düşünmeye kadar tüm süreçlerden bahsedeceğimiz ve en sonunda bunu uygulama imkanı bulabilecekleri bir atölye yapacağımız program hayata geçirdik.

Program kapsamında katılımcılar öncelikle dijital dünyadaki değişimleri tartıştıkları ve beyin fırtınası yaptıkları “Etrafımızdaki Büyük Değişimler” eğitimine katılıyorlar. Bu eğitimin devamında kodlama ve modern üretim araçlarının günlük hayat pratiğine dahil etme üzerine yoğunlaştıkları farklı ve ilgi çekecek egzersizlerle bu uygulamayı pekiştirecekleri “Yaratıcı Teknoloji Workshop”una dahil oluyorlar. Devamında inovasyonu mevcut işlerinin bir parçası yapmalarını amaçlayan İnovatif Düşünme eğitimine katılıyorlar. Son olarak da müşteriyi merkeze alan tasarım odaklı düşünme metodolojisini deneyimliyorlar.

Geleceğe Giriş modülünün yanı sıra ileri analitik, tasarım odaklı düşünme, robotik, siber güvenlik, yeni nesil

pazarlama, agile, açık bankacılık ve inovasyon gibi farklı alanlarda uzmanlaşmaya odaklanırken banka genelinde de farkındalığı yükseltmeyi amaçladığımız programlarımız yer alıyor. 2020 yılında bu programlara 750 çalışanımız katıldı.

Geleceğin iş yaşamına hazırlandığımız programların yanı sıra işe alımdan itibaren başlayan oryantasyon programlarındankariyereğitimlerine,satışdestekleyen programlardan temiz bankacılık programlarına kadar

çeşitli eğitim ve gelişim programları devam etmektedir.

Esnek, dinamik, yenilenebilir ve dijital bir yapı içerisinde sürdürdüğümüz bu uygulamalar ile Akbanklılar potansiyelleri ve tercihleri doğrultusunda, hem mevcut görevleri hem de organizasyon içinde üstlenebilecekleri farklı yetkinlikleri edinebiliyorlar. 2020 yılı içerisinde gerçekleştirdiğimiz 1.143 adet sanal sınıf ve kişi başı ortalama 30 saat eğitim ile 12.469 Akbanklı’nın gelişiminde önemli bir yol kat ettik.



Dinamik Satış Gelişim Programı

Müşterilerimizle doğrudan temasa geçtiğimiz tüm satış kanallarımızda müşteri odaklı ve çok yönlü bakış açısını kazanmak, analitik satış kültürünün temellerini atmak ve satış sonuçlarını inceleyerek ihtiyaçları ve talepleri daha efektif çözümlmek amacıyla çalışanlarımıza özel olarak Dinamik Satış Gelişim Programını hayata geçirdik. Raporlama dönemimizde 3.236 Akbanklı’nın dahil olduğu programımız, çalışanlarımızın yetkinlik ve gelişim süreçlerine büyük destek oluyor. Sanal sınıflardan oyunlara kadar çok farklı öğrenme modellerine sahiplik eden platformumuz ile müşterilerimiz ve paydaşlarımız için değer yaratıyoruz. Programın önemli bir bacağı olan satış ekiplerinin satış yetkinliklerinin değerlendirildiği ve bu yetkinliklerin gelişimi için hazırlanan Yeni Nesil Satış Gelişimi Koçluğu uygulaması ile de tüm satış sürecini kapsayan bir satış döngüsü ve bu döngünün her aşamasında sahip olunması gereken yetkinlikleri çalışanlarımız ile paylaşıyoruz. Yetkinlikler üzerinden satış ekiplerimizin satış sürecindeki güçlü ve gelişim alanlarını belirleyerek satış koçları ile birlikte satış gücünü arttıracak aksiyonları almalarına olanak sağlıyoruz.



Yeni Nesil Liderlik Programı

Banka bünyemizde yönetici ve müdür seviyesinde bulunan çalışanlarımıza yönelik kurguladığımız programımız ile yetkinlik ve liderlik gelişim süreçlerinin iyileştirilmesini ve zenginleştirilmesini amaçlıyoruz. 2015 yılından beri sürdürdüğümüz bu programı 2020 yılında içerik ve uygulama bakımından güncel gelişmelere uygun olarak zenginleştirdik. Bu kapsamda, daha önceden eğitim almış liderlerimizin bilgilerini tekrar pekiştirmesi amacıyla 1 yıl süre ile online gelişim yolculuğu tanımladık.

Daha önce gelişim programına katılmamış liderlerimiz için de sanal sınıflar aracılığıyla bir eğitim yolculuğu hazırladık. Şube ve birim yönetimi bakımından önemli addettiğimiz bu programımızı 2021 yılı içerisinde de iyileştirme ve güncelleştirme çalışmalarımızı devam ettirmeyi planlıyoruz.



Beceri Merkezi – İleri Düzey Analitik

Bu program ile hızla değişen teknolojinin gündemindeki, yapay zeka, makine öğrenmesi, derin öğrenme gibi önemli konularda ilgili kişileri gelecek odaklı, yaratıcı düşünen ve mevcut işlerinde bizzat bu konuların uygulayıcısı ve dönüştürücüsü haline getirecek uzmanlar yetiştirmeyi hedefliyoruz. Burada amacımız elimizde bulunan dataları baştan sona yorumlayan, geliştiren, kullanan ve modelleyen kendi veri bilimcilerimizi yetiştirmek. Bununla birlikte program kapsamında yine Sabancı Üniversitesi iş birliği ile ileri analitik ve yapay zeka konularında yapılandırılmış ve bu ekibe özelleştirilmiş seminer serisi gerçekleştiriyoruz..

Çalışan başı sağlanan
30
saat eğitim

Toplam
378.809
kişi*saat eğitim

Kariyer Fırsatları

Yetenek mobilitesinin artırılması, çalışanlara tüm süreçlerde eşit fırsatlar yaratılması ve kariyer rotalarının çeşitlendirilmesi amacıyla iç ilan (Kariyer Fırsatları) sistemi ile Akbank'ın kendi birimleri arasındaki görev geçişlerini artırmaya ek olarak, banka iştirakleri arasındaki görev geçişlerinin de artmasını hedefledik. Bu süreçte kurum içerisinde duyurusu yapılan ilanlarla, çalışanlar için çok yönlü gelişim fırsatları yaratıyoruz. Kurum için tüm boş pozisyonlar banka içerisinde yayımlanırken, Akbanklılar bu ilanlara başvurabiliyor ve değerlendirme süreçlerinden geçiyorlar.

Akbanklıların yetkinlik ve performansları baz alınarak yapılan değerlendirme sonucunda ilana başvuran tüm çalışanlara kişiye özel geribildirim veriyoruz. 2020 yılında toplam 252 iç ilan yayınladık. İlan kriterlerine uyumlu olan 189 kişi ile birebir görüşmeler gerçekleştirdik ve görüşmeleri sonucunda olumlu bulunan 65 adayı yeni görevlerine atadık.

Çalışanlarımız için sunduğumuz kariyer haritaları vebireysel eğitimlerine odaklanan imkanlar sonucunda iş gücü devir hızımız bir önceki yıla göre azalarak %6,67 olurken, çalışan tutundurma oranımız ise %96,6 olarak gerçekleşti.

Birbirinden Öğrenme

Bankamızın öğrenen organizasyon stratejisi kapsamında birbirinden öğrenmeye çok önem veriyor ve bu kapsamda platformlar yönetiyoruz. Akademi TV kanalları, Uzman Sensin, Günceli Dijitalde Yakalıyoruz Whatsapp grubu ve koçluk ve mentorluk süreçlerinden faydalıyoruz. Özellikle programlarımızı sürekliliğini sağlamak ve pekiştirmek amacıyla banka içinden konuşmacılar davet ettiğimiz deneyim paylaşım seansları organize ediyoruz. Bir çok konuda eğitim faaliyetlerimizi iç eğitimlerimizle yürütüyor ve tecrübe ve uzmanlıklarından faydalıyoruz.

Uzman Sensin

Öğrenen organizasyon yapımızı genişletmek amacı ile bilginin tek yönlü değil tüm çalışanlarımızın dahil olduğu sistematik bir yöntemle yaygınlaştığı birbirinden öğrenme kültürünü geliştiriyoruz. Bu anlamda "Uzman Sensin" adını verdiğimiz platformumuzu hayata geçirdik. Akbanklılar uzman oldukları herhangi bir konuda kendi telefonlarından video çekerek bu konuyu tüm çalışanlarımız ile paylaşabiliyor.

Platformda iş hayatı için kritik deneyimlerin yanı sıra Golf, Dağcılık, El Yapımı Mücevher Tasarımı gibi sosyal becerilerin de yer aldığı videolar büyük beğeni topluyor. Böylece Akbanklıların hem teknik hem de sosyal becerilerine katkıda bulunurken diğer taraftan öğrenme kültürüne farklı bir boyut kazandırdığımıza inanıyoruz."

Çeşitlilik ve Kapsayıcılık

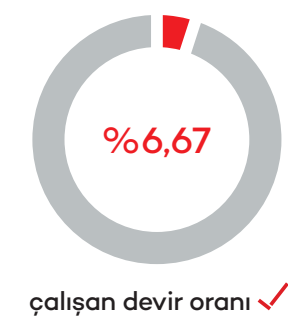
Farklılıkların ve çeşitliliklerin ötekileştirilmeden benimsendiği, eşitsizliklerin olmadığı, her bir kesimin kolaylıkla ekonomik faaliyetlere dahil olabildiği bir gelecek için Akbank olarak bizler de sorumluluk üstleniyoruz. İş dünyasında yer bulmakta zorlanan kadınlar, gençlerx, engelliler ve uzun süreli işsizleri kırılgan gruplar olarak kabul ediyoruz. Bu grupların iş hayatına katılması ve tutunması için yasal zorunluluklarının da ötesine geçerek inisiyatifler alıyor, iş ilanlarımızda ayrımcılık çağrıştıran ifadelerle yer vermiyoruz. Ehliyet zorunluluğuyla engelli bireyleri, askerlik zorunluluğuyla genç erkekleri dışarıda bırakmıyoruz.

Çalışma hayatına ilişkin yasal mevzuatlar, Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi ve Uluslararası Çalışma Örgütü'nün çalışma hakları, insan hakları ve sosyal adalet temel ilkeleri başta olmak üzere ülkemizin taraf olduğu uluslararası sözleşmelerin gerekliliklerini yerine getiriyoruz.

Çalışanlarımızın sahip oldukları farklı kültür, tecrübe, düşünce biçimlerini ve deneyimlerini destekliyor; ırk, cinsiyet, inanç, din, dil, etnik köken, milliyet, siyasi görüş, yaş, engellilik hali, medeni hal, cinsel yönelim gibi bireysel özelliklere dayalı ayrımcılık yapılamayacağını temel ilke olarak benimsiyoruz.

2016 yılında kadınların tüm sektörlerde ve her düzeyde, ekonomik yaşamın içinde yer almalarını sağlamak amacıyla güçlenmelerini hedefleyen Birleşmiş Milletler özel sektör girişimi olan "Women's Empowerment Principles (WEPS) - Kadının Güçlenmesi Prensipleri"nin de imzacısı olduk. Ayrıca üst yönetimimizde bulunan %37,2 kadın çalışan oranımız ile kadınların üst yönetimde de etkinliğinin artırılması amacıyla kurulmuş olan "%30 Kulübü"nün de üyesiyiz. Cinsiyet eşitliğini taahhüt eden şirketlerin performansını ölçmek için dünya çapında yapılan en kapsamlı araştırmalardan biri olan Bloomberg Cinsiyet Eşitliği Endeksi'ne girmeye hak kazandık. Kadın Girişimcileri Destekleme Derneği (KAGİDER) tarafından hayata geçirilen, Dünya Bankası prosedürleri uygulanarak verilen Fırsat Eşitliği Modeli (FEM) programı kapsamında 'Fırsat Eşitliği' sertifikamız var.

Eşitsizlikleri azaltmak ve engeli bulunan müşterilerimizin hizmetlerimizden en efektif biçimde yararlanabilmeleri hedefiyle; şubeler ve ATM'lerimize erişim kolaylığı sağlamayı amaçlıyoruz. Dezavantajlı gruplar dahil olmak üzere tüm kanallarımız aracılığıyla Akbanklı müşterilerimize sağladığımız üstün kaliteli hizmet ve ürünlerimizi [Ekosistem Yönetimi](#) bölümünden erişebilirsiniz.



Akbank olarak, Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Evrensel Beyanamesi, Uluslararası Çalışma Örgütü'nün (ILO) temel ilkeleri, Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi ve Anayasamıza uygun olarak çalışanlarımızın haklarına saygı gösteriyoruz. Faaliyetlerimizi ırk, din, cinsiyet, engellilik ayrımı yapmaksızın sürdürüyoruz. Çocuk işçiliği, zorla çalıştırma gibi insan haklarına aykırı durumlar için tedarikçilerimizden de taahhüt alıyor ve faaliyetlerimize bu ilkelere uygun olarak devam ediyoruz.

Bu alandaki ilke ve uygulamalarımızı daha da geliştirmek için 2021 yılında Çeşitlilik ve Kapsayıcılık Politikamızı, İnsan Hakları Politikamızı ve Şiddete Sıfır Tolerans Politikamızı çalışanlarımız, müşterilerimiz, tedarikçilerimiz ve diğer tüm paydaşlarımız ile paylaşmayı hedefliyoruz.

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

Tüm Akbank çalışanları tercih ettikleri takdirde sendikaya üye olabilmektedir. 18. dönem Toplu İş Sözleşmesi, 31.12.2020 itibarıyla sona ermiştir. Sendika bunun sonrasında bankamıza bir yetki belgesi ibraz etmemiştir.

Müşteri deneyimi ve çalışan eğitimlerimizi Temiz Bankacılık ilkemiz doğrultusunda önceliklendirdiğimiz etik anlayışımız ile geliştiriyoruz. Bu değerlerin kurum kültürünün bir parçası haline getirmek için verdiğimiz eğitimler arasında Birleşmiş Milletler'in insan haklarını temel olarak hazırlanmış olan etik ilkeler (4.357 saat), rüşvet ve yolsuzluk (5.931 saat) ile sürdürülebilirlik ve çevre (966 saat) konuları da bulunuyor. Raporlama dönemimizde çalışanlarımızın %47'si eğitimleri tamamlayarak, bu zamana kadar İnsan Hakları konusunda eğitimlerini tamamlamış olan çalışan oranımız %97'ye ulaştı.

Banka bünyemizde bu değerlerimizin benimsenmesini de teşvik edecek olan sağlıklı bir bildirim süreci oluşturmak için 'Etik Hattı' kurduk. Bu hattımızı; çalışanlarımızın kendi ekipleri içerisinde çözümleyemedikleri olumsuz durumları ve etik anlayışımız ile çatışan davranışların bildirimini hızlıca değerlendirmeye alabilmek ve risk durumunun kaynağının ivedilikle tasfiyesini sağlamak amacıyla hayata geçirdik. Ayrıca çalışanlarımızın geri bildirimlerini doğrudan İnsan ve Kültür ekipleri ile de paylaşabildikleri İç Kontrol Ekibi'ne bağlı Etik Hattı'nda 2020 yılı içerisinde 34 adet ayrımcılık vakası olarak değerlendirilen bildirim edindik. İlgili birimlerimize yapılan

➤ **Engelliler için iş alanında eşitlik imkanı sağlamayı hedefleyen The Valuable 500 kuruluşuna Türkiye'den katılan ilk banka olduk.**

bildirimleri ivedilikle inceledikten sonra gerekli aksiyonları alarak iyileştirme süreçlerimize devam etmekteyiz.

İK Süreçleri Geri Bildirim Değerlendirme Süreci'ne ilave olarak, 2021 yılında Kariyer Gelişimi Bölümü, Organizasyonel Gelişim Bölümü ve Akbank Akademi prosedür ve uygulamalarının yıllık olarak gözden geçirme ve değerlendirme süreçlerine başlamayı hedefliyoruz. Bu değerlendirmeye; yasal düzenlemelere ve uluslararası iyi uygulamalara göre banka politika, prosedür ve uygulamalarının etkinliğinin değerlendirilmesi ve ilave ve/veya alternatif politika ve süreç gerekliliklerine ilişkin önerilerini belirlemeyi amaçlıyoruz. Bu noktada tasarladığımız eylem planımıza göre uygulamalarımızın değerlendirilmesi için yılda 1 defa Genel Müdürlük ve şubelerden örneklem seçmeyi planlıyoruz. Örneklem olarak seçtiğimiz bu şube/bölümde çalışanlarımızın en az %20'si ile görüşme sağlayarak Bankamız gelişime kapsam kazandırmayı amaçlıyoruz." şeklinde devam etmelidir.

2020 yılında

259

yatırımcıyla görüşme

Satın Alma Yaklaşımımız

Satın alma faaliyetlerimizi, etik prensiplerimiz doğrultusunda gerçekleştiriyoruz. Satın alma faaliyetlerimizdeki temel hedefimiz, Bankamızın sürdürülebilirlik politikası doğrultusunda; etkin, maliyet duyarlı ve dinamik operasyonlarla sağlanan katkı ve değeri en üst seviyeye taşımaktır. Satın alma faaliyetlerinde esas alınacak temel ilkelerimiz aşağıda yer alıyor:

➤ Tüm satın alma süreçlerimizde yayınlanmış politikalarımıza ve etik kurallarımıza uygun hareket ediyoruz.

➤ Çıkar çatışmalarının önlenmesi amacıyla, Satınalma Bölümümüz ve satın almaya yetkili bölümlerimiz tarafından Bankamızda etkin bir mekanizma yürütüyoruz.

➤ Satın alma yapmaya yetkili birimlerimiz, tedarikçilerimiz ile yaptıkları çalışmalarında, tedarikçilerin uyacağı genel etik kuralları belirler ve paylaşır.

➤ Akbank olarak;

- Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'nde yer alan tüm unsurların tedarikçilerimiz tarafından da uygulanması konusunda tedarikçilerimizden beyan alıyoruz,

- Hizmet ve servislerin temininde, topluma ve çevreye daha duyarlı sistemlerle çalışan tedarikçilere öncelik veriyoruz,

- Hizmet aldığımız üçüncü taraf çalışanlarının iş ve çalışma koşullarını, uluslararası kuruluşlara karşı taahhütleri kapsamında değerlendirmek için, ilgili taahhütname ve yıllık anket formunu temin etmeye çaba gösteriyoruz.

➤ Satın alma süreçlerimiz şeffaf, açıklanabilir olmalıdır.

➤ Her türlü ürün ve hizmet alımlarımızı Yönetim Kurulu'muzca belirlenmiş mali yetkiler dahilinde yapıyoruz.

➤ İş Birimlerinin ihtiyaçları ve Bankamız menfaatleri dahilinde, talep sahiplerinin ihtiyaçlarını karşılayabilecek nitelikte tedarikçilerimizden, optimum kalite ve fiyat dengesini sağlayan ürün ve/veya hizmetlerin satın alınmasını esas öncelik olarak kabul ediyoruz.

➤ Satın alma temellerimiz doğru fiyat, doğru miktar, doğru kaynak, doğru kalite ve doğru zaman bileşenlerinden oluşur.

Güçlü Paydaş Etkileşimimiz

İş yapış şeklimizin temelinde güvenin yattığının bilinciyle müşterilere ve diğer tüm paydaşlarımıza açık, anlaşılır ve doğru bilgiler verir, zamanında, eksiksiz ve verilen sözler doğrultusunda hizmet sunuyoruz. Sahip olduğumuz güçlü marka itibarı ve müşterilerimizin güveniyle sürdürülebilir büyümeye katkı sağlıyoruz. İş ortaklarımız dahil olmak üzere tüm paydaşlarımızın sorun ve beklentilerini karşılayan hızlı çözümler sunarak hayatlarını kolaylaştırmaya ve onlar için değer yaratmayı sürdürüyoruz.

Operasyonlarımız kapsamında yaptığımız satın alma işlemlerimiz için tedarikçi seçimlerimizde özellikle yerel tedarikçiler ile çalışmaya özen gösteriyoruz. Böylece ekonomimizin ana oyuncularından biri olan yerel tedarikçilerimizi destekleyerek ülke ve bölge ekonomisine katkıda bulunmayı ve işimizin geleceğini sağlam temeller altında kurmayı amaçlıyoruz.

Geçtiğimiz yıllara göre bu raporlama dönemimizde de yerel tedarikçilerle olan iş birliğimizi artırmaya devam ettik. %92 oranına ulaşan yerel tedarikçi ile gerçekleştirdiğimiz satın alma işlemlerimizi gelecek yıllarda daha da artırmayı arzuluyoruz.

Toplam Tedarikçi	Yerel Tedarikçi	Toplam Tedarikçi Ödemesi	Yerel Tedarikçi Ödemesi	Yeni Tedarikçi Sayısı
1.779	1.361	2.283.703.353 TL	2.097.209.114 TL	208

Bankamızın sürdürülebilirlik faaliyetlerinin olumsuz dış etkiye maruz kalabileceği bir riski ortamını barındıran satın alma faaliyetlerimizi sürdürülebilirlik politikalarımız doğrultusunda yöneterek bu riskleri bertaraf ediyoruz. Böylece çevresel ve sosyal yönden yarattığımız olumlu değeri, satın alma işlemlerimizde sürekli hale getiriyoruz. Etik ilkelerimizi takip ederek gerçekleştirdiğimiz satın alma faaliyetlerimiz ile şeffaf ve açıklanabilir operasyonlar gerçekleştiriyor, yarattığımız katkı ve değeri en düzeye taşıyoruz.

- Çıkar çatışmalarına karşı bir önlem olarak Satınalma Bölümümüz ve satın almaya yetkili bölümler ile etkin bir mekanizma takip ediyoruz.
- Tedarikçilerimizden Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'nde yer alan tüm unsurlara uyum sağlayacaklarına dair beyan talep ediyoruz.
- Topluma ve çevreye duyarlı sistemler ile çalışan tedarikçilere öncelik veriyoruz.
- Hizmet aldığımız üçüncü taraf çalışanlarının iş ve çalışma koşullarını, uluslararası kuruluşlara verdiğimiz taahhütlerimiz kapsamında değerlendirmek için taraflardan taahhütname ve yıllık anket formu temin ediyoruz.
- Her türlü ürün ve hizmet alımlarımızı Yönetim Kurulu'nca belirlenmiş mali yetkiler dahilinde gerçekleştiriyoruz.
- Doğru fiyat, doğru miktar, doğru kaynak, doğru kalite ve doğru zaman ilkelerini gözetiyoruz.

Gönüllülük

2012 yılından beri faaliyete geçirdiğimiz Akbank Gönüllüler platformumuz ile müşterilerimiz, iş ortaklarımız ve diğer kilit paydaşlarımız ile koordineli bir şekilde projeler geliştiriyor ve yürütüyoruz. 40 Akbanklı Gönüllülük Elçimiz ve 1000'e yakın Akbanklı Gönüllümüz yerel halk, sivil toplum kuruluşları ve yerel yönetimlerle beraber çalışarak sağlıktan eğitime kadar birçok alanda katma değeri yüksek projelerle ihtiyaç sahiplerine yönelik çözümler geliştiriyoruz.

Bu yıl gençlerde gönüllülük konusunda daha büyük bir farkındalık yaratmak ve onları gönüllü olmaya teşvik etmek için 16 Kasım'da "Dünyayı Kurtaracak Kahramanlar Aranıyor" gönüllülük zirvesini çevrimiçi olarak gerçekleştirdik. İlker Ayrik'in moderatörlüğünü yaptığı zirvede; Sunay Akın, Ömer Madra ve konularında uzman birçok konuşmacı gönüllülük ve iyilik üzerine birikimlerini gençlerle paylaştılar. Zirveyi canlı olarak 500 genç takip etti ve [sehriniyihali.com](https://www.sehriniyihali.com) üzerinden katılan izleyicilere de katılım belgesi verdik. Zirve'nin Akbank YouTube kanalındaki kaydını da yaklaşık 2000 kişi izledi.



Eğitimde fırsat eşitliğine katkıda bulunmak için Akbank Gönüllüler ve Toplum Gönüllüleri Vakfı (TOG) iş birliği içerisinde hayata geçirilen Bir Bilgisayarın Olsun projesi ile Bankamız bünyesindeki ihtiyaç fazlası olan 500 bilgisayarı ihtiyaç sahibi öğrencilere hibe ettik. Bu yıl, İstanbul Maratonu'nda iyilik peşinde koşan 372 Redrunners koşucusu ve 4.941 bağışçımız ile Çağdaş Yaşamı Destekleme Derneği için toplam 485.000 TL topladık. Topladığımız bağışlarla 108 öğrencinin bilgisayar ve internet ihtiyaçlarını karşıladık. Akbank Redrunners ekibi, bugüne kadar tek seferde en çok bağış toplayan, en çok bağışçı sayısına erişen ve en kalabalık koşu takımı olarak maraton tarihine geçti. Ayrıca 5 yıldır düzenli olarak sürdürdüğümüz bilgisayar hibeleri proje kapsamında ilk, Orta ve yüksek öğrenim gören öğrencilere 936 adet bilgisayar bağışladık.



Redrunners ve Akbanklılar'ın evlerinde yaptıkları antrenman, yoga, jimnastik gibi sporlar ile hem evlere kapandığımız bu dönemde fiziksel hareketin teşviğini sağlamış olduk hem de 81 ilde bulunan Toplum Gönüllüleri Vakfı (TOG) gönüllüsü gençlerin projelerine bağış topladık.



Son 6 yılda toplam 14.000 genç, gönüllülük projelerine dahil olarak Sivil Toplum Kuruluşlarını yakından tanıma fırsatı edindiler. Şehrin İyi Hali projemiz ile 18-26 yaş aralığında yer alan üniversiteli (ön lisans, lisans, üst lisans) gençlere sivil toplum kuruluşları ile tanışma ve gönüllülük çalışmalarında görev alma fırsatı sunduk. 2020 yılında Şehrin İyi Hali Projesine 10.945 başvuru aldık, 5.875 kişi online olarak eğitimlere katıldı.



250 Akbank Gönüllümüz, Gülmek İyileştirir Derneği ile beraber hayata geçirilen "Mutlu Masallar" iyilik hareketiyle kanser tedavisi ve benzeri tehlikeli hastalıktan dolayı hastanede kalan 100 çocuk için masal okudular. Kanserli Çocuklara Umut Vakfı'nın (KAÇUV) "Dilek Ağacı" projesi ile kişisel hijyen ürünlerinden oluşan 500 Umutlu Kutu'yu çocuklara ve ailelerine ulaştırdık.



250 Akbank Gönüllümüz ile bayram ruhunu yaymak amacıyla Çorbada Tuzun Olsun Derneği ile ortaklaşa çalışarak Kurban Bayramı öncesi 250 aileye gıda desteği verdik.



COVID-19 salgınının olumsuz etkilerini azaltmak ve ülke ekonomisini desteklemek adına aldığımız bir dizi önlemin yanı sıra, sağlık kuruluşları ve mücadelenin ön saflarında bulunan çalışanlar için 10 milyon TL'lik kaynak ayırdık. COVID-19 salgınıyla yürütülen bu zorlu mücadelede ayırdığımız kaynakla, Sağlık Bakanlığı Devlet Hastaneleri'nin acil ihtiyaç duyduğu teçhizat ve sarf malzemeleri konusunda mevcut durumu güçlendirmek amacıyla destek verdik.



İzmir depreminde salgınının hızını da engellemeye yardımcı olabilmek amacıyla Sivil Toplum Afet Koordinasyon Platformuna 500.000 adet maske bağışında bulunduk.



Hatay'da meydana gelen ve hepimizi derinden yaralayan orman yangını ile ilgili bankalar olarak bir bağış hareketi başlattık. Bankaların birbirlerine meydan okuması şeklinde kurgulanan Hatay İçin El Ele kampanyasında Akbank olarak biz de varız dedik. #GeleceğeNefes olmak için 50 bin fidan bağışıyla katıldığımız bu hareketin Akbank içinde destekleneceğini de düşünerek tüm çalışanlara sen de katıl çağrısı yaptık.

Gençlere
Katkımız

Toplumsal Yatırımlar



İşin Geleceği

E Bursum ortaklığı ile Gençlik Akademisi bünyesinde gerçekleştirdiğimiz 101 eğitimlerimiz kapsamında Türkiye'nin birçok yerinden üniversiteli gence ulaşarak Kariyer, Yapay Zeka, Siber Güvenlik, Blokzincir gibi günümüz trend konuları hakkında farkındalık sağlamaya çalıştık. 4.796 gencin katılımıyla gerçekleşen bu eğitimlerimizde 2 gün süren etkinlik boyunca Akbanklı çalışanlarımız konuların gençlere aktarımını gerçekleştirdi.

Sabancı Üniversitesi bünyesinde, kurucu sponsorluğumuzla, 2016 yılında hayata geçirdiğimiz Center of Excellence in Finance (CEF); akademisyenler, finans piyasası aktörleri ve yatırımcıları bir araya getirip, temel bilgileri gerçek hayatta da kullanılabilir uygulamalara dönüştürmek için hizmet veriyor. Center of Excellence in Finance aracılığıyla 2020 yılında 260 kişi eğitim aldı. 80 kişi 25 yaş ve altındaydı.



Girişimcilik

Programımız, girişimciliği bir kariyer seçeneği olarak düşünen, 30 yaşını aşmamış, üniversite lisans üçüncü ve dördüncü sınıf öğrencilerini, lisansüstü öğrencilerini ve bu programlardan son beş yıl içinde mezun olan gençleri kapsıyor ve onları başarılı "Endeavor Girişimcileri"yle yepyeni ve inovatif, uygulamalı öğrenim ve networking ortamında buluşturuyor. Programımıza her yıl 75 katılımcı kabul ediyoruz.

StartUpCampus Programı, girişimciliği bir kariyer yolu olarak seçmiş, şirketini kurmuş veya erken aşama ürününü pazara sunup ilk satışını gerçekleştirmiş, 35 yaşın altındaki girişimciler için 10 haftalık program olarak düzenleniyor. StartUpCampus Programı'nda işlerini büyütme yolunda eğitim ve atölye çalışmaları ile mentorluk sürecine dâhil oluyorlar. 2020 yılında programdan 13 girişimci yararlandı.

ScaleUp Ankara Programı ile Ankara 'dan 13 yoğun ve ileri aşama girişimi, 3 ay boyunca dikey ve strateji odaklı atölyeler, ihtiyaçlarına yönelik birebir danışmanlıklarla destekledik. Ayrıca programla girişimleri Endeavor'ın yerel ve global ağıyla buluşturarak globalleşme ve ölçeklenme hedeflerine ulaşma yolunda destekledik. Programa kabul edilen 13 girişim ile yakından çalışabileceğimiz konularda da ayrıca görüşmeler gerçekleştirmeye devam ediyoruz.



Gönüllülük

Şehrin İyi Hali projemiz ile, 18-26 yaş aralığında yer alan üniversiteli (ön lisans, lisans, üst lisans) gençlere sivil toplum kuruluşları ile tanışma ve gönüllülük çalışmalarında görev alma fırsatı sunuyoruz. 2020 yılında Şehrin İyi Hali Projesine 10945 başvuru aldık, 5875 kişi online olarak eğitimlere katıldı.

Bu yıl gençlerde gönüllülük konusunda daha büyük bir farkındalık yaratmak ve onları gönüllü olmaya teşvik etmek için 16 Kasım'da "Dünyayı Kurtaracak Kahramanlar Aranıyor" gönüllülük zirvesini çevrimiçi olarak gerçekleştirdik. İlker Ayrik'ın moderatörlüğünü yaptığı zirvede; Sunay Akın, Ömer Madra ve konularında uzman birçok konuşmacı gönüllülük ve iyilik üzerine birikimlerini gençlerle paylaştılar. Zirveyi canlı olarak 500 genç takip etti ve sehniriyihali.com üzerinden katılan izleyicilere de katılım belgesi verdik. Zirve'nin Akbank YouTube kanalındaki kaydını da yaklaşık 2000 kişi izledi.

Akbanklıların yanı sıra gelecek nesillere yapılan yatırımlarla da eğitim koşullarında eşitlik sağladık ve farklılaştırılmış programlarımızla toplum için yürütülen katma değeri yüksek projelerin parçası olduk.

Kurucu sponsoru olduğumuz Finans Mükemmeliyet Merkezi (Center of Excellence in Finance – CEF), 2016'dan beri Sabancı Üniversitesi'nin bünyesinde akademi, finans sektörü ve reel sektörü gibi çok farklı camialardan katılım sağlayan 3.500 katılımcımız arasında bir köprü olarak hem katılımcıların kendilerini geliştirmesine hem de sektöre akademik katkı yapılmasına destek oluyoruz. CEF; Sertifika programları, konferanslar, seminerler ve araştırmalarla akademisyenler, finans piyasası aktörleri ve yatırımcılar arasında diyalogların kurulmasında bir araç rolü üstleniyor. Bu sayede CEF, Türkiye'de finansal okur yazarlığın gelişmesine ve derinleşmesine de katkı sağlıyor. Finans Mükemmeliyet Merkezi'nin finans alanına güncellikle yaklaşan müfredat yapısı ile 2020 yılında çevrimiçi olarak COVID-19, finansal teknolojiler, KOBİ'ler ve kriz yönetimi gibi konularla katılımcılara katkı sağladık. Sabancı Üniversitesi'nin yanı sıra London Business School, New York University ve Altınbaş Üniversitesi gibi dünyanın önde gelen başka kuruluşlarındaki eğitimcilerin katkılarıyla Finans Mükemmeliyet Merkezi, kaliteli bir akademik kaynak olmayı hedefliyor.

Akbank Gençlik Akademisi ile üniversitelilere kariyerlerinde donanımlı olmaları ve yetkinlik kazanmaları amacıyla programlar düzenliyoruz. Sürekli değişen dünyada 'iş' tanımı da değişirken, gençlerin farklılaşmaları için güncel konular ve yenilikler hakkında eğitimler sunuyoruz. Akademi üstünden staj programlarına da katılma imkanı yakalayan öğrencilerin daha nitelikli kariyer yolculuğuna sahip olmalarını hedefliyoruz.

E-Bursum ortaklığı ile gerçekleştirdiğimiz 101 eğitimlerimiz kapsamında Türkiye'nin birçok yerinden üniversiteli gence ulaşarak Kariyer, Yapay Zeka, Siber Güvenlik, Blokzincir gibi günümüz trend konuları hakkında farkındalık sağlamaya çalıştık. ✓ 4796 gencin katılımıyla gerçekleşen bu organizasyonla 2 gün boyunca Akbanklı çalışanlarımız gençlere eğitimler verdi.

Geleceği en çok etkileyecek konu alanlarından biri olan yapay zeka teknolojisinde üniversite öğrencilerinin önünü açmak için Microsoft ile birlikte AI Academy platformunu kurduk. Bu yıl ilki düzenlenen programımızın katılımcılarına 2 ay boyunca, Microsoft Azure Machine

Toplumsal yatırımlarla ulaşılan

12 binin üzerinde genç

Learning ortamı üzerinden AI teknolojisinin temelleri ve modellemeleri konularıyla ilgili eğitimleri verdik.

İnteraktif Reklamcılık Derneği (IAB Türkiye) ile 3 yıldır düzenlenen Akbank Unichallenge+ ile seçilen üniversite öğrencileri ve yeni mezunlar için gerçekleştirdiğimiz 2 haftalık bir eğitimle onları dijital sektörde bir kariyere hazırlıyoruz. Kampta yapılan projelerde başarı gösterenlere staj fırsatı sağlıyoruz ve böylece, kariyer yolculuğunun başında olan gençlerin, Akbank bünyesinde tecrübe kazanarak yetkinliklerini geliştirmelerini arzuluyoruz.

Kültür-Sanat Faaliyetlerimiz

Topluma değeri olan her alandaki projelere olan desteğimizi devam ettirdiğimiz gibi insanların sanat ve kültür sevgisini beslemek amacıyla yürüttüğümüz çalışmaların da devamlılığını sağlıyoruz. COVID-19 salgını öncesinde birçok etkinlikte sanatseverler ile bir araya gelerek gerçekleştirdiğimiz etkinliklere 2020 yılındasalgınnedeniyleçevrimiçidevamedilmmiştir.Salgın öncesi biletli olarak gerçekleştirdiğimiz etkinliklerin dijital platformlarda ücretsiz gerçekleştirilmesi ile daha büyük bir kitleye ulaşım sağladık.

Son dönemde Akbank Sanat, Youtube kanalımız üzerinden her yaşta sanatseverlerle buluştu. Çağdaş dans tekniği derslerinden resim atölyesi ve felsefe seminerlerine kadar yetişkinler ve ayrıca çocuklar için birçok paylaşım yapıldığı Youtube kanalımızın 30.000 takipçisi bulunuyor. Sanatseverlerle tiyatrolar ve atölyeler yerine evde buluşmuş olsak da sosyal izolasyon önlemlerine rağmen bütçe ve şehir ayırt etmeden insanların hobi ve zevklerinden kopmamaları için çalışıyoruz. Bu yıl başlayan "Akbank Sanat'a Ses Aç" podcast kanalı ile de felsefeden mimarlığa kadar birçok farklı disiplin hakkında kayıtlar yaptık ve dinleyiciler arasında beğeni topladık.

27 yıldır Akbank Sanat ile toplumu galeriler ve etkinlikler üstünden birbirinden farklı sergilerle buluşturuyoruz. 2020 yılına Akbank Sanat Galerisi'nde 'Düzenli Delilik' adlı karma sergiyle başlayan etkinlik serisi, Sakıp Sabancı Müzesi'nde Marina Abramović ile devam etti. Resim ve Heykel Müzeleri Derneği gibi kuruluşlarla beraber çalışarak, toplum ile farklı sanat dalları arasında köprü kuruyoruz. 15 yıldır destekçisi olduğumuz ve Türkiye'nin önde gelen sanat etkinliklerinden biri olmuş olan Contemporary İstanbul'a bu yıl "Korona Günlükleri Karnavalı" başlıklı karma sergiyle çevrimiçi katkı ve katılım gerçekleştirdik. 300 ilkökul, ortaokul ve lise

öğrencinin katıldığı, "Güncel Sanat Eğitim Programları" ile de gençlere güncel sanat eserlerini yakından tanıma fırsatı sunduk. Çocuk atölye çalışmalarımızı da bu yıl Youtube kanalımıza taşıdık.

Türkiye'nin en köklü caz festivali olan Akbank Caz Festivali'nin 30. yaşını 30 özgün beste ve 80 'e yakın sanatçının performanslarıyla belgesel boyutunda bir yapıtla kutladık. Tarihine yakışır bir temayla çıkardığı 'Dün,Bugün,Yarın' albümünü dijital kanallarda yayınladık. European Jazz Network'ün üyesi olan festivalimizi, geçtiğimiz dönemlerde üniversite ve liselere kadar ulaşan etkinlikleri 'Evin Caz Hali' adlı programımızla Youtube kanalına taşıdık. 'JAmZZ Akbank Caz Festivali Genç Yetenekler Yarışması' ile yarışmaya katılan müzik tutkunu gençlerin eserlerinin canlı müzik dinletilerinin yapılamadığı bu dönemde dinleyicilere ulaştırdık.

Akbank Kısa Film Festivali ile sinemaseverler farklı ülkelerden ve yeni yeteneklerden çıkan eserleri takip edebilme imkanı buldu. Yarışmaya 74 ülkeden 2.217 kısa film katıldı ve izleyicilerimiz ücretsiz olarak bu filmlere çevrimiçi ulaşabildi. Ayrıca Evde de yaratıcılığı ve üretkenliği teşvik etmek için 429 kısa filmin katıldığı Akbank Evde Kısa Film Yarışması'nı düzenledik.

➤ **2020 yılında, kültür sanat etkinlikleri ve sponsorluk kapsamında yaptığımız harcama tutarı 13,4 milyon TL oldu. Buna ek olarak yardım ve bağış harcama tutarımız ise 10,7 milyon TL olarak gerçekleşti.**

Ekosistem Yönetimi



Ekosistem Yönetimi

Akbank olarak, günümüzde değişen teknolojik gelişmelerle beraber farklılaşan iş yapış biçimlerine de hızlıca adapte oluyoruz. Akbanklı müşterilerimizin, KOBİ'lerimizin ve girişimcilerimizin ülkemizin sürdürülebilir ekonomi yolculuğunda rol alarak bu yolculuğu hızlandırmalarına katkıda bulunmalarını arzuluyoruz. Bu noktada, sunduğumuz ürün ve hizmetleri birçok kurum ile iş birliği yaparak daha nitelikli hale getiriyoruz. Aynı zamanda teknolojik gelişmeleri sıkı bir şekilde takip ediyor, faaliyetlerimizi ve desteklerimizi bu gelişmeler ışığında geliştiriyoruz. İnovasyona çok önem veriyor, her yenilikçi fikir ve projenin yanında yer alıyoruz.

Öncelikli Konu	İlgili Sermaye Ögesi	Riskler
Finansal Kapsayıcılık İnovasyon	> Finansal Sermaye > Fikri Sermaye > Sosyal ve İlişkisel Sermaye > İnsan Sermayesi	> Finansman desteği sağlanan mikro işletme ve start-upların başarısız olmaları durumunda meydana gelebilecek temerrüt riski > Dijitalleşme ile yazılım, veri analitiği, tasarım vb. alanlarda yetkin/kalifiye insan gücünün piyasa talebini karşılayamaması riski > Siber güvenlik ve dolandırıcılık riski > Müşteri ve bilgi gizliliği riski

Katkı Sağlanan SKA'lar



Fırsatlar	Performans Göstergeleri	Hedefler
> Özelleştirilmiş ve kapsamı artırılmış kredi paketleriyle toplumdaki her bireyin ve kitlenin finansman desteğine erişmede uygunluk ve kolaylık sağlanması > Toplumun farklı kesimlerinin ekonomiye olan katkısının artırılarak sürdürülebilir ekonomik büyümenin gerçekleşmesi > Start-up ve mikro işletmelerin faaliyetlerinin başında ihtiyaç duydukları finansman desteğinin artırılması ile istihdamın ve üretimin artırılması > Bankacılık ürün ve hizmetlerinin dijital olgunluğunun artırılarak müşteri deneyiminin iyileştirilmesi, finansal olarak kırılgan grupların sisteme entegrasyonunun hızlandırılması ve operasyonel verimliliğin artırılması	> 2020 yılında dönüşümünü tamamladığımız 414 şube birlikte ile toplamda dönüşümü tamamlanmış 716 şube > 600 binden fazla POS terminali > Yaklaşık 5.000 ATM > NPS skorundaki iyileşme (4 puan), > 82 adet engelsiz ATM > Engelliliğe Doğru Yaklaşım eğitimine katılan 173 Akbanklı çalışanımız ile %86 eğitim tamamlanma oranımız > 5,5 milyona ulaşan dijital bankacılık müşteri sayımız > Akbank LAB bünyesinde hayata geçirdiğimiz 11 adet proje > 2020 yılında bağlantı kurduğumuz ve değerlendirdiğimiz 243 girişim > Girişim mentörü olarak eğitimlerini tamamlayan ve girişimlere destek veren 14 Akbanklı çalışanımız > Aş Kendini yarışmasıyla değerlendirdiğimiz 38 adet proje	> Finansal olarak güçlendirilen kişi sayısını artırmak > Dijital ve yenilikçi ürün ve hizmetlerimizin çeşidini ve kapsamını artırmak

Faaliyet gösterdiğimiz bankacılık sektöründe değişim ve gelişimde öncü kuruluş olma anlayışımızla, çevreye ve tüm paydaşlarımıza karşı taşıdığımız sorumlulukların bilincindeyiz. Sürdürülebilirlik stratejimiz doğrultusunda, belirlediğimiz odak alanlarımıza paralel şekilde oluşturduğumuz faaliyet ve yatırımlarımızı hayata geçiriyoruz. Operasyonlarımız ile Türkiye ekonomisine yarattığımız katma değer in ülke dönüşümündeki kritik rolünü önemsiyoruz. Yürüttüğümüz bankacılık faaliyetlerine ek olarak sivil toplum kuruluşlarından start-up'lara, üniversitelerden tedarikçilerimize kadar uzanan geniş bir paydaş kitlesiyle değerli iş birlikleri kuruyoruz.

Türkiye'nin her kesimi için geliştirdiğimiz ürün ve hizmetlerle toplumsal refahı artırmayı ve birlikte değer yaratmayı amaçlıyoruz. Sahip olduğumuz ekosistem bankacılığı ve şeffaf bankacılık yaklaşımı doğrultusunda paydaşlarımızla esnek ve açık bir şekilde iletişim kuruyor, hayata geçireceğimiz ürün ve hizmetlerde doğrudan yer almalarına imkân sağlıyoruz. Sadece kurumsal firmalara değil üçüncü parti geliştiricilere de açtığımız Türkiye'nin ilk Açık Bankacılık portalını yeni iş birliklerimizle genişletip sağladığımız servis sayısını artırmayı hedefliyoruz.

Akbank olarak yıllardır sürdürdüğümüz teknolojik altyapı ve inovasyon yatırımlarımız özellikle salgın sürecinde sektördeki rakiplerimize göre bizlere rekabet avantajı sağladı. Dijitalleşme, inovasyon ve teknoloji alanlarında küresel gündemi takip ederek müşterilerimize ve paydaşlarımıza nitelikli ürün ve hizmetler sunuyor, bankacılık işlemlerinde zamandan tasarruf etmelerine yardımcı oluyoruz. Gelişim odaklı bankacılık ekosistemimizi sürekli iyileştirme anlayışımız doğrultusunda kesintisiz güncelliyoruz. Dijital ve teknolojik altyapı, modern, yaygın şube ve ATM ağımla Akbanklılara kesintisiz hizmet vermeye devam ediyoruz.



Finansal Kapsayıcılık

Ekosistem Yönetimi kapsamında öncelikli konularımız arasında yer alan finansal kapsayıcılık alanında sağladığımız ürün ve hizmetlerle toplumumuzu finansal olarak güçlendirmeyi ve dezavantajlı gruplar dahil tüm paydaşlarımızın ekonomiye katılımlarını sağlayarak kapsamlı değer yaratmayı sürdürüyoruz.

Ülkemizin kalkınması ve sürdürülebilir büyümesini hızlandırmada kadın girişimcilerin gücüne inanıyoruz. Kadın girişimcilere yönelik teşviklerin sağlanması ve artırılması gerektiğinin bilincindeyiz. Bu kapsamda kadın girişimcileri ihracata teşvik etmek için ihtiyaç duydukları finansal desteğe Özel İhracat DesteK Kredisi ile çözüm buluyoruz. 2020 yılında, %51 ve üzerinde kadın ortaklık payı olan girişimcilere ayrılan özel kaynak kapsamında ihracat taahhütlü kredilerde faiz avantajı sunduk. Bu destekle özel faiz oranı ile üst limitimizi 500 bin Avro olarak belirleyerek kadın girişimcilerimize 1 yıla kadar vadeli ihracat taahhütlü döviz kredilerinde 50 baz puan faiz indirimi imkanı sunduk. Ayrıca, Türkiye'deki ihracatçıları buluşturan Akbank İhracatçı Buluşmaları'nı Temmuz ayında pandemi sebebiyle online ortama taşındık. Dünya ve Türkiye ekonomisindeki güncel gelişmeleri ve dış ticarete oluşan fırsatları paylaştığımız toplantıda, dijital ve yeni ürünlerle zenginleştirdiğimiz İhracatçının Gücü Paketindeki avantajlı kredi fiyatlarımız, özel tarife paketlerimiz, avantajlı kur fiyatlaması gibi desteklerimiz hakkında bilgi paylaştık. Dış ticaretin finansmanı ve ihracatı desteklemek için geliştirdiğimiz yenilikçi ürün ve hizmetlerimizle dünyanın önde gelen finans yayın gruplarından Euromoney'nin "Dış Ticaretin Finansmanı Araştırması"nda 2020 yılında müşterilerimizin oylamasıyla "Türkiye'nin En İyi Dış Ticaret Bankası" ödülüne layık görüldük.

KOBİ'lerin işini büyütmek için iş birliklerine de hızla devam ediyoruz. Trendyol ile yaptığımız iş birliğinde, Trendyol tedarikçilerine özel 1 yıl boyunca belirli adetlerdeki Havale, EFT ve Çek işlemlerinde muafiyet, yeni Ticari Kredi Kartı harcamalarında chip-para hediyesi, Üye İşyerinde özel çalışma koşulları ve indirimler ile yeni maaş anlaşmalarında firma ve çalışanlarına yönelik avantajlar sunuyoruz.

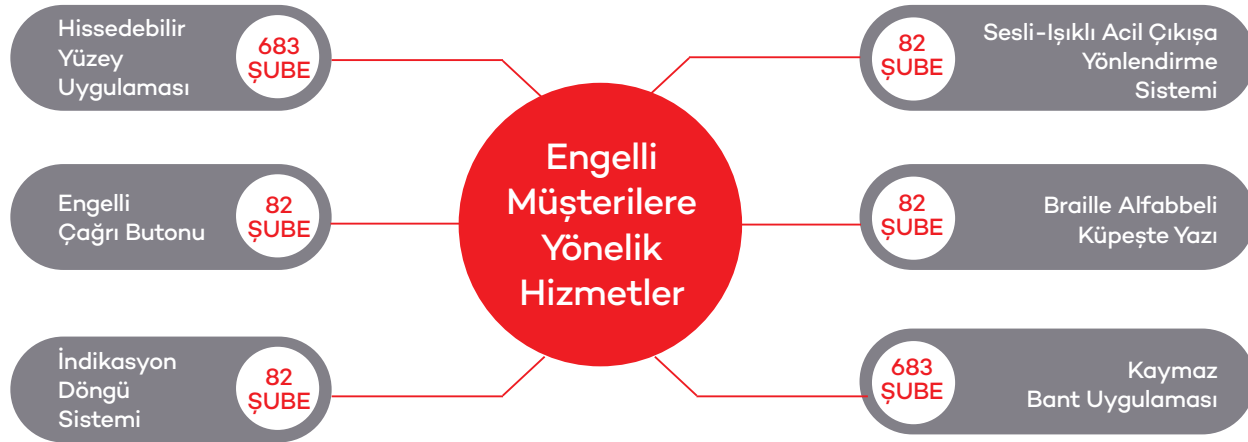
Bankamızdan emekli maaşı alan ve maaş hesabında artı para kredisi limiti tanımlı olan emeklilerin yararlanabildiği kampanyada müşterilerimiz, maaş tarihinden 2 gün öncesi ve maaş ödeme günü arasında mevcut artı para kredisi limitlerini %0 faizle

kullanabilmelerini imkanı tanıdık. Böylelikle maaşın son günlerindeki nakit sıkışıklıklarını avantajlı bir şekilde çözümüleme imkânı sunduk. Ek olarak, Sosyal Güvenlik Kurumu ile imzaladığımız "Sigortalı Ve Hak Sahiplerine İlk Bağlanan Gelir/Aylık Ödemeleri İle Emekli İkramiyelerinin ve SGK Kapsamında Gelir/Aylık Alanlara Promosyon Ödenmesine İlişkin Protokol" kapsamında SGK emekli maaşını 3 yıl Bankamızdan almayı taahhüt eden müşterilere 750 TL'ye kadar verilen promosyona ilave olarak 500 TL'ye varan ek promosyon fırsatı sunuyoruz.

Türkiye ekonomisinin en önemli bileşenlerinden biri olan tarım sektörü; gıda maddesi ihtiyacının karşılanması, sanayi sektörüne hammadde sağlanması, sanayi ürünlerine talep yaratılması ve ihracata katkısı ile ülke kalkınmasında kritik bir role sahip. Bu noktada tarım sektörünün sezonluk nakit akışlarını göz önünde bulundurarak hazırladığımız bankacılık ürünleri ve sigorta hizmetlerimizle tüm beklenti ve taleplerini karşılıyor. Sunduğumuz Sera Kredisi paketlerimiz ile tarımda ülkemizde önemli bir paya sahip olan seracılığı desteklerken, Traktör Kredisi, Tarımsal Ekipman Kredisi gibi paketlerimizle çiftçilerimizin işlerinde ihtiyaç duydukları araçlar için finansman sağlıyoruz. Ayrıca Damla-Sulama Kredimiz ile sürdürülebilir tarım uygulamalarına erişimi kolaylaştırarak, kullanımının artması için teşvik etmeyi amaçlıyoruz. Tarım fuarlarına katılarak çiftçilerimizi bilgilendiriyor, ürün ve hizmetlerimizi tanıtarak çiftçilerimizin ihtiyaç duydukları ve duyabilecekleri her an yanlarında olacağımızı gösteriyoruz. Ayrıca hasat sonrası çiftçiler tarım ürünlerini lisanslı depolara teslim ederek Elektronik Ürün Senedi (ELÜS) alıp senetleri karşılığında Akbank olarak diledikleri zaman kolayca kredi kullanmalarını sağlıyoruz.

Dezavantajlı gruplar dahil olmak üzere tüm kanallarımız aracılığıyla Akbanklı müşterilerimize üstün kalite hizmet ve ürünlerimizi sunmaya devam ediyoruz. Şubelerimizde engelli müşterilerimiz ile iletişimimizde çalışanlarımıza yol göstermesi için ise Alternatif Yaşam Derneği rehberliğinde "Engelliliğe Doğru Yaklaşım" e-eğitimi saha çalışanlarımız ile paylaştık. Böylece bu eğitimi tamamlayan 142 çalışanımızın engeli bulunan bireylerimiz ile olan iletişimlerini güçlendirdik. Fiziksel engelleri kaldıracak uygulamalarımızla müşterilerimizin bankacılık hizmetlerine erişimlerini kolaylaştırıyoruz. Engelli müşterilerimizin erişimine uygun olan

Engelli Erişim Uygulamaları - 82 Şubemizde Tüm Engelli Erişim Uygulamamız Mevcuttur



şubelerimizde, ortopedik engelli müşterilerimizin erişimi için şube girişlerine rampa uygulaması, görme engelli müşterilerimiz için hissedilebilir yüzey ile yönlendirme sağlıyoruz. Engelli müşterilerimizin erişimine uygun olan şubelerimizde, ortopedik engelli müşterilerimizin erişimi için şube girişlerine rampa uygulaması ve görme engelli müşterilerimiz için ise hissedilebilir yüzey ile yönlendirme sağlıyoruz. İşitme engelli müşterilerimiz ise şubelerimizde müşteri temsilcilerimizin masalarında yer alan görüntülü telefonlar aracılığıyla Çağrı Merkezi'nde çalışan işaret dili bilen müşteri temsilcilerimize bağlanarak, işaret dili ile iletişim sağlayabiliyorlar. Sadece şubelerimizde değil, Akbank İnternet ve Akbank Mobil uygulamalarımız görme engelli müşterilerimiz için ekran okuyucu programlar ile uyumlu şekilde tasarlandı. Güvenlik amaçlı gönderilen SMS metinlerimiz de bu programlar tarafından okunabiliyor. Bankamızda engelli olduğuna yönelik kaydı bulunan müşterilerimizin Ortak ATM kullanımından ek bir ücret talep etmiyoruz.

Dijitalleşme

Değişen trendleri ve müşteri beklentilerini doğru analiz ederek kişiye özel çözümlerle eşsiz bir bankacılık deneyimi yaratmak için çalışıyoruz. Büyük bir öngörüyle 2018 yılında başladığımız dijital dönüşümü destekleyen ve tamamlayan kültürel dönüşüm programımız sayesinde salgın sürecinde müşterilerimize kesintisiz ve kaliteli hizmet sağlamayı sürdürdük. Fark yaratan çözümlerimizle gençler başta olmak üzere her türlü yaş grubu ve sosyoekonomik yapıdaki bireysel müşterilerimiz için değer yaratmaya devam ediyoruz. Bunun yanında, reel ekonomide ortaya çıkan yeni dinamiklerle trendleri yakından takip ediyor, ürün ve hizmetlerimizi kolaylık, sadelik ve pratik odağında sürekli geliştiriyoruz. Bu çerçevede attığımız adımlara şubelerimizi de dahil ediyoruz. 414 adedi 2020 yılında tamamlanmış toplamda 716 modern şubemizle müşterilerimizin ihtiyaçlarını karşılıyor.

Zorlu pandemi döneminde müşterilerimiz ve çalışanlarımızın sağlık ve güvenliklerini ön planda

tutarak işlemlerin dijital ortamda en hızlı şekilde tamamlanması için var gücümüzle çalıştık. Bu amaçla, dijital kanallar üzerinden 7/24 sağladığımız bankacılık hizmetlerini her geçen gün çeşitlendiriyor ve müşterilerimize şubeye gitmelerine gerek olmadan Akbank Mobil ve Müşteri İletişim Merkezi aracılığıyla dakikalar içinde taleplerini gerçekleştirme imkânını sunuyoruz.

Gelişen ve değişen dünyanın gerisinde kalmayarak KOBİ'lerin ihtiyaçlarına yönelik dijital uygulamalar geliştiren FinTech'lerle çözüm ortaklığı geliştirmeye devam ediyoruz. Bu kapsamda web ve mobil tabanlı yazılım çözümleri sunan e-ticaret altyapı sağlayıcı IdeaSoft ile online ticarete faaliyet göstermek isteyen işyerlerine uygun fiyatlı platform sunuyor, e-ticarete adım atlamalarına destek oluyoruz. Ayrıca içinde uygun çalışma koşullarının bulunduğu sanal pos, işletme sermayelerine katkı sağlayan uygun faizli kredi ve ürün alımlarında kullanabilecek özel kampanyaların bulunduğu ticari kredi kartının bulunduğu finansal paketimiz ile dijitalleşmek isteyen KOBİ'lerin bu dönemini avantaja çevirmelerine yardımcı olmayı hedefliyoruz.

2020 yılında Akbank dijital kanallarımızı kullanan müşteri sayımız 5,5 milyona ulaştı. Direkt Kredi ürünümüzün, Akbank'ın ihtiyaç kredileri içerisindeki payı %74 olarak gerçekleşirken, şube dışı kanallarda gerçekleştirilen kredi kartı satışlarımızın payı %65'e yükseldi.



Dijitalleşen dünyada müşterilerimizin beklentilerini karşılayabilmek amacıyla ikinci el araç satış işlemlerinde nakit taşıma riskinin ortadan kaldırılması, motorlu taşıt devir tescil işlemleri ile satış bedelinin eş zamanlı ve güvenle el değiştirmesini sağlamak için “Güvenli Ödeme Sistemi”ni hayata geçirdik. Güvenli Ödeme Sistemi’nde alıcı, tescil işlemi yapılmadan önce Akbank hesabına araç tutarını göndererek tutarın satıcı adına güvence altına alınmasını sağlıyor. Daha sonra noterde tescil işlemleri yapılarak satıcı hesabına para Akbank tarafından aktarılıyor. Böylelikle hem alıcı hem satıcı güvenli bir şekilde araç alım-satım işlemini tamamlamış oluyor. Güvenli Ödeme Sistemi işlemleri Akbank Şubelerinden ve www.akbank.com üzerinden, alıcı ve satıcının Akbank müşterisi olması gerekmeksizin gerçekleştirilebiliyor.

➤ Akbank Mobil

Müşterilerimizin dijital etkileşim ihtiyaçlarını en etkin şekilde karşılamak için tümüyle yenilediğimiz Akbank Mobil’e yaptığımız yatırımlara ara vermeden devam ediyoruz. Daha modern bir tasarımla sadeleştirilmiş deneyim sunan Akbank Mobil, artık müşterilerin günlük yaşantısından ilham alan yepyeni bir tasarım ve deneyim prensibine sahip. Akbank Mobil’de 300’den fazla fonksiyon ile müşterilerimizin bankacılık ihtiyaçlarına son derece bütünsel bir yaklaşımla en iyi çözümü sunuyoruz. Bankamızın chatbotu Akbank Asistan’ı Akbank Mobil’e entegre ederek müşterilerimize 200’e yakın işleme uygulama içinden ulaşabilmelerine imkan tanıdık. Ek olarak, 2020 yılının başında hayata geçirdiğimiz yatırım hizmetleri menüsüyle müşterilerimiz Akbank Mobil’i birikimlerini ve yatırımlarını değerlendirmek için de etkin bir şekilde kullanabiliyor. Müşterilerimize kendi büyük verilerinden yola çıkarak, onlar için anlamlı, kişiselleştirilmiş içgörüler üretip sunuyoruz. Bugün geldiğimiz noktada, ayda 25 milyondan fazla kişiye özel akıllı ipucunu sunabiliyoruz. Müşterilerimiz beğenilerine göre oylayarak bu alandaki içeriği daha da kişiselleştirebiliyor. Oylanarak kişiselleştirilebilen içgörülerimiz, %85’in üzerinde beğeni oranına sahip.

Akbank Mobil yenilenen tasarımıyla dünyanın en önemli tasarım yarışmasında Bankamızı gururlandıran ödüller kazandı. iF Design tarafından verilen “Mobil Uygulama Tasarımı” Ödülü ve A’Design Awards tarafından verilen “Mobil Teknolojiler, Uygulamalar ve Yazılım Tasarımı” Altın Ödülü’ne ek olarak, Red Dot 2020 ödülünü de ekleyerek uluslararası ödül sayımızı üçe yükselttik.

2020 yılının ilk yarısında regülasyon dahilinde uçtan uca dijitalleşen banka müşterisi olma sürecini kurye hizmetiyle hayata geçirdik. Yeni kullanıcılar, Akbank Mobil’i indirip bilgilerini girerek, Müşteri İletişim Merkezimiz ile kısa bir görüşme sonrasında kurye ile iletilen sözleşmeyi imzaladıklarında banka kartlarını teslim alabiliyorlar ve Akbanklı olarak onlara sunduğumuz hizmetlerden yararlanabiliyorlar. 2021 yılında uygulamaya geçmesi beklenen düzenlemeyle uçtan uca dijitalden müşteri edinimi sürecine uyumlanacak operasyonlarımızın hazırlıklarını tamamladık. Bu sayede, ıslak imza olmadan herkes dilediği zaman dilediği yerden Akbanklı olabilecek.

➤ Digital First

Dijitalleşme yolculuğumuz kapsamında Türkiye’deki ilk Digital First kredi kartını hayata geçirdik. Bu program ile birlikte, Akbank kredi kartları artık anında cebe iniyor ve fiziksel kart müşteriye henüz ulaşmadan hem internet alışverişlerinde hem de mağaza içi mobil ödemelerde kullanılabilir hale geliyor. Fiziksel kartın üzerinde numara bulunmamasıyla tasarımda da farklılaşan cebe inen kart lansmanı sonrası kredi kartı başvurularımızın %77’si yeni müşterilerden oluşurken, 2020 yıl sonuna doğru sunulan bu yeni değer önermesiyle banka kartı pazarında lider olduğumuz temassız ödeme özelliğinin yanı sıra mobil kullanım ve internet harcamalarında da müşterilere fayda sağlayamaya devam edeceğiz. Banka kartı pazarında lider olduğumuz temassız ödeme özelliğinin yanı sıra mobil kullanım ve internet harcamalarında da müşterilere fayda sağlayamaya devam edeceğiz.

➤ Akbank FAV

Akbank olarak gençlere büyük önem veriyor, talep ve ihtiyaçlarını en uygun çözümlerimizi sunmak amacıyla birçok alanda çeşitli araştırmalar yaparak gençlere yönelik çalışmalarımızı besliyoruz. Gençlerin değişen ve dijitalleşen çağımızda daha konvansiyonel bir bankacılık yaklaşımı ile hizmet beklediklerini biliyoruz. Bu kapsamda; genç müşterilerimizin de finansal ve finansal olmayan ihtiyaçlarına nitelikli çözümler sunabilmek için Akbank FAV uygulamamızı hayata geçirdik. Gençlerin hayatlarında yeni yeni oturmaya başlayan tasarruf bilincini de hızla sahip olmalarını arzuluyoruz. Bu nedenle Akbank FAV’ı gençlere sunulan özel bir kart programından ziyade birçok ürün ve hizmeti bir çatı altında toplayan dinamik bir program olarak tasarladık. 2020 yılı sonunda lansmanını yaptığımız Akbank FAV ile üniversiteli gençler; bankacılık işlemlerini ücretsiz olarak yaparken, ülke genelinde ve yurt dışında ATM’lerden de ücretsiz yararlanabiliyor. Uygulamaya aldığımız hafta sonu harçlığı ile gençler hafta sonlarında Artı Para (KMH - Kredili Mevduat Hesabı) kullanımlarını faizsiz olarak gerçekleştirebiliyorlar. Ayrıca; en sevdiği markalarda birçok indirim de Akbank ayrıcalığı ile alabiliyorlar.

➤ Paranın Sosyal Hali: Tosla

Akbank e-para şirketimizin ilk ürünü olan Tosla, genç ve müşterimiz olmayan herkesin basit finansal ihtiyaçlarını kolay, hızlı, eğlenceli bir şekilde gerçekleştirmesi için “Paranın Sosyal Hali” mottosuyla hayata geçirdiğimiz bir dijital cüzdan sistemidir. COVID-19 salgını döneminde dijital platformların önem kazanmasıyla beraber eğlence, dizi, film, müzik platformlarına üyeliklerde fırsatlar sunarak online yarışmalar, oyun platformları, hızlı market ve e-ticaret firmaları ile stratejik iş birlikleri ve kampanyalar gerçekleştirdik. 2020 yıl sonu itibarıyla Tosla aracılığıyla finansal işlem yapan müşterilerimizin sayısını 10 kat artırdık.

Akbank Toslalıları büyük bir arkadaş grubu platformu haline getirerek uygulama içinde birbirleriyle etkileşime geçebilmelerine imkan tanıdık. Bu çerçevede, Tosla’nın ‘Davet Et’ özelliğini hayata geçirerek müşterilerimizin arkadaşlarıyla Tosla’da keyifli zaman geçirme olanağı sağladık.



Tosla kullanıcısı için değer önerilerimiz

Tosla’da hesap açmak
1 dakika’dan kısa sürüyor.

Tosla hesabına tüm ATM’lerden ücretsiz
hem para yüklenebiliyor hem de para
çekilebiliyor.

Banka hesabı olan bir kullanıcı ATM’ye
gitmeden ücretsiz yükleme yapabilir
veya banka hesabından Tosla hesabına
para transfer edebilir.

Toslalılar için 7/24, ücretsiz
para gönderimi imkân ı sunar.

Kullanıcılar, para gönderme işlemleri
sırasında birbirleri ile mesajlaşabilirler.

Mastercard logolu ön ödemeli Tosla
kart dünyanın her yerinde temassız
alışveriş imkânı sunuyor.

Tosla kart uygulama üzerinden talep
edilebilir veya Carrefoursa, Teknosa,
D&R, Hepsiburada ve Banabi’den
sipariş edilebilir. 2021’de Tosla kartın
satış noktaları artmaya devam edecek.

Ortak harcamaların kolayca takibi
ve bölüştürülmesini sağlayan Harca-
Bölüş özelliği ile hesap paylaşımlarının
muasebesi daha kolay bir şekilde
tutulabiliyor.

83.343
adet Dijital First kredi kartı satışı

**Ayda
25**
milyondan fazla
kişiye özel akıllı ipuçları

➤ Akbank Cebe POS

2020 Aralık ayında hayata geçirilen Akbank Cebe POS ile üye işyerlerinin akıllı cep telefonlarına indirebilecekleri POS uygulaması sayesinde, herhangi bir ek cihaza ihtiyaç duyulmadan kredi kartı ya da mobil ödemelerin PIN kodu ile kolay ve güvenli bir şekilde alınabilmesini sağlıyoruz. Akbank kartlarına taksit ve chip para kullanım imkânı da sunan Cebe POS ile, sabit POSlardan yapılabilen tüm işlemler gerçekleştirilebilmekte. Uygulama içerisinden yapılan işlemlere ait sliplerin müşterilerle dijital ortamda paylaşarak kağıt tüketiminin azaltıyoruz.

Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti Çalışmalarımız

Tüm Direkt Bankacılık hizmet ve ürünlerimizde, tasarımdan hayata geçene kadar tüm adımlarda müşterimizi odakta tutabilmek amacıyla bir müşteri deneyimi yönetim modeli uyguluyoruz. Bu model kapsamında, etnografik araştırmalar, nöro ölçümler, anket, birebir derinlemesine görüşmeler ve kullanılabilirlik testleri gibi, en güncel ve geçerli yöntemlerle müşterilerimizin tüm tasarım süreçlerine katılmalarını sağlıyoruz.

Akbank Müşteri İletişim Merkezimiz ile 2020 yılında, 73 milyona yaklaşan müşteri teması gerçekleştirirken, 2.000'in üzerindeki çalışanıyla hızlı ve kolay erişilebilirlik konusunda yine fark yarattık. Güçlü analitik altyapımızdan aldığımız güçle müşterilerimizin ihtiyaçlarına paralel dinamik teklifler sunuyoruz. Bu sayede; sigorta, kredi kartı, kredi kartı kredileri , ihtiyaç kredisi ve mobil kullanırılmasına yönelik satış etkinliğimizi ve payımızı her geçen gün artırıyoruz.

Gerçek zamanlı pazarlama sistemiyle anlık ihtiyaçlarını tespit etmeye çalıştığımız müşterilerimize en iyi değer önerisini sunmaya devam ediyoruz. Kurum Analitiği Uygulamalarıyla iç müşteriye yönelik analitik uygulamalar ve kurum içi operasyonel süreçlerde verimlilik sağlayabilecek alanlarda nitelikli çalışmalar yürütüyoruz. Bunun yanı sıra, yeni nesil analitik çözümleri bünyemize katmak için FinTech'lerle ileri analitik alanındaki yeni teknolojileri incelemeye devam edeceğiz. Bu çalışmalara ek

olarak, Bankamızın iş hedefleri ve iş süreçlerine hizmet edecek analitik çözümleri, iş birimleri ile ortak olarak yeni bir yapılanma ile ele alacak Analitik Lab organizasyonu kurulmuştur. Analitik Lab, iş birimleri sahipliğinde belirlenen iş fikirlerinin analitik çalışmalarla efektif olarak nasıl çözümlenebileceğini proje döngüleri ile yöneterek, iş ve analitik ekiplerin bir arada Agile metodoloji ile çalışması ile analitik çözüm havuzumuzu zenginleştirmeyi amaçlıyor. Akbank LAB çalışmalarımızın detayına İnovasyon bölümünden erişebilirsiniz.

Müşteri odaklı hizmet anlayışımızla, müşterilerimize temas ettiğimiz her noktada eşsiz deneyimler yaratmayı hedefleyen Akbank Müşteri İletişim Merkezimiz; iyi eğitilmiş, deneyimli, nitelikli, çözüm odaklı kadrosu, zengin işlem çeşitliliği ve üstün teknoloji kullanımıyla sunduğu, yaratıcı ve sonuç odaklı yaklaşımımızla sektöre öncülük etmeye devam ediyoruz. Koşulsuz müşteri memnuniyeti ilkemiz çerçevesinde de, müşterilerimizle olan etkileşimi en üst düzeyde tutarak rakipler karşısında fark yaratacak ürün ve hizmetler geliştiriyoruz. Buna paralel olarak da müşterilerimize proaktif ve kişiselleştirilmiş hizmet sunma hedefiyle Akbank Müşteri İletişim Merkezi'ndeki deneyimi de artırmaya devam ediyoruz.

Müşterilerimizin sesli yanıt sisteminde konuşmasını anlayarak doğru noktaya yönlendirilmesini sağlayan Sesle Yönlendirme (Call Steering) uygulamamızla arayanları ilk bağlantıda doğru müşteri temsilcisine yönlendiriyoruz. Önceki yıllarda hayata geçirdiğimiz Sesle Yönlendirme Sistemi'nin performansını maksimum seviyeye çıkarmak için altyapı ve teknoloji odaklı çalışmalarımıza devam ediyoruz. Müşterilerimize sesli görüşmenin yanı sıra Facebook, Twitter, Chat ve görüntülü görüşme gibi kanallarla da hizmet vermeye devam ediyoruz. Müşteri memnuniyetini, odak alanlarımızın merkezine alarak yürüttüğümüz tüm bu faaliyetlerimiz ile 2020 yılında müşteri memnuniyeti oranımızı (NPS) 4 puan artırarak büyük bir başarıya imza attık.

Müşteri memnuniyeti artış
puanı

4 (NPS)

Müşteri İletişim Merkezi ile

73

milyona yakın
müşteri teması

Güvenli Veri Paylaşımı

Ürün ve hizmetlerimizin doğası gereği müşteri verilerinin, regülasyonlara uyumlu şekilde 3. taraflarla paylaşılması gerekebiliyor. Bu durumlarda paylaşılan verilerin gizliliğinin ve güvenliğinin sağlanması öncelikli konularımız arasında yer alıyor. Bu doğrultuda Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK) dahil yürürlükte olan tüm düzenlemelere uyumlu olarak idari ve sistemsel önlemler devrededir.

➤ Müşteri Veri Gizliliği

Akbank olarak, dijitalleşen ve küreselleşen dünyada, siber ve dolandırıcılık risklerinin yönetimine önem veriyoruz. Bu riskleri, banka, müşteri, sermayedar, iş ortağı ve sektör alanlarında en etkili şekilde yönetebilme prensibini benimsiyoruz. Temiz Bankacılık ilkemiz ile açık, şeffaf ve güvenilir bir Banka olarak müşterilerimizin veri gizliliğini korumaya büyük önem gösterirken, aynı zamanda faaliyetlerimizin şeffaf bir niteliğe sahip olmasını da gözeterek müşterilerimiz ve paydaşlarımız ile olan iletişimimizi en üst düzeyde tutuyoruz. Dijital platformlarımızda Kişisel Verileri Koruma Kanunu (KVKK) ve Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK) gereksinimleri başta olmak üzere tüm yasal düzenlemeleri uyguluyoruz. Müşteri verilerimizi güvenli bir şekilde saklamamızda kullandığımız teknolojilerimiz Bilgi Riski Kontrol Başkanlığımız, Teftiş Kurulumuz ve BDDK tarafından sertifikalandırılmış bağımsız denetçiler tarafından düzenli olarak denetleniyor. Ayrıca veri güvenliği ve gizliliğini sağlamak için en iyi uygulamaları baz aldığımız üst düzey güvenlik önlemleriyle de müşterilerimize güvenli bankacılık imkânları sunuyoruz. Müşterilerimizin daha verimli çalışabilmelerine yönelik olarak dijitalleşmeyi ve dijital hizmetlerimizi yaygınlaştırmayı öncelikli konumuz olarak belirledik. Bu kapsamda ıslak imzalı dokümanlarla talimat yerine e-imza uygulamaları, mobil ve internet üzerinden imza sirkülerine uygun onay yapıları ile ödemeler, çek karnelerinin mobilden alınması, online hesap ekstresi entegrasyonları, başka bankalardaki hesap bilgilerinin konsolide edildiği Çoklu Hesap Yönetimi, müşterilerin kullandıkları ERP içerisinden Akbank uygulamalarına ulaşabildiği ERP entegrasyonları ve Açık Bankacılık uygulamaları ile müşterilerimize sunduğumuz dijital ürün ve kanal çeşitliliğimizi artırdık ve yenilerini eklemeye devam ediyoruz. 2020 yılında, 8214 Akbanklı kişisel verilerin korunmasıyla ilgili toplamda 2346 saat eğitim aldı.

İnovasyon

İçinde bulunduğumuz dijital çağda Akbank olarak, bankacılık sektörünün yoğun rekabet ortamında daima rakiplerimize göre fark yaratıyor olmamızın en önemli sebeplerinden biri inovasyon alanındaki yatırımlarımıza dayanıyor. Bankamızın teknoloji ve inovasyon alanlarındaki güçlü altyapısıyla, sektörel öncülüğünü taçlandıracak faaliyetleri sürdürüyoruz.

İnovasyon Çalışmalarımızın Merkezi: Akbank İnovasyon Merkezi

Akbank İnovasyon Merkezi'ni (Akbank LAB), 2016 yılının sonunda iş birimlerimizin ihtiyaçlarına yönelik yenilikçi projeler geliştirmek, dünya çapında başarısı kanıtlanmış finansal çözümleri Bankamız süreçlerine uyarlayarak kusursuz müşteri deneyimi hedefine ulaşmak amacıyla hayata geçirdik. Kurulan bu yapıyla, girişimcilik ekosistemindeki oyuncularla iş birliği seçeneklerini değerlendirerek Bankamızı geleceğin teknolojisine bugünden hazırlamanın yanı sıra inovasyonun kültürümüzün bir parçası olarak benimsenmesini sağlamaya ve Türkiye'deki inovasyon ekosisteminin desteklemeye yönelik adımlar attık. Akbank LAB'de yer alan merkezi ekibimizle, tüm organizasyon yapısına açık olan inovasyon süreçlerini koordine ediyoruz. İş birimlerimiz yardımıyla, belirlediğimiz odak alanları ve hedefler doğrultusunda fikir geliştiriyor, katma değerli finansal hizmetleri sunmak amacıyla projelendiriyoruz. Yapılan değerlendirmeler sonrasında başarılı bulunan fikirleri “PoC” (proof of concept-kavram kanıtlama) aşamasından geçiriyoruz. Bu aşamada fikirlerin uygulanabilirlikleri test ediliyor, Bankamız ve müşterilerimiz için kazanımları değerlendiriliyor.

Bugüne kadar makine öğrenimi, blokzincir, yüz tanıma, müşteri deneyimi gibi birçok alanda 20'ye yakın proje yaptık ve bunların önemli bir bölümünü uygulamaya aldık. Bugüne kadar Akbank LAB bünyesinde 11 fikir hayata geçirildi. Yurt içi ve yurt dışında iletişimde olduğumuz çok sayıda girişim ve finansal teknoloji şirketiyle (FinTech) çözüm ortaklığı yapıyoruz. Lokal ve küresel ekosistem içinde daha aktif olabilmek için yürütülen inisiyatifleri de her yıl çeşitlendirmeye çalışan Akbank LAB, inkübasyon merkezleri, teknokentler, TTO'lar, hızlandırma programları, yatırımcı ve mentor ağları gibi taraflarla da yakın iletişim içinde olarak inovasyon ve girişimcilik ekosistemi içinde önemli bir oyuncu olmayı hedefliyoruz.

2020 yılı içinde, girişimcilik ekosistemindeki önemli oyuncuların biri olan Endeavor ile Connect,

StartUpCampus ve ScaleUp Hızlandırma programlarını gerçekleştirdik. KOBİ Online Hackathon'u ile KOBİ'lerin dijitalleşmesine yönelik yenilikçi çözümler üretmek için seçilen 17 ekip 2 gün boyunca birbirinden değerli fikirleri geliştirmek için çalıştık. Ek olarak, çalışanlarımızın girişimlerle çalışma kültürünü ve yetkinliğini geliştirmek amacıyla 2020'de Akbank LAB Girişim Mentorluğu Programı'nı hayata geçirerek, düzenlediğimiz eğitim programına katılan Akbanklıların girişimlere mentorluk desteği vermesini sağladık. 2020 yılı içinde Endeavor ile birlikte belirlenen 14 Akbanklı, girişim mentoru olarak eğitimlerini tamamladı ve ekosistemdeki girişimlere destek olmaya başladı.

Bankamız bünyesinde yenilikçi düşünmeyi teşvik etmek ve bunu Akbank kültürünün bir parçası haline getirmek amacıyla İnsan ve Kültür ve Kurumsal İletişim Bölümlerinde desteğiyle her yıl çalışanlarımızın katılımıyla “Aş Kendini” İnovasyon Yarışması düzenliyoruz. Tüm Akbanklıların başvurabildiği yarışmada finale seçilen

5 ile 8 arasındaki ekip, yaklaşık 3 aylık girişimcilik ve inovasyon eğitiminden geçiriyoruz. 2020 yılında beşincisi gerçekleşen Aş Kendini yarışmasının final oturumlarında, çalışanlarımız tarafından iletilen farklı yenilikçi projeler arasından proje değerlendirme sürecinde seçilen 5 projenin Üst Yönetimimize sunumu gerçekleştirildi. Dereceye giren projeler arasından bir ekibimiz Boğaziçi Üniversitesi TTO destekli Hızlandırma Programı'nın da bir parçası oldu ve eğitimlerine başladılar.

2021 yılında da Akbank LAB'in koordinatörlüğünde etkin inovasyon süreçlerine imza atarak makine öğrenmesi, blokzincir, yapay zeka, büyük veri gibi finans sektörünün yanı sıra dünyaya yön veren teknolojilerle müşterilerimize kusursuz hizmet sunmak için yeni ürünler geliştirmeye, tekno kentler, teknoloji transfer ofisleri ve hızlandırma programları ile start up'lara mentorluk desteği vermeye ve ekosistem iş birliklerini güçlendirmeye devam edeceğiz.

Endeavor Türkiye ile 2015 yılından bu yana sürdürdüğümüz iş birliği kapsamında, kariyer hedeflerini girişimci olma doğrultusunda tasarlayan gençler için “CaseCampus Online BootCamp Programı”, girişimciliği bir kariyer yolu olarak seçmiş, şirketini kurmuş veya erken aşama ürününü pazara sunup ilk satışını gerçekleştirmiş girişimciler için “StartUpCampus Online Girişimcilik Programı” ve son olarak girişimini kurmuş ancak küreselleşme ve ölçeklenme hedeflerine ulaşmak için hız kazanma arayışında olan girişimler için de “ScaleUp Girişimcilik Programı” düzenliyoruz.

2020 yılında ayrıca Endeavor'ın İSTKA desteği ve TÜRKONFED ortaklığında gerçekleştirdiği Endeavor Connect programında da Akbank olarak 20'den fazla girişim ile bir araya geldik. 28 potansiyel iş birliği için görüşmeler gerçekleştirdik. Program dahilinde eşleştirdiğimiz girişim ile iş birliği çalışmaları yürüttük.

Casecampus Online Bootcamp Programı

Girişimcilik ruhunu beslemek için 2015'ten beri New York bazlı Endeavor Türkiye ile iş birliği içinde üç farklı hedef doğrultusunda eğitim ve mentorluk sağlıyor. CaseCampus Online BootCamp Program ile “hiçbir eğitim ‘vaka’ kadar öğretici olamaz” inancıyla 75 girişimci adayına uygulamalı eğitim ve tanışma fırsatı sağladık. Program, girişimciliği bir kariyer seçeneği olarak düşünen, 30 yaşını aşmamış, üniversite lisans üçüncü ve dördüncü sınıf öğrencilerini, lisansüstü öğrencilerini ve bu programlardan son beş yıl içinde mezun olan gençleri kapsıyor ve onları başarılı “Endeavor Girişimcileri”yle yepyeni ve inovatif, uygulamalı öğrenim ve networking ortamında buluşmalarını sağlıyoruz.

Startupcampus Online Girişimcilik Programı

35 yaşın altındaki girişimciliği bir kariyer olarak seçmiş, şirketini kurmuş veya erken aşama ürününü pazara sunup ilk satışını gerçekleştiren girişimciler için 10 haftalık program olarak düzenleniyor. 2020 yılında programdan 13 girişimcinin yararlanmasına aracılık ettik.

ScaleUp Ankara Girişimcilik Programı

ScaleUp Ankara Programı ile Ankara'dan 13 yoğun ve ileri aşama girişimi 3 ay boyunca ihtiyaçlarına yönelik birebir danışmanlıklarla destekledik. Programla girişimleri Endeavor'ın yerel ve küresel ağıyla buluşturarak küreselleşme ve ölçeklenme hedeflerine ulaşma yolunda destek verdik. Programa kabul edilen 13 girişim ile yakından çalışabileceğimiz konularda da ayrıca görüşmeler gerçekleştirmeye devam ediyoruz.

İklim Değişikliği



İklim Değişikliği

Dünya Ekonomik Forumu'nun yayınladığı Küresel Riskler Raporu'na göre; oluşma riskine göre ilk 7 riskin ilk 2'si iklim değişikliği ile bağlantılı. Bu riskler; ekstrem hava koşulları ve iklim değişikliği ile mücadelede başarısız olma riskleri olarak belirlendi.

İklim değişikliğinin etkilerinin sektör özelinde ve sektörlerin faaliyet gösterdikleri coğrafi bölgelerde farklı olması bekleniyor.

Akbank olarak, iklim değişikliği ile mücadele kapsamında, iklim değişikliğinin kredi portföyümüz üzerindeki finansal risk & etkileri minimize ederken aynı zamanda operasyonlarımız kaynaklı emisyonlarımızı her geçen yıl azaltmak için çalışıyoruz. Tükettiğimiz kaynaklar için tasarruf çalışmalarımızı sürdürüyoruz. Böylece çevresel ayak izimizi azaltıyor, doğaya ve geleceğimize değer yaratmaya devam ediyoruz.

Katkı Sağlanan SKA'lar



Öncelikli Konu	İlgili Sermaye Ögesi	Riskler
Portföy Etkisi		
Operasyonel Emisyonlar	> Doğal Sermaye > Finansal Sermaye	> Yerel ve küresel regülasyonlarda meydana gelen ve olası değişiklikler: (örn. AB Yeşil Mutabakat ile Sınırdan Karbon Vergisi uygulaması sonucu sektörel bazda ortaya çıkacak farklı vergi yükleri) > İklim rejimlerinin bozulmasından olumsuz etkilenen ekonomik faaliyetler ve temerrüt riski

Fırsatlar	Performans Göstergeleri	Hedefler
> Operasyonel emisyon azaltımı sonucunda artacak yüksek verimlilik > Etkin tasarruf uygulamaları ile elde edilecek maliyet azaltımı > Yenilenebilir enerji projelerine verilen finansal desteğin artırılması ile çevre için yaratılacak dolaylı olumlu katkı > Banka mevzuatına göre ömrünü tamamlamış elektronik cihazların ihtiyaç sahiplerine hibe edilmesi ile kullanım sürelerinin devam ettirilmesi > Sürdürülebilir bir ekonomiye geçişte müşterilerimizin ihtiyaçlarına cevap veren ürün ve hizmetler	> %13 oranında azaltılan sera gazı emisyonu > Yıllık ortalama 40 milyon kağıt tasarrufu kurtarılan ortalama 3.400 ağaç > 16 milyon adet dekont tasarrufu ile kurtarılan yaklaşık 570 adet ağaç > Geri dönüşüme kazandırılan 877 kg jeneratör yağı > 52 kg floresan, 7000 adet UPS aküsü > Mobil Atık Taşıma ile 2.728 kg atık toner	> 2025 yılına kadar Karbon Nötr Banka olma (Kapsam 1 ve Kapsam 2) > 2030'a kadar kredi portföyümüzün iklim değişikliğine olan etkisini azaltma

Son yıllarda büyük bir ivmeyle gelişen sanayileşme ve hızlı tüketim endüstrileri, çevre kirliliği ve sera gazı emisyonları gibi olumsuz etkilerle geleceğimizi tehdit etmekte. Bununla beraber ortaya çıkan iklim değişikliği sadece biz insanları değil, dünya üzerinde yaşayan tüm canlıların hayatına etki edecek düzeye ulaştı. İklim değişikliğinin yarattığı bu olumsuz etkiler karşısında içinde bulunduğumuz bankacılık sektörüne büyük sorumluluklar düşüyor. Akbank olarak bizler de bu noktada geleceğimize duyduğumuz sorumlulukla iklim değişikliği ile mücadelemizde emin adımlar ile ilerliyoruz. İklim değişikliğine öncelikli konularımız arasında yer vererek hem operasyonlarımızın hem de portföyümüzün etkisini en aza indirmeye gayret ediyoruz. Çalışanlarımız ile birlikte hareket ederek çevresel bilincimizi kültürümüzün bir parçası olarak görüyor ve iş yapış şeklimize entegre ediyoruz. Bu kapsamda tutar sınırı gözetmeksizin kullandığımız tüm kredileri [Çevre ve Sosyal Kredi Politikalarımız](#) çerçevesinde değerlendiriyor ve her ticari nitelikli kredinin politikanın bir parçası olan [Kredilendirilmeyecek Faaliyetler Listesi](#) kapsamında olup olmadığını kontrol ediyoruz. Ayrıca, bahçemizdeki ağaçların su tüketiminden, binalarımızın boyasının çevreye olan ısı etkisine kadar her bir detayı hassasiyetle değerlendiriyoruz.

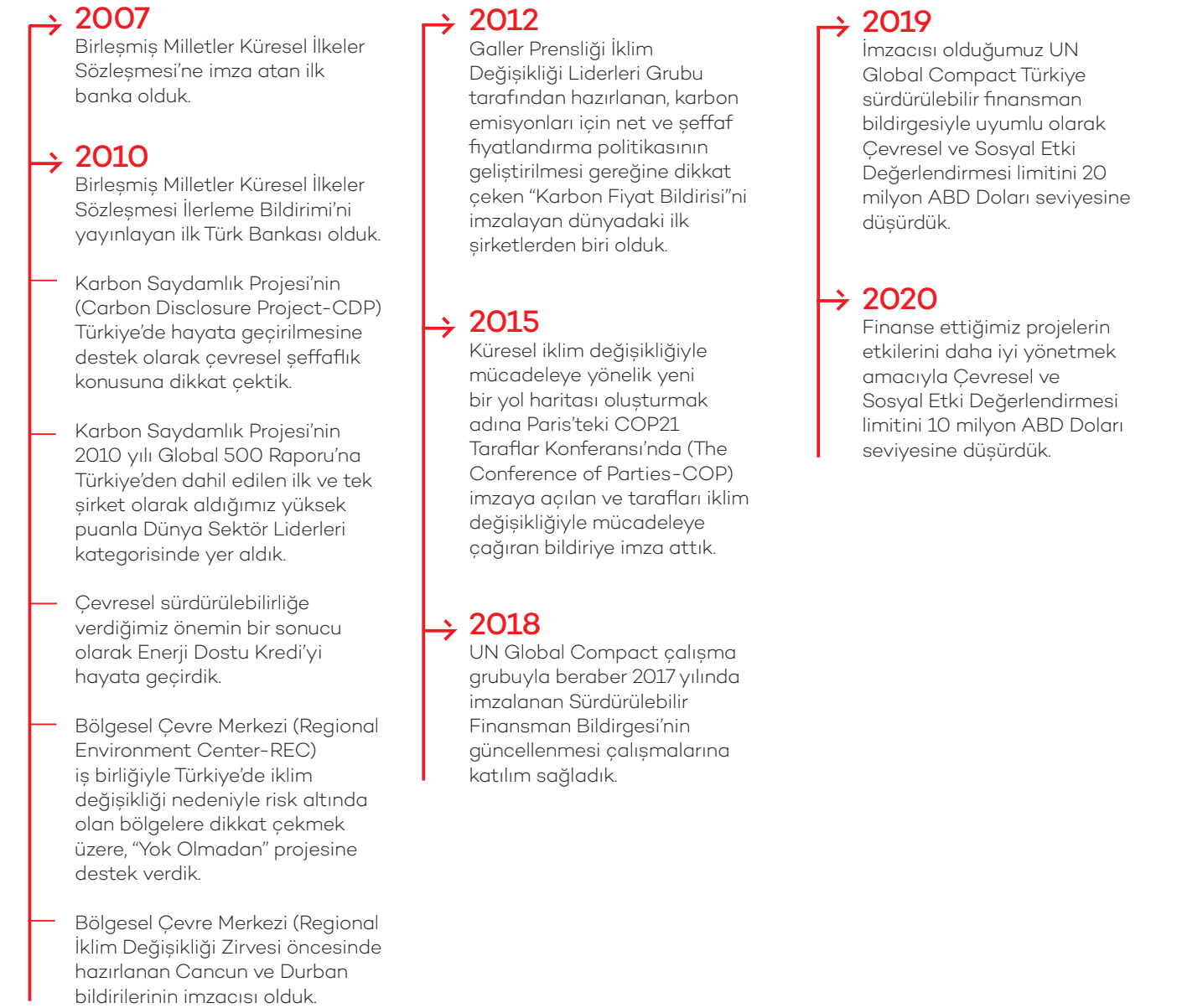
Hayata geçirdiğimiz çalışmalarımızı paydaşlarımızla şeffaf şekilde paylaşıyoruz. Özellikle yatırımcılarımızın yakından takip ettiği BİST, CDP, MSCI ve Sustainalytics gibi platformlarındaki performansımız, bu alandaki çalışmalarımızı tescil eder nitelikte.



İklim Değişikliği ile Mücadelemiz

Öncelikli konularımız arasında yüksek öneme sahip iklim değişikliğini hayata geçirdiğimiz ÇSY stratejilerimize de dahil ederek sistematik bir şekilde takip ediyoruz. Bu kapsamda oluşturduğumuz Sürdürülebilirlik Komitesi'yle stratejik odak alanımızda yol haritamızı belirliyoruz. Ortaya çıkan plan doğrultusunda ilgili ekiplerimizin aktif katımlarıyla belirlediğimiz hedeflerimize her geçen gün daha da yaklaşıyoruz.

İklim Değişikliği ile Mücadelemizde Önemli Kilometre Taşlarımız



2025 yılına kadar, operasyonel emisyonları sıfırlayarak Karbon Nötr Banka olacağız.



Operasyonel Sera Gazı Emisyonlarımızı

İklim krizi ile mücadele kapsamında operasyonlarımız kaynaklı karbon emisyonlarımızı takip ediyor, analizlerimiz sonucunda azaltım çalışmaları için çeşitli aksiyonlar alıyoruz. Belirlediğimiz plan kapsamında 2025 yılına kadar, Karbon Nötr Banka olmayı hedefliyoruz.

Sera gazı emisyonunu azaltmak amacıyla belirlediğimiz 3 alanda çalışmalarımızı sürdürüyoruz. İlk olarak şubelerimiz dahil tüm binalarda enerji verimliliğini artırarak daha az enerji tüketiminin sağlanmasına odaklanıyoruz. Bu çerçevede elektrik, su, doğalgaz, mazot gibi tüketimimizi uzaktan kontrol etmemizi ve raporlayabilmemizi sağlayan AK-E4 (Akbank Endüstri 4.0) projesinin 682 şubemizde kurulumunu tamamladık. Böylece operasyonel emisyonlarımızı azaltmayı sağlayabilecek fırsatları kolaylıkla tespit edebileceğiz. Şubelerimizin tüketimlerini merkezi bir sistem aracılığıyla izleyebilmemize imkan tanıyacak bu sistemi 2021 yılı sonu itibariyle devreye almayı planlıyoruz.

AKE-4 Sistemimiz ile operasyonlarımızdan kaynaklanan sera gazı emisyonlarımızı şeffaf ve kontrol edilebilir hale getiriyoruz. Projemizin 2021 yılında devreye alınmasıyla birlikte:

- Şube elektrik altyapısı için belirlenen set değerlerin aşılması ile oluşan alarmlar izlenecek, arızalar meydana gelmeden önlenebilecek (Jeneratör yakıt seviye, sistem odası sıcaklık, şebeke düşük gerilim, vb.).
- Elektrik, su, doğalgaz, mazot tüketimleri ve altyapı arıza bilgileri sunucu veri tabanında saklanabilecek, raporlanabilecek.
- Şubelerde altyapıya bağlı sistemsel kesintilerin yaşanması önlenecek
- Reklam aydınlatmaların istenilen saatlerde yanıp sönmesi ile kurumsal kimlik korunarak güçlenecek.

Operasyonel sera gazı emisyonlarını azaltmada ikinci odak alanımızı kullandığımız elektriğin yenilenebilir enerji kaynaklarından sağlanması olarak belirledik. Bankamızın en önemli emisyon kaynağı olan elektrik tüketimimizin yenilenebilir enerji kaynaklarından karşılanmasını 2025 yılına kadar Karbon Nötr Banka olma hedefimize ulaşmada en önemli noktalardan biri olarak görüyoruz.

2021 yılının başından itibaren tüm bina ve operasyonlarımızda kullandığımız elektrik enerjisinin %20'sini rüzgardan elde etmeye başladık.

2021 yılında da bu oranımızı çok daha yüksek seviyelere çıkarmak amacıyla bankamızda yenilenebilir enerji sistemlerinin kurulumu ve yenilenebilir elektrik enerjisi tedariği oranının artırılması için çalışmalarımıza devam ediyoruz.

➤ AKE-4 Sistemimiz ile sera gazı emisyonlarımızı şeffaf ve kontrol edilebilir hale getiriyoruz.

Yakıt Türü (ton CO ₂ e)	2018*	2019	2020 ✓
Doğalgaz	100.306	97.245	80.513 ✓
Elektrik	252.866	374.942	360.563 ✓
Sıvı Yakıt	22.461	26.500	72.279 ✓
Toplam	415.968	498.687	513.356

* Enerji verilerinin hesaplanması güncellenmiş olup, geçmişe dönük yüksek kaliteli dataya 2019 yılından itibaren erişilmiştir.

Karbon Emisyonu (ton CO ₂ e)	2018	2019	2020
Kapsam 1 Emisyonu	6.970	13.449	10.298
Kapsam 2 Emisyonu	33.153	53.505	47.770
Toplam	40.123	66.955	58.068

2021 yılında Akbank Bankacılık Merkezi'ne

- kurulacak güneş enerjisi panelleriyle enerji tüketimimizde %5 oranında azaltım sağlamayı,
- rüzgar enerjisiyle üreteceğimiz elektrikle ihtiyaç duyduğu tüketimin %60'ını karşılamayı hedefliyoruz.

Son olarak, önümüzdeki dönemde enerji verimliliği ve yenilenebilir enerji kaynaklarından enerji tedariği projelerimizle, operasyonel emisyonlarımızı minimize ederken, karbon nötrleme hedefimize ulaşmayı amaçlıyoruz. Bu kapsamda, çalışmalarımızı, Mimari Çözümler, Bilgi Teknolojileri ve Sürdürülebilirlik ekiplerimizin koordinasyonu ile sürdürüyoruz. Gelecek dönemde ISO 50001 sertifikası alarak enerji yönetimi kabiliyetimizi de güçlendirmeyi amaçlıyoruz.

Sera gazı emisyonlarımızı (Kapsam 1 ve Kapsam 2), ISO 14064-1 Sera Gazı Emisyonları Raporlama

2020 yılı
sera gazı yoğunluğu
121,40

Standardı'na uygun bir şekilde hesaplıyor ve bağımsız akredite kuruluşlara doğruluyoruz. 2020 yılı içerisinde gerçekleştirdiğimiz çalışmalarımız ve pandeminin bir sonucu olarak, karbon emisyon emisyonlarımızı 58.068 ton CO2'ye indirmeyi başararak iklim değişikliği ile mücadelelerimizde önemli bir kazanım elde ettik. Her yıl artan gelirimize ve satışlarımıza karşılık geçtiğimiz yıla göre %13 oranında azaltmayı başardığımız sera gazı semisyonlarımız sürdürülebilir ve temiz ekonomiye geçiş sürecindeki ısrarımızı destekliyoruz.

➤ Akbank Veri ve Yaşam Merkezimiz

Türkiye'yi sürdürülebilir bir geleceğe taşıyan banka olarak, Veri ve Yaşam Merkezimiz aldığımız kararların, aksiyonların ve yaptığımız analizler ile iklim değişikliği ile mücadelemizin adeta bir komuta merkezi rolünü üstlenmekte. Veri merkezimiz, İstanbul'da bu ölçekte bir bina için ulaşılabilecek en iyi oran olan 1,4 enerji verimlilik oranına sahip. Genel merkezimizde otomatik aydınlatma, ısıtma & soğutma sistemi ve bazı şubelerdeki ısıtma hattı vanalarında izolasyon gibi emisyon azaltma faaliyetleri ile şube dönüşüm programımızın çevresel ayak izinin iyileştirilmesine yardımcı oluyor. Tüm operasyonlarımızın kalbi niteliğinde konumladığımız “Akbank Veri ve Yaşam Merkezi”, yaklaşık 3 bin Akbanklı ile 6.700 m2'lik bir alanda müşterilerimize hizmet vermeye devam ediyor. Aldığımız “Uptime Institute Tier III Design Certificate” ve “Uptime Institute Tier III Constructed Facility Certificate” gibi sertifikalar ile Akbank Veri ve Yaşam Merkezi'mizin tasarım ve uygulamalarıyla uluslararası standartları karşıladığını belgeledik.

Tüm operasyonel süreçlerimizin yarattığı karbon ayak izimizi de bu merkez sayesinde takip edebiliyoruz. 2010 yılından beri uzun vadeli düşünerek temellerini attığımız karbonsuzlaşma çalışmalarımızın ana merkezi rolünü üstlenen bu binanın da kendi içerisinde de enerji tüketiminin minimum seviyede olmasına dikkat ettik. Veri merkezimiz, enerji verimliliğini üst düzeye çıkaran “free cooling” (dış hava yardımı ile soğutma yapılmasını sağlayan, enerji tüketimi düşük soğutma) teknolojisiyle yapılmış olup LEED Gold sertifikasına (Leadership in Energy and Environmental Design) sahip. LEED Gold kriterlerine uygun olarak, yağmur suları büyük yeraltı depolarında (190 bin litre) depolanarak ihtiyaç olduğu zaman kullanılırken, bina tümüyle düşük enerji tüketen LED sistemleriyle aydınlatılıyor. Yine aynı şekilde çevre düzenlemesinde kullanılan tüm ağaçlar az su tüketen özel türlerden seçildi ve çatısı da özel bir boyayla boyanarak binanın çevreyi ısıtması engellendi.

➤ **Veri merkezimiz, İstanbul'da bu ölçekte bir bina için ulaşılabilecek en iyi oran olan 1,4 enerji verimlilik oranına sahip.**

2020 yılında
16 milyon
adet dekont
tasarrufu
gerçekleştirerek
yaklaşık 570 adet
ağacın kesilmesini
önledik.

Mobil ile Bitir
uygulamasıyla
kağıtsız yaklaşık
60 adet işlem, kurtarılan
ortalama 3.400 ağaç ve
40 milyon
adet kağıt
tasarrufu

Kağıt Tüketimimiz (kg)

2019	2020
425,5	1.109*

*2020 kağıt tüketim takibimizin kapsamı genişletilmiştir.

➤ Kağıt Tüketimimiz

Etkin doğal kaynak kullanım stratejimiz doğrultusunda kağıt tüketimimizi azaltmaya yönelik çalışmalar yürütüyoruz. Dijital Dönüşüm sürecimizle yeni teknolojilerin sağladığı imkanları ürün ve hizmetlerimize anında uyguluyor, sözleşme ve form onaylarımızı SMS ve Dijital Bankacılık platformlarımız üzerinden temin ederek Akbanklılara kağıtsız bankacılık deneyimi sunuyoruz. Bunun yanı sıra, Yeni Nesil şubelerimizde kağıt kullanımını minimize eden self servis, sade, dijital ve mobil hizmet sağlıyoruz. Yeni Satış Modelimiz ile kağıt tüketimini azaltacak birçok yeni uygulamamızı hayata geçirmiş olduk. Dijital arşivleme ve işlemlerin şube içinde ve dışında tabletler üzerinden sağlayarak kağıtsız ve hızlı işlem imkanı sunduk.

Akbank Mobil üzerinden almaya başladığımız belge onayları sayesinde fiziki imza süreci, belge tarama ve fiziki arşivleme ihtiyacımızı ortadan kaldırarak, şube içinde ve dışında MİY (Müşteri İlişkileri Yöneticisi) müşterilerimize uçtan uca dijital ve hızlı deneyim sunuyoruz.

Ayrıca Yeni Nesil şube dönüşümümüz ile beraber şubelerimizde konumlandığımız Gişe Ekstra'lar ile müşterilerimiz daha önce gişelerde yaptıkları işlemleri bu yeni hizmet noktalarında kağıtsız bir şekilde gerçekleştirebiliyorlar. Tüm bunların sonucunda, 2020 yılında 16 milyon adet dekont tasarrufu gerçekleştirerek yaklaşık 570 adet ağacın kesilmesini önledik.

Geri Dönüşüm Odaklı Çevre Yaklaşımımız

Bankacılık iş akış süreçlerimizi özellikle günümüzde elektronik ortamlar vasıtası ile gerçekleştiriyor ve çok fazla çeşitte ve sayıda elektronik cihaz kullanıyoruz. Bu elektronik cihazların çoğu ekonomiye geri kazandırılabilir değerli madenler içerdiği gibi, doğayı tahrip edebilecek maddeler de içeriyor. Bu nedenle bu değerli madenleri hem ekonomiye geri kazandırmak, hem de doğaya zarar verebilecek bu zararlı maddelerin doğaya karışmasını engellemek amacıyla birçok proje yürütüyoruz.

Gelecek dönemde almayı hedeflediğimiz ISO 14001 Çevre Yönetimi Sistemi sertifikasıyla atık yönetimimize kapsam kazandırmayı amaçlıyoruz. İlk etapta Genel Müdürlükler ve belirlediğimiz uygun şubeler içerisinde ilgili standartlara uygun yapının kurulması için çalışmalarımızı sürdürüyoruz. Bu çalışmalarımız ile 3 yıl içerisinde tüm şubelerimizin sertifikalandırılmasını arzuluyoruz. Bununla birlikte Sıfır Atık Yönetimi Sistemi kapsamında 2021 yılı içerisinde Genel Müdürlük binalarımızda belgelendirme sürecimizin bitmesi için de çalışmalarımıza devam ediyoruz.

Kullanılmış kağıt, plastik, cam, metal gibi atıkları özel kutular içinde toplayarak ayrıştırıyor ve geri kazanıma yönlendiriyoruz. Pil, akü, kağıt, yağ, toner, floresan gibi çok çeşitli ürünleri bu kutular içerisinde sınıflandırıyoruz. Buna ek olarak yemekhane mutfagımıza ait atık su hattı ile şehir kanalizasyon hattı arasında bulunan

Tipi	Adet ağırlık (kg)	Hurda Satış	Toplam ağırlık (kg)	Hibe	Toplam ağırlık (kg)
PC	12	26	312	803	9.636
Monitör	5	1.071	5.355	803	4.015
Cüzdan Yazıcı	9	944	8.496	-	-
Rapor Yazıcı	14	4	56	-	-
Lazer Yazıcı	15	537	8.055	-	-
Pos Ekipman	0,5	9.804	4.902	-	-
ATM	850	875	743.750	-	-
Toplam		12.386	770.926	1.606	13.651

yağ tutucular sayesinde atık yağları topluyor ve geri kazanım istasyonlarına göndererek geri dönüşümünü sağlıyoruz.

Yazıcılarda kullandığımız boş toner kartuşlarının geri dönüşüme kazandırılması amacı ile Ağustos 2010'da bir geri dönüşüm projesi hayata geçirdik. Proje başlangıcından bu yana şubelerimiz dahil tüm binalarımızdan topladığımız boş toner kartuşlarını, elektronik atıkları geri dönüştüren bir kuruluşa gönderiyoruz. 256713150 Çevre Kimlik No ile üye olduğumuz Entegre Çevre Bilgi Sistemi üzerinden geri dönüşüm kuruluşu ile gerekli iletişimimizi sağlayarak atıklar Akbank Bankacılık Merkezi'mizden teslim ediliyor. Bankamızın standartlarına göre kullanımına devam edilmeyecek olan elektronik cihazların metal ve elektronik aksamalarının yeniden ekonomiye kazandırılması amacıyla ilgili geri dönüşüm kuruluşlarına teslim ediyoruz. Ayrıca bu cihazların bir kısmını gelen talepler doğrultusunda hibe ediyoruz.

2020 yılında toplamda 36,7 ton kadar kağıt geri dönüşümünün yanında; 877 kg jeneratör yağı, 52 kg floresan, 7.000 adet UPS aküsü ve Mobil Atık Taşıma ile 2.728 kg atık toner ilgili geri dönüşüm kuruluşuna teslim ettik. Ek olarak geri dönüşüme kazandırdığımız atık miktarımız da 36,76 ton olarak gerçekleşti.

Tehlikesiz Atık ✓	56.180 kg
Tehlikeli Atık ✓	3.607 kg
Toplam Plastik Tüketimi ✓	11.750 kg
Geri Dönüştürülen Atık Miktarı ✓	36.760 kg

➤ Su Tüketimimiz

Bütün operasyonel ve iş süreçlerimiz sonucu tüketimini yaptığımız kaynakları en verimli şekilde kullanma amacımız doğrultusunda toplam su tüketimimizi inceliyor ve değerlendiriyoruz. Şehir şebekelerinden temin ettiğimiz suyu temizlik faaliyetlerimiz ve yeşil alanlarımızın sulanması için tüketiyoruz. Akbank Bankacılık Merkezi'nde temizlik hizmetleri dışında arıttığımız suyu yemekhanede kullanıyoruz. Buradan çıkan su herhangi bir kimyasal atık karşılamadığı için direkt olarak şehir kanalizasyon hattına bağlanabiliyor. İş birimlerimizde şebeke suyu kullanıyoruz ve bu sebeple su tüketimimizden etkilenen özel bir su kaynağı bulunmuyor.



Portföyümüzün Etkisi

Akbank olarak portföyümüzü daha sürdürülebilir bir nitelik kazandırmak amacıyla faaliyetlerimizin ve projelerin çevresel ve sosyal etki- değer yaratımını inceliyor ve kredilendirme faaliyetlerimizde bu unsurları dikkate alıyoruz. Bu prensiplerimiz ile Türkiye ekonomisine ve paydaşlarına daha nitelikli sürdürülebilir yarınlar inşa etme hedefliyoruz. Bu kapsamda 2020 yılı başlarında salgının olumsuz etkileri yoğun bir şekilde hissedilirken sürdürülebilirlik yaklaşımımız için önemli bir adım atarak, 4 yıl 110 gün vadeyle 50 milyon ABD Doları tutarındaki Yeşil Bono (Green Bond) ihracını gerçekleştirdik. Buna ek olarak, 6 banka ile oluşturulan konsorsiyum aracılığı ile 650 milyon Avro'luk Türkiye'nin en büyük Sürdürülebilir Kredi Sözleşmesi'nin bir parçası olduk.

Kendimizi çevresel sorumluluklarının farkında olan bir vatandaş olarak tanımlıyor, küresel iklim değişikliği ile mücadeleyi en temel önceliklerimiz arasında görerek kredilendirme faaliyetimizi Çevresel Sosyal Etki Değerlendirme sistemimiz üzerinden değerlendiriyoruz. Uluslararası öneme sahip sulak alanlar sözleşmesi (RAMSAR) dahilindeki alanlar üzerindeki bulunan, ozon tabakasına zarar vermesi olası olan, ormansızlaştırma riski barındıran projeler gibi daha birçok olumsuz kategoriye giren projeleri finanse etmiyoruz.

Kredi talebinde bulunan müşterilerimize, ortaya çıkan risklerin minimize edilmesi yönünde talepte bulunuyoruz. 2030 yılı hedefimiz doğrultusunda, 2016 yılından beri inşaat aşamasındaki projelere ayırdığımız finansmanın tamamını yenilenebilir enerji projelerine ayırdık. Böylelikle kredi desteği sağladığımız yenilenebilir enerji projelerinin kredi portföyümüz içerisindeki payı %76 olarak gerçekleşti. Ek olarak, yenilenebilir enerji projelerinin enerji portföyümüz içerisindeki payını da %84'e çıkardık. Çevresel sosyal risk değerlendirmemizi proje finansmanı kredilerimizin yanı sıra; Kurumsal ve Ticari Bankacılık segmentlerinde takip ettiğimiz her Akbank'lı KOBİ ve işletmeleri de bu unsurlar çerçevesinde değerlendiriyoruz. Çevre ve Sosyal Yönetim Sistemimiz (ÇSED) ile müşterilerimizin kredi taleplerini çevresel, sosyal risk değerlendirmesine tabi tutuyor, bu uygulamamız ile bankacılık sektörü içerisinde öncü rolümüzü sürdürüyoruz.

Gerek Bankamız içinde yürüttüğümüz yenilenebilir enerji uygulamaları, gerekse de müşteri portföyümüzde gözettiğimiz karbonsuzlaşma ve çevresel uyum faaliyetlerimiz ile doğamızı koruyor, ülkemizi daha yeşil ve karbonsuz bir geleceğe taşımanın gururunu yaşıyoruz. 2020 yılı içerisinde yürüttüğümüz bu

faaliyetlerimiz çevresel uyum yasaları ve mevzuatlarına tamamen uyumlu devam etmiş ve Bankamız herhangi bir ceza veya yaptırıma maruz kalmamıştır. 2021 yılında Kredilendirilmeyecek Faaliyetler Listemizin kapsamını genişletmeyi ve bu şekilde portföyümüzün karbon etkisini azaltmayı planlıyoruz.

Sürdürülebilir kalkınma odaklı sağlamış olduğumuz finansman hakkında detaylı bilgiyi [Sürdürülebilir Finansman bölümünü](#) inceleyebilirsiniz.

➤ **2030 yılına kadar kredi portföyümüzün iklim değişikliğine olan etkisini azaltacağız.**

Ekler





Güvence Raporu

Sınırlı Güvence Raporu

Akbank T.A.Ş. Yönetim Kurulu'na,

Akbank T.A.Ş. ("Akbank veya Banka") Yönetim Kurulu tarafından 31 Aralık 2020 tarihinde sona eren yıl itibariyle hazırlanan Banka'nın Entegre Raporu'nda ("2020 Entegre Raporu") yer alan ve aşağıda listelenmiş Seçilmiş Sürdürülebilirlik Bilgileri ("Seçilmiş Bilgiler") üzerinde bağımsız sınırlı güvence çalışması yürütmek üzere görevlendirilmiş bulunuyoruz.

Seçilmiş Bilgiler

Sınırlı güvence çalışmamıza konu olan ve 2020 Entegre Raporu'nun 78, 83, 85, 101, 115, 120, 124, 125, 155, 158 ve 183 sayfalarında bulunan ve ✓ ile işaretlenmiş göstergelerin kapsamı 31 Aralık 2020 tarihinde sona eren yıl itibariyle aşağıdaki gibidir:

- > Doğalgaz tüketimi (m3)
- > Elektrik tüketimi (kwh)
- > Fuel oil tüketimi (lt)
- > Kömür tüketimi (ton)
- > Motorin tüketimi (lt)
- > Benzin tüketimi (lt)
- > Soğutucu gazlar tüketimi (kg)
- > Su tüketimi (m3)
- > Kapsam 1 Sera Gazı Salınımları (ton CO2e)
- > Kapsam 2 Sera Gazı Salınımları (ton CO2e)
- > Kapsam 3 Sera Gazı Salınımları (ton CO2e)
- > Tehlikeli ve tehlikesiz atık miktarı (ton)
- > Geri dönüştürülen atık miktarı (ton)
- > Toplam plastik tüketimi (ton)
- > Yeniden kullanılan / geri dönüştürülen atık oranı (%)
- > Çevre ve Sosyal Etki Değerlendirme (ÇSED) kapsamında değerlendirilen proje sayısı
- > Çevre ve Sosyal Etki Değerlendirme (ÇSED) kapsamında reddedilen proje sayısı
- > Çevre ve Sosyal Etki Değerlendirme (ÇSED) kapsamında değerlendirilen projelerin risk ratingi
- > Çevre ve Sosyal Etki Değerlendirme (ÇSED) kapsamında yapılan saha ziyareti sayısı
- > 2020 yılsonu itibariyle finanse edilen yenilenebilir enerji projelerinin kurulu gücü (MW)
- > 2020 yılsonu itibariyle tür bazında finanse edilen yenilenebilir enerji projelerinin adedi
- > Sürdürülebilir finansman tutarı (TL)
- > Kadro ve cinsiyete göre çalışan sayısı
- > Kadın çalışan oranı (%)
- > Orta ve üst yönetimde çalışan kadın sayısı
- > STEM rollerinde kadın çalışan oranı (%)
- > İş gücü devir oranı (%)
- > Doğum izninden işe geri dönen kadın çalışan oranı (%)
- > İş kazası sayısı, ölümlü vaka sayısı, meslek hastalığı sayısı
- > Kayıp iş günü oranı (%)
- > Çalışan başına ortalama eğitim saati
- > Kapsayıcılık programlarıyla ulaşılan hassas kitlelerin sayısı
- > Önceliklendirme Analizi kapsamında değerlendirilen konuların listesi
- > Önceliklendirme Analizi kapsamında izlenen yol/süreç
- > Önceliklendirme Analizi kapsamında gönderilen anket sayısı

Bağımsız güvence raporumuz yalnızca 31 Aralık 2020 tarihinde sona eren yıl için düzenlenmiş olup önceki dönemlere ya da 2020 Entegre Raporu'nda ile işaretlenmiş Seçilmiş Bilgiler dışında yer alan diğer bilgilere dayalı herhangi bir işlem uygulanmamış ve bu nedenle herhangi bir sonuç bildirilmemiştir.



Ölçüt

Banka Seçilmiş Bilgiler'i hazırlarken 2020 Entegre Raporu'nun 165 – 169. sayfalarında yer alan Akbank 2020 Entegre Raporu - Raporlama Kılavuzu ("Raporlama Kılavuzu") bölümündeki prensipleri kullanmıştır.

Banka'nın Sorumlulukları

Banka, 2020 Entegre Raporu'nun içeriğinden ve Seçilmiş Bilgiler'in Raporlama Kılavuzu'na uygun olarak hazırlanmasından sorumludur. Banka, Seçilmiş Bilgiler'in hazırlanmasında kullanılan bilgilerin suistimal veya hatadan kaynaklanan hiçbir maddi yanlış beyan içermemesini sağlayacak şekilde iç kontrollerin tasarlanması, uygulanması ve sürdürülmesinden de sorumludur.

Sınırlamalar

Konunun özellikleri ve bu tarz bilgileri belirlemede kullanılan metotlar düşünüldüğünde, finansal olmayan bilgiler finansal bilgilerden daha fazla doğal sınırlamalara tabidir. Bir kurum tarafından ortaya koyulmuş uygulamaların olmaması nedeniyle önemli düzeyde farklı ölçümlerin yapılması ve karşılaştırılabilirliği etkileyebilecek şekilde farklı, fakat kabul edilebilir ölçüm tekniklerinin seçilmesi söz konusu olabilir. Farklı ölçüm tekniklerinin hassaslığı da değişkenlik gösterebilir. Bunun dışında, söz konusu bilgilerin mahiyeti ve bunların tespitinde kullanılan yöntemler, aynı zamanda ölçüm kriterleri ile bunların hassasiyeti zaman içinde farklılık gösterebilmektedir. Bu nedenle, Seçilmiş Bilgiler'in Raporlama Kılavuzu çerçevesinde okunması ve incelenmesi önem arz etmektedir.

Diğer hususların yanı sıra, özellikle karbon emisyonu ile ilgili hesaplamalar konusunda, Raporlama Kılavuzu bölümünde belirtildiği gibi Banka içinde elde edilen bilgilere ve faktörlere ve/veya bağımsız üçüncü şahıslarca sağlanan bilgilere ve faktörlere bağlıdır. Bu farklı faktörler ve üçüncü taraflarca sağlanan bilgiler çalışmamız kapsamına alınmamıştır.

Bağımsızlık ve Kalite Kontrol

Muhasebe Meslek Mensupları için Uluslararası Etik Standartları Kurulu ("IESBA") tarafından yayımlanan; dürüstlük, tarafsızlık, profesyonel yetkinlik ve gerekli özen gösterilmesi, gizlilik ve profesyonel davranış temel ilkelerini belirleyen IESBA Profesyonel Muhasebeciler için Etik Kurallar'ın bağımsızlık ve diğer etik gerekliliklerine uyum göstermekteyiz.

Kalite Kontrole ilişkin Uluslararası Standart 1'i uygulamakta ve bu doğrultuda ilişkili etik ve profesyonel standartlar ve kanun veya yönetmelik gerekliliklerine uygun belgelendirilmiş politikalar ve süreçleri içeren bir kalite kontrol sistemi muhafaza etmekteyiz.

Bağımsız Denetçinin Sorumlulukları

Sorumluluğumuz, gerçekleştirdiğimiz sınırlı güvence çalışmasına dayanarak Seçilmiş Bilgiler'in, tüm önemli yönleriyle, Raporlama Kılavuzu'na uygun hazırlanmadığı kanaatine varmamıza sebep olacak herhangi bir hususun dikkatimizi çekip çekmediğine ilişkin bir sonuç bildirmektir. Sınırlı güvence çalışmamız, Uluslararası Denetim ve Güvence Standartları Kurulu tarafından çıkarılmış Uluslararası Güvence Denetimleri Standardı 3000 – "Tarihi Finansal Bilgilerin Bağımsız Denetimi veya Sınırlı Bağımsız Denetimi Dışındaki Diğer Güvence Denetimleri Standardı"na ("ISAE 3000" Revize) ve Uluslararası Güvence Denetimi Standardı 3410 – "Sera Gazı Beyanlarına İlişkin Güvence Denetimleri Standardı"na ("ISAE 3410") uygun olarak gerçekleştirilmiştir.

ISAE 3000 (Revize)'e ve ISAE 3410 standartlarına uygun olarak yürütmüş olduğumuz sınırlı güvencenin kapsamı, makul güvencenin kapsamına kıyasla önemli ölçüde dardır. Bir sınırlı güvence çalışmasında yeterli ve uygun denetim kanıtlarının toplanması kapsamında gerçekleştirilen prosedürlerin niteliği, zamanlaması ve kapsamı makul güvence çalışmalarına oranla çok daha dardır.



Yürütmüş olduğumuz prosedürler profesyonel yargımıza dayanmakta ve araştırmalar, gerçekleştirilen süreçlerin gözlenmesi, belgelerin incelenmesi, analitik prosedürler, ölçüm yöntemlerinin uygunluğunun ve raporlama politikalarının değerlendirilmesi ve altta yatan kayıtların üzerinde mutabakata varılmasından oluşmaktadır.

Yürütmüş olduğumuz sınırlı güvence prosedürleri şunları içermektedir:

- Banka yönetimi ve ilgili Seçilmiş Bilgiler'den sorumlu kişiler ile görüşmelerde bulunulmuştur.
- Seçilmiş Bilgiler'in toplanması ve raporlanmasına ilişkin süreç anlaşılmıştır. Bu prosedür Seçilmiş Bilgileri yönetmek ve raporlamak için önemli süreç ve kontrollerin değerlendirilmesini içermektedir.
- Seçilmiş Bilgiler'in hazırlanması için kullanılan kaynak veriler değerlendirilmiştir ve seçilen belirli hesaplama örnekleri yeniden yapılmıştır.
- Banka tarafından hazırlanan Seçilmiş Bilgiler'in derlenmesi ve hazırlanması için örnekleme bazında sınırlı testler gerçekleştirilmiştir.

Raporlanan veriler üzerinden analitik prosedürler uygulanmıştır.

Sınırlı Güvence Sonucu

Prosedürlerimizin ve elde ettiğimiz kanıtların sonucunda, Banka'nın 2020 Entegre Raporu'nda yer alan 31 Aralık 2020 tarihinde sona eren yıl itibarıyla Seçilmiş Bilgiler'in, tüm önemli yönleriyle, Raporlama Kılavuzu'na uygun hazırlanmadığına ilişkin herhangi bir hususa rastlanmamıştır.

Bu rapor, sonucu da dahil olmak üzere, Banka'nın sürdürülebilirlik performansı ve faaliyetlerinin raporlamasına yardımcı olmak amacıyla Banka Yönetim Kurulu için hazırlanmıştır. Banka Yönetim Kurulu'nun Seçilmiş Bilgiler ile ilgili bir sınırlı bağımsız güvence raporu hazırlatarak konuyla ilgili sorumluluklarını yerine getirdiğini gösterebilmesini sağlamak için bu raporun 31 Aralık 2020 tarihinde sona eren yıl için hazırlanan 2020 Entegre Raporu içinde yer almasına müsaade etmekteyiz. Kanunların izin verdiği ölçüde ve koşulları önceden yazılı onayımız ile açıkça mutabık kalınmış durumlar haricinde, yürütmüş olduğumuz çalışma veya raporumuzla ilgili olarak Akbank T.A.Ş. Yönetim Kurulu ve Akbank T.A.Ş. haricinde hiçbir kişi veya kuruma karşı sorumluluk kabul etmemekteyiz.

PwC Bağımsız Denetim ve

Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş.

Zeynep Uras, SMMM

Sorumlu Denetçi

İstanbul, 19 Temmuz 2021

Raporlama Kılavuzu

Bu raporlama kılavuzu, Akbank T.A.Ş.'nin ("Akbank" veya "Banka") 2020 yılı Entegre Raporu'nda yer alan bağımsız denetim kapsamındaki göstergelere ait veri toplama ve hesaplama metodolojilerine dair bilgi vermektedir. Bu göstergeler doğalgaz, elektrik, fuel oil tüketimi, kömür, motorin, benzin, soğutucu gazlar, su, kapsam 1, 2 ve 3 sera gazı salınımları, tehlikeli ve tehlikesiz atık miktarı, geri dönüştürülen atık miktarı, toplam plastik tüketimi, yeniden kullanılan / geri dönüştürülen atık oranı, Çevre ve Sosyal Etki Değerlendirme (ÇSED) kapsamında değerlendirilen proje sayısı, Çevre ve Sosyal Etki Değerlendirme (ÇSED) kapsamında reddedilen proje sayısı, Çevre ve Sosyal Etki Değerlendirme (ÇSED) kapsamında değerlendirilen projelerin risk ratingi, Çevre ve Sosyal Etki Değerlendirme (ÇSED) kapsamında yapılan saha ziyareti sayısı, 2020 yılsonu itibarıyla tür bazında yenilenebilir enerji projelerinin kurulu gücü (MW), 2020 yılsonu itibarıyla tür bazında yenilenebilir enerji projelerinin adedi, kadro ve cinsiyete göre çalışan sayısı, kadın çalışan oranı, orta ve üst yönetimde çalışan kadın sayısı, STEM (IT, mühendislik,vb.) rollerinde kadın çalışan oranı, iş gücü devir oranı, doğum izninden işe geri dönen kadın çalışan oranı, iş kazası sayısı, ölümlü vaka sayısı, meslek hastalığı sayısı, kayıp iş günü oranı, çalışan başına ortalama eğitim saati, kapsayıcılık programlarıyla ulaşılan hassas kitlelerin (gençler, kadınlar ve engelliler, vb.) sayısı, önceliklendirme analizi kapsamında değerlendirilen konuların listesi, önceliklendirme analizi kapsamında izlenen yol/süreç, önceliklendirme analizi kapsamında gönderilen anket sayısı içermektedir.

Yukarıda belirtilen bu göstergeleri, her türlü maddi açıdan, Raporlama Kılavuz doğrultusunda hazırlamak için uygun prosedürlerin uygulandığından emin olmak, Banka yönetiminin sorumluluğundadır.

Bu kılavuzda yer alan bilgiler 31 Aralık 2020 tarihinde sona eren FY 20 mali yılını (1 Ocak – 31 Aralık 2020) ve sadece Banka'nın sorumluluğunda olan ilgili operasyonları kapsamakta ve grup şirketleri ile ilgili bilgileri hariç tutmaktadır.

Genel Raporlama İlkeleri

Bu rehber dokümanın hazırlanmasında aşağıdaki prensiplere dikkat edilmiştir:

- Bilgilerin hazırlanmasında – bilginin kullanıcılarına bilginin uygunluk ve güvenilirliğinin temel ilkelerini vurgulamak,
- Bilgilerin raporlanmasında – bilgilerin önceki yıl dahil diğer verilerle karşılaştırılabilirlik / tutarlılık ilkelerini ve kullanıcılara netlik sağlayan anlaşılabilirlik / şeffaflık ilkelerini vurgulamak

Temel Tanımlamalar ve Raporlama Kapsamı

Bu raporun amacı doğrultusunda Banka aşağıdaki tanımlamaları yapmaktadır:

Gösterge	Kapsam
Aşağıda belirtilen çevresel göstergeler Genel Müdürlük, Silivri Arşiv, Akbank Bankacılık Merkezi, Akademi, şubeler ve ATM’lerdeki tüketimleri belirtmektedir.	
Doğalgaz tüketimi (m3)	Raporlama döneminde satın alınarak ilgili lokasyonlarda ısınma, mutfak ve diğer doğalgaz gerektiren operasyonlarda kullanılan toplam doğalgaz anlamına gelmektedir.
Elektrik tüketimi (kWh)	Raporlama döneminde satın alınarak ilgili lokasyonlarda ısınma, aydınlatma ve diğer elektrik gerektiren operasyonlarda kullanılan toplam elektrik anlamına gelmektedir.
Fuel oil tüketimi (lt)	Raporlama döneminde satın alınarak ilgili lokasyonlarda ısınma amaçlı operasyonlarda kullanılan toplam fuel oil anlamına gelmektedir.
Kömür (ton)	Raporlama döneminde satın alınarak ilgili lokasyonlarda ısınma amaçlı operasyonlarda kullanılan toplam kömür anlamına gelmektedir.
Motorin tüketimi (lt)	Raporlama döneminde satın alınarak ilgili lokasyonlarda ısınma amaçlı operasyonlarda kullanılan toplam motorin anlamına gelmektedir.
Benzin tüketimi (lt)	Raporlama döneminde satın alınarak ilgili lokasyonlarda ısınma amaçlı operasyonlarda kullanılan toplam benzin anlamına gelmektedir.
Soğutucu gazlar (kg)	Raporlama döneminde satın alınarak ilgili lokasyonlarda kullanılan R410a ve R407 soğutucu gazları anlamına gelmektedir.
Kadın çalışan oranı (%)	Raporlama döneminde sadece Banka’nın (iştirakler ve grup şirketleri hariç) Bankacı kadroda bulunan toplam çalışan kadrosunun cinsiyet dağılımı anlamına gelmektedir.
Kapsam 1 Sera Gazı Salınımları (ton CO₂e)	Raporlama döneminde satın alınarak ilgili lokasyonlarda kullanılan doğalgaz, motorin, benzin, fuel oil, kömür, soğutucu gaz gibi kaynakların sebep olduğu emisyon miktarı anlamına gelmektedir.
Kapsam 2 Sera Gazı Salınımları (ton CO₂e)	Raporlama döneminde satın alınarak ilgili lokasyonlarda kullanılan elektrik tüketiminin sebep olduğu emisyon miktarı anlamına gelmektedir.
Kapsam 3 Sera Gazı Salınımları (ton CO₂e)	Raporlama döneminde şirket servislerinin, iş amaçlı uçuşlar, iş amaçlı taksi kullanımı ve kağıt tüketiminin sebep olduğu emisyon miktarı anlamına gelmektedir.
Aşağıda belirtilen çevresel göstergeler Genel Müdürlük, Silivri Arşiv, Akbank Bankacılık Merkezi ve Akademi ile ilgili tüketimleri belirtmektedir.	
Tehlikeli ve tehlikesiz atık miktarı (ton)	Raporlama döneminde jeneratör yağı, floresan, atık toner ve akü tehlikeli atık; hijyenik ped, karton, değerli kağıt, plastik, evsel atık miktarı tehlikesiz atık anlamına gelmektedir.
Geri dönüştürülen atık miktarı (ton)	Raporlama döneminde geri dönüştürülen atıklar karton, değerli kağıt ve plastik atıklarının tamamı anlamına gelmektedir.
Toplam plastik tüketimi (ton)	Raporlama döneminde kullanılan plastik şişe su ve yemek firmasından gelen 1 porsiyon için kullanılan plastik anlamına gelmektedir. Yemek firmasından gelen 1 porsiyon için kullanılan plastik adedi yemek getirilen kişi sayısı üzerinden hesaplanmaktadır.
Yeniden kullanılan / geri dönüştürülen atık oranı (%)	Raporlama döneminde geri dönüştürülmüş atık miktarının toplam atık miktarına oranı anlamına gelmektedir.
Çevre ve Sosyal Etki Değerlendirme (ÇSED)	Raporlama döneminde Çevre ve Sosyal Etki Değerlendirme (ÇSED) kapsamında değerlendirilen proje sayısı, bu projeler içerisinden reddedilen proje adedi, değerlendirme sonuçlarına göre proje bazlı alınan ratingler (A-D) ve bu süreçte ÇSED kapsamında yapılan saha ziyaretleri anlamına gelmektedir.

Gösterge	Kapsam
2020 yılsonu itibariyle tür bazında finanse edilen yenilenebilir enerji projelerinin kurulu gücü (MW)	Raporlama dönemi sonu itibarıyla Banka’nın kredi tahsis ettiği ve açık riski bulunan tüm yenilenebilir enerji projelerinin yenilenebilir enerji türüne göre var olan toplam kurulu gücü (MW) anlamına gelmektedir.
2020 yılsonu itibariyle tür bazında finanse edilen yenilenebilir enerji projelerinin adedi	Raporlama dönemi sonu itibarıyla Banka’nın kredi tahsis ettiği ve açık riski bulunan tüm yenilenebilir enerji projelerinin yenilenebilir enerji türüne göre adedi anlamına gelmektedir.
Kadro ve cinsiyete göre çalışan sayısı	Raporlama döneminde sadece Banka’nın (iştirakler ve grup şirketleri hariç) Yönetim Kurulu da dahil olmak üzere toplam çalışan sayısı içerisindeki kadro ve cinsiyet dağılımı anlamına gelmektedir.
Kadın çalışan oranı (%)	Raporlama döneminde sadece Banka’nın (iştirakler ve grup şirketleri hariç) Yönetim Kurulu da dahil olmak üzere toplam çalışan sayısı içerisindeki kadın çalışan anlamına gelmektedir.
Orta ve üst yönetimde çalışan kadın sayısı	Raporlama döneminde sadece Banka’nın (iştirakler ve grup şirketleri hariç) orta (Müdür, D6, Hukuk Müşaviri, İç Kontrol Başkan Yardımcısı, Teftiş Kurulu Başkan Yardımcısı Başmüfettiş, Uyum Başkan Yardımcısı, Bilgi İşlem Başmüfettişi) ve üst (Genel Müdür, Genel Müdür Yardımcısı, Bilgi Riski Yönetimi Başkanı, Teftiş Kurulu Başkanı, Bölüm Başkanı, Baş Hukuk Müşaviri, D7, İç Kontrol Başkanı, Uyum Başkanı) yönetimde yer alan toplam çalışan sayısı içerisindeki cinsiyet dağılımı anlamına gelmektedir.
STEM rollerinde kadın çalışan oranı (%)	Raporlama döneminde sadece Banka’nın (iştirakler ve grup şirketleri hariç) Ar-Ge, inovasyon, dijitalleşme departmanlarında çalışan toplam çalışan sayısı içerisindeki cinsiyet dağılımı anlamına gelmektedir.
İş gücü devir oranı (%)	Raporlama dönemindeki sadece Banka’nın (iştirakler ve grup şirketleri hariç) 12 ayda gönüllü olarak işten ayrılan çalışanlarının son 12 ay ortalama aktif çalışan sayısına bölümü anlamına gelmektedir.
Doğum izninden işe geri dönen kadın çalışan oranı (%)	Raporlama döneminde sadece Banka’nın (iştirakler ve grup şirketleri hariç) doğum iznine ayrılan kadın çalışanları içerisinde izinden sonra işe dönen toplam kadın çalışan oranı anlamına gelmektedir.
İş kazası sayısı, ölümlü vaka sayısı, meslek hastalığı sayısı	Raporlama döneminde sadece Banka’nın (iştirakler ve grup şirketleri hariç) iş kazası olarak kayıt altına aldığı kazalar iş kazası, bu kazalar içerisinde bulunan ölümlü vakalar ölümlü vaka sayısı ve meslek hastalığı olarak raporlanan çalışan sayısı da meslek hastalığı sayısı anlamına gelmektedir.
Kayıp iş günü oranı (%)	Raporlama döneminde sadece Banka çalışanları tarafından çalışılmayan gün sayısının (çeşitli sebeplerle çalışılmayan günleri ifade eder (yıllık izin, idari izin, doğum, ücretsiz izin, geçici işgörmezlik vs.) ilgili yıl toplam çalışma gün sayısına oranı anlamına gelmektedir.
Çalışan başına ortalama eğitim saati	Raporlama döneminde sadece Banka çalışanlarına verilen toplam eğitim saatinin yılsonunda toplam çalışan sayısına oranı anlamına gelmektedir.
Kapsayıcılık programlarıyla ulaşılan hassas kitlelerin sayısı	Raporlama döneminde Banka tarafından desteklenen E-bursum, Sabancı Üniversitesi bünyesindeki Center of Excellence in Finance, ScaleUp Ankara, StartUp Campus, Girişimcilik Programı ve Şehrin İyi Hali projeler ile ulaşılan genç sayısı anlamına gelmektedir.
Önceliklendirme Analizi kapsamında değerlendirilen konuların listesi	2019 yılında gerçekleştirilen önceliklendirme analizi çerçevesinde Banka ve bağımsız Banka danışmanı tarafından değerlendirilen 36 konulu geniş liste içerisinden yapılan analizler sonucunda elde edilen 23 öncelikli konu anlamına gelmektedir.
Önceliklendirme Analizi kapsamında izlenen yol/süreç	2019 yılında gerçekleştirilen önceliklendirme analizi çerçevesinde Banka ve bağımsız Banka danışmanı tarafından gerçekleştirilen paydaş analizi saha sonuçları, SASB 4 aşamalı etki analizi, ve online paydaş anketi anlamında gelmektedir.
Önceliklendirme Analizi kapsamında gönderilen anket sayısı	2019 yılında gerçekleştirilen önceliklendirme analizi çerçevesinde Banka ve bağımsız Banka danışmanı tarafından oluşturulan paydaş analizi anketinin gönderim sayısı anlamında gelmektedir.

Verilerin Hazırlanması

Elektrik, Doğalgaz, Motorin, Benzin, Fuel Oil, Kömür, Soğutucu Gazlar ve Su Tüketimi

Hesaplamalar kapsamına sadece Banka'nın binaları, şubeleri ve araçları dahil olup iştirak ya da grup şirketlere bağlı tüketimler dahil edilmemektedir. Bu değerler hesaplanırken tüketimler servis sağlayıcıların sayaç ve faturaları üzerinden ya da örnek şubelerdeki tüketimler baz alınarak elde edilmektedir. Bu tüketimlerimin tedarik cinsi üzerinden raporlama yapıldığı için herhangi bir dönüşüm faktörü kullanılmaktadır.

Kapsam 1, Kapsam 2 ve Kapsam 3 Sera Gazı Salınımları

Sera gazı salınımları hesaplama metodolojisi olarak “sera gazı emisyonları veya uzaklaştırma faktörleriyle çarpılan sera gazı faaliyet verileri”ne dayalı hesaplama yöntemi uygulanmıştır.

Sera gazı semisyonları hesaplamalarında EİE (Elektrik İşleri Etüt İdaresi Genel Müdürlüğü), IPCC (Hükümetlerarası İklim Değişikliği Paneli) ve ulusal sera gazı raporunda yer alan göstergeler ve metodolojilere uygun şekilde hesaplanmıştır. Küresel Isınma Potansiyeli (Global Warming Potential, GWP) katsayıları IPCC 5. Değerlendirme Raporu'ndan (2006) alınmıştır.

Kapsam 1 Sera Gazı Salınımları için ilgili lokasyonlarda kullanılan doğalgaz, motorin, benzin, fuel oil, kömür, soğutucu gaz gibi kaynakların sebep olduğu emisyon miktarı hesaplanmaktadır.

Isınma, şirket araçları, off-road araçlar, jeneratör için tüketilen dizel, doğalgaz, fuel-oil, LPG, Emisyon faktörlerinin hesaplanmalarında kullanılan yoğunluk ve NCV, EİE Regülasyonları ile uyumludur. Bu tüketimler için kullanılan kaynaklara yönelik detaylar aşağıda belirtilmektedir.

- Şirket araçları için tüketilen motorin ve benzin tüketimleri için IPCC 5. Değerlendirme Raporu Tablo 3.13 Kullanılan CO2 Emisyon Faktörleri, Tablo 3.2.1 Karayolu Taşımacılığı Alt, Üst CO2 Emisyon Faktörleri ve Tablo 3.2.2 Karayolu Taşımacılığı Varsayılan N2O ve CH4 ve GWP değerleri,
- Doğalgaz, fuel oil, motorin (ısınma), kömür tüketimleri için IPCC 5. Değerlendirme Raporu Tablo 2.4 Ticari / Kurumsal Kategoride Sabit Yanma İçin Varsayılan Emisyon Faktörleri (varsayılan) CO2 emisyon faktörü ve (varsayılan) N2O ve CH4 değerleri,
- Jeneratör - motorin tüketimleri için IPCC 5. Değerlendirme Raporu Tablo 2.4 Ticari / Kurumsal Kategoride Sabit Yanma İçin Varsayılan Emisyon Faktörleri (varsayılan) CO2 emisyon faktörü ve (varsayılan) N2O ve CH4 değerleri kullanılmıştır.
- Soğutucu gaz tüketimleri için IPCC 5. Değerlendirme Raporundaki faktörler kullanılmıştır.

Kapsam 2 sera gazı emisyonları için ilgili lokasyonlarda kullanılan elektrik tüketiminin sebep olduğu emisyon miktarı hesaplanmaktadır.

Türkiye`de resmi makamlarca açıklanmış bir elektrik emisyon faktörü bulunmadığından elektrik tüketimine ilişkin emisyon faktörü TEİAŞ 2012 verileri doğrultusunda hesaplanmıştır.

Kapsam 3 sera gazı emisyonları için şirket servislerinin, iş amaçlı uçuşlar, iş amaçlı taksi kullanımı ve kağıt tüketiminin sebep olduğu emisyon miktarı anlamına gelmektedir

Tüm sera gazı emisyonları sebep olan tüketimlere ilişkin kullanılan emisyon faktörleri aşağıdaki tabloda detaylandırılmıştır

Emisyon Faktörleri	CO ₂	CH ₄	N ₂ O
Doğalgaz	1,9378	0,0048	0,0009
Motorin (Yakıt-ısınma)	2,6265	0,0099	0,0056
Fuel-oil	2,9243	0,0106	0,0060
Kömür	1,4800	0,0041	0,0058
Motorin – Şirket Araçları	2,6265	0,0039	0,0366
Benzin – Şirket Araçları	2,2179	0,0251	0,0678
Dizel – Jeneratör	2,6265	0,0099	0,0056
Soğutucu gazlar – R407c	1624,210		
Yangın tüpleri – R410a	1923,500		
CO ₂	1,000		
Elektrik	0,475	0,0001	0,0015
Çalışan Servisleri	2,652	0,000	0,035
İş Amaçlı Uçuşlar – Kısa	0,128	0,000	0,001
İş Amaçlı Uçuşlar – Uzun	0,081	0,000	0,001
Kağıt Tüketimi	8981,12		

Finanse edilen yenilenebilir enerji projelerinin adedi

Bu gösterge hesaplanırken Banka'nın kredi sağladığı yenilenebilir enerji portföyünden yararlanılmıştır. Bu bağlamda yenilenebilir enerji kapsamına giren Hidroelektrik Enerji Santrali (HES), Rüzgar Enerji Santrali (RES), Biyokütle Enerji Santrali (BES), Atık Santrali ve Güneş Enerjisi Santrali (GES) projelerine sağlanan finansman üzerinden projeler bazında kurulan santral adedi üzerinden hesaplanmıştır.

Finanse edilen yenilenebilir enerji projelerinin kurulu gücü (MW)

Bu gösterge hesaplanırken Banka'nın kredi sağladığı yenilenebilir enerji portföyünden yararlanılmıştır. Bu bağlamda yenilenebilir enerji kapsamına giren Hidroelektrik Enerji Santrali (HES), Rüzgar Enerji Santrali (RES), Biyokütle Enerji Santrali (BES) ve Güneş Enerjisi Santrali (GES) projelerine sağlanan kısmi finansmanda bankanın finansman oranı dikkate alınmamış olup, hesaplama projenin toplam kurulu gücü üzerinden yapılmıştır.

Yeniden Görüş Beyanı

Sürdürülebilirlik kapsamındaki verilerinin ölçülmesi ve raporlanması kaçınılmaz olarak bir dereceye kadar tahmin içerir. Şirket seviyesinde veriler üzerinde %5'ten fazla bir değişiklik olduğu durumda, yeniden görüş beyanı düşünülebilir.

Üyelikler

- > Avrupa İletişim Direktörleri Birliği (EACD)
- > Avrupa Birliği Akdeniz Ülkelerinde Çevreci Bankacılık Projesi (Green Banking in the Mediterranean)
- > Bankalararası Kart Merkezi (BKM)
- > Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi Girişimi (BMKİS, United Nations Global CompactUNGC)
- > Bloomberg Cinsiyet Eşitliği Endeksi
- > UNGC Türkiye Sürdürülebilir Finansman Çalışma Grubu
- > Birleşmiş Milletler İklim Değişikliği Çerçeve Sözleşmesi'nin Taraflar Konferansları Öncesinde Hazırlanan ve Özel Sektör Olarak Hükümetleri Harekete Geçmeye Çağırın Cancun ve Durban Bildirileri
- > Dünya Ekonomik Forumu (Word Economic Forum-WEF)
- > Endeavor (Etkin Girişimci Destekleme) Derneği
- > Etik ve İtibar Derneği (TEİD)
- > Finansal Okuryazarlık ve Erişim Derneği (FODER)
- > Galler Prensi İklim Değişikliği Kurumsal Liderleri Grubu (The Prince of Wales's Corporate Leaders Group on Climate Change-CLG)
- > Interactive Advertising Bureau (IAB Türkiye)
- > İnteraktif Reklamcılık Derneği
- > İstanbul Kültür ve Sanat Vakfı (İKSV)
- > İstanbul Menkul Kıymetler Borsası Sürdürülebilirlik İndeksi (İSESi) Projesi
- > Karbon Saydamlık Projesi (Carbon Disclosure Project-CDP)
- > TÜYİD – Yatırımcı İlişkileri Derneği
- > Kredi Kayıt Bürosu (KKB)
- > Kurumsal İletişimciler Derneği (KİD)
- > REC ve TÜSİAD İş Birliğinde Kurulan İklim Platformu ve Türkiye İklim Değişikliği Liderler Grubu
- > Reklam Özdenetim Kurumu (RÖK)
- > Reklam Verenler Derneği (RVD)
- > Özel Sektör Gönüllüleri Derneği (ÖSGD)
- > Teknolojide Kadın Derneği
- > Türkiye Bankalar Birliği (TBB)
- > Türkiye Bankalar Birliği Sürdürülebilir Büyümede Finansal Sektörün Rolü Çalışma Grubu
- > Türkiye Halkla İlişkiler Derneği (TÜHİD)
- > Türkiye Kurumsal Yönetim Derneği (TKYD)
- > Türk Sanayicileri ve İşadamları Derneği (TÜSİAD)
- > Türk Sanayicileri ve İş İnsanları Derneği (TÜSİAD) Sürdürülebilir Kalkınma Görev Gücü
- > Visa Renkli Ufuklar
- > The European Association of Communication Directors (EACD)
- > Birleşmiş Milletler Kadının Güçlenmesi Prensipleri (Women's Empowerment Principles-WEPS)
- > Valuable 500
- > Yüzde 30 Kulübü (30% Club)

Tablolar

Paydaş Grupları ve Diyalog Platformları	Yaklaşımımız	Örnekler	İlgili Öncelikli Konu	Etkilediği Sermaye Ögesi
 Hissedarlar, Yatırımcılar, Analistler				
Genel kurul toplantıları ve tutanakları, yüz yüze ve elektronik ortamda diyalog (yurt içi ve yurt dışındaki toplantılar ve konferanslar, webcast ve e-posta ile sunum ve bilgilendirme), kamuyu aydınlatma platformu, yıllık faaliyet raporu, merkezi kayıt kuruluşu'nun “e-yönet: kurumsal yönetim ve yatırımcı ilişkileri portalı”, spk kurumsal yönetim ilkeleri'ne uyum raporu, basın bültenleri, yatırımcı sunumları, newsletterlar	Bankamız yönetimi ile pay sahiplerinin sürekli iletişim kurmasını sağlamak amacıyla geliştirip beslediğimiz diyalog mekanizması “açıklık, yanıt verebilirlik ve düzenli bilgilendirme” ilkelerine dayanıyor.	bankamızın çevresel, sosyal ve ekonomik sürdürülebilirlik performansı hakkında yatırımcıları yazılı ve sözlü olarak düzenli bir biçimde bilgilendiriyoruz. Web sitemizde yayınladığımız online söyleşilerle, bankamızın dijitalleşme ve sürdürülebilirlik alanlarındaki faaliyetleriyle ilgili detaylı bilgi sağlanıyor. Bankamızdaki önemli gelişmelerle ilgili hazırlanan newsletter formatındaki bildirimler, yatırımcı ve analistlerle paylaşıyor.	> Sorumlu ürün ve hizmetler > İnovasyon > Etki yatırımcılığı	> Finansal Sermaye > Sosyal ve İlişkisel Sermaye > Doğal Sermaye
 Çalışanlar				
Genel müdürümüzün üç ayda bir canlı olarak gerçekleştirilen “yeni nesil akbank toplantıları”, çalışanlar için anlık motivasyon etkinlikleri, akbanklı gönüllüler gönüllülük programı, çalışan memnuniyeti anketi, kurumsal performans sistemi, toplantılar (ör. Bölge müdürlükleri ve miy performans değerlendirme, ödül törenleri, fikir üretme) koçluk sistemi bizim için portalı, 1001 fikir öneri sistemi, banksis (banka ve sigorta işçileri sendikası), akbank tekaüt sandığı vakfı, etik hattı, e-bültenler e-posta gönderimleri, kurumsal tv'ler, trend talks, genel müdürümüzle sohbet ediyoruz etkinlikleri, biz bize konuşuyoruz toplantıları, akbanklı buluşmaları, future club toplantıları, iyi bir sen programı etkinlikleri, rotasyon programı, 1 gün programları, bizbize portal paylaşımları	Çalışanlarımızın motivasyon ve memnuniyetlerinin yüksek olmasının, uzun vadede kalıcı ve iyi iş performansını sağlamakta belirleyici bir unsur olduğunun bilincindeyiz. Çalışanlarımızın görüş ve beklentilerini düzenli şekilde alarak, bunlara yönelik uygulamaları hayata geçirmeye önem veriyoruz. Kurum içi iletişimin etkin bir biçimde yürütmesini için farklı kanalları etkin bir şekilde kullanıyoruz. Özellikle pandemi döneminde, dijital ortamda çalışanlara yönelik etkinlikler çeşitlenerek sıklaştı.	2012 yılından bu yana devam eden, Genel Müdürümüzün üç ayda bir canlı olarak gerçekleştirdiği “Yeni Nesil Akbank toplantıları” ile yönetim mesajları ve Bankamızın çeyrek dönem performans sonuçlarının birinci ağızdan paylaşılmasını sağlıyoruz. Böylelikle, kurum içi sinerjiyi dinamik tutmayı, çift yönlü iletişimi kuvvetlendirmeyi ve tüm çalışanların ortak hedeflere yönelik motivasyonlarının artırılmasını hedefliyoruz. “Akbanklı Gönüllüler” gönüllülük sistemi kapsamında ise Türkiye'nin dört bir yanında bulunan gönüllü liderleri bulundukları lokasyonlara değer katan sosyal sorumluluk projeleri gerçekleştiriyoruz. Gönüllülük çalışmaları kapsamında eğitimden, engelliler konusuna, yardım kampanyalarından sağlık konusuna kadar farklı projeleri hayata geçirdik. Her yıl gerçekleştirilen gönüllülük çalışmalarında; 40 Akbanklı Gönüllü Elçimiz ve 1000'e yakın Akbanklı Gönüllü olmak üzere çoğunluğu öğrenci binlerce kişiye ulaşıyoruz	> Yetenek Yönetimi > İşin geleceği > Kapsayıcılık ve çeşitlilik > Çalışan memnuniyeti ve bağlılığı	> İnsan Sermayesi

Paydaş Grupları ve Diyalog Platformları	Yaklaşımımız	Örnekler	İlgili Öncelikli Konu	Etkilediği Sermaye Ögesi
 Müşteriler				
Covid-19 döneminde ekonomiye bakış konulu toplantılar, kobi'leri bilgilendirme toplantıları, online ihracat toplantıları, kurumsal bankacılık müşterilerine özel etkinlikler, teknoloji sever müşterilere özel etkinlik ve sponsorluklar, müşteri memnuniyeti anketleri, akbank şubeleri, akbank çağrı merkezi, bize ulaşın web sayfası, sosyal medya, e-posta ile bilgilendirme, müşteri iş geliştirme toplantıları, Akbank Sanat faaliyetleri, medya, reklam ve tanıtım kampanyaları, e-posta gönderimleri, kurumsal tv'ler	Müşteri memnuniyeti, önceliklerimizin arasında ilk sırada yer alıyor. Ürün ve hizmet geliştirme çalışmalarımıza, müşterilerimizin görüş ve beklentileri yön veriyor. Müşteri memnuniyetini devamlı kılmak için bilgi güvenliği, sorumlu pazarlama iletişimi, yenilikçi ve çevreci ürünler, iş geliştirme desteği gibi alanlarda pek çok uygulamamız mevcut.	Müşterilerimizle, sosyal medya kanallarındaki 26 farklı Akbank hesabı üzerinden iletişim halindeyiz. 7 gün 24 saat hizmet veren, özel yetiştirilmiş müşteri temsilcileri aracılığıyla her ay 7 binin üzerinde müşteri yorumuna yanıt veriyor, şikâyetlere çözüm sunarken müşterilerimizin önerilerini kayıt altına alıyoruz.	➤ Müşteri deneyimi ve yolculuğu ➤ Marka itibarı ➤ Temiz bankacılık	➤ Sosyal ve ilişkisel sermaye ➤ Üretilmiş Sermaye
 Uluslararası Finans Kuruluşları				
Birebir ve ortak görüşmeler, denetlemeler, müzakereler, raporlar, sunumlar	Uluslararası finans kurumu (ifc), avrupa imar ve kalkınma bankası (ebrd), avrupa yatırım bankası (eib) gibi uluslararası finans kuruluşlarından müşterilere tahsis edilmek üzere sağladığımız krediler genellikle, çevre dostu olma ve kalkınmayı destekleme koşullarını içeriyor. Bu koşullar gereği, müşterilerimizin çevresel ve sosyal performanslarını takip edecek yönetim sistemi kurmak üzere bu kuruluşlarla diyalog geliştiriyoruz.	International Finance Corporation (IFC) ile gerçekleştirilen 250 milyon ABD Doları tutarındaki seküritizasyon işlemi kapsamında, KOBİ kredilerine uygulanmak üzere Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemleri kurulmasına başlandı. Bu sistemle, Akbank KOBİ kredileri süreçlerini IFC tarafından tanımlanan çevresel ve sosyal standartlarla uyumlu hale getiriyor. Böylelikle, Akbank sürdürülebilirlik alanındaki öncü çalışmalarını daha da ileriye taşıyor.	➤ Tematik bankacılık ➤ Portföy etkisi / maruziyeti ➤ Sorumlu ürün ve hizmetler ➤ Etki yatırımcılığı ➤ Finansal kapsayıcılık	Finansal sermaye Sosyal ve ilişkisel sermaye

Paydaş Grupları ve Diyalog Platformları	Yaklaşımımız	Örnekler	İlgili Öncelikli Konu	Etkilediği Sermaye Ögesi
 Yasa Koyucular ve Düzenleyiciler				
Kamu özel iş birliği çalıştayları, toplantılar, forum ve konferanslar, çeşitli çalışma grupları, sözlü ve yazılı bildirimler, beyannameler, basın bültenleri, yasal uyum raporları	Akbank, tüm faaliyetlerinde yasa ve yönetmeliklere eksiksiz bir biçimde uymayı taahhüt etmektedir. Bankamız, gündemi yakından takip etmek, eğilimleri tespit etmek, ürün ve hizmetleri müşterilerinin ve yasa koyucuların beklentileri yönünde zaman kaybetmeden geliştirmek ve uyarlamak için forum, konferans ve çalışma gruplarına katılmaktadır. Bunun yanı sıra, bankacılık sektörünü ilgilendiren gelişmeleri yakından takip etmekte, mevzuat değişikliklerine ilişkin görüşlerini ilgili yetkililere iletmektedir.	2018 yılında UN Global Compact çalışma grubuyla beraber 2017 yılında imzalanan Sürdürülebilir Finansman Bildirgesi'nin güncellenmesi için diğer imzacı bankalarla birlikte çalışılmıştır. Kişisel Veri Koruma Kanuna'na ilişkin olarak veri sorumluları siciline kayıt için gerekli olan kişisel veri envanteri oluşturulmuş ve irtibat kişileri belirlenmiştir. Buna ek olarak kişisel veri envanterin güncel tutulabilmesi için gerekli altyapı çalışmaları devam etmektedir.	➤ Veri gizliliği ve güncelliği	➤ Sosyal ve ilişkisel sermaye ➤ Finansal sermaye ➤ Fikri sermaye
 Tedarikçiler				
Tedarikçi tanımlama formları, toplantılar, akbank etik ilkeleri	Faaliyetlerimizi sürdürebilmek için birlikte hareket ettiğimiz tedarikçilerimizin de Akbank'ın ilke ve değerleri ışığında hareket etmesini bekliyoruz. Tedarikçilerimizin sürekli gelişimine bilgi alışverişiyle destek oluyoruz.	Tedarikçi portföyümüzde bulunan firmalara, Etik İlkelerimiz ve Sürdürülebilirlik Politikalarımız hakkında bilgi veriyoruz.	➤ Sürdürülebilir satınalma ➤ Ekosistem bankacılığı / Açık bankacılık	➤ Sosyal ve ilişkisel sermaye

Paydaş Grupları ve Diyalog Platformları	Yaklaşımımız	Örnekler	İlgili Öncelikli Konu	Etkilediği Sermaye Ögesi
	Üniversite Gençliği			
	Doğrudan akbank tarafından düzenlenen veya desteklenen etkinlikler, casecampus girişimcilik geliştirme programı, akbank düşünce kulübü, bilgilendirme toplantıları, gençlik bankacılığı, kampüs şubeler, broşürler ve tanıtım kampanyalar	üniversite gençliğinin istek, görüş ve beklentilerini önemsiyor, onların eğitim ve gelişimine yönelik yatırımlarımızı aralıksız sürdürüyoruz. Üniversite gençlerine iş hayatına girişte destek olmak ve yakın zamanda mezun olacak gençlere Bankamızı daha iyi tanıtmak amacıyla üniversite öğrenci kulüpleriyle iş birlikleri gerçekleştiriyoruz.	Endeavor Türkiye ile 2015 yılından bu yana sürdürdüğümüz iş birliği kapsamında, üç farklı hedef kitle doğrultusunda eğitim ve mentorluk programları gerçekleştiriyoruz. Girişimciliği bir kariyer seçeneği olarak düşünen gençler için “CaseCampus Online BootCamp Programı”, girişimciliği bir kariyer yolu olarak seçmiş, şirketini kurmuş veya erken aşama ürününü pazara sunup ilk satışını gerçekleştirmiş girişimciler için “StartUpCampus Online Girişimcilik Programı” ve son olarak girişimini kurmuş ancak globalleşme ve ölçeklenme hedeflerine ulaşmak için hız kazanma arayışında olan girişimler için de “ScaleUp Girişimcilik Programı” düzenliyoruz. 2020 yılında ayrıca Endeavor’ın İSTKA desteği ve TÜRKONFED ortaklığında gerçekleştirdiği Endeavor Connect programında da Akbank olarak 20’ den fazla girişim ile bir araya geldik. 28 potansiyel iş birliği için görüşmeler gerçekleştirdik. Program dahilinde eşleştirdiğimiz girişim ile iş birliği çalışmaları yürüttük. Sabancı Üniversitesi bünyesinde, kurucu sponsorluğumuzla, 2016 yılında hayata geçirdiğimiz Center of Excellence in Finance (CEF); akademisyenler, finans piyasası aktörleri ve yatırımcıları bir araya getirip, temel bilgileri gerçek hayatta da kullanılabilir uygulamalara dönüştürmek için hizmet veriyor. CEF, 2020 yılı boyunca da gerçekleştirdiği sertifika programları, seminerler ve yayınladığı araştırma raporları ile akademi, finans sektörü, politika belirleyiciler ve reel sektör arasında köprü olmaya devam etti. CEF’in 2020 yılında çevrimiçi devam ettiği sertifika programlarında; Prof. Dr. Özgür Demirtaş, Dr. Mahfi Eğilmez gibi alanının en iyi isimleri yer aldı. Seminer serileri kapsamında; InsideChains CEO’su Cristina Dolan ile “COVID-19, Finansal Teknolojiler ve KOBİ’ler Semineri” ve London Business School Finans Profesörü Alex Edmans ile “Kriz Döneminde Sorumluluk Sahibi Şirketler Semineri” gerçekleştirildi.	➤ Sosyal ve ilişkisel sermaye ➤ Finansal sermaye ➤ Fikri sermaye

Paydaş Grupları ve Diyalog Platformları	Yaklaşımımız	Örnekler	İlgili Öncelikli Konu	Etkilediği Sermaye Ögesi
 Yerel Toplum				
Bankamızın düzenlediği ve katıldığı etkinlikler, Yerel Sponsorluklar, Gönüllülük Çalışmaları, Kültür & Sanat Faaliyetleri, Basın Bültenleri	Akbank olarak, toplumsal fayda sağlayacak pek çok etkinliği desteklemeyi ve faaliyette bulunduğumuz yerlerdeki yerel topluma ulaşmayı hedefliyoruz.	15. Akbank Kısa Film Festivali Üniversitelerde etkinliği kapsamında ise “Ödüllü Filmler Üniversitelerde” etkinliğiyle 2 Nisan-17 Mayıs tarihleri arasında Edirne’den Van’a, Zonguldak’tan Mersin’e 22 ilde toplam 40 üniversitede gösterim gerçekleştirdik. Proje Finansman kredilendirme faaliyetinden etkilenen topluluklar için ÇSED kapsamında çalışmalar yapıyoruz.	> Toplumsal yatırımlar > Etki yatırımcılığı	> Sosyal ve ilişkisel sermaye > Doğal sermaye
 Sivil Toplum Kuruluşları				
Toplumsal Katılım Uygulamalarında İş Birlikleri, Sponsorluklar, Toplantılar, Konferanslar, Çalışma Grupları, Şehrin İyi Hali Gönüllülük programı Sivil Toplum Kuruluşları İş birliği ile gerçekleşmektedir.	Sivil toplum kuruluşlarıyla iş birlikleri geliştirmeye, sürekli iletişim içinde olmaya, onların faaliyetlerimiz hakkında görüş ve beklentilerini dikkate almaya özen gösteriyoruz	Topluma katkı projelerimizi şekillendirirken, sivil toplum kuruluşları ile iş birliği içerisinde hareket ediyoruz. Düzenlediğimiz etkinliklere sivil toplum kuruluşlarından temsilciler davet ederek görüş alışverişinde bulunuyoruz. Ayrıca sivil toplum kuruluşlarının düzenledikleri çalışma gruplarına katılım sağlayarak görüşlerimizi paylaşıyoruz. Gönüllülük çalışmaları kapsamında son yedi yıldır eğitimden, engelliler konusuna, yardım kampanyalarından sağlık konusuna kadar farklı projeleri hayata geçirdik. Her yıl gerçekleştirilen gönüllülük çalışmalarında; 40 Akbanklı Gönüllü Elçimiz ve 1000’e yakın Akbanklı Gönüllü olmak üzere çoğunluğu öğrenci binlerce kişiye ulaşıyoruz. Dijitalleşmenin her alanda getirdiği gereklilikler doğrultusunda bankamıza; öğretmenlerden, okul yönetimlerinden gelen eğitim araç gereç ihtiyaçlarını gerek ihtiyaç fazlası olan bilgisayarlarla gerek Akbanklı Gönüllüler’in yardım projeleri ile karşılıyoruz. Bu yıl da yaklaşık 500 adet bilgisayarı ihtiyaç sahiplerine ulaştırdık. 2020 yılındaki pandemi koşullarında rağmen gönüllülük çalışmalarını “Evin İyi Hali” adı altında sürdürmeye devam ettik. Gülmek İyileştirir Derneği’nin “Mutlu Masallar” iyilik hareketi için kanserli çocuklara masal okuduk, kanser tedavisi hastanelerde devam eden 100 çocuğa masal hediye ettik. Kanserli Çocuklara Umut Vakfı’nın “Dilek Ağacı” projesi için çocuklara ve ailelere, kişisel hijyen ürünlerinden oluşan 500 Hijyen kitini ulaştırdık, Çorbada Tuzun Olsun Derneği ile Kurban Bayramı öncesi 250 aileye gıda desteği verdik, evde antrenman, yoga, pilates veya kardiyo yaparak 81 ilde bulunan TOG Gönüllüsü gençlerin projelerine destek olduk, gençler için bağış topladık. Kasım ayında İstanbul Maratonu’nda iyilik peşinde koşan 372 Redrunners koşucumuz ve 4.941 bağışçımızla Çağdaş Yaşamı Destekleme Derneği için toplam 485.000 TL bağış topladık. Akbank Redrunners ekibi, bugüne kadar bir seferde en çok bağış toplayan, en çok bağışçı sayısına erişen ve en kalabalık koşu takımı olarak maraton tarihine geçti. Toplanan bağışlarla uzaktan eğitim sürecinde fırsat eşitsizliğini ortadan kaldırmak için 108 çocuk ve gencin bilgisayar ve internet ihtiyacını karşılamış olduk.	> Toplumsal yatırımlar > Etki yatırımcılığı > İnsan hakları	> Sosyal ve ilişkisel sermaye

Paydaş Grupları ve Diyalog Platformları	Yaklaşımımız	Örnekler	İlgili Öncelikli Konu	Etkilediği Sermaye Ögesi
 Medya				
Basın Toplantıları, Basın Bültenleri, Günlük Ekonomik Bültenler	Ulusal ve uluslararası medyayla sürekli diyalog halinde kalmayı, basın bültenleriyle medyayı doğru ve zamanında bilgilendirmeyi, basın toplantıları sırasında fikir önderleriyle görüş alışverişinde bulunmayı hedefliyoruz.	Üst yönetimimiz ve ilgili yöneticilerimiz, sektör değerlendirmeleri veya Bankamızın ürün ve hizmetleri hakkında düzenlenen basın toplantılarında medya dünyasının önde gelen isimleriyle düzenli aralıklarla bir araya gelerek görüş alışverişinde bulunuyor. Bankamızın ürün ve hizmetleriyle ilgili olarak basın bültenleri hazırlıyor ve görsel ve yazılı basında özel haber çalışmaları ile de önemli konularımızı haberleştiriyoruz.	> Marka itibarı	> Sosyal ve ilişkisel sermaye

Sürdürülebilir Finansman

Yeşil Proje Kategorisi

Uygun Proje Kategorisi	BM Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları	Faaliyetler	BM Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları ile Uyum
 Enerji Verimliliği	 	Mevcut iletim hatlarının, dağıtım ve enerji depolama tesislerinin, akıllı teknolojilerin ve ilgili altyapıların kurulumu, satın alınması, iyileştirilmesi gibi amaçlar için finanse edilmesi; > Enerji verimliliğini en az %15 artıran veya sera gazı emisyonlarını en az %15 azaltan teknolojiler / altyapılar, > Akıllı sayaçlar, yüksek verimli mikro kombine ısı ve güç (CHP) tesisleri, akıllı şebekeler, enerji depolama gibi enerji verimliliği önlemleri ve teknolojileri,	> SDG 7.3: 2030'a kadar küresel enerji verimliliği ilerleme oranının iki katına çıkarılması. > SDG 9.4: 2030'a kadar her ülkenin kendi kapasitesine uygun olarak harekete geçmesiyle, kaynakların daha verimli kullanımının artırılması ve temiz ve çevresel açıdan daha sağlam teknolojiler ve sanayi süreçlerinin daha çok benimsenmesi yoluyla altyapının ve güçlendirme sanayilerinin sürdürülebilir hale gelecek biçimde geliştirilmesi
 Yeşil Binalar	  	Uygun kriterlere sahip düşük karbonlu mevcut, yeni veya yenilenmiş kamu, ticari ve konut binalarının finansmanı; > Türk mevzuatı uyarınca verilen Enerji Kimlik Belgesi (BEP-TR) ile belirlenen, muhabir yerel pazardaki enerji verimliliği en yüksek binaların ilk %15'inde yer alan B veya üstü binalar Aşağıdaki çevre sertifikalarına sahip binalar: > LEED (Altın ve üzeri) > BREEAM (Çok İyi ve üzeri) > DGNB (Altın ve üzeri) > HQE (Mükemmel ve üstü) > ÇEDBİK Yeşil Bina sertifikasyonu > EDGE (Sertifikalı, Gelişmiş ve Sıfır Karbon) > Kabul edilebilir ve tanınmış diğer yeşil bina derecelendirme sistemleri (yukarıda listelenen şemalara eşdeğer) kriterlere dahil edilebilir. > Enerji verimliliğinde en az %30 iyileştirmeye yol açan mevcut binaların tadilatı veya iyileştirmeleri.	> SDG 7.3: 2030'a kadar küresel enerji verimliliği ilerleme oranının iki katına çıkarılması. > SDG 11.c: 2030'a kadar bütün ülkelerde kapsayıcı ve sürdürülebilir kentleşmenin geliştirilmesi ve katılımcı, entegre ve sürdürülebilir insan yerleşimlerinin planlanması ve yönetilmesi için kapasitenin güçlendirilmesi

Uygun Proje Kategorisi	BM Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları	Faaliyetler	BM Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları ile Uyum
Sürdürülebilir Su Yönetimi ve Atık Su Yönetimi	 	Sürdürülebilir su ve atık su yönetimi projeleri ve tesisleri ile ilgili altyapıların geliştirilmesi, yapımı, işletilmesi ve bakımlarının finanse edilmesi; - Verimliliği artıran su dağıtım sistemleri, - Su geri kazanım sistemleri ve suyu verimli kullanan sihi tesisatlar, - Atık su arıtma ve Kanalizasyon Arıtma Tesisleri, - Su tüketimini azaltan, geri dönüştüren veya kaynakların verimliliğini artıran projeler,	- SDG 6.4: 2030'a kadar bütün sektörlerde su kullanım etkinliğinin büyük ölçüde artırılması, su kıtlığı sorununu çözmek için sürdürülebilir tatlı su tedarikinin sağlanması ve su kıtlığından mustarip insan sayısının önemli ölçüde azaltılması - SDG 11.5: 2030'a kadar yoksulların ve kırılgan durumdaki insanların korunması temel alınarak suyla ilgili afetleri de kapsayan afetler nedeniyle küresel gayri safi yurt içi hasılayla ilgili doğrudan ekonomik kayıpların önemli oranda düşürülmesi ve ölümlerin ve etkilenen insan sayısının önemli ölçüde azaltılması
Yenilenebilir Enerji	 	Yenilenebilir enerji üretim sistemlerinin ve ilgili altyapının inşaatı, işletimi ve bakımının finansmanı; - Kara ve deniz rüzgar enerjisi, - Güneş enerjisi: Fotovoltaik (PV), Konsantre Güneş Enerjisi (CSP) (minimum %85 eşikle güneş enerjisi kaynaklarından üretilen elektrik) ve güneş enerjisi tesisleri, - Hidroelektrik: 25 MW veya daha az üretim kapasitesine sahip tesislerle sınırlı projeler, - Doğrudan Emisyonu $\leq 100g$ CO₂e/ kWh olan jeotermal enerjisi, - En az %90 yenilenebilir elektriği destekleyen/entegre eden yeni elektrik şebekelerinin yapımı, yenilenmesi ve geliştirilmesi. Yalnızca Türkiye elektrik şebekesinde yenilenebilir enerjinin payını artırmayı amaçlayan uygulamalar uygundur.	- SDG 7.2: 2030'a kadar yenilenebilir enerjinin küresel enerji kaynakları içindeki payının önemli ölçüde artırılması - SDG 13.1: İklimle ilgili tehlikelere ve doğal afetlere karşı dayanıklılığın ve uyum kapasitesinin bütün ülkelerde güçlendirilmesi

Uygun Proje Kategorisi	BM Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları	Faaliyetler	BM Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları ile Uyum
Doğal Kaynakların Çevresel Olarak Sürdürülebilir Yönetimi	 	Tarım, arazi restorasyonu, orman yönetimi ve kentsel yeşillendirme projelerinin finansmanı; - EU Organic, Global G.A.P. veya eşdeğer ulusal veya uluslararası sertifika gibi sürdürülebilir sertifika programları kapsamında sertifikalı tarım uygulamaları, - Ulusal / uluslararası sertifikalara sahip olan veya su tasarrufu sağlayan yerel tarım arazilerinin geri kazanımını iyileştiren, tebliğde tanımlandığı şekliyle 14 numaralı sürdürülebilir tarım, - Ormanların sürdürülebilir yönetimi, bozulmuş ormanların restorasyonu, ağaçlandırma / yeniden ağaçlandırma faaliyetleri ve FSC, PEFC veya eşdeğer bir standarda göre sertifikalandırılacak ormancılık faaliyetleri, - Sürdürülebilir tarım faaliyetlerini destekleyen projelere yapılan yatırımlar: toprağı sürmeyen tarım sistemleri, bozulmuş meraların restorasyonu, toprağın geri kazanılması, doğal gübre kullanımı, mahsul rotasyonu vb., - Direnç ve diğer altyapı faydaları sağlayan park ve yeşil alan geliştirme gibi yeşil sürdürülebilir projelere veya altyapıya yapılan yatırımlar,	- SDG 15.2: 2020'ye kadar her tür ormanın sürdürülebilir yönetiminin sağlanmasının desteklenmesi, ormansızlaşmanın sona erdirilmesi, tahrip edilmiş ormanların eski haline döndürülmesi ve ağaçlandırma ve yeniden ormanlaştırmanın küresel olarak önemli ölçüde artırılması - SDG 11.a: Ulusal ve bölgesel kalkınma planlamasını güçlendirerek kentsel, kent çevresindeki ve kırsal alanlar arasındaki olumlu ekonomik, sosyal ve çevresel bağlantıların desteklenmesi - SDG 15.A: Biyoçeşitliliği ve ekosistemleri korumak ve sürdürülebilir biçimde kullanmak için bütün kaynaklardan elde edilen finansal kaynakların seferber edilmesi ve önemli ölçüde artırılması
Temiz Ulaşım		Sürdürülebilir Taşıt ve Araçların üretim, kuruluş, satın alma, genişletme, yükseltme, bakım ve operasyonlarının finansmanı; - tamamen elektrikli araçlar, - hidrojen araçları; hibrit elektrikli araçlar ve feribotlar (yolcu taşımacılığı), yolcu araçları için 50 g CO₂e/p-km ve yük araçları için 25 gCO₂e/t-km eşiğinin altında olan, - Elektrikli araçlar için şarj altyapısı, - Elektrikli demiryolları ve demiryolu uzantıları dahil toplu taşıma altyapısı ve hizmetlerinin geliştirilmesine ilişkin yatırım,	11.2: 2030'a kadar özellikle kırılgan durumda olan insanların, kadınların, çocukların, engellilerin ve yaşlıların ihtiyaçlarına özel önem gösterilerek, yol güvenliğinin geliştirilmesi, özellikle toplu taşıma sisteminin geliştirilmesiyle herkesin güvenli, uygun fiyatlı, erişilebilir ve sürdürülebilir ulaşım sistemlerine erişiminin sağlanması

Uygun Proje Kategorisi

BM Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları

Faaliyetler

BM Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları ile Uyum

Kirlilik Kontrolü ve Önlemleri


Sürdürülebilir atık yönetimi ve geri dönüşüm projelerinin, faaliyetlerinin ve operasyonlarının geliştirilmesi, yapımı, işletilmesi ve bakımının finansmanı;

- Metal, plastik ve kağıt için geri dönüşüm tesisleri ve geri dönüşüm faaliyetlerinin geliştirilmesi, işletilmesi ve iyileştirilmesi;
- Geri kazanılamayan atıklarda (ton) azalma dahil ancak bununla sınırlı olmamak üzere kaynak kullanım verimliliğini artırmayı amaçlayan yeniden inşa, genişletme, yenileme yatırımları,
- Arazi restorasyonu için toprak ıslahı,
- Atık önleme, atık azaltma, atık geri dönüşümü ve enerji/emisyon açısından verimli atıktan enerjiye dönüştürme,
- Borular ile oluşan hava kirliliğini azaltan projeler,

- SDG 11.6. 2030'a kadar hava kalitesine ve belediye atık yönetimi ve diğer atık yönetimlerine özel önem göstererek kentlerin kişi başına düşen olumsuz çevresel etkilerinin azaltılması

- SDG 12.5. 2030'a kadar önleme, azaltma, geri dönüşüm ve tekrar kullanma yoluyla katı atık üretiminin önemli ölçüde azaltılması


Çevreye Duyarlı ve Döngüsel Ekonomiye Uyarlanmış Ürünler, Üretim Teknolojileri ve Süreçleri


İlgili tüm proje risklerinin düzgün bir şekilde yönetilmesini sağlamak için, kaynak kullanım verimliliğini finanse etmek veya yeniden finanse etmek ve e-atık geri kazanım projeleri veya sağlam atık yönetimi süreçlerine sahip operasyonlar dahil olmak üzere döngüsel veya geri dönüştürülebilir ürünlerin finansmanı;

- Ürün yenileme, yeniden kullanılabilir malzemeler veya yeniden doldurulabilir planlar yoluyla ürün yaşam döngüsünü uzatan çözümler;
- Atık, yenilenebilir veya geri dönüştürülmüş kaynakları hammadde olarak kullanan üretim, örneğin kritik malzemelerin biyolojik veya biyo bazlı malzemelerle ikame edilmesi, yenilenebilir enerjinin dahil edilmesi veya güneş, rüzgar veya diğer yenilenebilir enerji kaynaklarından elde edilen enerjiyle beslenen süreçler.

- 12.5. 2030'a kadar önleme, azaltma, geri dönüşüm ve tekrar kullanma yoluyla katı atık üretiminin önemli ölçüde azaltılması

Sosyal Proje Kategorisi

Uygun Proje Kategorisi

BM Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları

Faaliyetler

BM Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları ile Uyum


İstihdam Yaratma ve KOBİ Finansmanı ve Mikrofinansın Potansiyel Etkisi Dikkate Alarak Sosyoekonomik Krizlerden Kaynaklanan İşsizliği Önlemek veya Hafifletmek İçin Tasarlanmış Programlar


Aşağıda belirtilen maddelerin en az 1'ini karşılayacak şartlara sahip olan tüm KOBİ, mikro işletme ve start-upların finansman desteğinin sağlanması;

- Kadınların (en az 51%) sahip olduğu veya yönettiği,
- Kadın sahiplik oranının %51'in altında kalması durumunda, kadının şirket içerisinde en az 1 yöneticilik durumunu üstlenmesi ve şirket hisselerinin en az %20'sinin kadına ait olduğu,
- Operasyonel yönetim görevlerinin kadın tarafından yönetiliyor olması veya en az %51 kadın iş gücüne sahip olunması,
- Savunmasız grupların temsil edildiği bir iş gücüne sahip olunması,
- Kadınların istihdamının çocuk bakımı, kadının sağlığı gibi hizmetler ile desteklendiği,
- Göçmenler, gençler, savunmasız gruplar tarafından sahip olunması veya işletilmesi,
- Doğal afetler (deprem, sel baskını v.b.) veya küresel salgın (bunlarla sınırlı olmamak üzere COVID-19) gibi sebeplerden ötürü işsiz veya korumasız kalanlar.

- SKA 1.2 2030'a kadar ulusal tanımlara göre bütün boyutlarıyla yoksulluk içinde yaşayan her yaştan erkek, kadın ve çocuk oranının en az yarıya indirilmesi

- SKA 8.3 Üretim faaliyetlerinin, insana yakışır istihdam yaratmanın, girişimciliğin, yaratıcılık ve yenilikçiliğin desteklendiği kalkınma odaklı politikaların desteklenmesi ve finansal hizmetlere erişim yoluyla mikro, küçük ve orta büyüklükteki işletmelerin resmiyet kazanmalarının ve büyümelerinin teşvik edilmesi

- SKA 8.5 2030'a kadar gençler ve engelliler de dâhil bütün kadın ve erkeklerin tam ve üretken istihdama ve insana yakışır işlere erişimlerinin sağlanması ve eşit işe eşit ücret ilkesinin tam olarak benimsenmesi

- SKA 9.3 Özellikle gelişmekte olan ülkelerde küçük ölçekli sanayi işletmelerinin ve diğer işletmelerin uygun koşullu krediyi de kapsayan finansal hizmetlere erişimlerinin ve değer zincirlerine ve piyasalara entegrasyonlarının artırılması

- SKA 10.1 2030'a kadar nüfusun tabandaki yüzde 40 içinde bulunan kesiminin gelirinin ulusal ortalamadan daha yüksek bir oranda, devamlı olarak artmasının ve sürdürülmesinin sağlanması

Uygun Proje Kategorisi	BM Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları	Faaliyetler	BM Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları ile Uyum
	 	- Kamuya ait sağlık, eğitim, mesleki eğitim altyapılarının ve hizmetlerinin geliştirilmesi, yapımı, bakımı ve işletilmesinin finansmanı; - Hastanelerin ve sağlık tesislerinin, tıbbi ekipmanların, sağlık teknolojisinin inşası, yenilenmesi ve modernizasyonu; - İmkanları kısıtlı kişilere uygun fiyatlı veya ücretsiz temel sağlık hizmetleri sağlamak; - İlk/orta dereceli okullar, üniversiteler ve yüksek öğretim merkezleri, teknik/mesleki eğitim merkezleri ve programları dahil olmak üzere eğitim kurumlarına fon sağlanması; - Halk eğitimini geliştirmek için teknolojilere yatırım.	- SKA 3.8 Finansal riskten korunmayı, kaliteli temel sağlık hizmetlerine erişimi ve herkesin güvenli, etkili, kaliteli ve uygun fiyatlı temel ilaçlara ve aşılarla erişimini de kapsayan evrensel bir sağlık güvencesi sisteminin oluşturulması - SKA 4.1 2030'a kadar bütün kız ve erkek çocuklarının ücretsiz, hakkaniyetli ve kaliteli bir ilköğretim ve ortaöğretimi tamamlamalarının ve böylece ilgili ve etkili öğrenme çıktılarının elde edilmesinin sağlanması
		- Dezavantajlı gruplara sosyal konut ipoteklerinin finansmanı; - Türk ulusal mevzuatına uygun olarak uygun fiyatlı konut	SKA 11.1 2030'a kadar herkesin yeterli, güvenli ve uygun fiyatlı konutlara ve temel hizmetlere erişiminin sağlanması ve gecekondü mahallelerinin iyileştirilmesi

İnsan ve Toplum

Çalışanlarımız ile İş Sözleşmelerimiz

Çalışanlarımız ile olan iş sözleşmelerimiz mevsimsellik gibi durumlara göre değişmemektedir. Çalışanlarımızın iş sözleşmelerine göre olan dağılımı aşağıdaki tabloda yer almaktadır.

Tam Zamanlı		Yarı - Zamanlı	
Erkek	Kadın	Erkek	Kadın
5.903	6.513	6	37

Tam Zamanlı		Yarı Zamanlı	
Genel Müdürlük	Şubeler	Genel Müdürlük	Şubeler
39	7.284	4	5.132

Çalışanlarımızın Görev Yerlerine Göre Cinsiyet Dağılımı ✓

Cinsiyet Dağılımı (%)	2018		2019		2020	
Kadrolar	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın
Yönetim Kurulu	90,0	10,0	90,0	10,0	90,0	10,0
Üst Yönetim	68,9	31,1	68,8	31,2	62,8	37,2
Orta Yönetim ✓	49,1	50,9	49,4	50,6	53,5	46,5
Denetçiler	62,6	37,4	60,1	39,9	63,9	36,1
Yönetici Yardımcıları	42,7	57,3	42,2	57,8	42,6	57,4
Diğer*	66,0	34,0	69,0	31,0	0	0
Banka Toplamı	47,3	52,7	47,3	52,7	47,5	52,5

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

Çalışanlarımızın Görev Yerlerine Göre Yaş Dağılımı

Yaş Dağılımı (%)	2019			2019			2020		
Kadrolar	30 Yaş Altı	30-50 Yaş Altı	50 Yaş ve Üzeri	30 Yaş Altı	30-50 Yaş Altı	50 Yaş ve Üzeri	30 Yaş Altı	30-50 Yaş Altı	50 Yaş ve Üzeri
Yönetim Kurulu		10,0	90,0		10,0	90,0		10,0	90,0
Üst Yönetim		93,6	6,4		92,5	7,5		61,5	38,5
Orta Yönetim	0,7	98,1	1,2	0,6	97,8	1,6	0,2	96,2	3,8
Denetçiler	41,5	57,9	0,5	33,5	66,0	0,5	38,7	60,5	0,8
Yönetici Yardımcıları	31,6	68,0	0,4	25,6	73,9	0,5	21,8	77,2	0,9
Diğer*	4,7	85,8	9,4	47,5	47,5	5,0	0	0	0
Banka Toplamı	19,5	79,2	1,3	16,0	82,4	1,6	13,0	84,7	2,3

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

↗ Görev Bölgelerimize Göre İş Gücü Devir Hızımız

İş Gücü Devir Hızı*	2018		2019		2020	
	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı
Genel Müdürlük	10,87	171	10,74	167	11,99	299
Akbank Bankacılık Merkezi	11,22	324	9,47	265	7,38	158
Bölge Müdürlükleri**	10,95	95	10,12	77	6,75	46
Şubeler	8,74	724	7,76	610	4,64	337
Banka Geneli (ortalama)	9,66	1.314	8,63	1.119	6,67	840

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

** Bölge Kredi Müdürlüklerindeki çalışanlarımız, Kredi Tahsis İş Birimi'ne bağlı olmalarına rağmen, fiilen sahada görev yaptıklarından geçmiş yıllarda olduğu gibi Genel Müdürlük değil Bölge Müdürlükleri kadrosunda gösterild

↗ Çalışanlarımızın Yaş Grubuna İş Gücü Devir Hızı Dağılımı

Yaş grubuna göre iş gücü devir hızı oranları ve görevden ayrılanların sayıları aşağıdaki tablodaki gibidir.

Yaş Grubu-na Göre İşgücü Devir Hızı	30 Yaş Altı						30-50 Yaş Arası						50 Yaş ve Üzeri					
	2018		2019		2020		2018		2019		2020		2018		2019		2020	
	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı
Genel Müdürlük	19,32	41	14,67	27	28,76	126	9,23	119	10,30	135	8,16	165	15,33	11	7,93	5	12,50	8
Akbank Bankacılık Merkezi	20,37	123	18,04	83	28,15	53	8,55	191	7,64	175	5,27	99	19,39	10	15,59	7	6,90	6
Bölge Müdür-lükleri*	23,53	30	26,39	19	12,54	7	9,01	65	8,00	54	6,10	37	0,00	0	28,57	4	10,04	2
Şubeler	13,98	169	14,55	124	15,40	82	7,61	532	6,73	467	3,73	247	29,97	23	29,69	19	8,94	8
Banka Geneli (ortala-ma)	16,87	363	16,14	253	22,06	268	8,07	907	7,41	831	4,93	548	20,14	44	18,82	35	9,22	24

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

↗ Çalışanlarımızın Cinsiyetine Göre İş Gücü Devir Hızı Dağılımları

Cinsiyete göre iş gücü devir hızı oranları ve sayıları aşağıdaki tabloda yer alıyor.

Cinsiyete Göre İşgücü Devir Oranı ve Sayıları	Erkek						Kadın					
	2018		2019		2020		2018		2019		2020	
	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı
Genel Müdürlük	9,44	85	9,69	87	13,10	137	12,78	86	12,17	80	11,18	162
Akbank Bankacılık Merkezi	8,97	125	9,80	135	7,77	105	13,31	199	9,15	130	6,61	53
Bölge Müdürlükleri*	11,17	56	7,22	30	6,46	24	10,65	39	13,59	47	7,08	22
Şubeler	8,50	307	7,81	269	4,33	139	8,93	417	7,73	341	4,88	198
Banka Geneli (ortalama)	8,94	573	8,49	521	6,78	405	10,29	741	8,75	598	6,57	435

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

Entegre Rapor Zorunlu Beyan Listesi

Gereklilikler	Konu	#	Zorunlu Beyan	Rapordaki Yeri
 ÇERÇEVENİN KULLANIMI	Rapor Biçimi ve Diğer Bilgilerle İlişkiler	1.12	Bir entegre rapor amaca yönelik olan, tanımlanabilir bir bildirim şeklinde olmalıdır.	Tüm rapor
	 Çerçevenin Uygulanışı	1.17	Bir entegre rapor olduğu iddia edilen ve Çerçeveye atıfta bulunan bildirimlerde, aksi belirtilmedikçe kalın italik harflerle belirtilen tüm gereksinimler uygulanmalıdır: - İlgili bilgilerin veya spesifik yasal engellerin bulunmaması önemli bilgilerin açıklanamamasıyla sonuçlanabilir - Önemli bilgilerin açıklanması rekabet açısından ciddi zararlar doğurabilir.	Tüm rapor
		1.18	İlgili bilgilerin veya spesifik yasal engellerin bulunmaması halinde bir entegre rapor: - Atlanan bilgilerin niteliğini göstermelidir - Bu bilgilerin neden atlandığını açıklamalıdır - Veri olmaması halinde bilgi almak için atılan adımları ve bunun için beklenen süreyi bildirmelidir.	Tüm rapor
	 Bir Entegre Raporla İlgili Sorumluluk	1.20	Bir entegre raporda kurumsal yönetim sorumluları hakkında aşağıdakiler dahil olmak üzere bir beyanat yer almalıdır: - Entegre raporun bütünlüğünü sağlamak için bu kişilerin sorumluluğuna ilişkin bir onay - Bu kişilerin entegre raporun hazırlanmasında ve sunulmasında müşterek akıl kullandıklarına ilişkin bir onay - Entegre raporun bu Çerçeveye uygun sunulup sunulmadığına ilişkin bu kişilerin görüşleri veya ulaştıkları sonuç ya da bu tür bir beyanat içermiyorsa aşağıdakileri açıklamalıdır: - Kurumsal yönetim sorumlularının raporun hazırlanmasında ve sunulmasında üstlendikleri rol - Gelecekteki raporlarda bu tür bir beyanın yer almasını sağlamak için atılan adımlar - Bunun için gereken süre	Yönetim Kurulu Başkanı ve Genel Müdür Mesajları

Gereklilikler	Konu	#	Zorunlu Beyan	Rapordaki Yeri
 KILAVUZ İLKELER	 Stratejik Odak ve Geleceğe Yönelim	3.3	Bir entegre rapor kuruluşun stratejisi ve bunun, kuruluşun kısa, orta ve uzun vadede değer yaratma kabiliyetiyle ve sermaye öğelerini kullanımı ve etkileşimiyle nasıl bir ilgisi olduğu hakkında bilgi sağlamalıdır.	Akbank Hakkında Dünden Bugüne Sürdürülebilirlik Yolculuğumuz
	 Bilgiler Arası Bağlantı	3.6	Bir entegre rapor kuruluşun zaman içinde değer yaratma kabiliyetini etkileyen faktörlerin birleşimi, birbirleriyle olan ilişkileri ve aralarındaki bağımlılıkların bütünsel bir resmini sunmalıdır	Değer Yaratma Modeli Dünden Bugüne Sürdürülebilirlik Yolculuğumuz
	 Paydaşlarla İlişkiler	3.10	Bir entegre rapor kuruluşun temel paydaşlarıyla kurduğu ilişkilerin doğası ve kalitesi hakkında bilgi sağlamalı ve kuruluşun paydaşların meşru ihtiyaç ve isteklerini ne ölçüde anladığını, hesaba kattığını ve karşıladığını göstermelidir.	*Dünden Bugüne Sürdürülebilirlik Yolculuğumuz * Öncelikli Konular * Paydaşlarla İlişkiler
	 Önemlilik	3.17	Bir entegre rapor kuruluşun kısa, orta ve uzun vadede değer yaratma kabiliyetini önemli ölçüde etkileyen konular hakkında bilgi vermelidir.	*Dünden Bugüne Sürdürülebilirlik Yolculuğumuz * Öncelikli Konular *Değer Yaratma Modeli
	 Kısa ve Öz Olma	3.36	Bir entegre rapor kısa ve öz olmalıdır	Tüm rapor
	 Güvenilirlik ve Eksiksizlik	3.39	Bir entegre rapor olumlu ya da olumsuz tüm maddi hususları dengeli ve maddi hata içermeyecek bir şekilde içermelidir.	Tüm rapor Güvence Beyanı
	 Tutarlılık ve Karşılaştırılabilirlik	3.54	Bir entegre rapordaki bilgiler: - Zaman içinde tutarlı bir temele dayalı olarak - Kuruluşun kendi zaman içinde değer yaratma kabiliyeti açısından, diğer kuruluşlarla karşılaştırılmasına olanak sağlayacak şekilde sunulmalıdır.	*Sürdürülebilirlik Performansımız *Sürdürülebilirlik Yolculuğumuz

GRI İçerik Endeksi

 İÇERİK ÖGELERİ	> Kurumsal Genel Görünüm ve Dış Çevre	4.4	Bir entegre rapor şu sorunun yanıtını vermelidir: Kuruluş ne iş yapıyor ve hangi koşullarda faaliyet gösteriyor?	* Akbank Hakkında
	> Kurumsal Yönetim	4.8	Bir entegre rapor şu sorunun yanıtını vermelidir: Kuruluşun kurumsal yönetim yapısı kısa, orta ve uzun vadede değer yaratma kabiliyetini nasıl destekliyor?	*Sürdürülebilirlik Yönetimimiz
	> İş Modeli	4.10	Bir entegre rapor şu sorunun yanıtını vermelidir: Kuruluşun iş modeli nedir?	*Değer Yaratma Modeli
	> Riskler ve Fırsatlar	4.24	Bir entegre raporda, kuruluşun kısa, orta ve uzun vadede ilgili sermaye öğeleri üzerindeki etkileri ile bunların bulunabilirliği, kalitesi ve satın alınabilirliği ile ilgili olanlar dahil olmak üzere kuruluşa özgü temel risk ve fırsatlar tanımlanır.	*Sürdürülebilir Finansman *İnsan ve Toplum *Ekosistem Yönetimi *İklim Değişikliği
	> Strateji ve Kaynak Aktarımı	4.28	Bir entegre raporda genellikle aşağıdaki hususlar tanımlanır: • Kuruluşun kısa, orta ve uzun vadedeki stratejik amaçları • Bu stratejik amaçlara ulaşmak için uyguladığı ya da uygulamayı planladığı stratejiler • Stratejisini uygulamak için gereken kaynak aktarımı planları • Kısa, orta ve uzun vadede başarıları ve hedeflenen sonuçları nasıl ölçeceği.	*Sürdürülebilir Finansman *İnsan ve Toplum *Ekosistem Yönetimi *İklim Değişikliği
	> Performans	4.31	Bir entegre raporda performans hakkında nitel ve nicel bilgiler yer alır ve aşağıdakiler gibi konuları içerebilir: • Hedefler ve risk ve fırsatlar açısından nitel göstergeler ile bunların önemi, etkileri ve bunların oluşturulmasında kullanılan yöntem ve varsayımlar hakkında açıklamalar • Değer zincirinin üst ve alt seviyelerindeki sermaye öğeleri üzerindeki etkiler dahil olmak üzere kuruluşun sermaye öğeleri üzerindeki (pozitif ve negatif) etkileri • Temel paydaş ilişkilerinin durumu ve kuruluşun temel paydaşların meşru ihtiyaç ve isteklerine nasıl yanıt verdiği • Geçmiş ile mevcut performans arasındaki ve mevcut performans ile kuruluşun genel görünüşü arasındaki bağlantılar	*Sürdürülebilir Finansman *İnsan ve Toplum *Ekosistem Yönetimi *İklim Değişikliği
	> Genel Görünüş	4.35	Bir entegre raporda normalde zaman içinde beklenen değişiklikler vurgulanır ve aşağıdaki hususlar hakkında yapılan güvenilir ve şeffaf analizlerle elde edilen bilgiler sağlanır: • Kuruluşun kısa, orta ve uzun vadede dış çevre-sinde karşılaşması muhtemel durumlar hakkındaki beklentileri • Bunun kuruluşu nasıl etkileyeceği • Kuruluşun halihazırda karşısına çıkması muhtemel kritik zorluklara ve belirsizliklere yanıt vermek için nasıl teşkilatlandığı.	*Sürdürülebilir Finansman *İnsan ve Toplum *Ekosistem Yönetimi *İklim Değişikliği
	> Hazırlık ve Sunum TSemeli	4.41	Bir entegre rapor, raporun hazırlık ve sunum temelini aşağıdakileri içerecek şekilde açıklar: • Kuruluşun önemlilik belirleme sürecinin bir özeti • Raporlama sınırı ve nasıl belirlendiği hakkında bir açıklama • Maddi konuları nitelemek veya değerlendirmek için kullanılan başlıca çerçevelerin ve yöntemlerin bir özeti	*Dünden Bugüne Sürdürülebilirlik Yolculuğumuz *Öncelikli Konular

GRI Standardı	Tanım	Bildirimler	Sayfa Numaraları
GRI 101: Temel 2016			
GRI 102: Genel Standart Bildirimler 2016			
> Kurumsal Profil			
102-1 Kuruluşun adı		Rapor Hakkında	4-7
102-2 Birincil markalar, ürünler ve hizmetler		Akbank Hakkında	18-27
102-3 Kuruluşun genel merkezinin bulunduğu yer		Akbank Hakkında	18-27
102-4 Kuruluşun faaliyet gösterdiği ülke sayısı ve kuruluşun belirgin faaliyetlerinin olduğu ya da raporda anlatılan sürdürülebilirlik konu başlıklarıyla ilgili olan ülkeler		Akbank Hakkında	18-27
102-5 Mülkiyetin ve kanuni yapının niteliği		Akbank Hakkında	18-27
102-6 Hizmet verilen pazarlar		Akbank Hakkında	18-27
102-7 Kuruluşun ölçeği		Akbank'ta Kurumsal Yönetim	28-56
102-8 Çalışanlar ve diğer işçiler ile ilgili bilgi		İnsan ve Toplum	112-130
102-9 Tedarik Zinciri		İnsan ve Toplum	112-130
102-10 Kuruluş ve tedarik zinciriyle ilgili gerçekleşen değişiklikler		İnsan ve Toplum	112-130
102-11 İhtiyati yaklaşım veya ihtiyatlılık ilkesi		Akbank'ta Kurumsal Yönetim	28-56
102-12 Harici girişimler		Dünden Bugüne Sürdürülebilirlik Yolculuğumuz	64-88
102-13 Dernek üyeliği		Ekler	166-201
> Strateji			
102-14 En üst düzey karar mercii beyanı		Akbank'ta Kurumsal Yönetim	28-56
102-15 Kilit etkilerin, risklerin ve fırsatların bir tanımının sağlanması		Sürdürülebilir Finansman, İnsan ve Toplum, Ekosistem Yönetimi, İklim Değişikliği	98-111 112-130 148-159
> Etik Kurallar ve İlkeler			
102-16 Değerler, ilkeler, standartlar ve davranış normları		Akbank Hakkında	18-27
102-17 Etik ve yasal davranışla ve kurumsal dürüstlikle ilgili konular hakkında öneri alınmasına yönelik yardım hatları veya danışma hatları gibi dahili ve harici mekanizmalar		İnsan ve Toplum	112-130
> Yönetişim			
102-18 En yüksek yönetim organının komiteleri de dahil olmak üzere kuruluşun yönetim yapısı		Akbank'ta Kurumsal Yönetim	28-56
> Paydaş Katılımı			
102-40 Paydaş gruplarının listesi		Dünden Bugüne Sürdürülebilirlik Yolculuğumuz	64-88
102-41 Toplu iş sözleşmesi anlaşmaları		İnsan ve Toplum	112-130
102-42 Paydaşların belirlenmesi ve seçilmesi		Dünden Bugüne Sürdürülebilirlik Yolculuğumuz	64-88
102-43 Paydaş katılımı yaklaşımı		Dünden Bugüne Sürdürülebilirlik Yolculuğumuz	64-88
102-44 Kilit konular ve kaygılar		Dünden Bugüne Sürdürülebilirlik Yolculuğumuz	64-88

GRI Standardı	Tanım	Bildirimler	Sayfa Numaraları
> Raporlama			
102-45 Konsolide bilançolara veya eşdeğer belgelere dâhil edilen bütün kurumlar		Rapor Hakkında	4-7
102-46 Rapor içeriği ve konu sınırlarının tanımlanması		Rapor Hakkında	4-7
102-47 Öncelikli konuların listesi		Dünden Bugüne Sürdürülebilirlik Yolculuğumuz, Ekler	64-88, 160-210
102-48 Önceki raporlara göre yeniden düzenlenen bilgi		Rapor Hakkında	4-7
102-49 Raporlamadaki değişiklikler		Dünden Bugüne Sürdürülebilirlik Yolculuğumuz	64-88
102-50 Raporlama Periyodu		Rapor Hakkında	4-7
102-51 Önceki Raporun Tarihi		Rapor Hakkında	4-7
102-52 Raporlama sıklığı		Rapor Hakkında	4-7
102-53 Rapor ve içeriği ile ilgili sorular için iletişim bilgileri		Ekler	160-210
102-54 GRI Standartlarına göre seçilen uyumluluk seçeneği		Rapor Hakkında, Ekler	4-7, 160-210
102-55 GRI içerik dizini		Ekler	160-220
102-56 Dış güvence		Rapor Hakkında, Ekler	4-7, 160-210
Özel Standart Bildirimler			
GRI 200 Ekonomik Standartlar Serisi			
> Ekonomik Performans			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	Akbank'ta Kurumsal Yönetim, Sürdürülebilir Finansman	28-56, 98-111
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Akbank'ta Kurumsal Yönetim, Sürdürülebilir Finansman	28-56, 98-111
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Akbank'ta Kurumsal Yönetim, Sürdürülebilir Finansman	28-56, 98-111
GRI 201: Ekonomik Performans 2016	201-1 Üretilen ve dağıtılan ekonomik değer	Akbank'ta Kurumsal Yönetim,	28-56
> Dolaylı Ekonomik Etkiler			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	Kriz Yönetimi ve COVID-19, Dünden Bugüne Sürdürülebilirlik Yolculuğumuz, Sürdürülebilir Finansman, Ekosistem Yönetimi, İnsan ve Toplum	58-63, 64-88, 98-111 134-146 112-133
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Kriz Yönetimi ve COVID-19, Dünden Bugüne Sürdürülebilirlik Yolculuğumuz, Sürdürülebilir Finansman, Ekosistem Yönetimi, İnsan ve Toplum	58-63, 64-88, 98-111 134-146 112-130
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Kriz Yönetimi ve COVID-19, Dünden Bugüne Sürdürülebilirlik Yolculuğumuz, Sürdürülebilir Finansman, Ekosistem Yönetimi, İnsan ve Toplum	58-63, 64-88, 98-111 134-146 112-133

GRI Standardı	Tanım	Bildirimler	Sayfa Numaraları
GRI 203: Dolaylı Ekonomik Etkiler 2016	203-1 Altyapı yatırımları ve desteklenen servisler	Kriz Yönetimi ve COVID-19, Dünden Bugüne Sürdürülebilirlik Yolculuğumuz, Sürdürülebilir Finansman, Ekosistem Yönetimi, İnsan ve Toplum	58-63, 64-88, 98-111 134-146 112-133
	203-2 Önemli dolaylı ekonomik etkiler	Kriz Yönetimi ve COVID-19, Dünden Bugüne Sürdürülebilirlik Yolculuğumuz, Sürdürülebilir Finansman, Ekosistem Yönetimi, İnsan ve Toplum	58-63, 64-88, 98-111 134-146 112-133
Özel Standart Bildirimler			
GRI 200 Ekonomik Standartlar Serisi			
> Satın Alma Uygulamaları			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	İnsan ve Toplum	118-139
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	İnsan ve Toplum	118-139
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	İnsan ve Toplum	118-139
GRI 204: Satın Alma Uygulamaları 2016	204-1 Yerel tedarikçilere yapılan harcamaların oranı	İnsan ve Toplum	118-139
> Yolsuzlukla Mücadele			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	Akbank'ta Kurumsal Yönetim	28-56
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Akbank'ta Kurumsal Yönetim	28-56
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Akbank'ta Kurumsal Yönetim	28-56
GRI 205: Yolsuzlukla Mücadele 2016	205-1 Yolsuzlukla ilgili riskler bakımından değerlendirilen faaliyetler	Akbank'ta Kurumsal Yönetim	28-56
	205-2 Yolsuzlukla mücadele politika ve prosedürleri ile ilgili iletişim ve eğitim	Akbank'ta Kurumsal Yönetim	28-56
	205-3 Teyit edilmiş yolsuzluk vakaları ve alınan önlemler	Akbank'ta Kurumsal Yönetim	28-56

GRI Standardı	Tanım	Bildirimler	Sayfa Numaraları
> Rekabete Aykırı Davranış			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	Akbank'ta Kurumsal Yönetim	28-56
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Akbank'ta Kurumsal Yönetim	28-56
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Akbank'ta Kurumsal Yönetim	28-56
GRI 206: Rekabete Aykırı Davranış 2016	206-1 Rekabet aykırı davranışlara, tröstleşme ve tekelcilik faaliyetlerine ilişkin davaların toplam sayısı ve sonuçları	Akbank'ta Kurumsal Yönetim	28-56
> Vergi			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	Akbank'ta Kurumsal Yönetim	28-56
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Akbank'ta Kurumsal Yönetim	28-56
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendiril-mesi	Akbank'ta Kurumsal Yönetim	28-56
GRI 207: Vergi 2016	207-1 Vergi Yaklaşımı	Akbank'ta Kurumsal Yönetim	28-56
	207-2 Vergi yönetimi, kontrolü ve risk yö-netimi	Akbank'ta Kurumsal Yönetim	28-56
	207-4 Ülke bazında raporlama	Akbank'ta Kurumsal Yönetim	28-56
> Enerji			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	İklim Değişikliği	148-159
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	İklim Değişikliği	148-159
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	İklim Değişikliği	148-159
GRI 302: Enerji 2016	302-1 Kuruluş içi enerji tüketimi	İklim Değişikliği	148-159
	302-4 Enerji tüketiminin azaltılması	İklim Değişikliği	148-159

GRI Standardı	Tanım	Bildirimler	Sayfa Numaraları
> Su			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	İklim Değişikliği	148-159
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	İklim Değişikliği	148-159
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	İklim Değişikliği	148-159
GRI 303: Su Tüketimi ve Deşarj 2018	303-1 Paylaşılan kaynak olan suyla etkileşim	İklim Değişikliği	148-159
	303-2 Su deşarjına bağlı etkilerin yönetimi	İklim Değişikliği	148-159
	303-3 Kaynağından çekilen su	İklim Değişikliği	148-159
> Emisyonlar			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	İklim Değişikliği	148-159
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	İklim Değişikliği	148-159
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	İklim Değişikliği	148-159
GRI 305: Emisyonlar 2016	305-1 Direkt (Kapsam 1) sera gazı emisyonları	İklim Değişikliği	148-159
	305-2 Dolaylı (Kapsam 2) sera gazı emisyonları	İklim Değişikliği	148-159
	305-4 Sera gazı emisyonu yoğunluğu	İklim Değişikliği	148-159
	305-5 Sera gazı emisyonlarının azaltılması	İklim Değişikliği	148-159
> Atıklar			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	İklim Değişikliği	148-159
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	İklim Değişikliği	148-159
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	İklim Değişikliği	148-159
GRI 306: Atıklar 2016	306-2 Cinsine ve bertaraf yöntemine göre atıklar	İklim Değişikliği	148-159

GRI Standardı	Tanım	Bildirimler	Sayfa Numaraları
GRI 400 Sosyal Standartlar Serisi			
> Çevresel Uyum			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	İklim Değişikliği	148-159
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	İklim Değişikliği	148-159
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendiril-mesi	İklim Değişikliği	148-159
GRI 307: Çevresel uyum	307-1 Çevre Kanunu ve Çevresel Düzenle-melere Uymama Durumu	İklim Değişikliği	148-159
> İstihdam			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	İnsan ve Toplum	112-130
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	İnsan ve Toplum	112-133
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	İnsan ve Toplum	112-133
GRI 401: İstihdam 2016	401-1 İşe yeni alınan çalışanlar ve çalışan devri	İnsan ve Toplum	112-133
	401-2 Geçici veya yarı zamanlı çalışanlara sağlanmayan ve tam zamanlı çalışanlara sağlanan yan haklar	İnsan ve Toplum	112-133
	401-3 Cinsiyete göre doğum izninden sonra işe dönme ve işte kalma oranları	İnsan ve Toplum	112-133
> İş Sağlığı ve Güvenliği			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	İnsan ve Toplum	112-133
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	İnsan ve Toplum	112-133
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	İnsan ve Toplum	112-133

GRI Standardı	Tanım	Bildirimler	Sayfa Numaraları
GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2018	403-1 İş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemi	İnsan ve Toplum	112-133
	403-2 Yaralanma türleri ve yaralanma oranları, meslek hastalıkları, kayıp günler, devamsızlık ve işle bağlantılı ölüm sayısı	İnsan ve Toplum	112-133
	403-3 İş sağlığı hizmetleri	İnsan ve Toplum	112-133
	403-4 İş sağlığına ve güvenliğine çalışan katılımı, danışma ve iletişim	İnsan ve Toplum	112-133
	403-5 İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili çalışan eğitimi	İnsan ve Toplum	112-133
	403-6 Çalışan sağlığının teşviki	İnsan ve Toplum	112-133
	403-7 İş ilişkileriyle doğrudan bağlantılı iş sağlığı ve güvenliği etkilerinin önlenmesi ve azaltılması	İnsan ve Toplum	112-133
	403-10 İş kaynaklı hasta vakaları	İnsan ve Toplum	112-133
> Eğitim ve Öğretim			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	İnsan ve Toplum	112-133
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	İnsan ve Toplum	112-133
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	İnsan ve Toplum	112-133

GRI Standardı	Tanım	Bildirimler	Sayfa
GRI 404: Eğitim ve Öğretim 2016	404-1 Çalışan başına yıllık ortalama eğitim saati	İnsan ve Toplum	112-130
	404-2 Çalışan gelişimini destekleyen yetenek yönetimi ve yaşam boyu öğrenim programları	İnsan ve Toplum	112-130
	404-3 Düzenli Performans ve Kariyer Gelişim Değerlendirmelerinden Geçen Çalışan Yüzdesi	İnsan ve Toplum	112-130
> Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	İnsan ve Toplum	112-130
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	İnsan ve Toplum	112-130
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	İnsan ve Toplum	112-130
GRI 405: Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği 2016	405-1 Yönetişim organlarının ve çalışanların çeşitliliği	İnsan ve Toplum	112-130
> Ayrımcılığın Önlenmesi			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	İnsan ve Toplum	112-130
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	İnsan ve Toplum	112-130
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	İnsan ve Toplum	112-130
GRI 406: Ayrımcılığın Önlenmesi 2016	406-1 Ayrımcılık vakalarının ve düzeltici önlemlerin alınması	İnsan ve Toplum	112-130
> Örgütlenme ve Toplu Sözleşme Hakkı			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	İnsan ve Toplum	112-130
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	İnsan ve Toplum	112-130
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	İnsan ve Toplum	112-130

GRI Standardı	Tanım	Bildirimler	Sayfa
GRI 407: Örgütlenme ve Toplu Sözleşme Hakkı 2016	407-1 Örgütlenme özgürlüğü ve toplu pazarlık hakkının risk altında olabileceği operasyonlar ve tedarikçiler	İnsan ve Toplum	112-133
> Çocuk İşçilik			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	İnsan ve Toplum	112-133
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	İnsan ve Toplum	112-133
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	İnsan ve Toplum	112-133
GRI 408: Çocuk İşçiliği 2016	408-1 Çocuk işçiliği vakaları için önemli risk taşıyan faaliyetler ve tedarikçiler	İnsan ve Toplum	112-133
> Zorla veya Cebren Çalıştırma			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	İnsan ve Toplum	112-133
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	İnsan ve Toplum	112-133
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	İnsan ve Toplum	112-133
GRI 409: Zorla veya Cebren Çalıştırma 2016	409-1 Zorla veya zorunlu çalıştırma olayları için önemli risk altındaki operasyonlar ve tedarikçiler	İnsan ve Toplum	112-133
> İnsan Hakları Değerlendirmesi			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	İnsan ve Toplum	112-133
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	İnsan ve Toplum	112-133
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	İnsan ve Toplum	112-133

GRI Standardı	Tanım	Bildirimler	Sayfa Numaraları
GRI 412: İnsan Hakları Değerlendirmesi 2016	412-1 İnsan hakları incelemelerine veya etki değerlendirmelerine tabi olmuş faaliyetlerin toplam sayısı ve yüzdesi	İnsan ve Toplum	112-133
	412-3 İnsan hakları maddeleri içeren veya insan hakları taramasından geçmiş belirgin yatırım sözleşme veya kontratlar	İnsan ve Toplum	112-133
> Yerel Toplular			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	Sürdürülebilir Finansman	98-111
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Sürdürülebilir Finansman	98-111
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Sürdürülebilir Finansman	98-147
GRI 413: Yerel Toplular 2016	413-1 Yerel toplum katılımı, etki değerlendirmeleri ve gelişim programlarının uygulandığı operasyonların yüzdesi	Sürdürülebilir Finansman İnsan ve Toplum Ekosistem Yönetimi	98-111 112-130 134-147

Kadının Güçlenmesi Prensipieri (WEPS) İlerleme Raporumuz ve GRI İçerik İlişkisi

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

Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi Endeksimiz

Akbank, 2007'de Birleşmiş Milletler Küresel Sözleşmesi İlkeleri'ne (BMKİS) imza atarak Türk bankacılık sektörüne öncülük yapmıştır. Aşağıdaki tablo, BMKİS'e imzacı olmanın bir gereği olarak Akbank'ın hayata geçirdiği uygulamalar ve performans bilgilerinin 2019 Sürdürülebilirlik Raporu'ndaki yerlerini göstermektedir. Her bir ilke hakkında rapor içinde açıklanan bilgiler, aşağıdaki tablo kullanılarak bulunabilir.





İNSAN HAKLARI

İlke 1. İşletmeler uluslararası geçerliliğe sahip insan haklarına destek olmalı ve saygı göstermelidir.
Sayfa: 112-133

İlke 2. İşletmeler insan hakları suçlarına ortak olmamak için gerekli tüm tedbirleri almalıdır.
Sayfa: 112-133



İŞ GÜCÜ

İlke 3. İşletmeler sendika ve toplu iş sözleşmesi özgürlüğüne,
Sayfa: 112-133

İlke 4. Zorla çalıştırma ve angaryanın her türünün ortadan kaldırılması-na
Sayfa: 112-133

İlke 5. Çocuk istihdamının tamamen ortadan kaldırılmasına
Sayfa: 112-133

İlke 6. İşe alma ve meslek konusundaki ayrımcılığın ortadan kaldırıl-masına azami önem vermelidir.
Sayfa: 112-133



ÇEVRE

İlke 7. İşletmeler çevresel zorluklarla ilgili olarak temkinli yaklaşımı desteklemeli,
Sayfa: 148-159

İlke 8. Çevresel sorumluluğu artıracak her türlü faaliyete ve oluşuma destek vermeli
Sayfa: 148-159

İlke 9. Çevre dostu teknolojilerin geliştirilmesini ve yaygınlaştırılmasını teşvik etmelidir.
Sayfa: 148-159



YOLSUZLUKLA MÜCADELE

İlke 10. İşletmeler rüşvet ve haraç dahil her türlü yolsuzlukla savaşmalıdır.

Sayfa: 28-56

Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları ve Akbank

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

Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları	İlgili Bölüm
4. Nitelikli Eğitim	İnsan ve Toplum sayfa 112-133, Ekosistem Yönetimi sayfa 134-146
7. Erişilebilir ve Temiz Enerji	Sürdürülebilir Finansman sayfa 98-111, İklim Değişikliği sayfa 148-159
8. İnsana Yakışır İş ve Ekonomik Büyüme	Sürdürülebilir Finansman sayfa 98-111, İnsan ve Toplum sayfa 112-130, Ekosistem Yönetimi sayfa 134-146
9. Sanayi İnovasyonu ve Altyapı	Ekosistem Yönetimi sayfa 134-146
10. Eşitsizliklerin Azaltılması	İnsan ve Toplum sayfa 112-130, Ekosistem Yönetimi sayfa 134-146
13. İklim Eylemi	İklim Değişikliği sayfa 148-159
15. Karasal Yaşam	İklim Değişikliği sayfa 148-159
17. Amaçlar İçin Ortaklıklar	Sürdürülebilir Finansman sayfa 98-111, İnsan ve Toplum sayfa 112-130, Ekosistem Bankacılığı sayfa 134-146



Standart ve Endeks Uyumu

GRI	SASB	G4 Financial Supplement	MSCI	DJSI	TCFD	
GRI 102 Genel	Sistemik Risk Yönetimi (FN-CB-550a.2 - Zorunlu ve gönüllü stres testleri sonuçlarının sermaye yeterliliği planlamasına, uzun vadeli kurumsal stratejiye ve diğer ticari faaliyetlere dahil edilmesine yönelik yaklaşımın tanımı)	Müşteriler/ yatırım yapılanlar/ iş ortakları ile çevresel ve sosyal riskler ve fırsatlarla ilgili etkileşimler (önceki FS5)	Tarama Araştırması - Finansallar	1.1.1 Yönetim Kurulu Yapısı	Yönetim (a. Kurulun iklimle ilgili riskler ve fırsatlar konusundaki gözetimini)	
			Yönetim - Mülkiyet ve Kontrol	1.1.3 Çeşitlilik Politikası	Yönetim (b. İklimle ilgili riskleri ve fırsatları değerlendirme ve yönetmede yönetimin)	
			Karbon - Enerji Tüketimi	1.1.4 Cinsiyet Çeşitliliği	Strateji (a. Kuruluşun kısa, orta ve uzun vadede belirlediği iklimle ilgili riskleri ve	
			Karbon - Sera Gazı Emisyonları	1.1.8 Makam Ödeneği - Başarı Metrikleri	Strateji (b. İklimle ilgili risklerin ve fırsatların kuruluşun işleri, stratejisi ve finansal planlaması üzerindeki	
			Karbon - Karbon İyileştirme Hedefleri	1.1.9 Makam Ödeneği - Uzun Vadeli Performansla Uyum		
			SFDR -Toplam enerji tüketimi	1.1.15 Tüm Çalışanların Medyan veya Ortalama Ücretlerinin ve CEO Ücretlerinin Açıklanması	Risk yönetimi (a. Kuruluşun iklimle ilgili riskleri belirleme ve değerlendirme süreçlerini)	
			ESG Tartışmalarına Maruz Kalma - Coğrafi Maruziyet	1.2.1 Öncelikli Konular	Risk yönetimi (b. Kuruluşun iklimle ilgili riskleri yönetme süreçlerini tanımlayın.)	
	Kredi Analizine Çevresel, Sosyal ve Yönetişim Faktörlerinin Dahil Edilmesi (FN-CB-410a.1 - Sanayiye göre ticari ve endüstriyel kredi riski)			Karbon - Azaltma	1.2.2 Önemlilik Açıklaması	Risk yönetimi (c. İklimle ilgili riskleri belirleme, değerlendirme ve yönetme süreçlerinin kuruluşun genel risk yönetimine nasıl entegre
					1.3.1 Risk Yönetimi	Metrikler ve Hedefler (a. Kuruluş tarafından, stratejisi ve risk yönetim süreci doğrultusunda iklimle ilgili riskleri ve fırsatları değerlendirmek
					1.4.1 Davranış Kuralları	Metrikler ve Hedefler (c. Kuruluş tarafından iklimle ilgili riskleri ve fırsatları yönetmek için kullanılan hedefleri ve hedeflere karşı performansı tanımlayın.)
					1.4.3 Yolsuzluk ve Rüşvet	
					1.4.4 Sistemler/ Prosedürler	
				1.4.7 İhlallerin raporlanması		
				ESG Tartışmalarına Maruz Kalma - Coğrafi Maruziyet	2.1.1 Çevresel Raporlama - Kapsam	
					2.1.2 Çevresel Raporlama - Güvence	
					3.1.1 Sosyal Raporlama - Kapsam	
				Karbon - Azaltma	3.1.2 Sosyal Raporlama - Güvence	
					3.2.1 Çeşitlilik	
					3.2.3 Dernek Kurma Özgürlüğü	

GRI	SASB	G4 Financial Supplement	MSCI	DJSI	TCFD
GRI 201: Ekonomik	Sistemik Risk Yönetimi (FN-CB-550a.2 - Zorunlu ve gönüllü stres testleri sonuçlarının sermaye yeterliliği planlamasına, uzun vadeli kurumsal stratejiye ve diğer ticari faaliyetlere dahil edilmesine yönelik yaklaşımın tanımı)	Müşteriler/ yatırım yapılanlar/ iş ortakları ile çevresel ve sosyal riskler ve fırsatlarla ilgili etkileşimler (önceki FSS)	ESG Derecelendirmesi - Tüketici Mali Koruma	1.8.2 Vergi Raporlaması	Yönetim (b. İklimle ilgili riskleri ve fırsatları değerlendirme ve yönetmede yönetimin
			Tarama Araştırması - Finansallar	3.4.3 İnsan Sermayesi Yatırım Getirisi	Strateji (a. Kuruluşun kısa, orta ve uzun vadede belirlediği iklimle ilgili riskleri ve
			ESG Derecelendirmesi - Finansmana Erişim	3.6.2 Hayırsever Faaliyetlerin Türü	Strateji (b. İklimle ilgili risklerin ve fırsatların kuruluşun işleri, stratejisi ve finansal planlaması üzerindeki
					Risk yönetimi (a. Kuruluşun iklimle ilgili riskleri belirleme ve değerlendirme süreçlerini
					Risk yönetimi (b. Kuruluşun iklimle ilgili riskleri yönetme süreçlerini
					Risk yönetimi (c. İklimle ilgili riskleri belirleme, değerlendirme ve yönetme süreçlerinin kuruluşun genel risk yönetimine nasıl entegre
GRI 203: Dolaylı Ekonomik Etkiler	Finansal Katılım ve Kapasite Geliştirme (FN-CB-240a.1 - Küçük işletmeleri ve topluluk gelişimini teşvik etmek için tasarlanmış programlara hak kazanan kredilerin sayısı ve miktarı)	Türüne Göre Az Nüfuslu veya Ekonomik Olarak Dezavantajlı Alanlarda FS13 Erişim Noktaları	Tarama Araştırması - Sosyal Etki		
		FS6 Belirli Bölge, Boyut (Örn. Mikro/ Kobi/Büyük) ve Sektöre Göre İş Kolları Portföyünün Yüzdesi	SFDR - Biyoçeşitlilik ve ekosistemleri koruma uygulamaları		
			Tarama Araştırması - Çevresel Etki		
GRI 204: Satın Alma	FN-CB-240a.2. Küçük işletme ve toplum gelişimini teşvik etmek için tasarlanmış programlara uygun olan vadesi geçmiş ve tahakkuk etmeyen kredilerin sayısı ve miktarı		Tarama Araştırması - Çevresel		
			Tarama Araştırması - Sosyal		

GRI	SASB	G4 Financial Supplement	MSCI	DJSI	TCFD
GRI 205: Yolsuzlukla Mücadele	İş ahlakı (FN-CB-510a.1 - Dolandırıcılık, içeriden öğrenenlerin ticareti, tröst karşıtı, rekabete aykırı davranış, piyasa manipülasyonu, yanlış uygulama veya diğer ilgili finans sektörü yasaları veya düzenlemeleri ile ilgili yasal işlemler sonucunda oluşan toplam parasal kayıp miktarı)		SFDR - Yolsuzlukla Mücadele ve Rüşvetle Mücadele Politikaları	1.4.2 Kapsam	
			ESG Derecelendirmesi - Yolsuzluk ve Dengesizlik	1.4.6 Yolsuzluk ve Rüşvet Davaları	
				1.4.7 İhlallerin raporlanması	
GRI 207: Vergi	İş ahlakı (FN-CB-510a.1 - Dolandırıcılık, içeriden öğrenenlerin ticareti, tröst karşıtı, rekabete aykırı davranış, piyasa manipülasyonu, yanlış uygulama veya diğer ilgili finans sektörü yasaları veya düzenlemeleri ile ilgili yasal işlemler sonucunda oluşan toplam parasal kayıp miktarı)		ESG Derecelendirmesi - Kurumsal Davranış	1.8.1 Vergi Stratejisi	
			Tarama Araştırması - Sosyal Etki	1.8.2 Vergi Raporlaması	
				1.8.3 Efektif Vergi Oranı	
	Kredi Analizine Çevresel, Sosyal ve Yönetişim Faktörlerinin Dahil Edilmesi (FN-CB-410a.2 - Kredi analizinde çevresel, sosyal ve yönetim (ESG) faktörlerinin dahil edilmesine yönelik yaklaşımın tanımı)		SFDR - Su Atıkları/ Emisyonlar	2.3.4 EP - Su	
			ESG Derecelendirmesi - Su Stresi		

GRI	SASB	G4 Financial Supplement	MSCI	DJSI	TCFD
GRI 305:		EN15 - Doğrudan Sera Gazı (GHG) Emisyonları Kapsam 1)	Karbon - Enerji Tüketimi	2.3.1 EP - Doğrudan Sera Gazı Emisyonları (Kapsam 1)	Yönetim (b. İklimle ilgili riskleri ve fırsatları değerlendirme ve yönetmede yönetimin rolünü tanımlayın)
			Karbon - Sera Gazı Emisyonları		
		EN16 - Enerji Dolaylı Sera Gazı (GHG) Emisyonları (Kapsam 2)	Karbon - Karbon İyileştirme Hedefleri	2.3.2 EP - Dolaylı Sera Gazı Emisyonları (Kapsam 2)	
			Karbon - Azaltma		
		EN17 - Diğer Dolaylı Sera Gazları	Karbon - Uygulamalar ve Operasyonlar	2.3.3 EP - Enerji	Risk yönetimi (a. Kuruluşun iklimle ilgili riskleri belirleme ve değerlendirme süreçlerini tanımlayın.)
			SFDR – Toplam Enerji Tüketimi		Risk yönetimi (b. Kuruluşun iklimle ilgili riskleri yönetme süreçlerini tanımlayın.)
					Risk yönetimi (c. İklimle ilgili riskleri belirleme, değerlendirme ve yönetme süreçlerinin kuruluşun genel risk yönetimine nasıl entegre
					Metrikler ve Hedefler (a. Kuruluş tarafından, stratejisi ve risk yönetim süreci doğrultusunda iklimle ilgili riskleri ve fırsatları değerlendirmek
					Metrikler ve Hedefler (b. Kapsam 1, Kapsam 2 ve uygunsu Kapsam 3 sera gazı (GHG) emisyonlarını ve ilgili riskleri açıklayın.)
					Metrikler ve Hedefler c. Kuruluş tarafından iklimle ilgili riskleri ve fırsatları yönetmek için kullanılan hedefleri ve hedeflere karşı

GRI	SASB	G4 Financial Supplement	MSCI	DJSI	TCFD
GRI 306: Sızıntılar ve Atıklar	Kredi Analizine Çevresel, Sosyal ve Yönetişim Faktörlerinin Dahil Edilmesi (FN-CB-410a.2 - Kredi analizinde çevresel, sosyal ve yönetim (ESG) faktörlerinin dahil edilmesine yönelik yaklaşımın tanımı)		SFDR - Su Atıkları/ Emisyonları	2.3.5 EP - Atık	Metrikler ve Hedefler (a. Kuruluşun stratejisi ve risk yönetim süreci doğrultusunda iklimle ilgili riskleri ve fırsatları değerlendirmek için
			SFDR - Geri dönüştürülmemiş atık/tehlikeli atık		
GRI 307: Çevresel Uyum	Kredi Analizine Çevresel, Sosyal ve Yönetişim Faktörlerinin Dahil Edilmesi (FN-CB-410a.2 - Kredi analizinde çevresel, sosyal ve yönetim (ESG) faktörlerinin dahil edilmesine yönelik yaklaşımın tanımı)		SDFR - Ormansızlaşma Politikası	2.1.1 Çevresel Raporlama - Kapsam	Metrikler ve Hedefler (c. Kuruluş tarafından iklimle ilgili riskleri ve fırsatları yönetmek için kullanılan hedefleri ve hedeflere karşı performansı tanımlayın.)
			SDFR - Doğal türler	2.1.2 Çevresel Raporlama - Güvence	
			Tarama Araştırması - Çevresel Etki	2.1.3 Çevresel Raporlama - Nicel Veriler	
			SFDR - Biyoçeşitlilik ve ekosistemleri koruma uygulamaları	2.2.2 EMS: Belgelendirme / Denetim / Doğrulama	

GRI	SASB	G4 Financial Supplement	MSCI	DJSI	TCFD
GRI 401: İstihdam			Yönetim - Ödeme	3.5.1 Bireysel Performans Değerlendirme Türü	
				3.5.2 Uzun Vadeli Teşvikler	
			ESG Derecelendirmesi - İşgücü Yönetimi	3.5.3 Çalışan Devir Hızı	
			ESG Derecelendirmesi - Diğer İşgücü Metrikleri	3.5.4 Çalışan Etkileşimi Eğilimi	
GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği		DMA - İş Sağlığı ve Güvenliği	SFDR - İş kazası Önleme Politikası (H&S Politikası)	3.7.1 Devamsızlık Oranı	
				3.7.2 Sağlık, Güvenlik ve Refah	
GRI 404: Eğitim ve Öğretim			ESG Derecelendirmesi - İşgücü Yönetimi	1.4.2 Kapsam	
				1.9.2 Sorumluluklar ve Çalışanlar	
			ESG Derecelendirmesi - İnsan Sermayesi Gelişimi	3.4.1 Eğitim ve Geliştirme Girdileri	
				3.4.2 Çalışan Gelişim Programları	
			ESG Tartışmalarına Maruz Kalma - Çalışan sayısı	3.4.3 İnsan Sermayesi Yatırım Getirisi	
				3.4.4 Çalışan Gelişimi Yatırım Getirisi	
GRI 405: Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği			SFDR - Cinsiyete Göre Maaş Farkı	3.2.1 Çeşitlilik	
			ESG Derecelendirmesi - İşgücü Yönetimi	3.2.2 Eşit Ücret	

GRI	SASB	G4 Financial Supplement	MSCI	DJSI	TCFD
GRI 406:			SFDR - İnsan Hakları Politikası	1.4.1 Davranış Kuralları	
				3.2.1 Çeşitlilik	
			SFDR - İnsan Hakları Durum Tespiti	3.2.2 Eşit Ücret	
				3.3.1 İnsan Hakları - Taahhüt	
GRI 407:		HR1 İnsan Hakları Şartları İçeren veya İnsan Hakları Taramasından Geçen Önemli Yatırım Sözleşmeleri ve Sözleşmelerin Toplam Sayısı ve Yüzdesi	ESG Derecelendirmesi - Diğer İşgücü Metrikleri	3.2.3 Dernek Kurma Özgürlüğü	
GRI 408: Çocuk İşçilik		HR1 İnsan Hakları Şartları İçeren veya İnsan Hakları Taramasından Geçen Önemli Yatırım Sözleşmeleri ve Sözleşmelerin Toplam Sayısı ve Yüzdesi	SFDR - İnsan Hakları Politikası	3.3.3 İnsan Hakları - Değerlendirme	
			SFDR - İnsan Hakları Durum Tespiti	3.3.4 İnsan Hakları - Açıklama	
				3.3.2 İnsan Hakları - Durum Tespiti	
				3.3.1 İnsan Hakları - Taahhüt	
GRI 409: Zorla ve Cebren Çalıştırma		HR1 İnsan Hakları Şartları İçeren veya İnsan Hakları Taramasından Geçen Önemli Yatırım Sözleşmeleri ve Sözleşmelerin Toplam Sayısı ve Yüzdesi	SFDR - İnsan Hakları Politikası	3.3.3 İnsan Hakları - Değerlendirme	
			SFDR - İnsan Hakları Durum Tespiti	3.3.2 İnsan Hakları - Durum Tespiti Prosedürü	
				3.3.4 İnsan Hakları - Açıklama	
				3.3.1 İnsan Hakları - Taahhüt	

GRI	SASB	G4 Financial Supplement	MSCI	DJSI	TCFD
GRI 412: İnsan Hakları		HR1 İnsan Hakları Şartları İçeren veya İnsan Hakları Taramasından Geçen Önemli Yatırım Sözleşmeleri ve Sözleşmelerin Toplam Sayısı ve Yüzdesi	SFDR - İnsan Hakları Durum Tespiti	3.3.1 İnsan Hakları - Taahhüt	
			SFDR - İnsan kaçakçılığı	3.3.2 İnsan Hakları – Durum Tespiti Prosedürü	
			SFDR - İnsan Hakları Politikası	3.3.3 İnsan Hakları – Değerlendirme	
			SFDR - İnsan ticaretine karşı politikalar	3.3.4 İnsan Hakları – Açıklama	
				3.3.5 MSA İnsan Hakları	
GRI 413: Yerel Topluluklar		FS13 - Türüne Göre Düşük Nüfuslu veya Ekonomik Olarak Dezavantajlı Alanlardaki Erişim Noktaları	Tarama Araştırması - Sosyal Etki		
		FS14 - Dezavantajlı Kişiler İçin Finansal Hizmetlere Erişimi İyileştirme Girişimleri			

Künye

AKBANK T.A.Ş. GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

Sabancı Center 34330 4. Levent-İstanbul/TÜRKİYE

Telefon : +90 212 385 55 55

Faks : +90 212 319 52 52

+90 212 269 77 87

www.akbank.com

Akbank Entegre Raporu Bilgi İçin

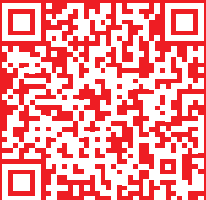
Yatırımcı İlişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümü

investor.relations@akbank.com

Akbank Entegre Raporu (“Rapor”) sadece bilgilendirme amaçlı olarak hazırlanmış olup herhangi bir yatırım kararı için temel oluşturmamaktadır.

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

Rapor’un her hakkı Akbank’a aittir.

**GENEL MÜDÜRLÜK**

Sabancı Center, 4. Levent 34330 İstanbul

Telefon: (0212) 385 55 55

Faks 1: (0212) 319 52 52

Faks 2: (0212) 269 77 87

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