



TÜRKİYE VAKIFLAR BANKASI T.A.O.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

Ocak 2014 - Haziran 2015



İÇİNDEKİLER

Rapor Hakkında

YÖNETİM MESAJLARI

- 02 Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı
- 03 Genel Müdür'ün Mesajı

VAKIFBANK HAKKINDA

- 05 VakıfBank'ın Yapıtaşları
- 06 Kısaca VakıfBank
- 12 VakıfBank'ın Sektöre Kazandırdığı İlkler
- 13 Ödüller ve Öne Çıkan Başarılar

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

- 15 Sürdürülebilirlik Yaklaşımı
- 16 Sürdürülebilirlik Stratejisi ve Öncelikli Konular
- 17 Sürdürülebilirlik Organizasyon Yapısı
- 18 Paydaş Katılımı Süreci
- 21 İş Birlikleri ve Katılım Gösterilen Girişimler
- 24 Tedarik Zincirinde Sürdürülebilirlik

KURUMSAL YÖNETİM VE ETİK BANKACILIK

- 27 Kurumsal Yönetim
- 29 Etik Bankacılık

YEREL KALKINMAYA KATKILAR

- 33 KOBİ Bankacılığı
- 36 Tarım Bankacılığı
- 39 Toplumsal Fayda Gözetilerek Tasarlanan Yerel Ürünler

ÇEVRENİN KORUNMASI VE İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ İLE MÜCADELE

- 41 Çevre Yaklaşımı ve Taahhütler
- 42 İklim Değişikliği ile Mücadele

MÜŞTERİLERE DEĞER KATMAK

- 49 Müşteri Odaklı Bankacılık Felsefesi
- 50 Müşteri Memnuniyeti Önceliği
- 54 Müşteri Geribildirim Mekanizmaları
- 55 Müşteri Gizliliği
- 56 Erişilebilir ve Yaygın Hizmet Odaklı Anlayış

HALDEN ANLAYAN VAKIFBANK EKİBİ

- 59 İnsan Odaklı Yaklaşım
- 62 Eğitim ve Kariyer Gelişimi Fırsatları
- 64 Fırsat Eşitliği ve Ayrımcılığın Önlenmesi
- 65 Performansa Dayalı Kariyer Yönetimi
- 66 Çalışan Memnuniyeti
- 68 Örgütlenme ve Toplu Sözleşme Hakkı
- 68 İş Sağlığı ve Güvenliği
- 69 İş Ortamı ve Kurum İçi İletişim

TOPLUMSAL KATKILAR

- 71 Eğitimin Halinden Anlamak
- 72 Sporun Halinden Anlamak
- 76 Kültür ve Sanatın Halinden Anlamak
- 78 Halden Anlayanların Halinden Anlamak

EKLER

- Öncelikli Unsurların Sınırları
- GRI G4 İçerik Endeksi
- İrtibat Bilgileri

RAPOR HAKKINDA

Bu rapor, Türkiye Vakıflar Bankası T.A.O.'nun (VakıfBank) 01.01.2014-30.06.2015 tarihleri arasındaki bir buçuk yıllık döneme ilişkin sürdürülebilir kalkınma yönündeki çalışmaları ile çevre, toplum ve ekonomi üzerindeki belirgin etkilerini ve kurumsal performansını içermektedir. Eğilimleri gösterebilmek açısından gerekli olduğu yerlerde önceki yıllara ait veriler de sunulmuştur. VakıfBank önümüzdeki dönemlerde düzenli olarak sürdürülebilirlik raporu yayımlayarak, sürdürülebilirlik performansı hakkında paydaşlarını şeffaf olarak bilgilendirmeye devam edeceğini taahhüt etmektedir.

Rapor, dünyada yaygın olarak kabul görmüş Küresel Raporlama Girişimi'nin (GRI) geliştirdiği Sürdürülebilirlik Raporlaması Kılavuzları'nın güncel versiyonu G4'ün "temel" seçeneğinin içerik gerekliliklerine uyumlu olarak hazırlanmıştır. Bunun yanında G4 Finansal Hizmetler Sektör Eki'nde yer alan Unsurlar'a ilişkin açıklamalar da içermektedir. Raporun son bölümünde G4 göstergelerini içeren temel seçeneğiyle uyumlu GRI G4 İçerik Endeksi yer almaktadır.

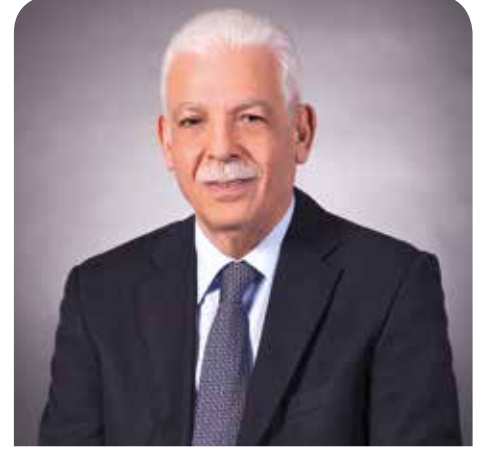
Rapordaki veriler, aksi belirtilmedikçe VakıfBank'ın Türkiye ve yurt dışındaki tüm hizmet birimlerinde yürüttüğü bankacılık faaliyetlerini kapsamaktadır. VakıfBank'ın bağlı ortaklıkları ve iştiraklerine ilişkin veriler rapora dahil edilmemiştir. İklim Değişikliği ile Mücadele bölümünde yer alan enerji ve elektrik tüketimi ve sera gazı emisyonu ile Eğitim ve Kariyer Gelişimi Fırsatları bölümündeki eğitime ilişkin veriler yurt dışı şubelerini kapsamamaktadır.

VakıfBank, daha iyi bir dünya ve gelecek yaratmak amacıyla

ekonomik, çevresel ve toplumsal boyutları bir arada barındıran sürdürülebilir kalkınmayı desteklemektedir. Sahip olduğu vakıf kültürü doğrultusunda bireylerin ihtiyaçlarını karşılayan, toplum refahını artıran, sosyal adaleti daha ilerilere taşıyan ve çevreyi korumayı amaçlayan ürün ve hizmetleriyle sürdürülebilir kalkınmaya hizmet etmektedir.

YÖNETİM KURULU BAŞKANI'NIN MESAJI

VakıfBank, ülkemizin sürdürülebilir kalkınmasına hizmet edecek şekilde sürdürülebilirlik çalışmalarına yön vermiştir.



Değerli paydaşlarımız,

Kuruluşundan bu yana özünde bulunan yardımlaşma ve dayanışma duygusu ile toplum refahını artıran ve sosyal adaleti daha ileriye taşıyan projelere imza atan VakıfBank, hem bugünlere hem de yarınlara artı değer katmayı kendine misyon edinerek daha iyi bir dünya ve gelecek yaratmak vizyonu ile aralıksız çalışmaktadır. VakıfBank'ın barındırdığı köklü vakıf kültürü, sürdürülebilirlik yaklaşımımızın da temelini oluşturmaktadır.

SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA ANLAYIŞIMIZ

Artan nüfus, azalan doğal kaynaklar ve sera gazından kaynaklanan iklim değişikliği gibi küresel sorunlar dünyamızı ve geleceğimizi tehdit etmektedir. Bu durum, ekonomik büyüme ve refah seviyesini yükseltme çabalarının, çevreyi ve yeryüzündeki tüm insanların yaşam kalitesini koruyarak gerçekleştirilmesi gerekliliğini ortaya koymaktadır. VakıfBank; tüm bu gereklilik ve hedeflerden yola çıkarak ekonomik, çevresel ve toplumsal boyutları bir arada barındıran sürdürülebilir kalkınma anlayışını desteklemektedir.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

VakıfBank, ülkemizin sürdürülebilir kalkınmasına hizmet edecek şekilde sürdürülebilirlik çalışmalarına yön vermiştir. Sürdürülebilirlik faaliyetlerimizi en etkin ve verimli bir biçimde yerine getirebilmek için 2015 yılında oluşturduğumuz sürdürülebilirlik organizasyon yapısı bu konuda atılan en önemli adımımız olmuştur. Bu yapı altında kurulan Sürdürülebilirlik Komitesi, iklim değişikliği ile çevresel ve sosyal sürdürülebilirlik hedeflerimizin gerçekleştirilmesinden en üst düzeyde yetkili ve sorumludur.

Sürdürülebilirlik stratejimizin temel unsurlarından biri sürdürülebilir büyüme, ekonomik değer yaratmak ve dağıtmaktır. Bu bağlamda VakıfBank, sunduğu finansal hizmetlerin erişilebilirlik ve yaygınlığını artırmaya odaklanarak büyümesini sürdürmüştür. 30 Haziran 2015 itibarıyla aktif büyüklüğümüz 174,47 milyar TL'ye, mevduatımız 100,27 milyar TL'ye ulaşmış olup, net kârımız bir önceki yılın ilk altı ayına göre %13,6 artışla 821 milyon TL olarak gerçekleşmiştir.

VakıfBank, finansal büyümesinin yanında köklerindeki vakıf mirasının etkisi ve "Halden Anlayan Banka" felsefesine uygun olarak, sponsorluk ve sosyal sorumluluk alanlarında da önemli çalışmalara ve projelere imza atmaya devam etmektedir. Spordan sanata, eğitimden yerel kalkınmaya kadar birçok faaliyet alanında fark yaratan projelerimiz sürdürülebilir kalkınmaya katkıda bulunmaktadır.

GELECEĞE BAKIŞIMIZ

Borsa İstanbul'un 2014 yılında uygulamaya aldığı, şirketlerin çevresel, sosyal, kurumsal yönetim alanlarındaki performanslarını baz alan BİST Sürdürülebilirlik Endeksi'nde 2014 ve 2015 yıllarında arka arkaya iki kez yer almamız sürdürülebilirlik yolculuğunda sağlam adımlarla ilerlediğimizin bir göstergesidir.

Bugün olduğu gibi bundan sonra da VakıfBank, sürdürülebilir kalkınmanın temel taşlarından biri olan düşük karbon ekonomisine katma değer sağlanması ve sera gazı emisyonlarının azaltılması yönünde geliştirilecek olan ulusal politika ve kalkınma programlarını desteklemeye devam edecektir.

Bu vesileyle, bizi bu yolculukta destekleyen tüm hissedarlarımıza, yatırımcılarımıza, müşterilerimize, çalışanlarımıza ve diğer tüm paydaşlarımıza Bankamız adına teşekkürlerimi sunarım.

Saygılarımla,

Ramazan Gündüz
Yönetim Kurulu Başkanı

GENEL MÜDÜR'ÜN MESAJI

Özenli çalışmalarımız CDP İklim Değişikliği Programı'na dahil olduğumuz ilk yıldan itibaren aldığımız yüksek puanla tescillenmiş oldu.



Değerli paydaşlarımız,

2014 ve 2015 yılının ilk altı aylık dönemini kapsayan, Küresel Raporlama Girişimi (GRI) Sürdürülebilirlik Raporlaması İlkeleri'nin G4 sürümü temel alınarak hazırlanmış ilk sürdürülebilirlik raporumuzu sizlerle paylaşmanın mutluluğunu yaşıyoruz.

61 yıllık köklü tecrübe ve yetkinliklerimizi daha yaşanabilir bir dünya ve gelecek yaratmak için kullanıyor, bu doğrultuda yenilenebilir enerji ve enerji verimliliği yatırımlarına öncelik vererek sürdürülebilir kalkınmaya destek sağlıyoruz. Vakıf kültüründen aldığımız gücümüz ve sürdürülebilir kalkınma anlayışımız doğrultusunda spordan sanata birçok faaliyet alanını destekleyerek hem bugünlere hem de yarınlara artı değer katıyor, var olduğumuz toplumu güvenle geleceğe taşıyoruz.

YEREL KALKINMAYA KATKI

"Halden Anlayan" hizmet anlayışımız doğrultusunda KOBİ ve tarım bankacılığı hizmetlerimizle yerel kalkınmaya desteğimizi sürdürüyoruz. Kalkınmada öncelikli yörelerde faaliyet gösteren KOBİ'lerimiz için, 2011 yılında başlattığımız "Büyüyen Anadolu'ya Kredi Kolaylıkları Programı" aracılığıyla şu ana kadar 175 milyon Avroluk krediyi tahsis ettik. 2014 yılında "çiftçinin halinden anlayan" tarım bankacılığı anlayışı ile organizasyon yapımızı yeniden organize ederek tarımsal üreticilerin ve işletmelerin ihtiyaçlarına yönelik özel ürünler tasarladık.

SÜRDÜRÜLEBİLİR ENERJİ FİNANSMANI

Sürdürülebilir enerji finansmanı sağlanmasında öncü bankalardan biri olarak, Dünya Bankası, Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD), Avrupa Yatırım Bankası (EIB), Alman Kalkınma Bankası (KfW) gibi uluslararası finans kuruluşları ile kredi çalışmaları yaparak hem ülkemize finans kaynağı sağlamakta hem de çevresel ve sosyal etkiler açısından değerlendirilen projelere finansman desteği sunmaktayız. 2010 yılından bu yana yürütülmekte olan Türkiye Sürdürülebilir Enerji Finansman Programı (TurSEFF) kapsamında sağladığımız 119 milyon ABD Doları değerinde kredi kullanımı sonucunda 747.480 MWh/yıl birincil enerji tasarrufu ve bu sayede 192.430 ton/yıl karbondioksit emisyonu azalımı elde ettik.

ÇEVRESEL ETKİLERİ AZALTMAK

Doğal kaynaklarımızı korumak için çevresel etkilerimizi en aza indirmeyi hedefleyen uygulamaları hayata geçiriyoruz. Enerji ithalatının toplam ithalatın dörtte birini oluşturduğu ülkemizde, fosil yakıtlar yerine yenilenebilir enerji kaynaklarından elde edilen elektriği kullanarak bir yandan ülke kalkınmasına katkı sağlıyor bir yandan da sera gazı emisyonlarımızı düşürüyoruz. Kullandığımız elektriğin %80'ini yenilenebilir enerjiden sağlayarak 22.355 ton daha az CO₂ salımı gerçekleştirdik. Özenli çalışmalarımız CDP İklim Değişikliği Programı'na dahil olduğumuz ilk yılda aldığımız yüksek puanla tescillenmiş oldu.

TOPLUMA KATKI

29 yıldır desteklediğimiz VakıfBank Bayan Voleybol Takımımız 2013 yılında Dünya Şampiyonluğu, Avrupa Şampiyonlar Ligi Şampiyonluğu, Türkiye Lig Şampiyonluğu, Türkiye Kupası ve Türkiye Süper Kupa Şampiyonluğu'nu namağlup kazanmış, 2014 yılında ise üst üste en fazla galibiyet alan voleybol takımı rekorunu kırarak bizleri gururlandırmıştır. Bunun yanı sıra, kültür sanattan eğitime kadar tüm sosyal sorumluluk projelerimizdeki başarılarımız da raporumuzda detaylı olarak yer almaktadır.

DAHA İYİ BİR DÜNYA VE GELECEK

Paydaşlarımızdan alacağımız geri bildirimler çerçevesinde önümüzdeki dönemlerde sürdürülebilir kalkınma yönündeki hizmetlerimizi genişleterek daha iyi bir dünya ve gelecek için çalışmalarımıza devam edeceğiz. Bu hedefimizde gayretli çalışmalarıyla katkı sağlayan VakıfBank ekibine, destekleri ile her zaman yanımızda olan Yönetim Kurulumuza ve tüm değerli paydaşlarımızla teşekkür ederim.

Saygılarımla,

Halil Aydoğan
Genel Müdür

VAKIFBANK HAKKINDA

VakıfBank'ın Yapıtaşları
Kısaca VakıfBank
VakıfBank'ın Sektöre Kazandırdığı İlkler
Ödüller ve Öne Çıkan Başarılar



VAKIFBANK'IN YAPITAŞLARI

VİZYON

Bölgesinin en iyi, en çok tercih edilen ve değer yaratan bankası olmak.

MİSYON

Vakıf kültüründen aldığı güçle; kendisine emanet edilen varlık ve değerleri etkin ve verimli yöneterek müşterilerine, çalışanlarına, hissedarlarına ve topluma kattığı değerleri sürekli artırmak.

TEMEL DEĞERLER

- Güvenilirlik
- Sosyal Sorumluluk
- Sonuç Odaklılık
- Müşteri Odaklılık
- Yenilikçi Olmak
- Takım Olmak
- Sadakat
- Liderlik

KISACA VAKIFBANK

Türkiye'nin 81 ilinde giderek artan şube ve ATM sayısıyla güçlü büyüme gösteren VakıfBank, finansal hizmetlerini ülkenin her yerinde erişilebilir ve yaygın kılmak için sürekli olarak çalışmaktadır.

15.324

PERSONEL

15.324 personele sahip olan VakıfBank, güçlü ve yaygın dağıtım ağı ile faaliyetlerini sürdürmektedir

1954 yılında, vakıf kaynaklarını ekonomik kalkınmanın gereksinimleri doğrultusunda en iyi biçimde değerlendirmek amacıyla kurulan VakıfBank, o günden bu yana çağdaş bankacılık yöntemleri ve uygulamalarıyla Türkiye'nin tasarruf düzeyinin gelişim sürecine katkıda bulunmaktadır. Benimsemiş olduğu "Halden Anlayan Banka" konsepti dahilinde tüm paydaşları nezdinde değer yaratmayı misyon edinen VakıfBank, toplum ve çevreye olan sorumluluklarının bilinciyle uzun vadede sürdürülebilir ve kârlı bir büyüme hedeflemektedir.

GENİŞ YELPAZEDE FİNANSAL ÜRÜNLER

Kurumsal, ticari ve küçük işletme bankacılığının yanı sıra bireysel ve özel bankacılık alanlarında da çağdaş bankacılık ürün ve hizmetleri sunan VakıfBank, tüm finansal alanlarda uzmanlaşmış ve dinamik yapısı ile Türkiye'nin önde gelen bankalarından biridir. Temel bankacılık ürün ve hizmetlerine ek olarak yatırım bankacılığı ve sermaye piyasası faaliyetlerinde de bulunan VakıfBank, finansal iştirakleri aracılığıyla sigortacılıktan finansal kiralama ve faktoring hizmetlerine kadar geniş bir yelpazede finansal ürün ve hizmetleri çağın gerektirdiği yüksek teknolojilerle müşterilerine sunmaktadır.

Türkiye'nin en kârlı bankaları arasında yer alan VakıfBank, 30 Haziran 2015 itibarıyla, Türkiye'nin en büyük bankalarından biri olup, kurulduğu günden bu yana faaliyetlerini ülke ekonomisinin büyümesi, gelişmesi ve dünya ekonomisiyle bütünleşmesine katkıda bulunmak amacıyla sürdürmektedir.

GELİŞEN ORGANİZASYONEL YAPI

VakıfBank'ın 2011'de Genel Merkezi'ni İstanbul'a taşıması, Banka'nın uzun vadeli büyüme politikalarının desteklenmesi açısından son derece önemli adımlardan birisi olmuştur. Bununla birlikte Banka, organizasyonel yapılanmasındaki değişikliklerine devam ederek 2014 yılı içerisinde bir Bölge Müdürlüğü, bir Bölge Krediler Müdürlüğü ve altı Birim Müdürlüğü açılışını gerçekleştirmiştir. Haziran 2015 itibarıyla VakıfBank; 27 Başkanlık, bir Baş Hukuk Danışmanlığı, 23 Bölge Müdürlüğü, beş Kurumsal Merkez Şubesi ve Birim Müdürlükleri ile faaliyetlerini sürdürmektedir.

VakıfBank'ın organizasyonel yapısı hakkında daha detaylı bilgiye internet sitesinden erişilebilmektedir: <https://www.vakifbank.com.tr/genel-mudurluk-organizasyonumuz.aspx?pageID=119>

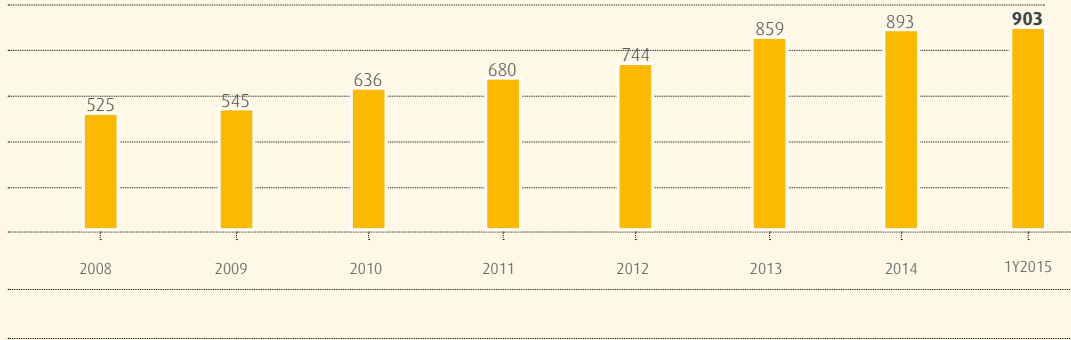


YAYGIN VE ETKİN ŞUBE VE ATM AĞI

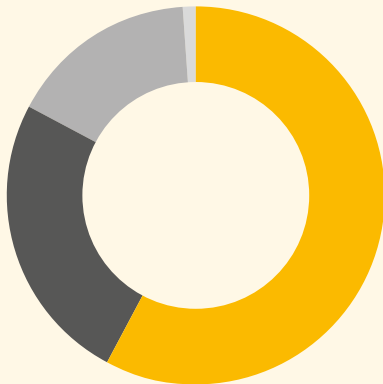
VakıfBank, müşteri odaklı bankacılık anlayışı çerçevesinde bireysel ve kurumsal müşterilerinin ihtiyaçlarını ülke çapına yayılan 900'ün üzerinde şubesinin yanı sıra, ileri teknoloji ile desteklenen internet ve telefon bankacılığı yoluyla da etkin biçimde karşılamaktadır.

Yurt içindeki geniş şube ağının yanı sıra yurt dışındaki şube ve iştirakleri aracılığıyla da aktif bankacılık faaliyetlerinde bulunan VakıfBank, 30 Haziran 2015 itibarıyla toplam **903 şube, 3.357 ATM ve 159.251 POS cihazı** ile hizmet vererek iç ve dış ticaretin finansmanında öncü bir rol üstlenmektedir. Türkiye'nin 81 ili ve 342 ilçesinde faaliyet gösteren VakıfBank, Anadolu'daki güçlü konumunu sürdürmek ve hizmet ağını genişletmek amacıyla şube açılışlarını devam ettirmektedir. Haziran 2015 itibarıyla VakıfBank, nüfusu 50 binin altında olan 93 ilçede faaliyet göstermektedir.

VakıfBank; Türkiye, Amerika Birleşik Devletleri (ABD), Irak, Bahreyn, Avusturya ve Almanya olmak üzere toplam altı ülkede faaliyet göstermektedir. VakıfBank'ın ABD'de New York ve Kuzey Irak'ta Erbil şubelerinin yanı sıra Bahreyn'de de kıyı bankacılığı şubesi bulunmaktadır. Avusturya merkezli Viyana, Frankfurt ve Köln'de şubeleri bulunan VakıfBank International AG ise VakıfBank'ın yurt dışı iştirakidir.

YILLAR BAZINDA ŞUBE SAYISI GELİŞİMİ

Son yıllarda yaygın şube ağını daha da genişleterek müşterilerine yakın olmayı hedefleyen VakıfBank, 2012-2015 Haziran döneminde 223 şube ve bağlı şube açılışı gerçekleştirerek toplam şube sayısını %33 ile sektör ortalamasının çok üzerinde artırmıştır. (Güncel şube listesi ve haritası için bkz. <http://www.vakifbank.com.tr/atm-subes-arama.aspx?pageID=548>)

ORTAKLIK YAPISI**PAY (%)**

T.C. Başbakanlık Vakıflar Genel Müdürlüğü	58,45
Halka Açık	25,20
VakıfBank Mem. ve Hizm. Em. ve Sağ. Yard. San. Vakfı	16,10
Diğer	0,25

KISACA VAKIFBANK

VakıfBank, çağdaş bankacılık hizmetleri yanında çeşitli sektörlerde yer alan iştiraklerinin faaliyetleriyle de ülke ekonomisine katkıda bulunmaktadır.

İŞTİRAKLER

VakıfBank iştiraklerinin beşi bankacılık, ikisi sigortacılık, yedisi diğer mali iştirakler olmak üzere 14'ü finans sektöründe; biri enerji, ikisi turizm, biri imalat, beşi diğer ticari işletmeler sektöründe olmak üzere dokuzu finans sektörü dışında faaliyet göstermektedir. Haziran 2015 itibarıyla iştirak ve bağlı ortaklık aktif değeri 1.705 milyon TL'dir. VakıfBank'ın iştirakleri ile ilgili daha detaylı bilgiye 2014 Faaliyet Raporu'nun 63-65'inci sayfalarından ve <https://www.vakifbank.com.tr/istirakler.aspx?pageID=125> adresinden ulaşılabilir.

Finansal İştirakler ve Bağlı Ortaklıklar	Payı (%)
Güneş Sigorta A.Ş.	36,35
Vakıf Emeklilik A.Ş.	75,30
Vakıf Finansal Kiralama A.Ş.	64,40
Vakıf Faktoring Hizmetleri A.Ş.	86,97
Vakıf Yatırım Menkul Değerler A.Ş.	99,44
VakıfBank International AG	90,00
Tasfiye Halinde World Vakıf UBB Ltd.	85,24
Vakıf Portföy Yönetimi A.Ş.	100,00
Vakıf Gayrimenkul Yatırım Ortaklığı A.Ş.	40,64
Vakıf Menkul Kıymet Yatırım Ortaklığı A.Ş.	32,91
Kıbrıs Vakıflar Bankası Ltd.	15,00
Türkiye Sınai Kalkınma Bankası A.Ş.	8,38
İstanbul Takas ve Saklama Bankası A.Ş.	4,37
Kredi Garanti Fonu A.Ş.	1,69

Finansal Olmayan İştirakler ve Bağlı Ortaklıklar	Payı (%)
Vakıf Enerji ve Madencilik A.Ş.	84,92
Taksim Otelcilik A.Ş.	51,52
Vakıf Pazarlama Sanayi ve Ticaret A.Ş.	74,98
Vakıf Gayrimenkul Değerleme A.Ş.	58,54
Roketsan Roket Sanayi ve Ticaret A.Ş.	9,93
Bankalararası Kart Merkezi A.Ş.	9,70
Kredi Kayıt Bürosu A.Ş.	9,09
İzmir Enternasyonal Otelcilik A.Ş.	5,00
Güçbirliği Holding A.Ş.	0,07

VakıfBank, müşteri odaklı hizmet anlayışı ve çağdaş bankacılık hizmetlerinin sunulmasına imkan veren yenilenmiş teknolojik altyapısıyla istikrarlı büyümesini sürdürmektedir.

VAKIFBANK'IN DERECELENDİRME NOTLARI

Standard&Poors* (Temmuz 3, 2015)

Kredi Notu YP	BB+/Negatif/B
Kredi Notu TP	BB+/Negatif/B
Ulusal	trAA+/-/trA-1
Süreklilik Notu	NR

Moody's* (Ekim 30, 2015)

Finansal Güç Notu (Banka Kredi Değerlendirmesi)	D+ (ba1)
TP Mevduat Notu	Baa3/P-3
TP Görünüm	Negatif
YP Mevduat Notu	Baa3/P-3
YP Görünüm	Negatif

Fitch Ratings* (Ekim 15, 2015)

Uzun Vadeli YP	BBB-
Kısa Vadeli YP	F3
YP Görünüm	Durağan
Uzun Vadeli TP	BBB
Kısa Vadeli TP	F3
TP Görünüm	Durağan
Ulusal Uzun Vadeli	AAA (tur)
Ulusal Görünüm	Durağan
Destek Notu	2
Destek Derecelendirme Tabanı	BBB-
Finansal Kapasite Notu	bbb-

Capital Intelligence* (Aralık 10, 2014)

Finansal Güç Notu	BBB-
Kısa Vadeli YP	B
Uzun Vadeli YP	BB+
Destek Notu	2
Görünüm	Durağan

*Tarihler, son rapor tarihleridir.

VakıfBank'ın derecelendirme notlarıyla ilgili daha detaylı bilgiye internet sitesi üzerinden ulaşılabilir. <https://www.vakifbank.com.tr/rating-bilgileri.aspx?pageID=867>

DAĞITIM KANALLARI & MÜŞTERİ SAYILARI (*)

903

ŞUBE

15.324

ÇALIŞAN

3.357

ATM

3,3 MİLYON

KREDİ KARTI

159.251

POS

17,2 MİLYON

MÜŞTERİ

2,3 MİLYON

MAAŞ MÜŞTERİSİ

1,6 MİLYON

AKTİF YATIRIM
HESABI MÜŞTERİSİ

3,1 MİLYON

İNTERNET
BANKACILIĞI
MÜŞTERİSİ

426.579

MOBİL BANKACILIK
MÜŞTERİSİ

*Yurt dışı şubeleri dahil edilmiştir.

KISACA VAKIFBANK

FİNANSAL PERFORMANS

Başlıca Finansal Göstergeler* (milyon TL)	31.12.2014	30.06.2015
Nakdi Krediler	104.343	118.294
Gayri Nakdi Krediler	28.634	32.858
Menkul Değerler	23.558	24.215
Toplam Aktifler	158.218	174.470
Mevduatlar	91.757	100.271
Alınan Krediler	14.927	16.325
İhraç Edilen Menkul Kıymetler	10.458	11.740
Sermaye Benzeri Krediler	2.138	3.835
Özkaynaklar	14.772	15.051
Vergi ve Karşılıklar Öncesi Brüt Kâr	3.886	2.061
Vergi Öncesi Kâr	2.214	1.071
Net Kâr	1.753	821

*Rakamlar konsolide olmayan finansallara dayanmaktadır.

Başlıca Finansal Oranlar (%)	31.12.2014	30.06.2015
Ortalama Özsermaye Kârlılığı	12,80	11,01
Ortalama Aktif Kârlılığı	1,19	0,99
Sermaye Yeterlilik Oranı	13,96	13,71
Takip Karşılık Oranı (baz puan)	93,96	92,77
Takipteki Krediler Oranı	3,67	3,52

Pazar Payları* (%)	31.12.2014	30.06.2015
Toplam Nakdi Krediler	8,4	8,5
TL Nakdi Krediler	8,7	8,7
YP Nakdi Krediler	7,8	7,9
KOBİ Kredileri	8,3	8,6
Tüketici Kredileri	9,2	9,5
Toplam Mevduat	8,7	8,6
TL Mevduat	9,9	10,5
YP Mevduat	6,7	6,1
Yatırım Fonu	6,2	6,2

*BDDK konsolide edilmemiş finansallar baz alınmış olup pazar payı hesaplanırken tüm bankacılık sektörü dikkate alınmıştır.

Daha detaylı finansal bilgilere internet sitesi üzerinden ulaşılabilir. <http://www.vakifbank.com.tr/finansal-bilgiler.aspx?pageID=353>

ÜRETİLEN VE DAĞITILAN DOĞRUDAN EKONOMİK DEĞER¹ (MİLYON TL)

Üretilen Ekonomik Değer		31.12.2014	30.06.2015
Gelirler	Net Faaliyet Gelirleri	6.996	3.821
Dağıtılan Ekonomik Değer			
İşletme giderleri	Faaliyet Giderleri	1.864	1.066
Çalışan ücretleri ve yan haklar	Personel Giderleri	1.233	665
	Kıdem Tazminatı Karşılığı	13	29
Sermaye sağlayıcılara ödemeler	Temettü	100	-
Devlete yapılan ödemeler	Vergi karşılığı ²	602	122
Toplumsal yatırımlar	Bağış ³	0,42	-

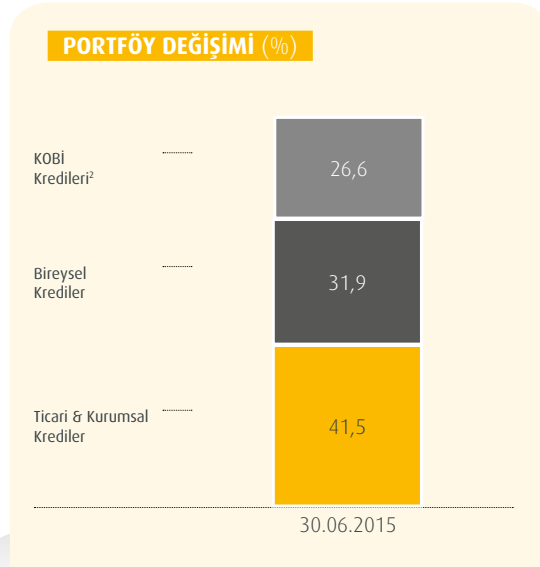
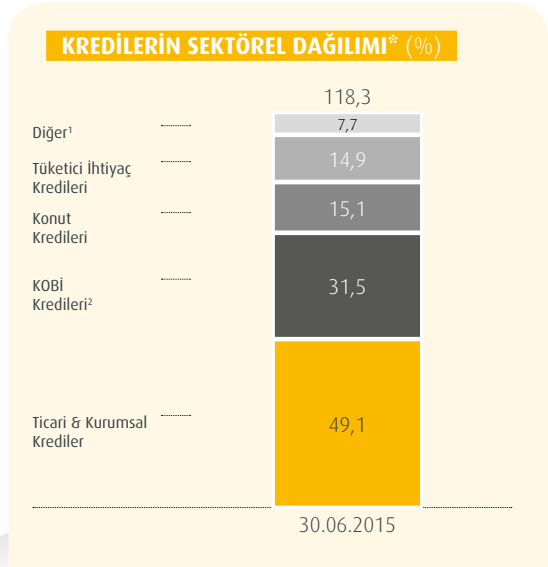
¹ Üretilen ve Dağıtılan Doğrudan Ekonomik Değer ile ilgili daha fazla bilgiye 2014 yılı Faaliyet Raporu'nun 9'uncu sayfası, <http://www.vakifbank.com.tr/documents/yiliski/2014-faaliyet-raporu.pdf> linkinden ve 2014 yılı Kar Dağıtım Tablosu'ndan, <http://www.vakifbank.com.tr/documents/yiliski/Kar-dagitim-tablosu.pdf> linkinden ulaşılabilir.

² Ertelenmiş vergi gelir/gideri dahil edilmemiştir. Yurt dışı şubelerimizi (New York, Erbil ve Bahreyn) kapsamaktadır.

³ İlgili faaliyet dönemi için yapılan bağış ve yardımlar Genel Kurul toplantı tutanaklarında mevcut olup, 2015 yılında yapılan bağışlar 2016 yılında yapılacak Olağan Genel Kurul Toplantısı'nda kamuya duyurulacaktır. <http://www.vakifbank.com.tr/genel-kurul-ozet-tutanaklari.aspx?pageID=407>

HİZMET ALANLARI PORTFÖY DAĞILIMI

Her iş kolu için kurumsal hizmet alanlarının portföy içerisindeki yüzdesel oranı aşağıdaki grafiklerde yer almaktadır.



*Kredi kartlarını, kredili mevduat hesaplarını ve taşıt kredilerini içerir.

²Resmi KOBİ tanımına paralel olarak yıllık cirosu 40 milyon TL'ye kadar olan işletmeler KOBİ kredileri altında sınıflandırılmıştır.

KREDİLERİN SEKTÖREL DAĞILIMI* (%)	1Y2015		
Tarım	2	Ulaştırma ve Haberleşme	8
Sanayi	14	Mali Kuruluşlar	3
İnşaat	10	Gayrimenkul ve Kiralama Hizmetleri	2
Enerji	5	Eğitim, Sağlık ve Sosyal Hizmetler	1
Hizmetler	31	Diğer**	38
Toptan ve Perakende Ticaret	14		
Otel ve Lokanta Hizmetleri	3		

*30 Haziran 2015 itibarıyla

**Diğer kalemi Bireysel Kredileri kapsamaktadır.

VAKIFBANK'IN SEKTÖRE KAZANDIRDIĞI İLKLER

1954 yılında, vakıfların korunması ve gelirlerinin en doğru şekilde değerlendirilmesi amacıyla kurulan VakıfBank, özellikle '90'lı yıllarla birlikte sektöre kazandırdığı "ilk"lerle ülke ekonomisinin ve finans sektörünün öncü ve etkin kuruluşu olmuştur.

1991

Türkiye'nin ilk "insansız bankacılık" birimi

1991

Türkiye'nin ilk yatırım ortaklığı olan Vakıf Menkul Kıymetler Yatırım Ortaklığı A.Ş.

1992

Türkiye'nin ilk kredili mevduat hesabı
"Kredili Bankomat 724"

1993

VakıfBank önderliğinde "Altın Nokta" ATM platformu

1995

Türkiye'nin ilk "Altın Emanet Hesabı" uygulaması

1995

VakıfBank Finans Market Şubeleri

1996

Türkiye'nin ilk risk sermayesi şirketi olan Vakıf Risk Sermayesi Yatırım Ortaklığı A.Ş.

1996

Türkiye'nin ilk gayrimenkul yatırım ortaklığı olan Vakıf Gayrimenkul Yatırım Ortaklığı A.Ş.

1996

Milli Olimpiyat Komitesi'nin 2004 İstanbul Olimpiyatları çalışmaları kapsamında çıkarılan "VakıfBank Olimpiyat Kart"

1997

Dünya'da ilk kez yerleşik bir banka şubesindeki her türlü teknolojik donanıma sahip "Otobanklar" (gezici banka)

1999

Türkiye'nin ilk "Uzun Vadeli Konut Kredisi"

2003

Havuz Hesabı, Altın Çek projesi ve Özel Müşteri Kartı projesi

2003

Üç büyük takıma ilk Taraftar Kredi Kartı

2008

Ticari ve kurumsal müşterilerin gümrük ödemelerini güvenli ve rahat gerçekleştirmelerine imkan veren ilk ve tek ödeme sistemi olan Gümkart projesi

2009

Anadolu takımlarına ilk Taraftar Kredi Kartı

2010

Türkiye'nin ilk PDA entegreli POS cihazı

2012

Kredi kartı müşterilerine özel ilk ihtiyaç kredisi

2013

Farklı para birimlerinde, uluslararası piyasalarda tahvil ihracı ve tahsisli satış olanağı veren Türkiye'nin ilk Orta Vadeli Tahvil İhraç (GMTN) Programı

2013

TURSEFF-II (Türkiye Sürdürülebilir Enerji Finansmanı Programı) kaynağında ilk kredi kullandırımı

2014

iPhone ve iPad kullanıcılarına özel Türkiye'nin ilk Yatırımcı İlişkileri Uygulaması

2014

GMTN Programı kapsamında, T.C. Hazine Müsteşarlığı dışında, Türkiye'nin ilk Avro cinsi yurt dışı tahvil ihracı

2014

İnternet Bankacılığında ilk Cep İmza uygulaması

2015

Türkiye'nin Basel III uyumlu ilk Sermaye Benzeri Tahvil ihracı

ÖDÜLLER VE ÖNE ÇIKAN BAŞARILAR

VakıfBank, şirketlerin hem finansal hem de çevresel, sosyal konular ve kurumsal yönetim alanındaki performanslarını ortaya koyan ve yatırımcıların rahatlıkla ayırt ederek bu şirketlere yatırım yapmalarını sağlayacak çok önemli bir araç olan BİST Sürdürülebilirlik Endeksi'ne dahil olmuştur.

2010

TEMADER'den (Terör Mağdurları Derneği) ödül

2010

Active Academy 8. Uluslararası Finans Zirvesi "Dış Ticarete Katkı Ödülü"

2011

Gümkart projesine, VISA Europe tarafından "Türkiye'nin En Yaratıcı Kamu Ödeme Çözümü" özel ödülü

2012

TurSEFF - Sürdürülebilir Enerji Mükemmellik Ödülü

2012

TurSEFF - Katılımcı Bankalar İçindeki En Aktif ve En Etkili Banka Temsilcisi Ödülü

2012

TurSEFF - En Fazla Müşteri Ziyareti Yapan ve En Fazla Kredi Kullandıran Şube Ödülü

2012

Amerikan İletişim Profesyonelleri Derneği (LACP) tarafından düzenlenen Vision Awards yarışmasında dünya bankacılık sektörü kategorisinde VakıfBank 2012 yılı faaliyet raporuna "Gümüş Ödül"

2012

"81 ile 81 Otomobil" kampanyası kapsamında "Facebook 82. İl Oluyor" kampanyası ile finans sektörünün tek uluslararası pazarlama ve reklam yarışması olan Midas Awards yarışmasında "Silver Midas" ödülü

2012

Altın Karınca Belediyecilik Ödülleri'nde sosyal projeler dalında ikincilik ödülü

2012

ARC Awards'ta (Faaliyet Raporları Yarışma Ödülleri) ve LACP Spotlight Awards yarışmasında finans kategorisinde iki altın ödül

2013

EBRD Türkiye Mikro & KOBİ Finansman Programı kapsamında Frankfurt School of Finance & Management tarafından verilen "Yeni İş Alanlarında Öncü Banka Ödülü"

2014

BİST Sürdürülebilirlik Endeksi'ndeki ilk kamu bankası

2014

"Thomson Reuters Extel" tarafından düzenlenen "Pan-Avrupa Yatırımcı İlişkileri Anketi"ne göre Yatırımcı İlişkileri alanında en çok beğenilen iki Türk bankasından biri

2014

MasterCard tarafından verilen 2013 yılında en çok ticari kart satan ikinci banka ödülü

2015

VakıfBank'ın ilk Karbon Saydamlık Projesi (CDP)

2015

"Bonds & Loans 2015 ödülleri" kapsamında "Yılın En İyi Uluslararası Tahvil İhracı Ödülü"

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

Sürdürülebilirlik Yaklaşımı
Strateji ve Öncelikli Konular
Organizasyon Yapısı
Paydaş Katılımı Süreci
İş Birlikleri ve Katılım Gösterilen Girişimler
Tedarik Zincirinde Sürdürülebilirlik



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMI

VakıfBank, sürdürülebilir kalkınmaya hizmet edecek şekilde stratejisini belirlemiş, benimsediği Bankacılık Etik İlkeleri ve Banka'nın Değerleri doğrultusunda öncelikli çalışma konularını oluşturmuştur.

VakıfBank'ın sürdürülebilirlik stratejisi ekonomik büyümenin yanı sıra çevresel ve toplumsal boyutları da göz önünde bulundurmaktadır

VakıfBank, daha iyi bir dünya ve gelecek yaratmak amacıyla ekonomik, çevresel ve toplumsal boyutları bir arada barındıran sürdürülebilir kalkınmayı desteklemektedir. Sahip olduğu vakıf kültürü doğrultusunda bireylerin ihtiyaçlarını karşılayan, toplum refahını artıran, sosyal adaleti daha ilerilere taşıyan ve çevreyi korumayı amaçlayan ürün ve hizmetleriyle sürdürülebilir kalkınmaya hizmet etmektedir.

Türkiye'nin 2014-2018 dönemini kapsayan Onuncu Kalkınma Planı yüksek, istikrarlı ve kapsayıcı ekonomik büyümenin yanı sıra bilgi toplumu, çevrenin korunması ve kaynakların sürdürülebilir kullanımı gibi unsurları kapsamaktadır. Bu doğrultuda, enerji ithalatının toplam ithalatın dörtte birini oluşturduğu Türkiye'de, yenilenebilir enerji kaynaklarının enerji üretimindeki payının artırılması, tarımsal üretim verimliliğinin artırılması, bölgesel gelişmişlik farklarının azaltılması ve kırsal kesimdeki refah düzeyinin yükseltilmesi, küçük ve orta büyüklükteki

işletmelerin (KOBİ) verimlilik artışı yakalaması Türkiye'nin 2023 yılı hedeflerine ulaşılması yolunda atılacak önemli adımlardandır. Bununla birlikte Türkiye'nin gelişmiş ülkelere kıyasla yüksek olan enerji yoğunluğunun düşürülmesi ve enerji verimliliği alanında iyileştirmeler yapılması sürdürülebilir kalkınma açısından büyük önem arz etmektedir.

Bu bağlamda VakıfBank, sürdürülebilir kalkınmaya hizmet edecek şekilde stratejisini belirlemiş ve benimsediği Bankacılık Etik İlkeleri ve Banka'nın Değerleri doğrultusunda öncelikli çalışma konularını oluşturmuştur. Banka, paydaşlarıyla iş birliği geliştirme yoluyla sürdürülebilirlik stratejisini ilerletmek ve performansını daha da ileri taşımak için kesintisiz olarak çalışmaktadır. VakıfBank'ın ekonomik büyümenin yanı sıra çevresel ve toplumsal boyutları da göz önünde bulunduran sürdürülebilirlik stratejisi aşağıda özetlenmiştir.

Kaynak: Onuncu Kalkınma Planı, TC. Kalkınma Bakanlığı, 2014-2018:
<http://www.kalkinma.gov.tr/Lists/Kalkinma%20Planlar/Attachments/12/Onuncu%20Kalkinma%20Planı.pdf>



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK STRATEJİSİ VE ÖNCELİKLİ KONULAR

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK STRATEJİSİ VE ÖNCELİKLİ KONULAR

Misyon: Vakıf kültüründen aldığı güçle, kendisine emanet edilen varlık ve değerleri etkin ve verimli yöneterek müşterilerine, çalışanlarına, hissedarlarına ve topluma kattığı değerleri sürekli artırmak

Çerçeve: Vakıf kültürü ile sorumlu bankacılık anlayışı doğrultusunda yasalar, Bankacılık Etik İlkeleri ve Banka'nın Değerleri

Öncelikli Konu Başlıkları:

- Kurumsal Yönetim ve Etik Bankacılık
- Ekonomik Değer Yaratma ve Dağıtım
- Yerel Kalkınmaya Katkı
- Müşterilere Değer Katmak
- Erişilebilir ve Yaygın Hizmet
- Çevrenin Korunması
- İklim Değişikliği ile Mücadele
- Sorumlu İşveren Uygulamaları
- Çalışanların Profesyonel Gelişimine Katkı
- Toplumsal Fayda

Yöntem: Paydaş Katılımı Süreçleri & İş Birlikleri

Uygulama Alanları: Sürdürülebilir Ürün ve Hizmetler, Kurumsal Yönetim, Hizmet Noktaları, Faaliyetlerin Çevre Boyutu, Müşteri İlişkileri, Sosyal Sorumluluk Projeleri, İşgücü Uygulamaları

ÖNCELİKLİ KONULARIN BELİRLENMESİ

VakıfBank, Küresel Raporlama Girişimi'nin (GRI) G4 sürümü "temel" uygulama derecesinde hazırlamış olduğu 2015 Sürdürülebilirlik Raporu'nun konu önceliklendirme çalışmasını paydaş görüşleri ve beklentilerini dikkate alarak oluşturmuştur. Belirlenen konular, ulusal ve uluslararası mevcut mevzuatlar ile gelecekte yürürlüğe girmesi beklenen taslak çalışmalar ve dünyadaki güncel gelişmeler açısından değerlendirilmiş olup, fırsat ve riskler analiz edilmiştir. Sürdürülebilirlik Alt Komitesi tarafından gerçekleştirilen bu değerlendirmelerden sonra, en üst karar merci olan Sürdürülebilirlik Komitesi'nin onayı alınmış ve öncelikli konuların belirlenme süreci tamamlanmıştır. Önümüzdeki yıllarda paydaş görüşlerinin alınmasına devam edilerek önceliklendirme analizinde gerekli güncellemelerin yapılması planlanmaktadır.

EKONOMİK KATKI
EKONOMİK PERFORMANS
DOLAYLI KATKI

TOPLUMSAL FAYDA
SOSYAL SORUMLULUK PROJELERİ
(SPOR, SANAT, KÜLTÜRE DESTEK)

YEREL KALKINMAYA KATKI
KOBİ BANKACILIĞI, TARIM BANKACILIĞI, SOSYAL
FAYDA GÖZETİLEREK TASARLANAN YEREL ÜRÜNLER

KURUMSAL YÖNETİM VE ETİK BANKACILIK
RISK YÖNETİMİ, YASALARA UYUM, ETİK BANKACILIK İLKELERİNE
UYUM, RÜŞVET VE YOLSUZLUKLA MÜCADELE

ÇEVRENİN KORUNMASI VE İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ İLE MÜCADELE
ÇEVRESEL ETKİLERİ AZALTMAK, ÇALIŞAN FARKINDALIĞINI ARTIRMAK,
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİN FINANSMANI (ENERJİ VERİMLİLİĞİ VE
YENİLENEBİLİR ENERJİ VB.)

MÜŞTERİLERE DEĞER KATMAK
MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ, MÜŞTERİ GERİ BİLDİRİM MEKANİZMALARI,
MÜŞTERİ GİZLİLİĞİ, ERİŞİLEBİLİR VE YAYGIN HİZMET

SORUMLU İŞVEREN UYGULAMALARI
EĞİTİM VE GELİŞİM, PERFORMANS VE KARIYER YÖNETİMİ, ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ,
FIRSAT EŞİTLİĞİ VE AYRIMCILIĞIN ÖNLENMESİ, ÖRGÜTLENME VE TOPLU SÖZLEŞME HAKKI,
İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ, KURUM İÇİ İLETİŞİM

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ORGANİZASYON YAPISI

VakıfBank, sürdürülebilirlik yaklaşımını tüm bankacılık uygulamalarına entegre etmek ve karar alma süreçlerinin odağına yerleştirmeyi amaçlamaktadır. Bu amaç doğrultusunda sürdürülebilirlik faaliyetlerini etkin ve verimli bir biçimde yerine getirebilmek için, 2015 yılında sürdürülebilirlik organizasyon yapısını oluşturmuştur.

Bu yapı dahilinde, koordinasyonun sağlanması için en üst seviyede karar verici ve sorumlu merci olarak "Sürdürülebilirlik Komitesi" ve bu komiteye bağlı faaliyet göstermek üzere "Sürdürülebilirlik Alt Komitesi" kurulmuş, sürdürülebilirlik çalışmalarını yürütmek üzere ise Yatırımcı İlişkileri Müdürlüğü bünyesinde "Sürdürülebilirlik Servisi", Destek Hizmetleri Başkanlığı bünyesinde ise "Çevre Yönetim Servisi" görevlendirilmiştir.



Sürdürülebilirlik Komitesi, Banka'nın sürdürülebilirlik alanındaki tüm çalışmalarını yürütmek, sürekli iyileştirme için gerekli yönetsel kontrolleri yaparak geliştirici tavsiyelerde bulunmak ve uygulanması gereken eylemleri karara bağlamak üzere kurulmuştur. En yüksek seviyede sorumluluk ve yetki sahibi olan Komite'nin başkanlığı ise bağımsız bir Yönetim Kurulu Üyesi tarafından yürütülmektedir. Komite, sürdürülebilirlik alanındaki öncelikli konuların onaylanması ve bu konulara ilişkin hedeflerin gerçekleştirilmesi ve takibinden de en üst düzeyde yetkili ve sorumludur.

Sürdürülebilirlik Komitesi'ne bağlı olarak faaliyet gösteren Sürdürülebilirlik Alt Komitesi, Banka'nın ilgili birimlerinin katılımı ile sürdürülebilirlik alanındaki çalışmalarının yerine getirilmesini sağlamak amacıyla gerekli eylemlerin uygulanmasından sorumludur.

Sürdürülebilirlik Servisi, Banka'nın Sürdürülebilirlik Raporu'nun hazırlanması ve paydaşlarla şeffaf bir şekilde paylaşılması için tüm iş birimlerinin ve bu konuda yürütülecek çalışmaların koordinasyonunu sağlamak amacıyla Yatırımcı İlişkileri Müdürlüğü bünyesinde kurulmuş olup, sürdürülebilirlik açısından Banka'yı ileriye götüreceği uygulamaların geliştirilmesine de öncülük etmektedir.

Çevre Yönetim Servisi, Banka'nın faaliyetleri ve işleyişinin çevresel boyutlarını belirleme, izleme ve raporlama süreçlerini yürütmek amacıyla kurulmuştur. Olumsuz çevresel etkilerin minimum düzeye indirilmesine yönelik olarak oluşturulmuş aksiyon planlarını uygulamak ve belirlenen hedefler doğrultusunda çalışmalar gerçekleştirmek sorumluluğu Çevre Yönetim Servisi'ne aittir.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK KOMİTESİ ÜYELERİ

KOMİTE ÜYELERİ

Yönetim Kurulu Üyesi (Bağımsız)
Yönetim Kurulu Üyesi
Uluslararası ve Yatırımcı İlişkilerinden Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı
Destek Hizmetleri Genel Müdür Yardımcısı
Uluslararası ve Yatırımcı İlişkileri Başkanı
Destek Hizmetleri Başkanı

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ALT KOMİTESİ ÜYELERİ

KOMİTE ÜYELERİ

Yatırımcı İlişkileri Müdürü
Proje Geliştirme ve Yatırım Kredileri Müdürü
Proje Analiz Müdürü
Ticari Pazarlama Müdürü
Kurumsal Pazarlama Müdürü
KOBİ Bankacılığı Ürün Müdürü
İnşaat İşleri Müdürü
Strateji Geliştirme Müdürü
Uyum Müdürü
İç Kontrol Müdürü
Eğitim Müdürü
Personel Yönetimi ve Disiplin Müdürü

PAYDAŞ KATILIMI SÜRECİ



VakıfBank, sunduğu ürün ve hizmetlerden etkilenen ve Banka'nın stratejik hedeflerini gerçekleştirmesinde etkin rol oynayabilecek tüm kişi, kurum ve kuruluşları "paydaş" olarak tanımlamaktadır. VakıfBank, sürdürülebilirlik stratejisini paydaşlarının görüş ve beklentileri doğrultusunda geliştirmekte ve paydaşlarıyla çeşitli kanallar aracılığıyla düzenli olarak iletişim kurmaktadır. Bu bağlamda belirlediği temel paydaşlarını iç ve dış paydaşlar olarak iki ana kategoride değerlendirmektedir.

VakıfBank, sürdürülebilirlik stratejisinin merkezinde yer alan kilit paydaşlarının geri bildirimleri doğrultusunda ve köklü geçmişinden gelen misyonu ve güçlü değerlerinin ışığında hızla eyleme geçmek suretiyle sürekli değer yaratmak için çalışmaktadır.

İÇ PAYDAŞLAR

Hissedarlar/Analistler/Yatırımcılar
Üst Yönetim
Çalışanlar
Sendika

DIŞ PAYDAŞLAR

Devlet/Düzenleyici Kurumlar
Finansal Kuruluşlar
Müşteriler
Tedarikçiler
Sivil Toplum Kuruluşları
Akademik Kurumlar/Üniversiteler
Yerel Toplum
Medya

PAYDAŞ ETKİLEŞİM KANALLARI

Paydaş Grubu	Etkileşim Kanalları	Sıklık
Hissedarlar, Yatırımcılar, Analistler	Genel Kurul Toplantıları	Yılda 1 kez
	Basılı Yayınlar (Faaliyet Raporu, Ara Raporlar, Bültenler)	Yılda en az 4 kez
	Bilgilendirici Yayınlar (CDP Raporlaması, Sürdürülebilirlik Raporlaması)	Yılda 1 kez
	Konferanslar	Ayda en az 2 kez
	Bilgilendirme Toplantıları/Sunumlar	Haftada en az 3-4 kez ve talep olduğunda
	Banka İnternet Sitesi	Her zaman
Üst Yönetim	Telekonferans/Telefon/e-posta	Talep olduğunda
	Yöneticiler Zirvesi	Yılda 1 kez
	Sürdürülebilirlik Komite Toplantıları	Yılda en az 2 kez
Çalışanlar	E-posta	Her zaman
	Kurumsal Portal	Her zaman
	VakıfBank Hayat Dergisi	Yılda 3-4 kez
	Performans Değerlendirmesi	Yılda 2 kez
Sendika	Memnuniyet Anketi	Yılda 1 kez
Devlet, Düzenleyici Kurumlar	Toplu İş Sözleşmesi Görüşmeleri	2 Yılda 1 kez
Müşteriler	Düzenli Raporlama/ Denetim/ Toplantı	Yılda en az 1 kez
	Çağrı Merkezi	Her zaman
	Şubeler	Her zaman
	Anket	Yılda 1 kez
	Sosyal Medya	Her zaman
	Banka İnternet Sitesi	Her zaman
Finansal Kuruluşlar	Posta	Talep olduğunda
Tedarikçiler	Toplantı/Telekonferans/e-posta	Gerektiğinde
Sivil Toplum Kuruluşları	Toplantı/ Telefon/ e-posta	Gerektiğinde
	Sponsorluk Görüşmeleri/Etkinlikler/ Toplantılar	Yılda en az 3-4 kez ve gerektiğinde
	Birlikler, Odalar ve Kurumlarla İş Birlikleri/Toplantılar/e-posta	Gerektiğinde
Akademik Kurumlar, Üniversiteler	Toplantı/e-posta	Gerektiğinde
Toplum	Sosyal Medya (Facebook, Twitter, Instagram vb.)	Her zaman
Medya	Basın Toplantıları / Bültenler/ Röportajlar	Haftada en az 1 kez ve gerektiğinde

PAYDAŞ KATILIMI SÜRECİ

PAYDAŞ GRUPLARI TARAFINDAN GÜNDEME GETİRİLEN KRİTİK KONULAR VE VAKIFBANK'IN BU KONULARA İLİŞKİN EYLEMLERİ

Paydaş Grubu	Kritik Konu	VakıfBank'ın Uyguladığı Eylem	
Üst Yönetim	Sürdürülebilirlik konularının daha etkin olarak yönetilmesi	2015 yılında Sürdürülebilirlik Komitesi ve Sürdürülebilirlik Alt Komitesi kurulmuştur.	http://www.vakifbank.com.tr/surdurulebilirlik-yapilanmasi.aspx?pageID=1026
Üst Yönetim	Çevre Dostu Bankacılık anlayışı kapsamında enerji verimliliği ve yenilenebilir enerji yatırımlarına finansman desteği	Kredilendirme Politikası'na enerji verimliliği ve yenilenebilir enerji yatırımlarına öncelik tanınması maddesi ilave edilmiştir.	
Yatırımcılar	Sürdürülebilirlik çalışmaları hakkında bilgi talebi	2015 yılında Küresel Raporlama Girişimi GRI G4 ilkelerine uygun ilk sürdürülebilirlik raporu yayımlanmaya başlamıştır.	
Yatırımcılar	VakıfBank'ın karbon ayak izinin beyanı	Uluslararası ISO 14064 Standardı çerçevesinde VakıfBank'ın karbon ayak izi hesaplanmıştır. Karbon Saydamlık Projesi'ne (CDP), İklim Değişikliği Programı kapsamında karbon ayak izi bildirimini yapmıştır.	http://www.vakifbank.com.tr/raporlama.aspx?pageID=1148
Çalışanlar	Talep ve isteklerin düzenli olarak iletebileceği bir sistem ihtiyacı	Çalışan Memnuniyeti Anketi uygulaması başlatılmıştır.	
Çalışanlar	İşyerinde eşit hakların yazılı olarak beyan edilmesi	VakıfBank'ın halihazırda yürüttüğü İnsan Kaynakları Politikası ile uyumlu olan İş'te Eşitlik Bildirgesi imzalanmıştır.	
BİST Sürdürülebilirlik Endeksi Değerleme Kurulu	Rüşvet ve yolsuzlukla ilgili kamuya açık bir politika bildirimi yapılması	Kanunlara uyum çerçevesinde halihazırdaki uygulamaların yazılı olarak kamuya bildirildiği "Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası" yayımlanmıştır.	http://www.vakifbank.com.tr/rusvet-ve-yolsuzlugun-onlenmesi-politikasi.aspx?pageID=1030
Devlet/Düzenleyici Kurumlar	Yeni yasal düzenleme kapsamında ilgili organizasyonel yapının kurulması	Tüketici İlişkileri Koordinasyon Müdürlüğü kurulmuştur.	
Toplum/ Tarım Üreticileri	Tarım üreticilerinin kredi talebi	Tarım Bankacılığı kurulmuştur.	http://www.vakifbank.com.tr/tarim-bankaciligi.aspx?pageID=1094
VakıfBank Spor Kulübü	Kulübe ait daha büyük ve konforlu, çok amaçlı bir spor salonu	VakıfBank Spor Kulübü'nün kendisine ait spor salonunun yapımına karar verilmiş olup, inşaat süreci devam etmektedir.	
Müşteriler	Hizmet ve ürünlere kolay erişim	Engelli bireylerin kullanımına uygun ATM'lerin sayısı artırılmıştır.	

İŞ BİRLİKLERİ VE KATILIM GÖSTERİLEN GİRİŞİMLER



İŞ BİRLİĞİ YAPILAN PAYDAŞLAR

VakıfBank çeşitli kurum ve kuruluşlarla iş birliği geliştirerek sürdürülebilir kalkınma için değer yaratmaya devam etmektedir. VakıfBank'ta yerel kalkınma odaklı bankacılık anlayışı kapsamında öne çıkan iş birlikleri aşağıdaki tablolarda yer almaktadır. İş birlikleri kapsamında gerçekleştirilen projeler hakkında daha detaylı bilgiye bu raporun "Yerel Kalkınmaya Katkılar" bölümünden erişilebilmektedir.

YEREL KALKINMA ODAKLI İŞ BİRLİKLERİ

KOBİ Ürün Geliştirme	Enerji Bakanlığı
	Kredi Garanti Fonu A.Ş.
	Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı (KOSGEB)
	Türkiye İhracatçılar Meclisi (TİM)
	Malatya Ticaret ve Sanayi Odası
	Elazığ Ticaret ve Sanayi Odası
	Zonguldak Ticaret ve Sanayi Odası
	Çukurova Kalkınma Ajansı (ÇKA)
	Kuzeydoğu Anadolu Kalkınma Ajansı (KUDAKA)
	Doğu Akdeniz Kalkınma Ajansı (DOĞAKA)
Tarım Bankacılığı	Dicle Kalkınma Ajansı (DİKA)
	Güney Marmara Kalkınma Ajansı (GMKA)
	Ziraat Odaları/Süt-Damızlık Birlikleri
	Tarım ve Kırsal Kalkınmayı Destekleme Kurumu (TKDK)

İŞ BİRLİKLERİ VE KATILIM GÖSTERİLEN GİRİŞİMLER

ULUSLARARASI FİNANS KURULUŞLARI İLE SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA ALANINDAKİ İŞ BİRLİKLERİ

VakıfBank, uluslararası finans kuruluşları ile iklim değişikliği, enerji verimliliği, yenilenebilir kaynaklardan ve endüstriyel atıklardan enerji üretimi, kadın girişimciliği gibi projelere finansman sağlayarak sürdürülebilir kalkınmayı desteklemektedir.

ULUSLARARASI FİNANS KURULUŞLARI İLE YAPILAN KREDİ ANLAŞMALARI (2010-2015)

Dönem	Kurum	Proje/Kredi Adı	Tutar	Anlaşma Tarihi
2010	EBRD (Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası)	TurSEFF I (Türkiye Sürdürülebilir Enerji Finansmanı I)	60 Milyon ABD Doları	Mayıs 2010
		MSME (Mikro, Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeler Kredisi)	44 Milyon ABD Doları	Haziran 2010
	Dünya Bankası	SME II (KOBİ'lerin Finansmana Erişimi II)	200 Milyon ABD Doları	Temmuz 2010
	EIB (Avrupa Yatırım Bankası)	BAKK I (Büyüyen Anadolu'ya Kredi Kolaylıkları I)	50 Milyon Avro	Ekim 2010
2011	EBRD	MidSEFF (Türkiye Orta Ölçekli Sürdürülebilir Enerji Finansman Programı)	100 Milyon ABD Doları	Mayıs 2011
	EIB	BAKK II (Büyüyen Anadolu'ya Kredi Kolaylıkları II)	50 Milyon Avro	Aralık 2011
		İklim Değişikliği Projesi	75 Milyon Avro	Aralık 2011
2012	EBRD	TurAFF I (Türkiye Tarım İşletmeciliği KOBİ Finansmanı)	25 Milyon ABD Doları	Ağustos 2012
	EIB	KOBİ ve Orta Büyüklükteki Firmaların Finansmanı I	200 Milyon Avro	Aralık 2012
2013	Dünya Bankası	Enerji Verimliliği Projesi	67 Milyon ABD Doları	Mayıs 2013
	EBRD	TurSEFF II	80 Milyon ABD Doları	Mayıs 2013
	EIB	BAKK I Uzatma Kredisi	25 Milyon Avro	Haziran 2013
		TurSEFF II	50 Milyon Avro	Temmuz 2013
		Belediye Altyapı Projeleri Finansmanı (Municipal Loan)	100 Milyon Avro	Aralık 2013
	KfW (Alman Kalkınma Bankası)	MSME I (Mikro, Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeler Kredisi I)	100 Milyon Avro	Ekim 2013
2014	EIB	KOBİ ve Orta Büyüklükteki Firmaların Finansmanı II - A	100 Milyon Avro	Kasım 2014
	EBRD	TurAFF II	75 Milyon Avro	Aralık 2014
		WIB (Women in Business Facility)	25 Milyon Avro	Aralık 2014
2015	EIB	KOBİ ve Orta Büyüklükteki Firmaların Finansmanı II - B	100 Milyon Avro	Mayıs 2015
	KfW	Mikro, Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeler Kredisi II (MSME II)	200 Milyon Avro	Haziran 2015

VAKIFBANK'IN KATILIM GÖSTERDİĞİ SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ALANINDAKİ GİRİŞİMLER**BİST SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ENDEKSİ**

VakıfBank, sorumlu şirketlerin gerek finansal, çevresel ve sosyal konulardaki, gerekse kurumsal yönetim alanındaki performanslarını ortaya koyan ve yatırımcıların ilgilendikleri şirketleri rahatlıkla ayırt ederek bu şirketlere yatırım yapmalarını sağlayan çok önemli bir araç olan Borsa İstanbul (BİST) Sürdürülebilirlik Endeksi'ne 2014 ve 2015 yıllarında seçilme başarısını göstermiştir.

ÜYELİKLER

VakıfBank çeşitli dernek ve birliklerde kurumsal bazda temsil edilmekte ve aktif olarak görev almaktadır. Bu birlik ve derneklerin bir kısmı aşağıda listelenmiştir:

- Türkiye Bankalar Birliği (TBB)
- TBB Sürdürülebilir Büyümede Finansal Sektörün Rolü Çalışma Grubu
- TBB Engelli Vatandaşlar İçin Bankacılık Hizmetleri Çalışma Grubu
- Uluslararası Finans Enstitüsü (Institute of International Finance-IIF)
- Türkiye Milletlerarası Ticaret Odası (ICC)
- Türkiye Sermaye Piyasaları Birliği (TSPB)
- Türkiye Yatırımcı İlişkileri Derneği (TÜYİD)
- İş'te Eşitlik Platformu
- Kredi Kartı Kayıt Bürosu
- ADFIMI - Association of National Development Finance Institutions in Member Countries of the Islamic Development Bank

GRI

Küresel Raporlama Girişimi (Global Reporting Initiative, GRI) dünyada en yaygın olarak kullanılan sürdürülebilirlik raporu rehberini yayımlayan, Amsterdam merkezli uluslararası bir sivil toplum kuruluşudur. VakıfBank, bu ilk sürdürülebilirlik raporunu GRI'n geliştirdiği Sürdürülebilirlik Raporlaması Kılavuzları'nın güncel versiyonu G4'ün "temel" seçeneğinin içerik gerekliliklerine uyumlu olarak hazırlamıştır.

CDP

Karbon Saydamlık Projesi (CDP), iklim değişikliğinin etkilerini azaltmak ve doğal kaynakları korumak amacıyla iş dünyasının işleyiş şeklini değiştirmek için kurulan, Londra merkezli küresel bir sivil toplum kuruluşudur. VakıfBank, iklim değişikliği stratejisi, risk yönetimi, karbon emisyonları gibi bildirimleri içeren CDP iklim değişikliği programına 2015 yılında bildirimde bulunmuştur. Yapılan değerlendirme sonucunda Banka, CDP'ye dahil olduğu ilk yıl 100 puan üzerinden C performans bandında 91 bildirim puanı olarak yüksek bir başarı elde etmiştir.

TEDARİK ZİNCİRİNDE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK



VakıfBank, tedarikçilerle Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu'nun (BDDK) "Bankaların Destek Hizmeti Almalarına İlişkin Yönetmelik" ve Banka'nın kendi politikaları çerçevesinde, hukuk biriminin desteğiyle sözleşme yapmaktadır. Bu çerçevede, ilgili Yönetmelik kapsamına giren firmalarla ilgili İstihbarat Raporu, Teknik Yeterlilik Raporu ve Risk Analiz Raporu hazırlanması, Denetim Komitesi'nin görüşünün alınması ve yıllık denetimlerin yapılması gibi işlemler koordineli bir şekilde yürütülmektedir.

Tüm malzeme, yazılım, danışmanlık, haberleşme ve diğer hizmet alımlarının kalite ve maliyet dengesini en iyi sağlayacak kaynaklardan temin edilmesi, malzemelerde standartlaşmanın sağlanması ve mümkün olduğu ölçüde toplu alım anlaşmalarının kullanılması, tüm birimlerin satın almalarının vakit, bütçe ve kalite istekleri dahilinde gerçekleştirilmesi hedeflenmektedir.

Söz konusu hizmetlerle ilgili olarak hizmet alınan firmaların bünyesinde istihdam edilecek kişilerin, Banka'nın İnsan Kaynakları Politikaları doğrultusunda hizmet kalitesini sağlayacak kişiler olup olmadığının tespiti amacıyla, Banka bünyesinde oluşturulan asgari üç kişilik bir komisyonca uygun bulunması esastır.

Destek hizmeti kuruluşlarında aranan şartlar arasında, faaliyet gösterilen alanla ilgili yetkilerinin ilgili otoritelerce iptal edilmemiş veya kısıtlanmamış olması bulunmaktadır. Bunun yanı sıra, tedarikçilerin kurumsal yapı incelemesi ile sosyal güvenlik ödemeleri gibi yükümlülükleri yerine getirme durumuna ilişkin denetimler de yapılmaktadır. Yeterli görülen tedarikçi ile Destek Hizmet Sözleşmesi imzalanmaktadır. Sözleşme kapsamında, sağlanan hizmet dolayısıyla öğrenilen Banka ve müşteri bilgi ve belgelerinin güvenliğinin sağlanması zorunluluğu hususu belirtilmektedir. Bunların yanında, satın alınan ürün ve hizmet bazında tedarikçilerden çeşitli belge ve sertifikalar talep edilebilmektedir. Enerji verimliliği ve maliyet analizi kapsamında elektronik ürünlerde enerji verimliliği bazında puanlama yapılmaktadır. Çalışan sağlığına verilen önem çerçevesinde yazıcılarda kullanılacak tonerlerde sağlık kriterlerine uygunluk belgesi aranmaktadır.

VakıfBank, tedarik zinciri dahilinde temin edilmiş ve kullanılmayacak hale gelmiş olan veya elden çıkarılmasında fayda görülen malzeme ve teçhizatın satılmasını ya da kamu yararına çalışan yardıma muhtaç kurumlara bağışlanmasını sağlamaktadır.

VakıfBank'ın tedarik zinciri, hizmetler bazında altı ana kategoride incelenebilir.

FON SAĞLAYICILAR (ULUSLARARASI FİNANS KURULUŞLARI)

- EBRD (Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası)
- EIB (Avrupa Yatırım Bankası)
- Dünya Bankası
- KfW (Alman Kalkınma Bankası)

OPERASYONEL HİZMET SAĞLAYICILAR

- Faaliyet kiralama
- Bakım ve onarım
- Reklam ve ilan
- Temizlik
- Güvenlik hizmeti
- Araç kiralama
- Sigorta
- Basılı kağıt ve kırtasiye
- Promosyon
- Haberleşme
- Isıtma-aydınlatma-su
- Yemek
- Mobilya
- Bilgi teknolojileri yatırım ve işletme harcamaları
- Telekomünikasyon
- İnsan kaynağı

ARACILIK

PTT ile yapılan protokol doğrultusunda Türkiye genelinde geniş şube ağı ile hizmet veren PTT işyerleri üzerinden PTT çalışanlarına ve maaşını PTT'den alan SGK emeklilerine kredi kullanılmasına 2013 yılı itibarıyla başlanmıştır.

BAĞIMSIZ DENETİM

VakıfBank, BDDK tarafından yetkilendirilmiş bağımsız dış denetim şirketlerinden hizmet almaktadır.

DANIŞMANLIK

VakıfBank, hizmet kalitesini yükseltmek, müşteri memnuniyetini en üst düzeye çıkarmak amacıyla uzmanlık gerektiren konularda çeşitli firmalardan danışmanlık hizmeti almaktadır.

DERECELENDİRME

VakıfBank, Sermaye Piyasası Kurulu'nca Türkiye'de derecelendirme faaliyetinde bulunması kabul edilen dört uluslararası derecelendirme kuruluşundan derecelendirme hizmeti almaktadır.

- Moody's
- Standart & Poors
- Fitch Ratings
- Capital Intelligence

TEDARİKÇİ ÖDEMELERİ (BİN TL)

Tedarikçinin Görevi	31.12.2014	30.06.2015
Faaliyet kiralama giderleri	184.266	100.734
Bakım ve onarım giderleri	29.989	16.295
Reklam ve ilan giderleri	70.079	35.002
Diğer operasyonel giderler	917.188	486.306

KURUMSAL YÖNETİM VE ETİK BANKACILIK

Kurumsal Yönetim
Etik Bankacılık



KURUMSAL YÖNETİM

VakıfBank, sürdürülebilir büyüme amacı doğrultusunda hissedarların çıkarlarını korumak ve bununla birlikte menfaat sahiplerine ve hissedarlara yönelik değer yaratmak için kurumsal yönetim ilkelerini titizlikle uygulamaktadır.

Türkiye Vakıflar Bankası Türk Anonim Ortaklığı Kanunu ile 1954 yılında kurulan ve söz konusu Kanun hükümleri uyarınca faaliyete başlayan VakıfBank, Türkiye'nin önde gelen bankalarındandır. Banka, 2005 yılında hisselerinin bir bölümünü halka arz etmiş ve 2014 yılında sadece 15 şirketin işlem görmeye başladığı Borsa İstanbul Sürdürülebilirlik Endeksi'nde yer alan dört bankadan biri olmaya hak kazanmıştır. 2015 yılında da Sürdürülebilirlik Endeksi'ndeki yerini koruyarak başarısını sürdürmüştür.

VakıfBank, sürdürülebilir büyüme amacı doğrultusunda hissedarların çıkarlarını korumak ve bununla birlikte menfaat sahiplerine ve hissedarlara yönelik değer yaratmak için kurumsal yönetim ilkelerini titizlikle uygulamaktadır. VakıfBank, Bankacılık Mevzuatı, Sermaye Piyasası Mevzuatı, Türk Ticaret Kanunu ve ilgili düzenlemeler uyarınca belirlenen kurumsal yönetim ilkelerine bağlı olmakla birlikte, bu ilkelerin hayata geçirilmesine azami özen göstermektedir. Banka, Sermaye Piyasası Kurulu tarafından yayımlanan Kurumsal Yönetim İlkeleri'nin eşitlik, şeffaflık, hesap verebilirlik ve sorumluluk kavramlarını gözetmektedir.

VakıfBank Kurumsal Yönetim Komitesi, kurumsal yönetim uygulamalarını geliştirmeye yönelik çalışmalarına devam etmektedir. Halihazırda uygulanmakta olan ilkeler dışında kalan ve henüz uygulanmayan prensipleri, bugüne kadar menfaat sahipleri arasında herhangi bir çıkar çatışmasına yol açmamıştır.

Banka'nın kurumsal yönetim anlayışı doğrultusunda, paydaşlardan gelen bilgi talepleri ilgili mevzuat uyarınca karşılanmakta olup, kamuyu aydınlatma mevzuatı kapsamında açıklamalar yapılmakta ve banka internet sitesinin "Yatırımcı İlişkileri" bölümünde menfaat sahiplerine sunulması gereken bilgi ve belgeler paylaşılmaktadır. Kurumsal yönetim hakkında daha fazla bilgiye internet sitesinden ulaşılabilmektedir:

<https://www.vakifbank.com.tr/kurumsal-yonetim.aspx?pageID=1045>

YÖNETİM YAPISI

VakıfBank Yönetim Kurulu; Başkan, Başkan Vekili, Genel Müdür ve altı üye ile birlikte toplam dokuz üyeden oluşmaktadır. Yönetim Kurulu Başkanlığı ile Genel Müdürlük görevlerinin birbirinden ayrı olması, Banka'nın kurumsal yönetimde denge ve denetleme ilkelerine verdiği önemi göstermektedir. İyi kurumsal yönetim uygulamaları kapsamında, Banka'nın yönetim kurulunda üç üye bağımsız olarak görev yapmaktadır.

VakıfBank Yönetim Kurulu

Ramazan Gündüz	Yönetim Kurulu Başkanı
Mehmet Emin Özcan	Yönetim Kurulu Başkan Vekili (Bağımsız)
Halil Aydoğan	Genel Müdür Yönetim Kurulu Murahhas Üyesi
İsmail Alptekin	Yönetim Kurulu Üyesi
Dr. Adnan Ertem	Yönetim Kurulu Üyesi
Öztürk Oran	Yönetim Kurulu Üyesi (Bağımsız)
Şeref Aksaç	Yönetim Kurulu Üyesi
Sabahattin Birdal	Yönetim Kurulu Üyesi (Bağımsız)

VakıfBank Komiteleri

Denetim Komitesi	Kredi Komitesi	Kurumsal Yönetim Komitesi	Ücretlendirme Komitesi	Aktif / Pasif Yönetimi Komitesi	Sürdürülebilirlik Komitesi
------------------	----------------	---------------------------	------------------------	---------------------------------	----------------------------

KURUMSAL YÖNETİM

RİSK YÖNETİMİ VE İÇ KONTROL

Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu'nun (BDDK) düzenlemeleri gereği, tüm bankalar risklerini izlemek, etkin iç kontrol sistemleri kurmak ve işletmekle yükümlüdür. Bu kapsamda VakıfBank'ta görev ve sorumlulukları açık bir şekilde belirlenmiş; birbirleri ile koordineli çalışan Teftiş Kurulu Başkanlığı, İç Kontrol Başkanlığı ve Risk Yönetimi Başkanlığı birimleri oluşturulmuştur.

İç kontrol faaliyetleri;

- Banka varlıklarının korunmasını,
- Faaliyetlerin düzenli, etkin ve verimli bir şekilde Bankacılık Kanunu'na, diğer ilgili mevzuata, banka içi politikasına, ilke ve teamüllerine uygun olarak yürütülmesini,
- Muhasebe ve finansal raporlama sisteminin güvenilirliği, bütünlüğü ve bilgilerin zamanında elde edilebilmesini sağlayacak şekilde Denetim Komitesi'nin gözetimi ve denetimi altında yürütülmektedir.

Denetim Komitesi Üyesi aracılığıyla Yönetim Kurulu'na bağlı olarak yapılandırılan Risk Yönetimi Başkanlığı, ulusal mevzuat ile uluslararası düzenlemeler ve standartlar çerçevesinde faaliyetlerini sürdürmektedir. Bu konuda ayrıntılı bilgi 2014 Faaliyet Raporu'nun 92. sayfasında paylaşılmıştır:

<https://www.vakifbank.com.tr/documents/yiliski/2014-faaliyet-raporu.pdf>

Bu kapsamda, önleyici yaklaşımla finansal, operasyonel ve diğer kontrol noktaları aracılığıyla iç kontrol sisteminin etkinliği izlenerek sistemin geliştirilmesi, yeni ya da daha önceden karşılaşılmış veya tanımlanmamış riskleri kapsayacak şekilde önlemler alınması sağlanmaktadır. Banka'nın gerçekleştirdiği ve gerçekleştirmeyi planladığı tüm faaliyetler ve yeni işlemler ile bunlara ilişkin süreç ve sistemlerin uygulanması öncesinde, Bankacılık Kanunu ve ilgili diğer mevzuat çerçevesinde banka içi politika ve kurallara uyumu ve taşıdığı olası riskler değerlendirilmektedir. Banka iş birimleri tarafından oluşturulan projelerle ilgili görüşler bildirilmekte, gerekli kontrol noktaları belirlenmekte ve kontrol faaliyetlerinin etkinliğinin artırılması, otokontrol mekanizmalarının iyileştirilmesi ve operasyonel risklerin azaltılması sağlanarak etkin bir kontrol ve izleme gerçekleştirilmektedir.

BASEL III DÜZENLEMESİ İLE UYUMLU SERMAYE YETERLİLİK ÖLÇÜMÜ

VakıfBank, ihtiyatlı yaklaşım prensibiyle örtüşen Basel III standartları ile uyumlu sermaye yeterlilik ölçümleri hakkında yayımlanan yönetmelik ve tebliğlere uyum düzeyini artırmış ve artırmaya devam etmektedir. Risk türlerinin yönetimine ilişkin politika dokümanları, iyi uygulama rehberleri doğrultusunda güncellenmiş ve oluşan yeni dokümanlar kapsamında aksiyonlar alınmaya başlanmıştır.

Günlük ve aylık olarak hesaplanan sermaye ve risk düzeyleri izlenerek üst yönetim ile paylaşılmakta, stres testleri uygulanarak sonuçların yasal sınırlara uyum düzeyi üst yönetime raporlanmaktadır. Ayrıca, İçsel Değerlendirme Raporları (ISEDES) kapsamında yıllık olarak belirli gösterge ve portföylere ilişkin duyarlılık analizleri yapılmakta ve sonuçlara ilgili raporda yer verilmektedir. Rapor kapsamında, birinci yapısal blok ve önemli olarak nitelendirilen ikinci yapısal blok risklerine ilişkin içsel sermaye gereksinimleri ile stres koşullarında ortaya çıkacak ilave sermaye gereksinimi ölçülmekte ve sonuçların yasal sınırlara uygunluğu değerlendirilmektedir.

VakıfBank'ta kredi riskinin İçsel Derecelendirmeye Dayalı (İDD) Tebliği doğrultusunda hesaplanmasına yönelik çalışmalar yoğun bir biçimde devam etmektedir. Mevcut risk ölçüm sistemleri tebliğ hükümleri doğrultusunda gözden geçirilmekte, gerekli dokümantasyonun oluşturulması için çalışmalar yürütülmektedir. Ayrıca ilgili tebliğde öngörülen örgütsel yapının tesisi tamamlanmakta olup, ilgili tüm birimler tebliğ kapsamında hazırlıklarını sürdürmektedir.

Uluslararası düzenlemeler ve BDDK tarafından önümüzdeki dönemde yayımlanabilecek yönetmelik ve tebliğler de izlenecek olup, uyum düzeyi en üst seviyede sağlanacaktır.

ETİK BANKACILIK

VakıfBank, Bankacılık Etik İlkeleri ve ilgili politikalarının yöneticiler ve çalışanlar tarafından benimsenmesi için online eğitimler düzenlemektedir.

BANKACILIK ETİK İLKELERİ

Bankacılık sektöründe haksız rekabetin önlenerek istikrar ve güvenin korunması, hizmet kalitesinin artırılması, bankacılık mesleğinin toplum nezdindeki saygınlığının sürdürülmesi amaçlarından yola çıkan VakıfBank, Türkiye Bankalar Birliği tarafından oluşturulan Bankacılık Etik İlkeleri'ni benimsemiş ve bu ilkelere uygun hareket etmeyi taahhüt etmiştir. Bankacılık Etik İlkeleri hakkında daha fazla bilgiye internet sitesi üzerinden ulaşılabilir.

<http://www.vakifbank.com.tr/etik-ilkeler.aspx?pageID=1027>

Bankacılık Etik İlkeleri bankaların çalışanları, müşterileri, hissedarları, kamu kurumları ve birbirleri arasındaki ilişkileri düzenlemeye yöneliktir. Bu kapsamda özellikle dikkat edilen konular şunlardır:

- Dürüstlük
- Tarafsızlık
- Güvenilirlik
- Saydamlık
- Toplumsal Yararın Gözetilmesi ve Çevreye Saygı
- Suçtan Kaynaklanan Malvarlığı Değerlerinin Aklanması ve Terörün Finansmanı ile Mücadele
- Bilgi Suistimali
- Hesap Verilebilirlik

ETİK EĞİTİMLERİ

VakıfBank, Bankacılık Etik İlkeleri ve ilgili politikalarının yöneticiler ve çalışanlar tarafından benimsenmesi için online eğitimler düzenlemektedir. 2014 yılında düzenlenen Bankacılık Etik İlkeleri eğitimlerine 12.641 Banka çalışanı katılmıştır. Eğitimler hakkında daha detaylı bilgiye bu raporun "Halden Anlayan VakıfBank Ekibi" bölümünün "Eğitim ve Kariyer Gelişimi Fırsatları" alt başlığında yer verilmiştir.

ŞİKAYET VE BİLDİRİM MEKANİZMALARI

VakıfBank, Türkiye Bankalar Birliği tarafından oluşturulan Bankacılık Etik İlkeleri'ni benimsemiş olup, bu ilkelere uygun hareket etmeyi taahhüt etmektedir. İlkelerle ilgili en güncel gelişmeler çalışanların kolaylıkla ulaşabileceği Banka Bilgi Sistemi ekranında yer almaktadır.

VakıfBank'ta etik ilkelere ilişkin hususlar İnsan Kaynakları Başkanlığı sorumluluğundadır. Bu konuda herhangi bir şikayet olması halinde, çalışanlar şikayet ve taleplerini telefon, faks, e-posta vb. iletişim kanalları aracılığıyla İnsan Kaynakları Başkanlığı'na doğrudan iletebilmektedir. Raporlama döneminde bu konuda İnsan Kaynakları Başkanlığı'na intikal ettirilen bir şikayete rastlanmamıştır. Bankacılık Etik İlkeleri doğrultusunda uygulanan politikalara aykırı olabilecek durumları tespit etmek için müşterilere yönelik çeşitli şikayet ve bildirim kanalları oluşturulmuştur. Banka kurumsal internet sitesinde bulunan "Sorum Çözelim" sayfası ile müşterilerden gelen her türlü öneri, şikayet, talep ve itirazlar titizlikle incelenmekte ve çözüm önerileri ile kendilerine geri dönülmektedir.

Bankaların tüm paydaşları Bankacılık Etik İlkeleri ile ilgili şikayetleri için Türkiye Bankalar Birliği'ne başvuruda bulunma hakkına sahiptir. İkelere uygun davranılmadığının Birlik tarafından tespit edilmesi durumunda, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu'na (BDDK) bilgi verilmekte ve gerekli yasal süreçler başlatılmaktadır.

ETİK BANKACILIK

YASALARA UYUM

Hem yurt içindeki hem de faaliyet gösterdiği yabancı ülkelerdeki işlemlerde ilgili tüm yasal mevzuatlara uyumlu hareket etmek VakıfBank'ın hassasiyet gösterdiği konuların başında gelmektedir. Banka'nın güçlü itibarını korumak ve geliştirmek için yasal mevzuata uyumun ötesinde, iş dünyasında ve bankacılık sektöründe geçerli etik kurallar ve uluslararası standartlar titizlikle takip edilmektedir.

Özellikle, suç gelirlerinin aklanmasına ve terörün finansmanına karşı daha etkin mücadele etmek ve mali sistemin suçlular tarafından kullanılmasını engelleyebilmek amacıyla 5549 sayılı "Suç Gelirlerinin Aklanmasının Önlenmesi Hakkında Kanun", 6415 sayılı "Terörizmin Finansmanının Önlenmesi Hakkında Kanun" ve ilgili yönetmelikler kapsamında yer alan faaliyetler Uyum Müdürlüğü tarafından yürütülmektedir. Bu konularla ilgili ayrıntılı bilgi 2014 Faaliyet Raporu'nun sayfa 96. sayfasında paylaşılmıştır:

<https://www.vakifbank.com.tr/documents/yiliski/2014-faaliyet-raporu.pdf>

Bu kapsamda "Suç Gelirlerinin Aklanmasının ve Terörün Finansmanının Önlenmesi Hakkındaki Politika Dokümanı ve Uygulama Esasları" ile Banka'nın konu hakkındaki politika, prosedür ve kontrol yöntemlerinin yasa ve yasanın yetki verdiği kurumların yaptığı düzenlemelere uyumunun sağlanması, güncellenmesi, Banka ve iştiraklerinin ürün ve hizmetlerinin suç gelirlerinin aklanması ve terörizmin finansmanı amacıyla kullanılmasının engellenmesi hedeflenmektedir. Bu konuda karşılaşılabilecek risklerin bertaraf edilmesine yönelik olarak müşterilerin, işlemlerin ve hizmetlerin risk temelli bir yaklaşımla değerlendirilmesi, çalışanların suç gelirleri ile mücadele ve yasal ve idari yükümlülükleri hakkında bilgilendirilmesi, iş akış süreçlerinin personele yükümlülüklerini her an hatırlatması ve risk bazında değerlendirmeye açık olması amacıyla yeniden ele alınması, bu konularda Banka içi denetim ve eğitim faaliyetlerinin belirlenmesi amaçlanmaktadır. Böylece, Banka'nın ulusal ve uluslararası saygınlığının ve müşteri kalitesinin korunması, uluslararası sözleşmeler ve muhabir ilişkilerinde gerekli uyum ve iş birliğinin sağlanması öngörülmektedir.

Banka ve çalışanları, herhangi bir şekilde suç gelirinin aklanması sayılacak ya da bu faaliyetleri kolaylaştıracak işlem ve eylemlerde bulunamazlar. Bu amaçla, çalışanlar müşteri ile ilişkilerinde suç geliri aklanma ihtimaline karşı gerekli dikkat ve özeni göstermek zorundadırlar. Aksi takdirde ilgililer hakkında Banka tarafından gerekli idari ve hukuki işlemler başlatılmaktadır. Bu konuda VakıfBank'a uygulanan önemli nitelikte bir ceza veya mali yaptırım kararı bulunmamaktadır.

RÜŞVET VE YOLSUZLUKLA MÜCADELE

Yolsuzluğun toplum ve ekonomi üzerindeki olumsuz etkilerinin bilincinde olan VakıfBank, yolsuzluğa karşı "sıfır tolerans" politikası izlemektedir. Bu doğrultuda hazırlanan "Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası" 2015 yılında güncellenerek geliştirilmiştir. Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası ile ilgili detaylı bilgiye internet sitesinden ulaşılabilir:

<http://www.vakifbank.com.tr/rusvet-ve-yolsuzlugun-onlenmesi-politikasi.aspx?pageID=1030>

Bu kapsamlı politika dahilinde VakıfBank, faaliyet gösterdiği tüm ülkelerde geçerli yasal mevzuat yanında etik ilkelere ve uluslararası standartlara da uyum sağlamaktadır. Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası, yöneticiler dahil olmak üzere tüm Banka çalışanlarını, tüm bağlı ortaklık ve iştirakleri ile dış hizmet alınan firmalar ile iş ortaklarını ve bunların çalışanlarını kapsamakta ve Banka mevzuatının ayrılmaz bir parçasını teşkil etmektedir. Rüşvet ve Yolsuzluğun Önlenmesi Politikası kapsamında, VakıfBank'ta yasal düzenlemelere ve etik ilkelere uyum sağlanması için gerekli süreç, sistem ve birimler oluşturulmuş ve bu birimlerin görev ve sorumlulukları yazılı hale getirilmiştir.

Yolsuzlukla mücadelede yönetim yaklaşımının şirketin etik kültürü ile doğrudan ilişkili olduğu düşüncesine dayanan "tone at the top" ilkesini benimseyen VakıfBank'ta Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası'nın onaylanması, uygulanması ve güncellenmesinden Yönetim Kurulu sorumludur. Banka personelinin Politika'da yer alan etik ilkeleri ihlal etmesi durumunda, Yönetim Kurulu tarafından görevlendirilen Disiplin Kurulu gerekli incelemeleri gerçekleştirmekte ve disiplin uygulamalarını yerine getirmektedir. Diğer taraftan, Teftiş Kurulu Başkanlığı tarafından gerek Banka'da, gerekse iştirakleri ve hizmet alınan firmalarda yıl boyunca yapılan iç denetimlerin sonucunda tespit edilen ihlallere ilişkin hazırlanan raporlar periyodik olarak toplanan Denetim Komitesi'nce değerlendirilmekte ve gerekli güncelleme önerileri Yönetim Kurulu'na sunulmaktadır. Ayrıca, Teftiş Kurulu Başkanlığı gerçekleştirdiği bu denetimler ve yaptığı değerlendirmeler sonucunda, Politika'nın geliştirilmesi hususunda ilgili birimlere gerekli bildirimlerde bulunmaktadır. VakıfBank'ta bütün birim yöneticileri, potansiyel risklerin değerlendirilmesi, çalışanların, hizmet alınan firmalar ve iş ortaklarının Politika esaslarına uyumlarının sağlanması için kendi görev alanları çerçevesinde ilgili tedbirlerin alınmasından sorumludur.

Banka, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası'nın etkili ve verimli şekilde uygulanması için risk temelli bir yaklaşım izlemektedir. İlgili birimler tarafından yapılan risk değerlendirme çalışmaları sonucunda, hediye, ağırlama, bağış, kolaylaştırma ödemeleri ile dış hizmet alınan firmalar ve iş ortakları ile ilişkiler başlıca risk alanları olarak

ön plana çıkmıştır. Bu öncelikli alanlarda karşılaşılabilecek risklerin yönetimi için Politika kapsamında özel kurallar ve prosedürler uygulanmaktadır. Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası'nın bir diğer önemli boyutu da çıkar çatışmasının önlenmesidir. Çıkar çatışması durumuna sebebiyet verebilecek hediye ve ağırlamaların sunulması, teklif edilmesi veya kabul edilmesi Politika'nın açıkça ihlal edilmesi anlamına gelmektedir.

Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası'na tüm yöneticiler ve çalışanlar tarafından intranet ortamından kolaylıkla erişilebilmekte ve söz konusu Politika'da belirlenen ilkeler, eğitimler aracılığıyla da çalışanlara düzenli olarak iletilmektedir.

Bu raporlama döneminde, yolsuzluk veya rüşvet iddiası konularıyla ilgili Banka personeline yönelik başlatılmış bir hukuki işlem bulunmamaktadır.

YEREL KALKINMAYA KATKILAR

KOBİ Bankacılığı
Tarım Bankacılığı
Toplumsal Fayda Gözetilerek Tasarlanan Yerel Ürünler



KOBİ BANKACILIĞI

KOBİ'lere sağlanan krediler dışında, KOBİ nitelikli müşterilere yönelik önemli kampanyalar ve projeler hayata geçirilmiştir. VakıfBank, Türkiye ekonomisinin ve toplumsal kalkınmanın lokomotifini olan KOBİ'lerin yanında yer almaktan gurur duymaktadır.

%26,6

KOBİ kredilerinin
toplam kredi portföyü
içerisindeki payı

KOBİ'LERİN SOSYAL VE EKONOMİK KALKINMADAKİ ROLÜ

Ekonomilerin gelişme motoru ve istihdam kaynağı olarak nitelendirilen Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmeler (KOBİ), ekonomik ve sosyal kalkınmada çok önemli bir role sahiptir. Ayrıca KOBİ'ler daha büyük işletmelerin tedarikçisi olarak, büyük işletmelerin gelişmesine de önemli bir katkı sağlamaktadır. KOBİ'lerin sağladığı toplumsal faydaların başında ülkede istihdam yaratması, toplumdaki gelir dağılımını daha adil bir hale getirmesi, ürün farklılaştırması, girişimciliği ve yenilikçiliği teşvik etmesi ve bölgeler arası sosyo-ekonomik eşitsizlikleri gidermesi gelmektedir.

Türkiye İstatistik Kurumu'nun (TÜİK) 2015 yılında yayımladığı istatistiğe göre, 2013 yılında Türkiye özelinde KOBİ'ler, toplam girişim sayısının %99,8'ini, istihdamın %74,2'sini, maaş ve ücretlerin %54,7'sini, cironun %63,8'ini, faktör maliyetiyle katma değer (FMKD) %52,8'ini ve maddi mallara ilişkin brüt yatırımın %53,3'ünü oluşturmaktadır. 2014 yılında Türkiye ihracatının yaklaşık %56'sı, ithalatın ise yaklaşık %38'i KOBİ'ler tarafından gerçekleştirilmiştir.¹

VAKIFBANK'TA KOBİ BANKACILIĞI'NIN ÖNEMİ

Türkiye ekonomisi içerisinde bu kadar önemli bir yere sahip olan KOBİ'lerin en çok karşılaştığı zorlukların başında ise pazarlama, planlama ve finansman sorunları gelmektedir.²

Türkiye'nin dört bir yanındaki KOBİ'lere, uygun kredi koşulları ile finansal destek ve danışmanlık hizmeti sağlayan VakıfBank, böylece ülkenin sürdürülebilir kalkınmasına önemli bir katkı sağlamaktadır.

KOBİ KREDİLERİNİN TOPLAM KREDİ PORTFÖYÜ İÇERİSİNDEKİ PAYI

Haziran 2015 itibarıyla VakıfBank'ta KOBİ kredilerinin toplam kredi portföyü içerisindeki payı %26,6'ya yükselmiştir.

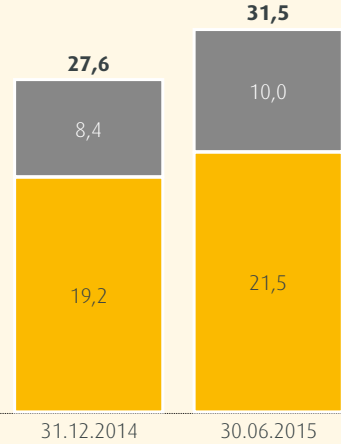
¹ Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK). Küçük ve Orta Büyüklükteki Girişim İstatistikleri, 2015 <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=21864>
² Konya Ticaret Odası (KTO). AB, Türkiye ve Konya'da KOBİ'lerin Yapısı, Sorunları ve Çözüm Önerileri, 2010. <http://www.kto.org.tr/d/file/kobilerin-yapisi-rapor.pdf>

KOBİ KREDİLERİNİN YÜZDESEL DAĞILIMI

KOBİ Kredileri (%)	31.12.2014	30.06.2015
Mikro ve Küçük İşletmelere Verilen Krediler	70	68
Orta Büyüklükteki İşletmelere Kullanılan Krediler	30	32

KOBİ KREDİLERİ* (MİLYAR TL)

- Orta Ölçekli İşletmeler
- Mikro&Küçük Ölçekli İşletmeler



*VakıfBank YBS verilerine göre hesaplanmıştır. Mikro & Küçük Ölçekli KOBİ tanımı: Yıllık cirosu 8 milyon TL'ye kadar olan işletmeler. Orta Ölçekli KOBİ tanımı: Yıllık cirosu 8 milyon TL - 40 milyon TL arasında olan işletmeler.

KOBİ BANKACILIĞI

VakıfBank “Halden Anlayan Bankacılık” anlayışıyla Türkiye genelinde 900’ü aşkın şubede 2.000’den fazla genç, dinamik ve deneyimli portföy yöneticisi ile KOBİ’lere hizmet vermektedir.



KOBİ BANKACILIĞI'NDA ÖZGÜN UYGULAMALAR

VakıfBank, ekonomik yaşamın temel taşı olan KOBİ’ler için sunduğu ürün ve hizmet yelpazesini genişletmeye devam etmektedir.

KOBİDOST'LAR İLE KOBİ'LERE ÖZEL HİZMET

VakıfBank “Halden Anlayan Bankacılık” anlayışıyla Türkiye genelinde 900’ü aşkın şubede 2.000’den fazla genç, dinamik ve deneyimli portföy yöneticisi ile KOBİ’lere hizmet vermektedir. VakıfBank, KOBİ portföy yöneticilerini her daim KOBİ’lerin yanında olmaları nedeniyle “KOBİDOST” olarak adlandırmaktadır. KOBİ’lerin ihtiyaçlarına özel olarak geliştirilen ürün ve hizmetleri KOBİ nitelikli müşteriler ile buluşturan ve aynı zamanda danışmanlık hizmeti sağlayan KOBİDOST’lar ile KOBİ’lerin gelişmesi ve bunun sonucunda istihdama ve topluma pozitif katkı sağlanması hedeflenmektedir.

KOBİ'LERİN TİCARİ HAYATLARINI KOLAYLAŞTIRACAK TEKNOLOJİK ÜRÜN VE HİZMETLER

VakıfBank 2014 yılında KOBİ’lerin, kendilerine yönelik olarak sunulan bankacılık ürün ve hizmetlerine internet kanalıyla kolayca başvurabilmelerini sağlamak amacıyla “KOBİ Hemen Başvur” uygulamasını geliştirmiştir. Uygulama ile KOBİ’ler internet erişimi olan herhangi bir yerden, VakıfBank internet sitesi ve/veya www.vakifbankkobidost.com.tr üzerinden istedikleri zaman VakıfBank ürün ve hizmetlerini talep edebilmektedir. KOBİ’lerin bu kanaldan yaptıkları başvurular çok hızlı bir şekilde değerlendirilerek sonuçlandırılmaktadır.

Ayrıca VakıfBank, KOBİ’lerin bilgi toplumu odaklı dönüşüm ihtiyaçlarını karşılamak için e-fatura uygulaması kapsamında özel entegratörlük hizmeti sunmaktadır. Bu hizmet ile e-fatura kullanan KOBİ’lerin bilgi işlem altyapısına büyük yatırımlar yapmalarına gerek kalmadan ihtiyaçları VakıfBank bünyesinde sağlanmaktadır. Bunların yanı sıra KOBİ’lerin kredi ödeme performansını ve çek/senet ödeme geçmişini görmelerine imkan sağlayan Kredi Kayıt Bürosu (KKB) Findeks ve Türkiye Bankalar Birliği (TBB) Risk Merkezi uygulamaları, ilgili kuruluşlarla yapılan özel entegrasyonlar kapsamında KOBİ’lere sunulmaktadır.

KOBİ'LERE SUNULAN KREDİ FIRSATLARI

KOBİ’lerin Türkiye ekonomisi ve sürdürülebilir kalkınma için önemini bilen VakıfBank, söz konusu işletmelerin finansmana erişimlerini sağlamak amacıyla işletme ihtiyaç, işyeri edindirme, araç, proje ve yatırım kredileri, sektörel kredi paketleri ve dönemsel kredi kampanyaları sunmaktadır. Ayrıca KOBİ’lerin işletme ölçeklerini büyüterek uluslararası rekabette ülkemize katkı sağlayabilmeleri açısından önemli olan ihracatı destekleyen kredi ve hizmetler VakıfBank tarafından uygun maliyetli olarak KOBİ nitelikli müşterilere sunulmaktadır.

VAKIFBANK'TAN KOBİ'LERE VE ESNAFA İŞLETME, İHRACAT VE YATIRIM KREDİSİ

2015 yılında Avrupa Yatırım Bankası’yla (EIB) 200 milyon Avroluk kredi anlaşması imzalayan VakıfBank, kredinin ilk dilimi olan 100 milyon Avro’yu KOBİ ve daha büyük ölçekli şirketlerin kullanımına sunmaktadır. Anlaşma kapsamında sağlanacak kredinin ilk dilimi olan 100 milyon Avroluk kredi programını uygulamaya koyan VakıfBank, düşük faiz oranları ve uzun vade imkanlarıyla bir firma için maksimum 3 milyon Avro’ya kadar kredi kullanmaktadır. EIB kaynaklı kredi programı ile ticari işletmelerin finansal ihtiyaçlarına özel olarak uygun maliyetli ve uzun vadeli çözümler sunan VakıfBank, ülke ekonomisine verdiği desteği artırmaya devam etmektedir.

BÜYÜYEN ANADOLU'YA KREDİ KOLAYLIKLARI PROGRAMI

Ülkemizin kalkınmada öncelikli yörelerinde faaliyet gösteren KOBİ nitelikli firmaların her türlü işletme ihtiyaçlarının finansmanı amacıyla Büyüyen Anadolu’ya Kredi Kolaylıkları Programı, Avrupa Yatırım Bankası ile VakıfBank arasındaki iş birliği kapsamında yürütülmektedir. 2011 yılında başlayan program kapsamında üç farklı kredi kaynağı olmak üzere toplamda 100 milyon Avroluk kaynak sağlanmış olup, VakıfBank da aynı tutarda eş finansman katkısı sağlayarak toplamda 200 milyon Avro’yu Anadolu KOBİ’lerinin ihtiyaçlarının finansmanına aktarmıştır. Sürdürülebilir kalkınmanın desteklenmesi amacıyla tasarlanan kredi programı kapsamında VakıfBank şu ana kadar yaklaşık 175 milyon Avroluk krediyi KOBİ’lere tahsis etmiştir.



Kadın girişimcilerin halinden anlayan banka

KADIN GİRİŞİMCİLERE DESTEK

VakıfBank, kadınların sahip olduğu işletmeleri ve tüzel kişilerde kadınların sermayesinin çoğunluğuna sahip olduğu işletmeleri düşük faizli krediler ve kadın girişimcilere özel ürünler ile desteklemektedir.

2015 yılında VakıfBank, Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD), Avrupa Birliği Türkiye Delegasyonu, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı ve Türkiye İş Kurumu tarafından ortaklaşa başlatılan "Kadın İşletmelerine Finansman ve Danışmanlık Desteği Programı" kapsamında Türkiye'deki kadın girişimcilerin ekonomideki rolünün artırılması amaçlanmaktadır. VakıfBank bu program kapsamında, EBRD'den temin edilen 30 milyon ABD Doları kredi kaynağı kadın girişimcilerin hizmetine sunmayı planlamaktadır.

TARIM DEĞER ZİNCİRİNDE YER ALAN İŞLETMELERE DESTEK

VakıfBank, Türkiye'de tarım işletmeciliği alanında faaliyet gösteren KOBİ'lerin finansman ihtiyaçlarının karşılanması amacıyla oluşturulan Türkiye Tarım İşletmeciliği KOBİ Finansman (TurAFF) Programı kapsamında Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD) ile imzaladığı anlaşmayla 20 milyon Avro değerinde kaynak sağlamıştır. Söz konusu kaynak kapsamında tarımsal ve hayvansal üretime girdi sağlayan, tarımsal ve hayvansal üretim yapan, gıda ve içecek işleyen, gıda ve içecek sektörü ile ilgili paketleme, dağıtım ve toptan/perakende ticaret işi ile uğraşan müşterilere uygun maliyetli finansman desteği sağlanmıştır.

KOBİ BANKACILIĞI HİZMETİNDEN YARARLANAN BİR KOBİ'NİN GÖRÜŞÜ

Paydaş Görüşü



H. ŞANAN/HAKAN TAVUKÇULUK/ÇORUM

"1999 yılında Çorum'da kurduğumuz ve kasaplık piliç toptan ve perakende satışı yürüttüğümüz şirketimiz ile Yozgat, Çorum ve Amasya illerinde 120 noktaya etlik piliç satışı yapmaktayız. VakıfBank yetkililerinin 2013 yılında işletmemize yaptıkları ziyaret sırasında, kendilerine işlerimizde büyüme amacıyla yeni aldığımız depomuzu gösterdik. Yapılan yatırım nedeniyle mal alımlarında ve depoya yönelik ihtiyaçların giderilmesinde uygun faizli krediye ihtiyacımız olduğunu belirttik. Gıda sektöründe toptan/perakende ticaret işi ile uğraşan ve kalkınmada öncelikli iller içerisinde faaliyet gösteren firmalara yönelik TurAFF kapsamında olduğumuz belirtildi ve böylece ihtiyacımız olan desteğe VakıfBank sayesinde ulaştık. Bu ihtiyacımıza hızlı bir şekilde cevap veren VakıfBank, çözüm odaklı ve halden anlayan banka olduğunu bizlere bir kez daha gösterdi. Mal satışı gerçekleştirdiğim ve aynı sektörde bulunduğum firmalara VakıfBank'ı sıklıkla tavsiye ediyorum. VakıfBank'a sonsuz teşekkürler..."

TARIM BANKACILIĞI

Hasat dönemini dikkate alan ve faaliyet türüne göre uygun ödeme koşulları içeren uzun vadeli işletme, yatırım ve proje kredileri ile VakıfBank çiftçilere destek olmaya devam etmektedir.

Ülke ekonomisinin temel dinamiklerinden olan tarım sektörü, yaklaşık olarak 3 milyon tarımsal üretici ile başta gıda olmak üzere sanayi ve ilaç sektörüne yönelik hammadde ihtiyacının karşılanması ve ihracata olan katkısıyla ülke ekonomisi açısından stratejik bir öneme sahiptir. Türkiye’de nüfusun üçte biri geçimini tarımsal faaliyetlerle sağlamak ve Türkiye’deki endüstriyel firmaların çoğunluğu tarımsal maddeleri hammadde olarak kullanmaktadır. Bu nedenlerle tarım faaliyetleri, Türkiye’de ekonomik, sosyal ve sinai kalkınma açısından büyük önem taşımaktadır. Tarımsal faaliyetler çerçevesinde finansman ihtiyacının giderek arttığı günümüz koşullarında, VakıfBank bu finansmanın sağlanması konusunda önemli bir adım atmıştır.

2014 yılında VakıfBank’ın ürün ve hizmetlerinde yaşanan gelişmeler arasında tarım bankacılığı öne çıkan alanlardan biri olmuştur. Daha önce KOBİ bankacılığı altında hizmet sunulan tarım kesimine özel ürün ve hizmetleri daha da geliştirerek ihtiyaç sahiplerine etkin bir şekilde ulaştırmaya başlayan VakıfBank, tarım bankacılığı organizasyonunu hızla tamamlamıştır. Banka, yurt geneline yayılmış yaklaşık 900 şubesinde sunmaya başladığı tarım bankacılığı faaliyetleri ile çiftçinin halinden anlayarak onlara en doğru zamanda, en doğru ürünü, en iyi koşullarda ulaştırma hedefiyle hareket etmektedir.

ÇİFTÇİNİN HALİNDEN ANLAYAN BANKA

2014 yılında çiftçinin halinden anlayan tarım bankacılığı anlayışı ile faaliyetlerini yeniden organize eden VakıfBank, tarımsal üreticilerin ve işletmelerin ihtiyaçlarına yönelik özel ürünler tasarlamıştır. Ayrıca Banka, kaynakların verimli kullanılmasını sağlayan sistemlerin kurulmasını, çok yakıt tüketen ve doğaya çok fazla zarar veren araçların, yeni nesil teknolojiyi içeren doğaya daha duyarlı araçlarla değiştirilmesini teşvik edecek şekilde ürün yelpazesini çeşitlendirmiştir. Giderek artan dünya nüfusunun gıda ihtiyacı dikkate alındığında, atıl veya verimli kullanılmayan tarımsal arazilerin üretime kazandırılmasını ve bilinçli bir şekilde işlenmesini önemli bir sorumluluk olarak gören Banka, bu yönde yatırım yapmak isteyen yatırımcılara destek olmaktadır. Bu doğrultuda Banka; tahıl, meyve ve sebze gibi her türlü bitkisel üretimden seracılık, süt ve besi hayvancılığı ve kümes hayvancılığına kadar geniş bir alanda üretime katkı sağlayacak girişimcilik projelerine finansal destek sağlamaktadır. Tarım bankacılığı hakkında daha detaylı bilgiye internet adresinden ulaşabilmektedir:

<http://www.vakifbank.com.tr/tarim-bankaciligi.aspx?pageID=1094>



HASAT DÖNEMİ KAMPANYASIYLA ÇİFTÇİNİN YANINDA

Çiftçilerin ihtiyaçlarına uygun çözümler sunan VakıfBank, hasatta ödeme imkanı veren krediler dahil sektöre özel ürünleri ile her türlü tarım ve hayvancılık faaliyeti kapsamında üreticilerin ihtiyacını karşılamaya ve ülkemiz topraklarında yetişen ve tüm dünyaya ulaşan ürünleri üreten çiftçilere tüm gücüyle destek olmaya devam etmektedir.

Anadolu'nun çeşitli merkezlerindeki tarım ve hayvancılık kuruluşlarıyla kredi protokolleri imzalayan VakıfBank, tüm üreticilere uygun koşullarda kredi sağlayıp gereken noktalarda danışmanlık hizmetleri vermektedir.

Bu kapsamda kredi protokolü imzalanan bazı kurumlar şunlardır:

- Koçarlı-Bağarası Sulama Birliği
- Kayseri İli Yahyalı Süt Üreticileri Birliği
- Saraykent Süt Üreticileri Birliği
- Söke Ziraat Odası
- Ceyhan Ziraat Odası
- Kocaeli Damızlık Sığır Yetiştiricileri Birliği

Hasat dönemini dikkate alan ve faaliyet türüne göre uygun ödeme koşulları içeren uzun vadeli işletme, yatırım ve proje kredileri ile VakıfBank çiftçilere destek olmaya devam etmektedir.

VakıfBank tarafından Tarım Bankacılığı kapsamında çiftçilere sunulan kredi ve kart ürünleri şunlardır:

KREDİ ÜRÜNLERİ

- Bitkisel Üretim İşletme Kredisi
- Sera İşletme Kredisi
- Besi Hayvancılığı İşletme Kredisi
- Süt Hayvancılığı İşletme Kredisi
- 0 km ve İkinci El Traktör Kredisi
- 0 km ve İkinci El Araç Kredisi
- Ekipman Kredisi
- Tarım Arazisi Alım Kredisi
- Sözleşmeli Üretim Kredisi
- Tarım Kredili Bankomat
- Proje Kredileri
- IPARD Hibe Destekli Krediler
- Yeni Tesis Kurulumuna Yönelik Proje Kredileri
- Kümes Hayvancılığı Kredisi
- Arıcılık Kredisi
- Su Ürünleri Yetiştiriciliği ve Avcılığı Kredisi
- KYDP Kapsamında Yapılacak Olan Yatırımlara Yönelik Krediler

KART ÜRÜNLERİ

- Tarım Kredili Bankomat
- VakıfBank TMO Kart

VakıfBank,
tarımsal üreticilerin
ve işletmelerin
ihtiyaçlarına
yönelik özel ürünler
tasarlamıştır



TARIM BANKACILIĞI



DÜNYA ÇİFTÇİLER GÜNÜ'NE ÖZEL "HOŞ GELDİNİZ KAMPANYASI"

2014 ve 2015 yıllarında çiftçilere özel "Hoş Geldiniz Kampanyası" düzenleyen VakıfBank, 14 Mayıs Dünya Çiftçiler Günü'ne özel kredi masraflarını sıfırlayarak, hasat ve gelir dönemi ödemeli krediler ile çiftçilere ödeme kolaylığı sağlamıştır. Banka, çiftçilere özel bu kampanya ile cazip şartlarda kredi imkanı sunmuş olup 14 Mayıs'tan itibaren ay sonuna kadar çiftçilerden kredi masrafı almamıştır.

ÇİFTÇİYE SİGORTA DESTEĞİ

Çiftçilerin bitkisel üretimden süt ve besi hayvancılığına, kümes hayvancılığından balıkçılığa kadar her türlü tarımsal faaliyetine destek veren VakıfBank, çeşitli hasarlara karşı tarımsal varlıklarını sigortalamak isteyenlere de TARSİM (Tarım Sigortası) hizmeti sunmaktadır.

TARIM BANKACILIĞI HİZMETİNDEN FAYDALANAN KOBİ'LERİN GÖRÜŞLERİ

Paydaş Görüşü



B. ÖZEN / DLBA GIDA / MANİSA

"Yumurta ve yem üretimi faaliyetlerinde bulunan şirketimiz bünyesinde, 2014 yılında VakıfBank'tan kullandığımız tarımsal yatırım kredisi ile ikinci kümes kurulumunu ve 100.000 adet yarka alımını gerçekleştirdik ve bu sayede hem üretimimiz hem de kapasitemiz artmış oldu. VakıfBank sektöre verdiği değer ve katkılar ile diğer bankaların çok önünde yer alarak, yatırım projesi kredileri alanında da lider konumda olduğunu bizlere gösterdi. Şirket olarak, VakıfBank'ın sektörümüze katkılarından dolayı teşekkür eder iş birliğimizin artarak sürmesini dileriz."

Paydaş Görüşü



S. KARAKAŞLAR / KARAKAŞ KONSERVEÇİLİK / BURSA

"İşletmemizde uzun yıllardır domates, bezelye gibi ürünler yetiştirmekteyiz. Çok geniş alanlarda yüksek miktarlarda üretim yapmaktaydık. Ürünlerimizi depolama imkanı olmadığından hasat sonrası oluşan fiyattan satmak zorunda kalıyorduk. VakıfBank bize hibe programları ile depo kurabileceğimizi ve projenin finansmanında da yardımcı olabileceklerini söyledi. Hem hibe programına başvurup hibe aldık hem de projemizi VakıfBank'ın desteğiyle hayata geçirdik. Teşekkürler VakıfBank..."

TOPLUMSAL FAYDA GÖZETİLEREK TASARLANAN YEREL ÜRÜNLER

KOSGEB üyesi firmalara 50.000 TL'ye kadar sıfır faizli kredi kullandırılmasında aktif rol oynayan VakıfBank, Soma ve Ermenek'te ekonominin yeniden canlandırılmasına katkı sağlamıştır.

SOMA VE ERMENEK AFETZEDELERİNE SIFIR FAİZLİ KREDİ DESTEĞİ

VakıfBank, 2014 yılı içerisinde Soma ve Ermenek ilçelerinde yaşanan maden felaketleri sonrasında, Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı (KOSGEB) tarafından hazırlanan kredi faiz desteği projelerinde yer almıştır. Bölgenin ana geçim kaynağı konumunda bulunan madencilik faaliyetlerinin durma noktasına gelmesi nedeniyle yaşanan ekonomik faaliyetlerdeki daralmayı bertaraf etmek ve piyasayı canlandırmak amacıyla KOSGEB üyesi firmalara 50.000 TL'ye kadar sıfır faizli kredi kullandırılmasında aktif rol oynayan VakıfBank, bölge ekonomisinin yeniden canlandırılmasına katkı sağlamıştır.

VAN DEPREMZEDELERİNİN YANINDA

2011 yılında Van ili ve çevresinde yaşanan depremler sonrasında olumsuz etkilenen ticari ve ekonomik hayatın canlandırılması amacıyla KOSGEB, Kredi Garanti Fonu (KGF), Halk Bankası, VakıfBank ve Ziraat Bankası yetkililerinin oluşturduğu Van Finansal Koordinasyon Ekibi kurulmuş ve bölgeye ziyaretler yapılmıştır. Yapılan ziyaretler ve çalışmalar sonucunda düzenlenen toplantıda, yörede daralan ekonomik faaliyetlerin yeniden canlandırılması amacıyla, kredi kanallarına ulaşım imkanlarının geliştirilerek yeni neler yapılabileceği üzerine çalışılmış, müteşebbisler ile meslek örgütleri temsilcilerinin talep ve beklentileri alınmıştır.

Sonuç olarak, kurumlar arasında gerekli koordinasyon sağlanarak, Van ve çevresinde faaliyet gösteren işletmelerin kredi kaynaklarına ulaşım imkanları geliştirilmiştir. Buna göre, bankaların kredi tahsis edeceği işletmeler, depremden direkt olarak bir zarar görmese de, dolaylı olarak etkilenen ticari ve tarımsal işletmelere 30.000 TL'ye kadar, depremden zarar gördüğünü belgeleyen ticari ve tarımsal işletmelere ise 100.000 TL'ye kadar olmak üzere, ilk yılı geri ödemesiz, toplam 36 aya kadar vadeli krediden %80 oranında KGF'nin kefaleti alınarak faydalandırılmıştır.

ÇEVRENİN KORUNMASI VE İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ İLE MÜCADELE

Çevre Yaklaşımı ve Taahhütler
İklım Değışikliği ile Mücadele



ÇEVRE YAKLAŞIMI VE TAAHHÜTLER

%80

2014 yılında VakıfBank'ın tükettiği enerjide yenilenebilir kaynakların payı

VakıfBank, "sürdürülebilir kalkınma ancak sürdürülebilir bir çevre ile mümkün olabilir" ilkesi ışığında, faaliyetinin ve işleyişinin çevresel boyutlarını belirleyerek, etkilerini minimum düzeye indirmeyi ve çevre ile ilgili olarak her alanda sürdürülebilir ve yenilikçi bir gelişim sağlamayı amaçlamaktadır.

Kuruluşundan günümüze getirdiği tecrübe ve saygınlık doğrultusunda, çevreyi korumak ve doğal kaynakların sürekliliğinin sağlanmasına yönelik çevresel performansını sürekli iyileştirmeyi hedefleyen VakıfBank, ekonomik büyüme-çevre faktörleri arasındaki dengenin sağlanması için, sürdürülebilirlik çalışmaları kapsamında oluşturduğu çevresel taahhütleri aşağıda beyan etmektedir:

- Çevreyle ilgili tüm ulusal ve uluslararası yasalara düzenleme ve şartlara uyum sağlamak,
- Dünya kaynaklarının sonsuz olmadığı bilinci ve geleceğe özenle korunmuş bir çevre bırakma sorumluluğu yaklaşımıyla yasal düzenlemelerin ötesine geçecek aksiyonları almak,
- Sürdürülebilir kalkınmanın temel taşlarından biri olan düşük karbon ekonomisine katma değer sağlanması ve sera gazı emisyonlarının azaltılması yönünde geliştirilecek olan politika ve ulusal kalkınma programlarını desteklemek,
- Banka faaliyetlerini önemli ölçüde etkileyen ya da bunlardan etkilenen paydaşları belirleyip paydaş katılım süreci ile söz konusu paydaşların görüşlerini Banka'nın oluşturacağı aksiyon planlarında göz önünde bulundurmak,
- VakıfBank bünyesinde çevresel farkındalığı artırmak ve çevre politikasının içselleştirilmesini temin etmek için finansal kaynak sağlamak ve sürdürülebilir çevre konusunda sürekli eğitimler düzenlemek suretiyle tüm çalışanları, müşterileri ve hissedarlarıyla iş birliği içerisinde çevreye duyarlı bir kurum kültürü oluşturmak,
- Şube ve Genel Müdürlük birimlerinde kullanılan elektrik, su, kağıt ile doğalgaz, linyit gibi yakıtların tüketiminde tasarrufa gitmek ve bunun için teknolojik ve sistemsel altyapının oluşturulmasını sağlamak,
- Banka faaliyetleri sırasında oluşan kağıt, plastik, cam, metal gibi ambalaj atıklarının geri dönüştürülmesini sağlamak ve bir geri dönüşüm eylem planı oluşturup uygulamak,
- Banka faaliyetleri sebebiyle ortaya çıkan karbon ayak izini hesaplamak, azaltımı için aksiyonlar almak ve düzenli olarak izlemek, ilgili verileri Karbon Saydamlık Projesi (Carbon Disclosure Project; CDP) raporlamasıyla şeffaf olarak paydaşlara sunmak,
- Çevre Politikası'nın, Sürdürülebilirlik Komitesi tarafından sistematik bir şekilde düzenli olarak kontrol ve gözetimini sağlamak ve ihtiyaçlar çerçevesinde güncellemek.

KREDİLENDİRMEDE ÇEVRE YAKLAŞIMI

KREDİ POLİTİKASI

VakıfBank sorumlu bankacılık anlayışı doğrultusunda, çevreye olumsuz etkileri minimum düzeyde olan yenilenebilir enerji ve enerji verimliliği yatırımlarına ve sürdürülebilir projelere finansman sağlamaya ilişkin kurumsal politikasını geliştirme çalışmalarına devam etmektedir. Bu kapsamda Banka, kredi politikası gereğince yenilenebilir enerji ve enerji verimliliği yatırımları gibi çevre dostu ve sürdürülebilirlik prensibiyle uyumlu projelerin finansmanına öncelik vermektedir.

ÇEVRESEL VE SOSYAL ETKİ DEĞERLENDİRMESİ

VakıfBank için, finansmanı planlanan tüm projelerin çevreye yönelik olumlu ve olumsuz etkilerinin belirlenmesi ve olumsuz yöndeki etkilerin önlenmesi ya da çevreye zarar vermeyecek şekilde en aza indirgenmesi için alınacak önlemlerin saptanması amacıyla hazırlanan Çevresel Etki Değerlendirme (ÇED) raporları ön gerekliliğe sahiptir. "ÇED olumlu" veya "ÇED gerekli değildir" kararı alındıktan sonra finansman süreci başlatılmaktadır. ÇED Raporu yerel halkın görüşlerinin dikkate alınmasına imkan tanımaktadır.

Ayrıca sektör ayrımı yapılmaksızın, gerekli görülen durumlarda, piyasanın çevresel ve sosyal etki değerlendirmeleri yapan uzman şirketlerinden danışmanlık hizmeti alınmaktadır. Danışmanlık raporlarında belirtilen hususlara, gerektiğinde kredi sözleşmelerinde proje firmalarının gerçekleştirmesi gereken taahhütler olarak yer verilmektedir. Projelerin gerek yatırım gerek işletme döneminde izlenmesi kapsamında, söz konusu çevresel ve sosyal etki değerlendirmeleri ve buna ilişkin taahhütler gözden geçirilmektedir.

ULUSLARARASI FİNANS KURULUŞLARI İLE YAPILAN KREDİLENDİRME ÇALIŞMALARI

Dünya Bankası (World Bank), Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (European Bank for Reconstruction and Development-EBRD), Avrupa Yatırım Bankası (European Investment Bank-EIB) ve Alman Kalkınma Bankası (KfW) gibi uluslararası finans kuruluşları ile kredi çalışmaları yapan VakıfBank, söz konusu kurumlar ile imzalanan sözleşmelerde yer alan kredi kullandırma esaslarını titizlikle uygulamaktadır. Bu yükümlülükler söz konusu uluslararası kuruluşlar tarafından belirlenmekte olup; kredi kullanılacak müşteriler tarafından sözleşmede yasaklı olarak ifade edilen sektörlerde faaliyet gösterilmemesi, çocuk işçi çalıştırılmaması, çevreye zarar verecek aktivitelerde bulunulmaması, etik ve ahlaki açıdan uygun görülmeyen ya da ulusal kanunlarla yasaklanmış faaliyetlerde bulunulmaması (insan klonlaması araştırmaları vb.) şeklinde özetlenebilmektedir. Dolayısıyla, finanse edilmesi planlanan yatırımlar çevresel ve sosyal etkileri açısından değerlendirilerek olumsuz etkileri bulunan ya da bulunması muhtemel olan projelere finansman sağlanmamaktadır.

Tüm bu kriterler çerçevesinde yürütülen kredileendirme faaliyeti sayesinde, müşterilerin proje finansman ihtiyaçları karşılanırken, sürdürülebilir kalkınma misyonunun müşterilere aşılması sağlanmaktadır.

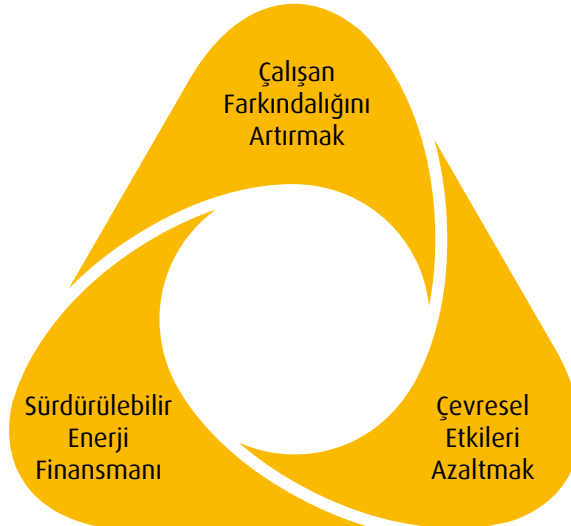
İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ İLE MÜCADELE

VakıfBank, kalkınma ve büyümenin kaynağı olduğunu düşündüğü katma değer yaratan yenilenebilir enerji ile sürdürülebilir projelere finansman sağlarken, kurumsal politikasını da bu yönde geliştirmektedir. Bu çerçevede oluşturulan yeni kredi politikası kapsamında yenilenebilir enerji kaynaklı enerji projelerine öncelik verilmeye devam edilecektir.

VakıfBank, iklim değişikliğinin dünyamız ve tüm insanlık için acil çözüm üretilmesi gereken önemli bir sorun olduğunun bilincindedir. Finans sektörünün önemli bir oyuncusu olan VakıfBank, iklim değişikliği ile mücadelede düşük karbon ekonomisine geçiş sağlamak üzere önemli bir rol üstlenmiştir. Bu bağlamda da faaliyet, ürün ve hizmetlerinin iklim üzerinde etkisi olduğunun farkındalığıyla hareket etmektedir ve iş stratejilerini iklim değişikliğini içerecek şekilde belirlemiştir. İklim değişikliği ile mücadele VakıfBank'ın iş stratejisine üç şekilde entegre edilmiştir:

İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ İLE MÜCADELE STRATEJİSİ

- **Çevresel Etkileri Azaltmak:** VakıfBank'ın faaliyetleri sebebiyle ortaya çıkan olası olumsuz etkileri ve karbon ayak izini azaltmak.
- **Çalışan Farkındalığını Artırmak:** VakıfBank çalışanlarına enerji verimliliği ve iklim değişikliği konularında eğitimler düzenlemek, böylece bu konularda bilinci artırmak ve hem Banka içinde hem de Banka dışındaki sosyal yaşamda enerji tasarrufu, atıkların kaynağında ayrıştırılması gibi konularda çevreye duyarlı davranış değişikliğine gidilmesini sağlamak.
- **Sürdürülebilir Enerji Finansmanı:** Sürdürülebilir ürün ve hizmetlerle paydaşlara ve müşterilere sürdürülebilir enerji yatırımlarında ve projelerinde finansman desteği sağlamak.



ÇEVRESEL ETKİLERİ AZALTMAK



1. Fosil yakıtlar yerine yenilenebilir enerji kaynaklarından elde edilen elektrik kullanılmaktadır.

VakıfBank tüm faaliyetlerinde ülkenin ve dünyanın sahip olduğu doğal kaynakları koruyarak en verimli biçimde kullanmayı ve paydaşlarının nazarında örnek bir kurum olmayı hedeflemektedir. VakıfBank'ın faaliyetleri sebebiyle ortaya çıkması olası olumsuz etkileri en aza indirmek amacı doğrultusunda gerçekleştirdiği çevresel uygulamalar aşağıda yer almaktadır:

ELEKTRİK TÜKETİMİNİN %80'İ YENİLENEBİLİR ENERJİDEN

Sunduğu hizmet ağını sürekli büyüttüğü için enerji ihtiyacı VakıfBank için önemli bir konudur. Banka, bu enerjiyi sera gazı emisyonuna neden olan fosil yakıtlardan sağlamak yerine, yenilenebilir enerji kaynaklarından sağlamayı tercih etmektedir. Banka'nın 2014 yılında tüketmiş olduğu elektriğin %80'ni yenilenebilir enerji kaynaklarından üretilmiştir. Genel Müdürlük binaları ve şubeler dahil, binalarda tüketilen elektrik ile ATM'lerin tükettiği elektrik miktarları aşağıdaki tabloda gösterilmiştir:

2014 Yılı Elektrik Kullanımı

	MWh
Binalar	51.546
ATM	4.175
Toplam	55.721

22.355 TON DAHA AZ CO₂ SALIMI

VakıfBank, yenilenebilir enerji kaynaklarını tercih ederek, yıllık 22.355 ton daha az CO₂ emisyonu salımı sağlamıştır. Banka aynı zamanda, ilgili yılın başında yenilenebilir enerji tedarikçisine alım garantisi sağlayarak ülkemizde yenilenebilir enerjinin gelişimine de katkı sunmaktadır. VakıfBank gelecek nesillere daha yaşanabilir bir dünya bırakmak için çalışmalarına devam edecektir.



2. Enerji tasarrufu sağlayan ürünlerle ve uygulamalarla emisyonlar azaltılmaktadır.

Enerji tasarrufunu hedeflemek, VakıfBank'ın sera gazı emisyonlarını azaltmasının yanı sıra faaliyet giderlerini düşürmesine ve artan enerji fiyatları karşısında riskini azaltmasına da katkı sağlamaktadır.

VakıfBank, Genel Müdürlük binaları ve şubelerde, merkezi ısıtma-soğutma sistemlerinin uygulama alanını çoğaltmaktadır. Banka aynı zamanda, A sınıfı inverterli klimalar kullanarak enerji verimliliğini artıran çevre dostu ürünleri tercih etmektedir. Tüm şube ve ATM'lerin dış tabela aydınlatmalarında LED aydınlatma sistemi kullanılmaktadır. Bilgisayarların ve IP telefonlarının belirli saatlerde merkezi olarak kapatılmasıyla enerji tasarrufu sağlanmaktadır. Bunun yanı sıra sunucu altyapısı için enerji verimliliği yüksek blade sunucu teknolojisi tercih edilerek daha az alanda, daha düşük enerji sarfiyatı ile daha yüksek işleme kapasitesi elde edilmektedir.

Sunucu sanallaştırma ile 1/20 fiziksel/sanal konsolidasyon oranı yakalanarak Banka'nın mevcut veri merkezi elektrik tüketiminden 1/3 oranında tasarruf sağlanmıştır. Bunların yanında, veri merkezinin tasarımında düşük enerji sarfiyatı esas alınarak enerji verimliliği yüksek aydınlatma, elektrik ve mekanik altyapı ürünleri tercih edilmiş, iletim mesafeleri azaltılarak etkili ısı yalıtımı sağlanmış ve bölgesel soğutma tercih edilmiştir.



3. Oluşturulan Çevre Yönetim Servisi ile etkin yönetim sağlanmaktadır.

VakıfBank, faaliyetlerinin çevreye olan etkisinin boyutlarını belirlemek ve düzenli olarak takip etmek, raporlamak ve iyileştirilmesi için çalışmalarda bulunmak üzere 2015 yılında Çevre Yönetim Servisi'ni kurmuştur. Yakıt, elektrik

ve su tüketimi ile atık miktarlarına ilişkin tüm şubelerin bilgileri Çevre Yönetim Servisi tarafından düzenli olarak takip edilmekte ve kayıt altında tutulmaktadır. Çevre Yönetim Sistemi'nin kurulması, doğal kaynakların verimli kullanılmasına yönelik tedbirlerin alınması ve oluşturulan sera gazı emisyonları prosedürünün takibi Çevre Yönetim Servisi'nin yürüttüğü faaliyetler arasındadır. Bunların yanında Banka, emisyonların hesaplanarak Karbon Saydamlık Projesi'ne (CDP) raporlanmasını ve emisyon azaltımına yönelik aksiyonlar planlamaktadır.



4. Sera gazı emisyonları gönüllü olarak uluslararası standartlar çerçevesinde hesaplanmakta, düzenli olarak takip edilmekte ve şeffaf bir yaklaşımla raporlanmaktadır.

VakıfBank, faaliyetleri sebebiyle ortaya çıkan sera gazı emisyonlarını uluslararası standartlar çerçevesinde gönüllü olarak hesaplamakta ve azaltım tedbirlerini belirlemektedir. Bu bağlamda, 2014 yılına ait kapsam 1 ve kapsam 2 emisyonları ve bazı kapsam 3 emisyonları "Sera Gazları Protokolü: Kurumsal Muhasebe ve Raporlama Standardı" çerçevesinde operasyonel kontrol ilkesiyle hesaplanmıştır. 2014 yılı karbon emisyonları performansı aşağıdaki tabloda yer almaktadır:

2014 YILI KARBON AYAK İZİ PERFORMANSI

Kapsam	CO ₂ eşdeğer (1000 ton)
Kapsam 1	41,7
Kapsam 2	26,3
Kapsam 3	5,2
Kapsam 1+2	68

Kapsam 3 emisyonları hesabında çalışanların işe ulaşmaları, iş nedenli uçak seyahatleri ve kağıt kullanımı sebebiyle ortaya çıkan emisyonlar dahil edilmiştir. 2014 yılı emisyon yoğunluğu aktifler bakımından; kapsam 1&2 sera gazı emisyonlarının toplam aktiflere oranı 429,8 t CO₂ eşdeğeri/milyar TL'dir. Çalışan sayısı bakımından emisyon yoğunluğu ise 4,57 t CO₂ eşdeğeri/çalışan sayısıdır.

Emisyon kaynakları arasında en büyük payı yakıtlar oluşturmaktadır. 2014 yılına ilişkin yakıt tüketim bilgileri aşağıda yer almaktadır:

VakıfBank, faaliyetleri sebebiyle ortaya çıkan sera gazı emisyonlarını uluslararası standartlar çerçevesinde gönüllü olarak hesaplamakta ve azaltım tedbirlerini belirlemektedir

İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ İLE MÜCADELE

2014 YILI YAKIT TÜRLERİNE GÖRE TÜKETİM MİKTARLARI

Yakıt Tipleri	Tüketim Miktarı (MWh)
Linyit	1.047
Doğalgaz	17.921
Kalorifer yakıtı	420
Benzin	3.104
Dizel	131.496

EMİSYON BAĞIMSIZ DENETİMİ BAŞARIYLA SONUÇLANDI

Çevre konusundaki duyarlılığının ve şeffaf yönetim anlayışının bir sonucu olarak VakıfBank, emisyon hesaplarına bağımsız bir denetim firması tarafından denetim uygulanmasını gönüllü olarak talep etmiştir. Denetimi başarıyla tamamlayan VakıfBank'ın, ilgili denetim raporuna internet sayfasından ulaşılabilir.

CDP'DE 91 C PUANIYLA YÜKSEK BAŞARI

VakıfBank 2014 yılına ait karbon ayak izi performansı, iklim değişikliği ile ilgili strateji, risk ve fırsatları içeren raporu hazırlayarak, Karbon Saydamlık Projesi'ne (CDP) 2015 yılı bildirimini gerçekleştirmiştir. VakıfBank'ın CDP'ye dahil olduğu ilk yıl itibarıyla 100 üzerinden 91 C puan almış olması iklim değişikliği ile mücadele ve emisyon azaltımına verdiği önemi göstermektedir. VakıfBank 2015 CDP raporuna ve bağımsız denetim raporuna internet sitesi üzerinden ulaşılabilir.

<https://www.vakifbank.com.tr/raporlama.aspx?pageID=1148>

rehberi ve denetim rehberi oluşturmuştur. Pilot seçilen bir şubede 2013 yılından itibaren Enerji İzleme ve Yönetim Sistemi kurulmuş olup, şubenin enerji tüketim kısımları takip edilerek hem tasarruf sağlanmakta hem de bu konuda edinilen tecrübelerle şubelere enerji verimliliği yüksek cihazların alımı sağlanmaktadır. Gelen verilerin nitelikli ve güvenilir olması ile beraber önümüzdeki yıllarda verimlilik artırıcı projelerin gerçekleştirilmesi de mümkün olacaktır.



7. ISO 14001 Çevresel Yönetim Sistemi Sertifikalandırması için çalışmalar sürmektedir.

ISO 14001 Çevresel Yönetim Sistemi'ni Banka'ya kazandırmak için çalışmalar başlatılmış olup, 2016 yılı itibarıyla Genel Müdürlük binalarının sertifikalandırılması planlanmaktadır.



8. Atıklar geri dönüşüme kazandırılmaktadır.

2014 yılı sonunda şube ve Genel Müdürlük birimlerinde atık türlerine göre atık kutuları kurulumu çalışmalarına başlanmış olup, 2015 Haziran sonu itibarıyla tüm Genel Müdürlük ve Bölge Müdürlük organizasyonları ile 400 şubede kurulumu tamamlanmıştır. Düzenli olarak sağlanan veriler vasıtasıyla haftalık ve aylık olarak geri dönüşüme kazandırılan atık miktarının kontrol ve takibi yapılabilmektedir. Önümüzdeki yıllarda tüm şubelerde atık kutusu kurulumu tamamlanacaktır.

Genel Müdürlük binalarında bulunan yemekhanelerde yağ tutaqları bulunmakta olup, 2014 yılı için verisine ulaşılabilen toplanmış yağ miktarı 1.130 kg'dır. Ayrıca, yenilmeyen yemekler Çevre Yönetim Servisi tarafından gönüllülerle ve belediyelerle buluşturulmakta ve hayvan barınaklarına gönderilmektedir. Bu konuda Genel Müdürlük binalarında çalışanların bilincini artırmak için afişler de hazırlanmıştır.



5. Sistemsel bir yaklaşımla emisyon yönetimi için gerekli altyapı oluşturulmaktadır.

İlk adım olarak, Sera Gazı Prosedürü'nü hazırlayan VakıfBank, bu kapsamda organizasyon yapısında işleyişten sorumlu olacak kişileri ve sorumlulukları belirlemiştir.



6. Enerji İzleme ve Yönetim Sistemi kurulumu devam etmektedir.

VakıfBank'ta Enerji ve Çevre Yönetim Servisi, ölçülemeden yönetilemez anlayışıyla hareket ederek, öncelikle doğru ve nitelikli bilginin elde edilmesi için şube ve birimlerde çalışan çevre temsilcileri için tüketim föyü doldurma

VakıfBank, kağıt tasarrufu sağlamak, böylece daha az kaynak tüketmek yolunda 2012 yılında geçmiş olduğu Elektronik Takip Sistemi (ETS) vasıtasıyla 2014 yılında 3.972.863 adet daha az yazışma yaparak 20 ton kağıdın kullanılmasını engellemiş ve yaklaşık 340 adet ağacın kesilmesini önlemiştir.

Yine 2014 yılbaşı itibarıyla 175.021 adet e-fatura kesilmiş olup yaklaşık olarak 15 adet ağacın kesilmesi önlenmiştir. VakıfBank e-ekstre uygulamasına da halihazırda devam etmekte olup müşterilerinin kredi kartı ekstrelerinin e-posta yoluyla iletimini sağlamaktadır.

Şirket içinde iklim değişikliği ile mücadelede farkındalığı artırmaya yönelik eğitimler düzenlenmektedir



İYİ UYGULAMA ÖRNEĞİ

ÇEVRECİ KONUT KREDİSİ "SARIPANJUR"

VakıfBank, müşteri beklentilerini ön planda tutan hizmet anlayışı doğrultusunda uygulamaya koyduğu konut finansmanındaki hizmeti SarıPanjur ile bir yandan müşterilerini ev sahibi yaparken diğer yandan ev sahibi yaptığı müşterilerinin desteğiyle yeşil alanların artmasına katkı sağlamaktadır. Bu kapsamda VakıfBank, Türkiye Erozyonla Mücadele, Ağaçlandırma ve Doğal Varlıkları Koruma Vakfı (TEMA) iş birliği ile hayata geçirdiği "en çevreci konut kredisi SarıPanjur" sloganlı kampanyayla konut kredisi kullanan her müşteri adına 1 adet fidan dikilmesini sağlamış ve fidan dikimini belgeleyen sertifikayı müşterilerine ulaştırmıştır.

VakıfBank bu proje çerçevesinde Türkiye genelinde Şanlıurfa, Konya ve Tekirdağ'da VakıfBank SarıPanjur Ormanları oluşturarak gelecek nesillerin daha temiz bir çevrede yaşamasına müşterileriyle birlikte destekte bulunmuştur. Ayrıntılı bilgiye www.saripanjur.com.tr adresinden erişilebilmektedir.

ÇALIŞAN FARKINDALIĞINI ARTIRMAK

Sürdürülebilirliği, dünyanın yaşama ev sahipliği yapabilmesinin temeli olarak ele alıp, sürdürülebilir kalkınmayı desteklemeyi ve küresel çevre duyarlılığını en üst düzeye taşımayı birincil görev olarak benimseyen VakıfBank, iklim değişikliği konusunda çalışanlarının farkındalığını artırmak üzere çalışmalarına devam etmektedir. Bu doğrultuda, 2014 yılı içerisinde "Sürdürülebilir Bankacılık" ile "İklim Değişikliği ile Mücadele" konulu eğitimler hazırlanarak e-öğrenme portalına yüklenmiştir. Tüm Banka çalışanlarına yönelik farkındalık yaratma ve bilinçlendirme eğitimlerine önümüzdeki yıllarda da devam edilmesi planlanmaktadır.

Aynı zamanda, Banka personeline verilen ihtisas eğitimlerinde 240.642 saat e-egitime ulaşılmış olup, bu rakamın toplam eğitim süresine oranı yaklaşık %30'dur. Her geçen yıl e-egitim konusunda çalışmaların ve eğitim saatlerinin artırılması hedeflenmektedir.

Enerji ve Çevre Yönetim Servisi koordinatörlüğünde önümüzdeki raporlama yıllarında atık ve su yönetimi ve geri dönüşüm konularında VakıfBank çalışanlarının alışkanlıklarını değiştirecek projeler geliştirilmesi planlanmaktadır.

İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ İLE MÜCADELE

ÇEVRESEL ÜRÜN VE BANKACILIK HİZMETLERİYLE SÜRDÜRÜLEBİLİR ENERJİ FİNANSMANINI SAĞLAMAK

Fosil yakıtların kullanımının azaltılarak, sera gazı emisyonunun önlenmesi ve enerji maliyetlerinin düşürülmesi amacıyla uluslararası kuruluşlardan uygun maliyetli fonlar elde edilerek, enerji verimliliğine yönelik projelerin ve yenilenebilir enerji projelerinin finansmanı sağlanmaktadır. Bu kapsamda sağlanan fonlar ve programlar hakkında bilgiler aşağıda yer almaktadır.

VAKIFBANK, TURSEFF'TE YER ALAN TEK KAMU BANKASI

2010 yılından bu yana yürütülmekte olan Türkiye Sürdürülebilir Enerji Finansman Programı (TurSEFF) kapsamında VakıfBank, enerji verimliliği ya da yenilenebilir enerji projelerine yatırım yapmak isteyen KOBİ düzeyindeki endüstriyel firmalara ve ticari girişimcilere kredi sağlamaktadır. Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD) tarafından geliştirilen program kapsamında toplam dört banka yer almakta olup VakıfBank, 140 milyon ABD Doları kaynak tutarı ile proje içerisinde yer alan tek kamu bankası konumundadır.

SÜRDÜRÜLEBİLİR ENERJİ FİNANSMANI İÇİN KOBİ'LERE 140 MİLYON ABD DOLARI KAYNAK

Proje kapsamında Banka tarafından, endüstriyel enerji verimliliği, ticari binalar için enerji verimliliği, yenilenebilir enerji projeleri, küçük ölçekli enerji verimliliği ve yenilenebilir enerji, tedarikçi ve satıcı kredileri kullanılmaktadır. TurSEFF kredileri, müşteriler açısından uzun vadelerle finansman imkanı ve uygun faiz oranları ile ücretsiz danışmanlık hizmeti sunmaktadır. Finanse edilmesi planlanan yatırımlar çevresel etkileri açısından değerlendirilerek çevreye olumsuz etkileri bulunan ya da bulunması muhtemel olan projelere finansman sağlanmamaktadır.

2010 yılından bu yana proje kapsamında KOBİ'lere VakıfBank tarafından 119 milyon ABD Doları değerinde kredi kullanılmıştır. Sağlanan krediler neticesinde 747.480 MWh/yıl birincil enerji tasarrufu, 192.430 ton/yıl karbondioksit emisyonu azalımı sağlanmıştır

SÜRDÜRÜLEBİLİR ENERJİ FİNANSMAN PROGRAMI'NDAN (TURSEFF) FAYDALANAN KOBİ'LERİMİZİN GÖRÜŞLERİ

Paydaş Görüşü



O. DÜŞMEZ / ED STRAFOR / ELAZIĞ

"2010 yılında Elazığ'da kurduğumuz firmamız, işinde uzman çalışanları ile yapı sektörünün Elazığ ve Doğu Anadolu Bölgesi'ndeki en büyük ve en önemli tedarikçilerinden birisidir. Yalıtım sektöründe önemli işlere imza atan firmamız, Doğu Anadolu Bölgesi'nde binaların yalıtımı için gerekli hammaddeyi tedarik ederek, enerji verimliliğine katkı sağlamakta ve karbon emisyonunu azaltarak çevrenin korunmasına destek olmaktadır. VakıfBank'ın çevre bankacılığı kapsamında önemli bir kredi programı olan TurSEFF programından Banka'nın yönlendirmesi ile kredi kullandık. Bizim için çok uygun şartlarda ve kısa sürede sağlanan kredi ile işlerimizi büyütürken daha fazla sayıda yalıtım projelerini finanse edip çevreye ve doğaya önemli katkılar sağladık."

Paydaş Görüşü



H. SAPMAZ / SAPMAZ SOĞUK HAVA TESİSLERİ / ANTALYA

"Antalya ili Korkuteli ilçesinde 2.772 m²'lik bir alan üzerinde işlettiğimiz soğuk hava depomuzun elektrik giderleri çok yüksek olduğu için enerji verimliliğini sağlayacak bir yatırım yapmak istiyorduk. VakıfBank'ın TurSEFF kaynaklı kredileriyle bize destek olabileceğini öğrendik ve Banka'nın Antalya'daki Meydan Şubesi'ne başvurduk. Şube personeli bizimle yakından ilgilendi ve bize çok yardımcı oldu. Temiz enerji üretim yöntemi ile yaklaşık 321 kW elektrik üretimi yapmamız için gerekli krediyi kolaylıkla sağladı. Yaptığımız yatırım ile yıllık ödediğimiz elektrik faturası 180.000 TL'den 80.000 TL'ye düşmüş oldu. VakıfBank'a teşekkür ederiz."



Dünya Bankası
Enerji Verimliliği
Projesi kapsamında
KOBİ'lerimize yaklaşık
84 milyon ABD Doları
kaynak

DÜNYA BANKASI KOBİ ENERJİ VERİMLİLİĞİ PROJESİ

KOBİ Enerji Verimliliği Projesi için Dünya Bankası ile VakıfBank arasında imzalanan anlaşma kapsamında 67 milyon ABD Doları değerindeki kaynak Dünya Bankası tarafından sağlanmış olup, VakıfBank'ın da 16 milyon 750 bin ABD Doları değerinde eş finansman katkısı ile toplamda 83 milyon 750 bin ABD Doları fon tahsis edilmiştir. Dünya Bankası KOBİ Enerji Verimliliği Projesi kapsamında, KOBİ'lerin enerji maliyetlerini düşüren ve enerji verimliliğini artıran yatırımlar uygun faiz oranı ile finansa edilmekte ve enerji verimliliği projeleri için teknik danışmanlık hizmeti sağlanmaktadır.

Proje kapsamında finanse edilecek enerji verimliliği projelerinin iç verimlilik oranının en az %8 olması ve çıktı başına enerji miktarında en az %20 azalma ya da enerji maliyetinde en az %50 tasarruf sağlaması gerekmektedir. Finanse edilmesi planlanan yatırımlar çevresel etkileri açısından değerlendirilerek, çevreye olumsuz etkileri bulunan ya da bulunması muhtemel olan projelere finansman sağlanmamaktadır.

VakıfBank toplamda üç ticari bankanın dahil olduğu Dünya Bankası KOBİ Enerji Verimliliği Projesi kapsamında KOBİ'lere ilk kredi kullandıran banka olmanın gurunu yaşamıştır. İlk kredi, Konya'da imalat sektöründe faaliyet gösteren bir firmanın eski model ve yüksek enerji tüketimine sahip makinelerinin yenilenmesi için kullanılmıştır. Yeni makinelerin tedarikinin ardından firmanın enerji verimliliği %50'nin üzerinde artış göstermiştir.

6,8 MİLYON ABD DOLARI DESTEKLE 2.804 TON/YIL DAHA AZ CO₂ SALIMI

Bu proje kapsamında şu ana kadar dokuz projeye toplamda 6,8 milyon ABD Doları tutarında finansman sağlayan VakıfBank, ortalama olarak proje başına %45'lik enerji tasarrufu ve toplamda 2.804 ton/yıl karbondioksit emisyonu azaltımı yapılmışa katkıda bulunmuştur.

VakıfBank, çevreye olumsuz etkileri minimum düzeyde olan yenilenebilir enerji ve enerji verimliliği yatırımları ile sürdürülebilir projelere finansman sağlama konusunda uzun yıllardır sürdürdüğü kurumsal politikasını geliştirme çalışmalarına 2012'den bu yana daha da yoğunlaşarak devam etmektedir. Bu kapsamda Banka, kredi politikası gereği yenilenebilir enerji yatırımları ile enerji verimliliği sağlayan çevre dostu ve sürdürülebilirlik prensibi ile uyumlu projelerin finansmanına öncelik vermektedir.

VakıfBank tarafından tespit edilen yenilenebilir yatırım kredileri şunlardır:

- Güneş Enerjisi Santrali yatırımlarına 60 MW'lık 68,8 milyon ABD Doları
- Jeotermal Enerji Santrali projelerine 50,2 MW'lık 203,5 milyon ABD Doları
- Hidroelektrik Enerji Santrali projelerine 1.289 MW'lık 983,3 milyon ABD Doları
- Rüzgar Enerjisi Santrali projelerine 185,5 MW'lık 101 milyon ABD Doları

MÜŞTERİLERE DEĞER KATMAK

Müşteri Odaklı Bankacılık Felsefesi
Müşteri Memnuniyeti Önceliği
Müşteri Geribildirim Mekanizmaları
Müşteri Gizliliği
Erişilebilir ve Yaygın Hizmet Odaklı Anlayış



MÜŞTERİ ODAKLI BANKACILIK FELSEFESİ

Bankacılık sektöründe saygın ve güvenilir bir konuma sahip ve köklü bir geleneği temsil eden VakıfBank, "Halden Anlayan Banka" felsefesine uygun olarak, müşterilerinin isteklerine ve ihtiyaçlarına cevap vermek için azami özen göstermektedir. Müşteri odaklı bankacılık felsefesi doğrultusunda, Banka'nın en önemli misyonlarından biri, vakıf kültüründen aldığı güçle, kendisine emanet edilen varlık ve değerleri etkin ve verimli yöneterek müşterilerine kattığı değeri sürekli artırmaktır.

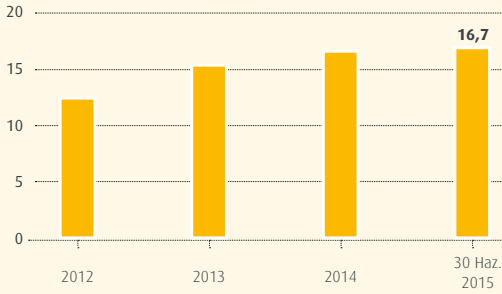
Günümüzde VakıfBank'ın sunduğu çağdaş bankacılık ürün ve hizmetleri kurumsal, ticari ve küçük işletme bankacılığının yanı sıra bireysel ve özel bankacılık alanlarını

da kapsamaktadır. Temel bankacılık ürün ve hizmetlerine ek olarak yatırım bankacılığı ve sermaye piyasası faaliyetlerinde de bulunan Banka, finansal iştirakleri aracılığıyla da sigortacılıktan finansal kiralamaya kadar en geniş yelpazede finansal ürünleri çağın gerektirdiği yüksek teknolojilerle müşterilerine sunmaktadır.

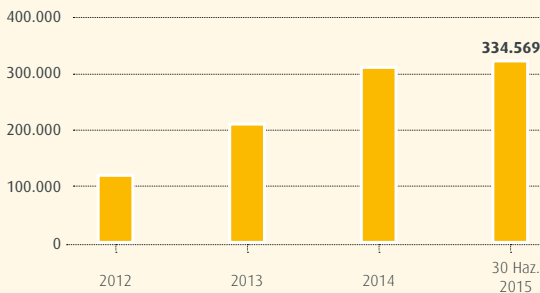
VakıfBank, başarısında büyük pay sahibi olan müşterilerinin çeşitlenen ihtiyaçlarının giderilmesi hususunda ürettiği farklı ve yenilikçi çözümler ile müşterilerine daha yakın olmayı ve müşteri memnuniyetini artırmayı amaçlamaktadır.

SAYILARLA MÜŞTERİ PORTFÖYÜ

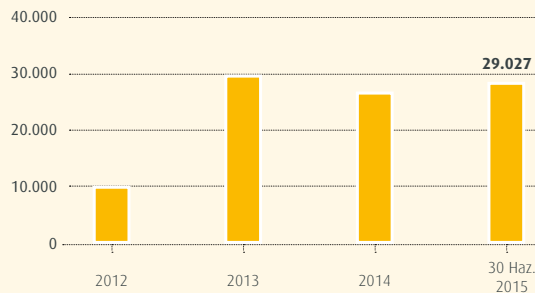
BİREYSEL BANKACILIK MÜŞTERİ SAYISI (MİLYON)



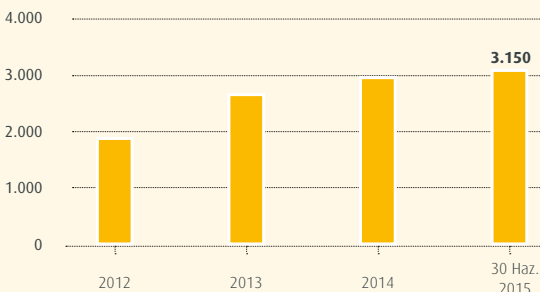
KOBİ BANKACILIĞI MÜŞTERİ SAYISI



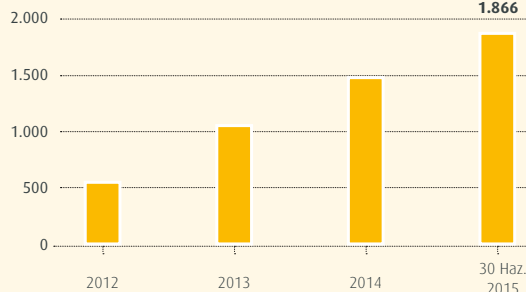
TİCARİ BANKACILIK MÜŞTERİ SAYISI



KURUMSAL BANKACILIK MÜŞTERİ SAYISI



ÖZEL BANKACILIK MÜŞTERİ SAYISI



MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ÖNCELİĞİ

VakıfBank müşterilerini öncelikle “haklı” olarak kabul edip, şikayet sebeplerini bu bakış açısıyla incelemektedir. Banka’ya iletilen her konu, gelişim için bir fırsat olarak değerlendirilmekte ve derinlemesine araştırılarak çözümü için gereği yapılmaktadır.

“Bizce, öncelikle haklısınız”

AMAÇ

“Bizce, öncelikle haklısınız” sloganıyla müşteri ilişkileri politikasını belirleyen VakıfBank, sunduğu ürün ve hizmetlere ilişkin müşterilerinden gelen her türlü öneri, şikayet, talep ve itirazları en kısa sürede inceleyip, çözüm önerisi ile birlikte müşterilerine geri bildirimde bulunarak en yüksek seviyede müşteri memnuniyetini sağlamayı amaçlamaktadır.

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ PRENSİPLERİ

Müşterilerin kaliteli hizmet beklentisine uygun bir anlayışla hareket edilerek, ürün ve hizmetlerin satışı sonrasında güçlü, doğru, net ve kalıcı müşteri-banka ilişkileri kurulması hedeflenmektedir.

MÜŞTERİ TALEP YÖNETİMİ

VakıfBank için öncelikli unsur “insan”dır ve müşterilerle uzun vadeli iyi ilişkiler kurmaktır. “Halden Anlayan Banka” felsefesini benimsemiş yönetim yaklaşımı ile memnun müşterilerin sayısını her geçen gün biraz daha artırarak müşteri bağlılığını sağlamak Banka’nın öncelikli konularından biridir. Bu anlayışın sonucu olarak, çalıştığı kurumun Banka ile maaş anlaşması olması nedeniyle VakıfBank’la tanışan müşteriler, maaş ilişkisi sona erdikten sonra da çalışmayı tercih etmektedir.

Banka’ya iletilen tüm talep, itiraz, şikayet ve önerilerin değerlendirilerek cevaplanmasına ilişkin işlemler, Telefon ve İnternet Bankacılığı Müdürlüğü’ne bağlı bir servis tarafından yürütülmekte iken sürecin tek bir merkezden ve daha profesyonel yönetilebilmesi amacı ile 2014 yılında Tüketici İlişkileri Koordinasyon Müdürlüğü kurulmuş ve talep yönetimi süreçleri bu müdürlük tarafından yürütülmeye başlanmıştır.

Tüketici İlişkileri Koordinasyon Müdürlüğü’nün misyonu, müşterilerden gelen her türlü başvuruyu değerlendirip ilgili birimlerin de katılımı ile en kısa sürede cevaplandırmak, alınan geri bildirimleri ilgili birim ve komitelerle paylaşarak sistemsel ve süreçle ilgili iyileştirmeler yapılmasını sağlamak, müşteri memnuniyet ve bağlılığını artıracak faaliyetlerde bulunmaktır.

Müşteriler, ürün ve hizmetlerle ilgili talep ve şikayetlerini, Banka’ya çeşitli kanallardan iletebilmektedir. Başvuru kanalları hakkında detaylı bilgi raporun “Müşteri Geri Bildirim Mekanizmaları” bölümünde yer almaktadır.

VakıfBank’ta müşteri talep yönetimi süreci özel bir uygulama üzerinden yönetilmektedir. Daha hızlı ve etkili hizmet verilebilmesi için, 2015 yılında müşteri talep yönetim sisteminin altyapısı yenilenmiş ve görevli personel sayısı artırılmıştır. Müşteri talep yönetimi uygulaması ile bireysel veya ticari tüm müşterilerin başvuruları alınmakta ve belirlenen akışlara göre ilgili birimlerle koordinasyon içerisinde çözümler üretilerek müşterilere geri bildirim yapılmaktadır.

Müşterilerden gelen münferit başvurulardan yola çıkılarak ürün ve hizmetlerle ilgili genel iyileştirmeler yapılmaktadır. Diğer bir deyişle, sorunun özel olarak çözülmesinin yanında bir daha hiç yaşanmaması için gerekli düzeltmelerin yapılması hedeflenmektedir. Bu doğrultuda ihtiyaç duyulan iyileştirmeler için fizibilite çalışmaları yapılarak projelendirilmekte ve gerekli durumlarda önceliklendirilerek uygulamaya alınmaktadır.

VakıfBank’ın uygulamalarına ilişkin müşteri talep ve itirazları hakkında ilgili iş birimi yöneticileri ile üst yönetime geri bildirimde bulunulmaktadır. Müşteri başvurularına ilişkin aylık raporlar hazırlanarak birim yöneticileri ve üst yönetime sunulmakta, üçer aylık dönemlerde de ilgili iş birimi müdür ve başkanları ile Genel Müdür Yardımcılarının katıldığı bilgilendirme ve değerlendirme toplantıları tertip edilmektedir. Ayrıca üçer aylık dönemlerde BDDK’ya iletmek üzere faaliyet raporunu da içeren ayrıntılı raporlar hazırlanarak Denetim Komitesi’ne sunulmaktadır. Söz konusu toplantılar sonucunda Banka’da şikayete neden olan veya talep edilen uygulamalar hakkında farkındalık yaratılmakta ve yapılabilecek işlemler değerlendirilmektedir. Ayrıca hazırlanan raporlar, belirli aralıklarla Yönetim Kurulu toplantı gündemine de alınarak Banka’da en üst düzeyde ele alınmaktadır.



VakıfBank'ta yeni bir ürün tasarlanması aşamasında oluşturulan komitede müşteri memnuniyet birimi temsilcisi de yer almakta olup yeni ürünün müşteri memnuniyeti açısından nasıl bir algı yaratacağı konusu da değerlendirilerek ürün özellikleri belirlenmektedir.

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ARAŞTIRMASI

2015 yılı Haziran ayında, Tüketici İlişkileri Koordinasyon Müdürlüğü tarafından şubelerde tahsilat işlemi yapmış olan on bin müşteri aranarak Banka ile ilgili

algılarını ölçmek ve aldıkları hizmeti değerlendirmek amacıyla müşteri memnuniyeti anketi gerçekleştirilmiştir. Banka dışı bir araştırma firması aracılığıyla gerçekleştirilen anketin sonuçlarına göre, müşterilerin %83,6'sı VakıfBank'tan aldığı hizmetten memnun kaldığını belirtmiştir.

**Yüksek Müşteri
Memnuniyeti Oranı**

MÜŞTERİLERİN GÖRÜŞLERİ

Paydaş Görüşü



T. ŞEKER/MÜŞTERİ/İSTANBUL

"Bundan altı yıl önce, uzun yıllardır hesabımın bulunduğu bir bankadan kredi kartı kullanmadığım için ev kredisi de kullanamayacağım cevabını aldım. Maaş hesabımın bulunduğu banka da aynı cevabı vermişti. VakıfBank'a başvurduğumda ise kredi talebim hızlıca alınarak işlemlerim kısa sürede halledildi. Altı yıl boyunca bir taksidimi dahi aksatmadan borcumu ödedim. Sadece bir taksidim kaldı. Bu süre zarfında VakıfBank kredi kartımı kullanmaya başladım. Birikimlerimi de burada yapıyorum. Dostlarıma VakıfBank'ı tavsiye ediyorum. Şimdi diğer bankalardan çalışma teklifleri alıyorum ve gülümsüyorum. Sanırım uzun seneler VakıfBank'tan ayrılamayacağım. Bugün ev sahibi olabilmem, Bankanız sayesinde gerçekleşmiştir. VakıfBank ailesine kocaman teşekkür ediyorum. Büyük başarılar gerçekleştirmeniz dileğiyle..."

Paydaş Görüşü



Ü. KORKMAM/MÜŞTERİ/İSTANBUL

"Bankanız nezdinde bulunan hesaplarım, kredi ödemelerim, kredi kartım ile ilgili bir gecikme oluştuğunda veya önemli bir hesap hareketi olması durumunda (para transferi vb.) SMS ile bilgilendirme uygulamanızı çok beğenmekteyim. Şöyle ki; farklı bir bankadan öğrenim kredisi kullanmıştım. İlgili kredi gecikmeye girmiş ve banka bir SMS bile gönderme zahmetinde bulunmadan hakkımda icra takibi başlatmış. VakıfBank olarak sizlerin gerçekten halden anlayan bir banka olduğunuzu diğer bankalarla çalışınca gördüm. İlgili müşteri bilgilendirme SMS servislerinizin başarısını tebrik ederim. Çalışmalarınızda başarılar dilerim. "

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ÖNCELİĞİ

Temel ihtiyaçlarını karşılamaktan yoksun nüfusun sosyal yardımlarla desteklenerek toplumsal hayata katılımlarına VakıfBank Sosyal Yardım Kartları ile aracılık edilmektedir

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ODAKLI KREDİ KARTLARI VE ÖDEME SİSTEMLERİ

Kartlı Ödeme Sistemleri kapsamındaki faaliyetler, yenilikçi ve müşteri memnuniyeti temel prensibi ile devam etmektedir. VakıfBank 2015 yılı Haziran ayında hem kart hem de üye işyeri tarafında büyümesini sürdürerek, kart sayısında %5,76, kredi kartı cirosunda %4,67 ve üye işyeri cirosunda %5,81 pazar payı elde etmiştir.

2015 yılı Haziran ayında toplam kredi kartı sayısı 3.325.284'e toplam müşteri adedi 2.916.222'e ulaşarak yılbaşından itibaren sektörde her iki göstergede en çok artış sağlayan üçüncü banka olmuştur. VakıfBank'ın kredi kartı adedinde altı aylık büyümesi %4,63 ve müşteri adedi büyümesi %4,22 seviyesindedir. Kredi kartı pazar payı %5,75, müşteri adedi pazar payı %5,57'ye yükselmiştir.

VakıfBank Worldcard, 2015 yılı ilk altı ayında 92 milyondan fazla işlemde kullanılmıştır. Bu sayede VakıfBank sektörde işlem adedinde en çok artış sağlayan banka olmuştur. VakıfBank'ın kredi kartı işlem adedinde altı aylık büyümesi %19,8 oranında gerçekleşmiştir (Sektör büyümesi %7,85 seviyesindedir).

VakıfBank Haziran 2015 itibarıyla üye işyeri POS adedini 167.661'e çıkartmıştır. 2015 yılı altı ayında üye işyeri cirosu toplam 15,4 milyar TL'ye ulaşmış ve sektörde en çok büyüyen ikinci banka olmuştur. VakıfBank'ın üye işyeri ciro büyümesi altı aylık büyümesi %19,8 oranında gerçekleşmiştir (Sektör büyümesi % 7,85 seviyesindedir).

KREDİ KARTLARINDA YENİLİKÇİ UYGULAMALAR

Seyahat odaklı üst segment müşterilerine özel tasarlanan "MilPlus Platinum" ürünü ile çeşitli ayrıcalıklı hizmetler sunulmuştur.

"Kampüs Kart" ile öğrencilerin kartlarını, üniversitelerinin içinde kimlik kartı ve ödeme aracı olarak kullanabilmeleri sağlanmıştır.

Kart ücretine duyarlı müşterilere özel tasarlanan "Tercih Kart" ürünü için çeşitli kampanya önerileri sunulmuştur.

2015 yılında tarımsal üreticilere özel tasarlanan yılda bir defa ödeme imkanı sağlayan VakıfBank "TarımKart" ürünü sunulmuştur. TarımKart ürünü ile tarımsal faaliyetler sırasında ihtiyaç duyulabilecek girdiler finanse edilebilmekte, tarım üye işyerlerinden faizsiz dönem avantajları ile alışveriş yapılabilmekte ve nakit ihtiyaçlar için nakit çekelebilmektedir.

KREDİ KARTLARINDA SORUMLULUK UYGULAMALARI

Güvenli Kart koruma programı hayata geçirilerek, VakıfBank kredi kartı müşterilerine kaza, kayıp ve hırsızlık gibi durumlara yönelik çeşitli sigorta ürünleri de sunarak profesyonel destek sağlanmıştır. Müşterilerden gelen olumlu geribildirimler nedeniyle sigorta ürünlerinin kapsamının genişletilmesi planlanmaktadır.

Sosyal destek yardımları ile ilgili yapılan kart çalışmaları 2015 yılında büyüyerek devam etmiştir. Mevcutta 25 Belediye ve Sosyal Yardımlaşma Vakfı ile çalışmalar devam etmektedir.



ÜYE İŞYERİ UYGULAMALARI

Gelişen teknolojiler ve değişen müşteri ihtiyaçları doğrultusunda üye işyerlerinin tüm ihtiyaçlarının karşılanması, daha dinamik, daha hızlı ve daha güvenli hizmet sunulması amacıyla VakıfBank "Sanal POS" altyapısının yenilenmesi çalışmaları tamamlanmış ve yeni "V-POS" ürünü müşterilerin hizmetine sunulmuştur. Bununla birlikte, yeni nesil ödeme kaydedici cihazlarda, VakıfBank POS uygulamalarının yaygınlaştırılması için TÜBİTAK onaylı tüm markalarla uyumlu olacak şekilde geliştirme çalışmaları tamamlanmıştır.

Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK) tarafından ana firmaların bayileri ile üye işyeri sözleşmesi yapılması zorunluluğu getiren düzenleme kapsamında iş akışı ve sistemlerinde gerekli geliştirmeler tamamlanmış ve VakıfBank ile sanal POS çalışması bulunan ana bayilerin alt bayileri ile sorunsuz olarak ticari faaliyetlerine devam etmesi sağlanmıştır.

Tarımsal üreticilere özel tasarlanan TarımKart sahibi müşterilerin tarımsal üretim için gerekli tohum, fide, gübre, zirai ilaç, akaryakıt, yem, hayvan sağlığı ilacı ve veterinerlik hizmetleri gibi ihtiyaçlarını indirimli, vadeli ve faizsiz dönemli karşılayabilecekleri "TarımPOS" ürünü hizmete sunulmuştur. VakıfBank TarımPOS ile üye işyerlerine hızlı ve anında tahsilat imkanı ve TarımPOS'a özel kampanyalı fiyatlar ile TarımKart sahibi müşterilere hasat/gelir dönemine uygun hem peşin hem de vadeli satış yapabilme fırsatı sunulmuştur.

Önümüzdeki dönemde, yeni yasal düzenlemelere hızlı ve etkin bir şekilde uyum sağlayarak kârlılığın sürdürülmesi, yeni POS satış kanalları geliştirerek üye işyeri hacminin büyütülmesi ve rekabetçi ürün ve hizmetlerle Banka'nın yenilikçi anlayışının devam ettirilmesi hedeflenmektedir.

**TarımPOS ürünü ile
tarım üretimi artık
daha kolay**

**İYİ UYGULAMA ÖRNEĞİ****ÖN ÖDEMELİ SOSYAL YARDIM KARTLARI**

VakıfBank, özündeki vakıf kültürü ile toplum içinde dayanışma ve yardımlaşmayı artıran misyon ve politikalara uygun şekilde yoksullukla mücadelede yardım kaynaklarının etkin kullanımını sağlamak amacıyla kamu kuruluşları (Belediyeler, Valilik/Kaymakamlıklara bağlı Sosyal Yardımlaşma Müdürlükleri) ve sivil toplum kuruluşları ile iş birliğinde bulunmaktadır. Bu bağlamda ön ödemeli ve sosyal yardım kartları çalışmaları yürütülmektedir. VakıfBank'ın bu proje kapsamındaki temel hedefleri aşağıda yer almaktadır.

TOPLUMA DAHİL OLMAK

Sosyal Yardım Kartları sayesinde yardım alan kişilerin sosyal ve ekonomik hayattan kopmamları sağlanır ve tasarruf bilinci geliştirilir.

GÜVENLİK

Şifreli işlem sayesinde Sosyal Yardım Kartlarının kart sahibi dışında kullanımı engellenir.

**İHTİYAÇLAR DOĞRULTUSUNDA
ALIŞVERİŞ İMKANI**

Yardım alan kişilerin ihtiyaçlarını diğer kişilerden ayırt edilmeksizin kendi istekleri doğrultusunda şekillendirmeleri ve tercih edilen noktalardan karşılamaları sağlanır.

MÜŞTERİ GERİBİLDİRİM MEKANİZMALARI

VakıfBank müşterileri, her konuda VakıfBank şubelerine başvurarak talep, öneri veya şikayetlerini anında iletebilmektedir.

VakıfBank müşterileri öneri, talep ve şikayetlerini Banka'ya aşağıdaki kanalları vasıtasıyla iletebilmektedirler:

- **Çağrı Merkezi:** Tamamını Banka personelinin oluşturduğu "08502220724" numaralı Çağrı Merkezi, müşterilerin ilk irtibatta gerçekleştirilebilecek taleplerini yerine getirmektedir. Bunlar haricinde, iş birimlerince işleme alınması gereken talep, şikayet ve itirazlar için müşteri talep yönetimi uygulaması üzerinden kayıt açılmakta ve konusuna göre ilgili birimlere iletilmektedir.
- **Şubeler:** VakıfBank müşterileri, her konuda VakıfBank şubelerine başvurarak talep, öneri veya şikayetlerini anında iletebilmektedir. Başvuru sırasında çözülemeyen konularda ise müşteri talepleri şubeler aracılığıyla müşteri talep yönetimi uygulamasına kayıt edilmek suretiyle ilgili birimlere iletilmektedir.
- **Banka'nın İnternet Sayfası:** Banka müşterileri, VakıfBank'ın internet sayfasında bulunan "Sorun Çözüm" kısa yolunda yer alan iletişim formunu doldurarak taleplerini Banka'ya iletebilmektedir. Söz konusu kayıtlar sistematik olarak müşteri talep yönetimi uygulamasına aktarılmaktadır. İnternet sitesine aşağıdaki adresten erişilebilmektedir:
<https://www.vakifbank.com.tr/Default.aspx?pageID=608>
- **Posta:** Banka'nın Genel Müdürlük birimlerine posta yolu ile iletilen tüm başvurular müşteri talep yönetimi uygulamasına kaydedilerek ilgili birimlerle koordineli bir şekilde çözüm üretilmekte ve müşterilere geri dönüş yapılmaktadır.
- **Sosyal Medya:** Banka'nın Twitter, Facebook gibi sosyal medya hesapları kanalıyla ve "şikayetvar.com" sitesinden istek ve talepler iletebilmektedir.
- **Resmi Yazışmalar:** Türkiye Bankalar Birliği (TBB), Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK), Gümrük ve Ticaret Bakanlığı, Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER) vb. resmi kurumlar aracılığıyla iletilen başvurular da müşteri talep yönetimi uygulamasına dahil edilerek işleme alınmaktadır.



MÜŞTERİ GİZLİLİĞİ

İnternet sitesine girilen bilgilerin güvenliği açısından VakıfBank sistemi ve internet altyapısı güvenliği için gerekli önlemler alınmıştır.

VakıfBank, müşteri bilgilerinin gizliliğini koruma prensibi çerçevesinde, aşağıda belirtilen uygulamaları benimsemiştir:

- Banka'nın internet sitesindeki hizmetlerden yararlanılması sırasında, elde edilen bilgilerin ne şekilde kullanılacağı ve korunacağı oluşturulan "Gizlilik Politikası"nda belirtilen şartlara tabidir. Gizlilik Politikası'na şu adresten ulaşılabilir: <http://www.vakifbank.com.tr/gizlilik-politikamiz.aspx?pageID=614>
- İnternet sitesi üzerinden sunulan hizmetlerde müşterilerden alınan bilgilere yetkisiz erişimlerin engellenmesi için, bilgi sistemleri üzerinde gerekli güvenlik önlemleri alınmıştır. Müşterilerin internet sitesi üzerinden paylaştığı bilgilere izinsiz ulaşım, Banka personeli dahil olmak üzere kısıtlanmıştır.
- Banka, adli makamlar tarafından resmi bir istek olmadığı sürece, müşterilerine ait bilgiyi herhangi bir üçüncü şahıs kurum ve kuruluşa vermeyeceğini taahhüt eder.
- Banka'nın internet sitesi kullanarak Facebook bağlantısı yapan kullanıcıların, Facebook ayarlarında izin verdiği şekilde yalnızca yaş, isim ve yaşadığı yer bilgileri alınmaktadır. Bu bilgiler yalnızca kişiye özel uygun ürün eşleştirme yapabilmek amacıyla kullanılmakta ve VakıfBank ya da üçüncü parti kuruluşlar tarafından kayıt altında tutulmamaktadır.

- İnternet sitesi, bir kısım internet sitelerine link vermektedir. Gizlilik Politikası'nda yer alan taahhütler sadece internet sitesi içerisinde geçerlidir ve diğer internet sitelerini kapsamamaktadır. İnternet sitesinden link ile gidilecek diğer internet sitelerindeki kullanım ile ilgili o sitelere ait gizlilik güvencesi ve kullanım şartları geçerlidir.
- İnternet sitesinden reklam, banner, içerik maksatlı veya başka bir maksat ile geçilen diğer internet sitelerinin bilgi kullanımı, etik ilkeleri, gizlilik prensipleri, nitelik ve servis kalitesi ile bu sitelerde oluşabilecek herhangi bir maddi/manevi zarar ve kayıplardan VakıfBank sorumlu tutulamaz.
- İnternet sitesine girilen bilgilerin güvenliği açısından VakıfBank sistemi ve internet altyapısı güvenliği için gerekli önlemler alınmıştır.
- Müşterilerin, İnternet Bankacılığı ve Telefon Bankacılığı aracılığı ile gerçekleştirmiş olduğu tüm aktivitelere ait kayıtlar, VakıfBank'ın gizlilik politikası çerçevesinde saklanmaktadır.

Müşteri gizliliğinin ihlaliyle ilgili bir vakanın tespit etmesi halinde, yönetmeliğe göre ihlali gerçekleştiren personele para ve 1 ile 3 yıl arasında hapis cezası uygulanması öngörülmektedir. 2014-2015 yıllarında müşteri gizliliğinin ihlali konusunda VakıfBank'a iletilen doğrulanmış bir şikayet bulunmamaktadır.

ERİŞİLEBİLİR VE YAYGIN HİZMET ODAKLI ANLAYIŞ

Müşterilerine her zaman daha yakın olma hedefi doğrultusunda hareket eden VakıfBank, toplumdaki tüm bireylerin finansal hizmetlere erişimini kolaylaştırmak ve yaygınlaştırmak amacıyla ATM ağını her geçen gün genişletip modernleştirmektedir. Yenilikçiliği ve mükemmelliği hedefleyen iyileştirme yaklaşımı doğrultusunda, gerek ATM'lerin sayısını, gerekse kalitesini artırmaya yönelik çeşitli çalışmalar yürütmektedir.

Son bir yıl içinde para yatırmalı ATM sayısında yaklaşık %30, toplam ATM sayısında ise yaklaşık %12'lik büyüme sağlanmıştır

ATM'LERDE YENİLİKLER

PARA YATIRMALI ATM SAYISINDA %30'LUK BÜYÜME

VakıfBank 2015 yılı Haziran ayı itibarıyla Türkiye genelinde 3.357 adet ATM ile hizmet vermektedir. Son bir yıl içinde para yatırmalı ATM sayısında yaklaşık %30, toplam ATM sayısında ise yaklaşık %12'lik büyüme sağlanmıştır.

Müşterilere daha çok noktada hizmet verebilmek adına son bir yıl içinde özellikle şube dışındaki ATM sayısını artırmaya yönelik yoğun çalışmalar gerçekleştiren Banka, şube dışı ATM sayısında %14'lük bir büyüme sağlamıştır. Böylelikle, şube dışı ATM'ler toplam ATM'lerin %53'ünü oluşturmuştur. Bununla beraber, şube dışı ATM'lerin %20'si toplu ulaşımına yakın yerlerde konumlandırılmıştır. Ayrıca VakıfBank, ekonomik açıdan dezavantajlı ve düşük nüfus yoğunluğuna sahip bölgelerde de ATM kurulumu yapılmasına özen göstermektedir.

AYLIK 15 MİLYONU AŞAN İŞLEM SAYISI

VakıfBank'taki tüm bankacılık işlemlerinin yaklaşık %60'ı ATM'lerden yapılmakta olup, aylık ortalama işlem sayısı 15 milyonu aşmaktadır.

%70'E ULAŞAN ATM YENİLEME ORANI

ATM'ler müşteri odaklı hizmet yaklaşımı doğrultusunda yenilenmekte olup, ATM yenileme oranı son beş yıl içinde %70'e ulaşmıştır. Bu çalışmalar tüm hızıyla devam etmektedir.

YENİ KONSEPT CEPHE VE KABİN ÇALIŞMALARI

Şube önünde ve dışında yer alan ATM'lerde standart bir yapı uygulamak ve farkındalığı artırmak amacıyla yeni konsept cephe ve kabin çalışmaları yapılmıştır. Bu yeni konsept ve süreçlerde yapılan değişiklikler aracılığıyla giderlerin azaltılması, operasyonel iyileştirmelerin sağlanması, işlevselliğin ve müşteri memnuniyetinin artırılması hedeflenmiştir.

ATM YAZILIMLARININ YENİLENMESİ

ATM yazılım altyapısı bütünüyle yenilenmekte olup, 2015 yılı içinde bu yeni yapının devreye girmesi ve yeni işlemlerin müşterilerin kullanımına açılması hedeflenmiştir. Ayrıca ATM'lerde oluşabilecek teknik sorunların anında giderilebilmesini sağlamak, kesintisiz hizmet verebilmek ve proaktif bir izleme yönetimi yapabilmek için yeni bir ATM izleme Programı da devreye alınmıştır.

MÜŞTERİLERİN HALİNDEN ANLAYAN ATM'LER

Müşterilere doğru ve sağlıklı bilgilendirme yapabilmek amacıyla, ATM'lerde gerçekleştirilen müşteri işlemleri esnasında teknik sorunlar yaşandığında, gerekli düzeltmeler mümkün olduğunca sistemsel bir biçimde anında yapılabilmekte ve müşterilerin cep telefonu mesajı ile bilgilendirilmesi sağlanmaktadır. Bu sayede yaşanabilecek teknik sorunlarda müşteri şikayetlerinin oluşması en aza indirgenmeye çalışılmaktadır.

ÇEVRE VE İNSAN SAĞLIĞINA GÖSTERİLEN ÖZEN

VakıfBank, çevreye ve insan sağlığına gösterdiği özen neticesinde, ATM'lerde bazı düzenlemeler yapmıştır.



ÇEVRE VE İNSAN SAĞLIĞINA YÖNELİK ATM'LERDE YAPILAN DÜZENLEMELER



KAĞIT TASARRUFU

ATM'lerde kağıt kullanımını en aza indirmek amacıyla müşteri işlemlerinin kaydedildiği defter kullanımı tamamen kaldırılmış olup, tüm sistem elektronik ortama taşınmıştır. Bu sayede yüz binlerce kağıt rulosunun kullanımı ve ikmali için zaman, para ve emek harcanması engellenmiştir.



ENERJİ TASARRUFUNA YÖNELİK DONANIM VE YAZILIM KURULUMU

Şube dışında bulunan ATM kabinlerinin içindeki ısı, nem, voltaj, aydınlatma gibi bulgular uzaktan izlenerek ATM'lerin çalışmasını engelleyen fiziksel unsurların anında tespit etmek ve gerekli önlemlerin alınmasını sağlamak için yeni bir donanım ve yazılım çözümü devreye alınmaktadır.



LED AYDINLATMA

ATM'lerde aydınlatma sistemlerinden kaynaklanan tüketimi azaltmak amacıyla, aydınlatma saatleri güneş ışığından maksimum düzeyde yararlanılacak şekilde ayarlanmaktadır. ATM'lerde LED aydınlatma kullanımı yaygınlaştırılmakta, insan sağlığına zararlı ve kısa ömürlü floresan ışık kullanımı kaldırılmaktadır.

ENGELSİZ YAŞAM ATM'LERİ

Engelli müşterilerin ATM hizmetlerimizden daha uygun koşullarda faydalanabilmesi hedeflenmektedir. Mevcut durumda ATM'lerin yaklaşık %30'u ortopedik engelli müşterilerin kullanımına uygun biçimde konumlandırılmıştır. 2016 yılının sonuna kadar toplam ATM'lerin yarısının, ortopedik engelli müşterilerin kullanımına uygun hale getirilmesi planlanmaktadır.

Türkiye çapında 56 ilde 64 farklı noktada bulunan ATM'lerde görme engelli müşterilere hizmet verilmektedir. ATM'lerin yaklaşık %65'i kulaklık girişine sahip olup, yazılım çalışmaları devam eden yeni ATM'lerin kullanıma hazır hale gelmesi ve yaygınlaştırılması ile birlikte, görme engelli müşterilere de sesli işlem yapma olanağı sunulacaktır.

İNTERNET BANKACILIĞI VE MOBİL BANKACILIK

İnternet Bankacılığı sayesinde internete bağlanılabilen her yerden, günün her saati, herhangi bir VakıfBank şubesinden yapılabilecek birçok işlem kolaylıkla gerçekleştirilebilmektedir. 2014 yılında İnternet Bankacılığı uygulamasına giriş yöntemi basitleştirilmiş ve yeni işlemler eklenmiştir. Kişiselleştirilebilen menüsü, sade tasarımı ve kolay kullanımı sayesinde 2015 yılı Haziran sonu itibarıyla VakıfBank İnternet Bankacılığı aktif kullanıcı sayısı 2 milyona ulaşmıştır. VakıfBank İnternet Bankacılığı uygulamasıyla ilgili daha detaylı bilgiye internet sitesinden erişilebilmektedir:

<http://www.vakifbank.com.tr/internet-bankaciligi.aspx?pageID=355>

Basitlik, kullanılabilirlik ve güvenlik ilkeleri esas alınarak geliştirilen VakıfBank Mobil Bankacılık uygulaması 2014 Mayıs ayı içerisinde müşterilerin kullanımına sunulmuş, 2015 yılı Haziran sonu itibarıyla aktif mobil kullanıcı sayısı 500 bine yaklaşmıştır.

Banka'daki finansal işlemlerinin yaklaşık %24'ü İnternet Bankacılığı ve Mobil Bankacılık kanallarından yapılmakta olup, aylık ortalama işlem sayısı 14 milyona yaklaşmaktadır.

CEP İMZA İLE GÜVENLİ İNTERNET VE MOBİL BANKACILIK HİZMETİ

VakıfBank, müşterilerinin bilgi güvenliğine verdiği önemin bir sonucu olarak sektörde ilk defa online işlem doğrulama ürünü olan Cep İmza'yı uygulamaya almış ve İnternet Bankacılığı ve Mobil Bankacılık hizmetlerinin güvenliğini artırmıştır.

ENGELSİZ BANKACILIK

VakıfBank'ın İnternet ve Mobil Bankacılık kanalları, görme engelli müşterilerin kullandıkları ekran okuyucu programlara uyumlu hale getirilmiştir. Görme engelli müşteriler İnternet Bankacılığı ve Mobil Bankacılık menülerini dinleyerek işlem yapabilmektedir.

HALDEN ANLAYAN VAKIFBANK EKİBİ

İnsan Odaklı Yaklaşım
Eğitim ve Kariyer Gelişimi Fırsatları
Fırsat Eşitliği ve Ayrımcılığın Önlenmesi
Performansa Dayalı Kariyer Yönetimi
Çalışan Memnuniyeti
Örgütlenme ve Toplu Sözleşme Hakkı
İş Sağlığı ve Güvenliği
İş Ortamı ve Kurum İçi İletişim



İNSAN ODAKLI YAKLAŞIM

VakıfBank, adil ve tutarlı bir insan kaynakları yönetimi izleyerek, yetkinlik kriterleri dışında bir ayrıma gitmeksizin, çalışanlarına eşit fırsatlar sunmakta, çalışanlarının bireysel ve mesleki gelişimini destekleyerek iş motivasyonlarını ve performanslarını maksimize etme anlayışı ile hareket etmektedir.

Faaliyetleri ve performansı ile bankacılık sektöründe saygın ve güvenilir bir konuma sahip olan VakıfBank, sürdürülebilir bankacılık anlayışı çerçevesinde, insan haklarına saygılı bir iş ortamı sunmanın gerekliliğine inanmaktadır.

VakıfBank, adil ve tutarlı bir insan kaynakları (İK) yönetimi izleyerek, yetkinlik kriterleri dışında bir ayrıma gitmeksizin, çalışanlarına eşit fırsatlar sunmakta, çalışanlarının bireysel ve mesleki gelişimini destekleyerek iş motivasyonlarını ve performanslarını maksimize etme anlayışı ile hareket etmektedir.

Banka, benimsediği büyüme stratejisi ve sürdürdüğü yeniden yapılanma projesinin başarıya ulaşmasında çalışan katkısının önemini bilincile işe alma, terfi, performans değerlendirme, kariyer planlama ve eğitim süreçlerinde iyileştirme çalışmalarına aralıksız olarak devam etmektedir.

İNSAN KAYNAKLARI POLİTİKASI HAKKINDA

VakıfBank yürütmekte olduğu İK uygulamaları ile stratejik hedeflerine ulaşmak için mevcut insan kaynağını en verimli şekilde değerlendirirken aynı zamanda personeline sunduğu iş ortamı ve fırsat eşitliği ile mevcut iş barışının sürdürülmesini amaçlamaktadır.

VakıfBank yürürlükteki İK politikası ile;

- Güçlü ve sağlam organizasyon yapısının sürdürülmesini,
- Bankanın vizyon, misyon ve hedefleri doğrultusunda faaliyet gösterecek çalışanların kuruma kazandırılmasını,
- Sağladığı eğitim ve kariyer olanakları ile çalışanların sürekli olarak kendilerini geliştirmelerini,
- Çalışanlarına verimli ve etkin olarak iş barışı içinde çalışabilecekleri bir iş ortamı sağlamayı amaçlamaktadır.

Bankacılık sektöründe artan rekabet dikkate alınarak izlenmekte olan büyüme stratejisi kapsamında, Banka mevcut İK politikaları aracılığıyla çalışanlarının gelişimini destekleyerek, aşağıda belirtilen esaslar doğrultusunda motivasyon ve iş tatmini yaratma konusuna öncelik vermektedir.

VAKIFBANK İNSAN KAYNAKLARI POLİTİKASI TEMEL ÇERÇEVESİ

- Banka personelinin çalışma isteklerini ve verimlerini artırıcı nitelikli bir çalışma ortamı sağlamak,
- Banka'nın politika ve prosedürlerinin işleyişinde cinsiyet eşitliği kavramını ön planda tutarak kadın-erkek personel ayrımı gözetmeksizin, tüm personelin fırsat eşitliğine sahip olduğu ve iş barışının olduğu bir çalışma ortamı sağlamak,
- Her düzeyde iletişime açık bir iş ortamını kalıcı hale getirmek,
- Çalışanların işteki başarı ve performanslarını değerlendirmek, teşvik etmek, moral ve motivasyonlarını üst düzeyde tutmak,
- Çalışanların maddi ve manevi çıkarlarını göz önünde bulundurarak cinsiyet ayrımı gözetmeksizin eşit işe eşit ücretin sağlandığı adil ücret politikası izlemek ve bu politikayı muhafaza etmek, geliştirmek,
- Banka bünyesinde verilen eğitimlerle personelin bilgi ve becerilerini geliştirmek,
- Banka'nın eğitim politikası çerçevesinde personelin kariyer hedeflerine yönelik olarak yetiştirmek,
- Personelin sağlık, güvenlik ve refahını sağlamaya yönelik gerekli tedbirleri alarak Banka'ya olan bağlılığını artırmak,
- Kadın erkek eşitliği temelinde çalışanlarına unvanda yükselme imkanları sunarak, verilen yeni sorumluluklarla yöneticilik ve liderlik vasıflarının gelişmesine katkıda bulunmak,
- Personelin kişisel ve mesleki yetkinliklerini geliştirerek yüksek motivasyon sağlamak ve Banka'ya bağlılıklarını artırarak aitik duygusunu güçlendirmek,
- Modern İK uygulamaları ve gelişmelerini takip ederek, Banka sistemini güncel İK uygulamaları ile uyumlu hale getirmek.

VakıfBanklı olmak,
geleceğe güvenle
bakmaktır

İNSAN ODAKLI YAKLAŞIM

2015 yılının Haziran ayı itibarıyla 15.324'e ulaşan personel sayısı ile VakıfBank, Türkiye'nin en hızlı büyüyen bankası olma yolunda emin adımlarla ilerlemektedir.



33,5
Çalışanların yaş
ortalaması

ÇALIŞAN PROFİLİ

VakıfBank, insan kaynakları uygulamalarında fırsat eşitliği, saydamlık, adalet ve güvenilirlik ilkeleri doğrultusunda "bölgesinin en iyi, en çok tercih edilen ve değer yaratan bankası olmak" vizyonunu gerçekleştirmek için çalışmaktadır. Bu kapsamda Banka, sağladığı etkin ve verimli iş ortamının devamlılığını sürdürebilmek için, optimum sayıda personel ile faaliyetlerin yürütülmesine ve Banka'ya dinamizm katacak personelin VakıfBank ailesine kazandırılmasına özen göstermektedir.

2015 yılının Haziran ayı itibarıyla 15.324'e ulaşan personel sayısı ile VakıfBank, Türkiye'nin en hızlı büyüyen bankası olma yolunda emin adımlarla ilerlemektedir. Kıdem ortalaması 8 yıl 4 ay düzeyinde olan VakıfBank'ta, 2012'den 2015 yılının Haziran ayına kadar yeni işe başlayan personel sayısı ve toplam personel sayısı aşağıdaki tabloda gösterilmektedir:

YILLARA GÖRE TOPLAM PERSONEL SAYISI VE YENİ İŞE BAŞLAYAN SAYISI

	2012	2013	2014	30.06.2015
Yılbaşı mevcudu	12.222	13.463	14.943	14.920
Yıl içinde yeni başlayan	1.968	2.114	974	778
Yıl sonu mevcudu	13.463	14.943	14.920	15.324

%53
Kadın Çalışan
Oranı

Genç ve dinamik kadrosu olan VakıfBank'ın, bünyesinde çalışan personelinin yaş ortalaması 33,5'tir. Aşağıdaki tabloda kadın ve erkek personelin yaş dağılımı belirtilmektedir:

30.06.2015 İTİBARIYLA VAKIFBANK PERSONEL PROFİLİ

Yaş Dağılımı	Kadın	Erkek	Toplam
18 - 30	4.094	2.210	6.304
31 - 40	2.647	3.090	5.738
41 - 50	1.350	1.706	3.056
51 ve üzeri	20	206	226
Toplam	8.111	7.212	15.324

2015 yılının Haziran ayı itibarıyla, VakıfBank'ın eğitilmiş ve nitelikli personelden oluşan kadrosunun %80'i üniversite mezunlarından oluşmaktadır. Yıl bazında VakıfBank personelinin eğitim durumu aşağıdaki tabloda verilmiştir:

VAKIFBANK PERSONELİNİN YILLAR BAZINDA EĞİTİM DURUMU

Eğitim Durumu	2012	2013	2014	30.06.2015
Doktora	12	14	14	13
Yüksek Lisans	658	745	840	908
Lisans	10.208	11.746	11.794	12.248
Yüksekokul	444	469	450	441
Lise	1.923	1.770	1.655	1.563
İlköğretim	218	199	167	151
Toplam	13.463	14.943	14.920	15.324



EĞİTİM VE KARIYER GELİŞİMİ FİRSATLARI

VakıfBank, topluma değer katan bankacıları yetiştirme misyonu ile çalışanlarının bireysel ve mesleki gelişimlerini göreve başladıkları günden itibaren eğitimlerle sürekli desteklemektedir. Banka, sürdürülebilirlik çalışmaları kapsamında sürdürülebilir bankacılık, iklim değişikliği ile mücadele, enerji verimliliği konularında personelin farkındalığını artırmak amacıyla eğitimler gerçekleştirmektedir.

TEMEL EĞİTİMLER

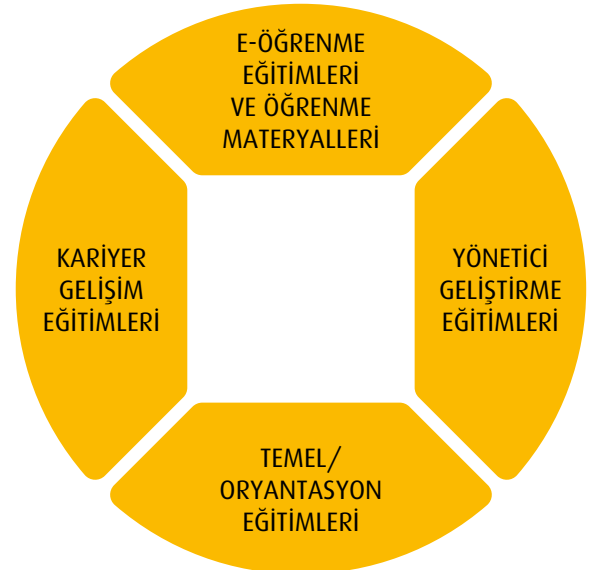
Banka'da göreve yeni başlayan personelin kurum kültürüne uyumlarını sağlamak, mesleki ve teknik olarak görevlerine hazır olma seviyelerini yükseltmek için bir ay süreli "Temel Eğitim" verilmektedir. Temel Eğitim Programı, bankacılık ve finans sektörüne ilişkin dersleri, iletişim ve satış becerisi ağırlıklı olmak üzere bireysel gelişim konularını, banka içi uygulamaları, personeli ve bankayı korumayı bilinçlendirici güvenlik eğitimlerini kapsamaktadır. Sınıf içi eğitimler, e-öğrenme eğitimleri ve simülasyon programları ile de desteklenmektedir.

KARIYER GELİŞİM EĞİTİMLERİ

Fırsat eşitliği ilkesine bağlı kalınarak Banka'daki iş yaşamları süresince her pozisyondaki tüm personel eğitimlerle desteklenmektedir. Sektörde ve Banka uygulamalarında meydana gelen değişiklikler ve gelişmeler de göz önünde bulundurularak bilimsel yöntemlerle eğitim ihtiyaç analizi çalışmaları yapılmakta, bu çalışma sürecinde Banka'nın ilgili tüm organları iş birliği içinde hareket etmektedir. Yapılan eğitim ihtiyaç analizi sonrasında personelin gelişiminin ve Banka'nın sektördeki yerinin artan bir verimlilik anlayışı ile sürdürülebilmesini desteklemek amacıyla yıllık eğitim programları belirlenmektedir. Her pozisyon için farklı deneyim durumları gözetilerek belirlenen içeriklerle tasarlanan eğitimler, hedef kitleye alternatif eğitim yöntemleri kullanılarak verilmektedir. Eğitimler gerçek vakalar üzerinden uygulamalı olarak gerçekleştirilmekte ve personelin bilgiyi işine transferi kolaylaştırılmaktadır.

Eğitimler, personelin ulaşım kolaylığını sağlamak ve iş kaybını önleyebilmek adına tüm bölgelerde organize edilmektedir. Banka içinde verilen eğitimlerin dışında az sayıda personelin gelişimini ilgilendiren özel konular için personelin Banka dışı uzman kuruluşların eğitimlerine katılımı sağlanmaktadır. Uzmanlık isteyen özel iş birimlerinde çalışan personelin uluslararası geçerliliği olan sertifikaları alabilmeleri için katılmaları gereken eğitim ve sınavlara iştirakleri sağlanarak başarılı olmaları için gereken destek verilmektedir. Yenilikçi uygulamaların sürdürülebilirliğini sağlayabilmek amacıyla ilgili iş birimlerinde görev yapan verimli personelin yurt dışı eğitimlere katılmaları da sağlanmakta ve teşvik edilmektedir.

2014 yılı içerisinde toplam 360 farklı konuda gerçekleştirilen eğitimlerle toplam 612.667 saat eğitim verilmiştir. Sınıf içi eğitimlerin dışında 64 konuda e-öğrenme eğitimleri, 274.623 katılımcı tarafından tamamlanmıştır.



	ERKEK		KADIN	
	Eğitim Katılımcı Sayısı	Kişi Başı Eğitim Saati	Eğitim Katılımcı Sayısı	Kişi Başı Eğitim Saati
Yönetici	1.249	17	649	22
Diğer	26.791	42	38.553	44
Genel Toplam/Ortalama	28.040	39	39.202	43

YÖNETİCİ GELİŞTİRME EĞİTİMLERİ

Yöneticilik görevini yürütmekte olan personelin yönetim ve liderlik becerilerini geliştirmek amacıyla sürekli eğitimler verilmektedir. Bu eğitimlerle, yöneticilerin görevlerini yürütürken en etkin yöntemleri uygulamaları ve liderlik becerilerini geliştirerek ekiplerinde çalışmakta olan personelin performansında sürdürülebilir bir artış sağlanması amaçlanmaktadır.

KATALOG EĞİTİMLERİ

Personelin görev yaptığı rol grup için belirlenmiş olan zorunlu eğitimlerinin dışında bireysel eğitim ihtiyaçlarının karşılanması amacıyla genel bankacılık ve finans konuları ile bireysel gelişim konularını içeren katalog eğitimleri de organize edilmektedir. Personel bireysel gelişim ihtiyacını karşılayacak şekilde bu eğitimleri seçerek karma gruplarla eğitim alabilmektedir.

E-ÖĞRENME EĞİTİMLERİ

Genel bankacılık ve finans, Banka içi uygulamalar ve mevzuat değişiklikleri, VakıfBank bankacılık ürün ve hizmetleri, bireysel gelişim, dolandırıcılık, sahtecilik, bilgi güvenliği konuları, yasal zorunluluk olarak personele verilmesi gereken konular ve hobi konularını içeren zengin bir e-eğitim platformu 24 saat erişilebilir şekilde banka personeline açık tutulmaktadır. E-öğrenme eğitimleri VakıfBank'ın kendisine ait bir eğitim portalı üzerinden personele verilmekte ve personelin kişisel sayfasında eğitimlere katılım ve gelişim durumunu gözleyebilmesi sağlanmaktadır.



FIRSAT EŞİTLİĞİ VE AYRIMCILIĞIN ÖNLENMESİ

VakıfBank, çalışanlarına Banka'da görev yaptıkları süre boyunca fırsat eşitliğinin bulunduğu, ayrımcılığın yapılmadığı, sağlıklı çalışma koşulları ile insan haklarına saygılı, güvenli bir iş ortamı sunmaktadır.

VakıfBank, tüm faaliyetlerinde insan haklarına duyduğu saygıyı ön planda tutarak etik kurallar içinde hareket etmeyi temel gereklilik olarak benimsemiştir. Bu kapsamda Banka, Türkiye'nin taraf olduğu Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi ile Uluslararası Çalışma Örgütü'nün temel ilkeleri ve ülkemizin taraf olduğu uluslararası sözleşmelerin gereklerini en iyi şekilde yerine getirme hususunda büyük çaba göstermektedir. VakıfBank, personeli arasında herhangi bir ayırım yapmaksızın çalışanlarına eşit olanaklar sağlamakta olup diğer tüm uygulamalarında olduğu gibi ücretlendirmede de çalışanları arasında cinsiyet ayrımı gözetmemektedir.

Tüm İK uygulamalarında insan kaynaklarına uyumun sağlanması ve ayrımcılıktan uzak durulması için azami özen gösteren VakıfBank, İnsan Hakları ve Çalışan Hakları Politikası doğrultusunda, çalışanları için yürüttüğü tüm İK süreçlerini insan haklarına duyduğu saygı gereği, çalışanları arasında dil, din, ırk, cinsiyet, felsefi inanç, mezhep vb. sebeplere dayalı ayırım yapmaksızın dürüstlük, güven, tarafsızlık, saydamlık ilkeleri çerçevesinde gerçekleştirmektedir. Politika uyarınca, ulusal mevzuat ve Türkiye'nin taraf olduğu uluslararası sözleşmelerle yasaklanan ve kısıtlama getirilen faaliyetler ve çocuk işçi çalıştırdığı, insan haklarına aykırı davranışlarda bulunduğu anlaşılan kişi ve kuruluşların faaliyetleri veya projeleri VakıfBank tarafından finanse edilmemektedir. VakıfBank'ın İnsan Hakları ve Çalışan Hakları Politikası hakkında daha fazla bilgiye şu adresten ulaşılabilir:

<https://www.vakifbank.com.tr/insan-haklari-ve-calisan-haklari-politikasi.aspx?pageID=1032>

BİLDİRİM KANALLARI

Banka yöneticileri her türlü kötü muamele, ayrımcılık veya taciz eylemlerine engel olabilmek için gereken tedbirleri almak ve şüphelenilen durumlarda İnsan Kaynakları Başkanlığı'na bildirimde bulunmakla yükümlüdür. Personel, bu konuda şikayeti olması halinde durumu yöneticilerine veya doğrudan İnsan Kaynakları Başkanlığı'na iletebilmektedir.

Bu tür şikayetler, şikayette bulunan kişi aleyhine kullanılmaz ve ciddiyetle durum tetkik edilerek neticelendirilir. Banka, ayrımcılık, taciz vb. kötü muamelelerin varlığını tespit ettiği takdirde sorumlu kişilere yönelik olarak gerekli idari yaptırımları uygulamakla sorumludur. Banka çalışanlarının çalışma koşulları, özlük hakları, görev ve sorumlulukları konularında dilek ve şikayetleri sendika görevlileri aracılığıyla işverene iletilmekte ve takip edilmektedir. Bugüne kadar herhangi bir ayrımcılık yapıldığı hususunda VakıfBank personelinin şikayet bildirimini olmamıştır.

İŞ'TE EŞİTLİK BİLDİRGESİ

VakıfBank halihazırda kadın erkek eşitliği temelinde gerçekleştirmekte olduğu İK uygulamaları ile yeni personel alımları, istihdam etmekte olduğu kadın çalışanlar ile kadınların iş gücüne katılımını desteklemekte, kadın-erkek tüm personelin sağlık, güvenlik ve refahlarını sağlama konusunda gerekli tedbirleri almakta, eşitlik ve iş barışının hakim olduğu çalışma ortamını sürdürmeyi hedeflemektedir.

Bu kapsamda VakıfBank, 2013 yılı içerisinde T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı liderliğinde ve Dünya Ekonomik Forumu iş birliği ile hazırlanan İş'te Eşitlik Bildirgesi'ni imzalamış ve söz konusu bildirme ile birlikte cinsiyet temelli ayrımcılığın ortadan kaldırılmasına yönelik ilkelerle gönüllü olarak uyacağını ve ülke genelinde bu ilkelerin yaygınlaştırılmasında öncü olacağını taahhüt etmiştir.

PERFORMANSA DAYALI KARIYER YÖNETİMİ

VakıfBank “kendi yöneticisini yetiştiren banka olma” stratejisiyle uyumlu bir kariyer politikası izleyerek, Banka içinde gelecek vaat eden ve gelişime açık her personele yöneticilik ve liderlik vasıfları kazandırarak yükselme şansı tanıyan bir kariyer yolu sunmaktadır.

Kurumsal ve güvenilir yapısı ile VakıfBank, büyüme stratejisi doğrultusunda oluşturulan İK Politikaları çerçevesinde çalışanların gelişimini destekleyerek motivasyon ve iş tatmini yaratma konusuna öncelik vermektedir. VakıfBank’ın Personel Yönetmeliği’nin ilgili hükümleri doğrultusunda ve Banka Yönetim Kurulu kararları çerçevesinde, çalışanların gösterdikleri hizmet ve başarılar değerlendirilmektedir.

Bu kapsamda;

- Çalışanlara yetkinlikleri dikkate alınarak atandığı rollere göre ölçülebilir, erişilebilir ve gerçekçi hedefler verilmektedir. Bu hedefler doğrultusunda, performans yönetim sistemi çerçevesinde objektif ve adil bakış açısı ile çalışanların bireysel bazda sergiledikleri performans yılda iki kez değerlendirilmekte olup, bu kapsamda gerçekleştirilen “performans primi” ödemeleriyle iş motivasyonunun en üst seviyede tutulması hedeflenmektedir.
- Çalışanların yetkinliğinin değerlendirilmesi kapsamında kendisi hakkında düzenlenen tezkiye puanı çok başarılı ya da başarılı olanlar erken terfi imkanlarından yararlandırılmaktadır.
- Görevlerinde olağanüstü çaba ve başarı gösteren, örnek olacak şekilde müşterilere iyi davranan, banka gelirlerini önemli ölçülerde artıracak veya masraflarda önemli tasarruflar sağlayacak yeni önerilerde bulunan personele, üstlerinin teklifi ile doğrudan Genel Müdür tarafından takdirname verilebilmektedir. Ayrıca başarı ve çabaları ölçüsünde, iki maaşa kadar ödül verilebilmektedir.

- Bunlara ek olarak, VakıfBank’ın kuruluş yıldönümü kutlamaları çerçevesinde, göstermiş oldukları hizmetle Banka’ya değer katan 15 ve 20 hizmet yılını doldurmuş çalışanlara çeşitli ödüller verilmektedir.

Banka, stratejik kariyer planlama hedefleri doğrultusunda, belirli dönemlerde gerçekleştirdiği unvanda yükselme sınavları ile Banka Personel Yönetmeliği hükümleri çerçevesinde belirlenen şartları sağlayan ve verilen hedefler doğrultusunda kendisinden beklenen performansı gerçekleştiren çalışanlarının kariyer yolunda bir sonraki basamağa yükselmesine imkan tanımaktadır.



ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ

VakıfBank, anne olan kadın personelin kariyer yoluna kaldığı yerden devam etmesini sağlayarak, kariyer fırsatlarından eşit düzeyde faydalanabilmesini temin etmeyi ve böylelikle iş-aile yaşam dengesini koruyan bir iş ortamını muhafaza etmeyi amaçlamaktadır.

VakıfBank, personelinin Banka'ya olan bağlılığını ve iş hayatındaki mutluluğunu her daim artırmayı hedeflemektedir. Bu kapsamda, çalışanlarının refahını artırmaya yönelik olarak ücret dışında çeşitli maddi olanaklar da sunmaktadır.

MADDİ OLANAKLAR

VakıfBank'ta performans primine ilave olarak, çalışanların yaşam kalitelerini yükseltmeye yönelik sunulan diğer maddi imkanlar şunlardır:

- **İkramiye:** VakıfBank çalışanlarına, aylık ücret tutarında yılda dört kez ikramiye vermektedir.
- **Temettü:** VakıfBank çalışanlarına, Banka kârının uygun olması kaydıyla yılda bir kez temettü ödemesi yapmaktadır.
- **Çeşitli tazminat ve yardımlar:** VakıfBank personeli mesken yardımı ve yemek yardımı gibi sosyal yardımlar ile ilgili Banka mevzuatı çerçevesinde belgelendirilmek şartıyla yabancı dil tazminatı, lisanslama tazminatı vb. tazminatlardan yararlanabilmektedir.
- **Kredi olanağı:** VakıfBank'ta belirli bir hizmet yılının üzerinde olan personel, Emekli Sandığı Mesken Kredisi'nden faydalanabilmektedir.

VAKIFBANK PERSONELİ OLMANIN DİĞER AVANTAJLARI

VakıfBank çalışanları, yasal sosyal güvenlik sistemi olarak T. Vakıflar Bankası T.A.O. Memur ve Hizmetlileri Emekli ve Sağlık Yardım Sandığı'na ve aynı zamanda Banka'nın Özel Sosyal Güvenlik Vakfı'na üyedirler. Böylelikle, çalışanların aktif çalışma sürecinde elde ettikleri gelirin belirli bir bölümünü değerlendirerek, emeklilik dönemlerinde sosyal güvenlik aylıklarına ek olarak ikinci bir aylık ödemesi sağlamak ve çalışma hayatında sahip oldukları yaşam standardının emeklilik dönemlerinde de sürdürmelerini sağlamak hedeflenmektedir.

VakıfBank personeli, Banka Sağlık Yönetmeliği çerçevesinde, Memur ve Hizmetlileri Emekli ve Sağlık Yardım Sandığı Vakfı tarafından Vakıf üyelerine verilmekte olan sağlık yardımları ve ödeme esaslarından yararlanmaktadır. Bu kapsamda Banka çalışanları, Vakıf'ın sağlık merkezleri (klinikleri) ile anlaşma sağlanmış tüm sağlık kuruluşlarının (özel hastane, laboratuvar, görüntüleme merkezi, eczane, doktor vb.) sağladığı sağlık hizmetlerinden faydalanabilmektedir.

Ayrıca Banka, gelecekteki olası risk durumlarını göz önünde bulundurarak çalışanlarına sunduğu Grup Yıllık Hayat Sigortası Poliçesi ile vefat, kaza sonucu vefat ile kaza ve hastalık sonucu maluliyet teminatları ile çalışanlarının Vakıf Emeklilik A.Ş. aracılığıyla sigortalanmasını sağlayarak, olası risk durumları için çalışanların kendilerini ve ailelerini güvende hissetmelerini amaçlamaktadır.

VakıfBank çalışanları aynı zamanda Vakıf Emeklilik A.Ş. bünyesindeki Bireysel Emeklilik Sistemi'ne (BES) de tabidir. VakıfBank çalışanlarına sunulan İşveren Katkılı Bireysel Emeklilik Planı kapsamında katkı paylarının yarısı personel tarafından, yarısı Banka tarafından karşılanmaktadır.

Ayrıca Banka, yeni evlenen personeline yaptığı evlenme yardımı ve çocuğu olan personele yaptığı doğum yardımı ödemeleri ile çalışanlarını bu özel günlerinde de desteklemektedir.



VakıfBank Ayvalık/Sarımsaklı Dinlenme ve Eğitim Tesisi

KADINLARA YÖNELİK HAKLAR

VakıfBank için kadın personelin doğumdan önce sekiz ve doğumdan sonra sekiz hafta olmak üzere toplam 16 haftalık süre için çalıştırılmamaları esastır. İsteği halinde kadın personele 16 haftalık sürenin tamamlanmasından sonra altı aya kadar ücretsiz izin verilmektedir.

Banka, kadın personele çocuklarını emzirmeleri için doğumdan itibaren bir yıl süreyle, günde toplam bir buçuk saat süt izni vermektedir. Bu sürenin hangi saatler arasında ve kaç bölünerek kullanılacağını personel kendisi belirlemektedir ve bu süre günlük çalışma süresinden sayılmaktadır.

VakıfBank önceki yıllarda olduğu gibi 2016'da da, bu uygulamalarına hız kesmeden devam edip halihazırdaki uygulamalarını geliştirmeye yönelik adımlar atmayı hedeflemektedir.

DİNLENME VE EĞİTİM TESİSİ

Ayvalık/Sarımsaklı Dinlenme ve Eğitim Tesisi ile VakıfBank, çalışanlarına konforlu bir tatil imkanı sunmaktadır.

VakıfBank Ayvalık/Sarımsaklı Dinlenme ve Eğitim Tesisi, çalışanların memnuniyetinin ve motivasyonunun sağlanması açısından, VakıfBank'ın yönetim felsefesi içerisinde son derece önemli bir yere sahiptir.

Ayvalık/Sarımsaklı Dinlenme ve Eğitim Tesisi, Banka mensuplarının bütün bir yılın stres ve yorgunluğunu üzerlerinden atmaları ve aile fertleri ile birlikte huzurlu ve rahat bir tatil yapmaları amacıyla hizmet veren bir tesistir. VakıfBank'ın tüm sendikalı çalışanları, emeklileri ve emekli aileleri bu hizmetten yararlanabilmektedir.

ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ ANKETİ

VakıfBank çalışan memnuniyeti ve bağlılığı açısından fark yaratan bir banka olarak, çalışanlarının görüş ve taleplerine önem vermektedir. Bu kapsamda Banka'nın Genel Müdürlük birimleri ile şubeleri arasındaki koordinasyonun güçlendirilebilmesi amacıyla, çalışanlara "iç müşteri memnuniyet anketi" uygulaması yapılmaktadır. Söz konusu anket aracılığıyla, şube çalışanlarının Genel Müdürlük birimlerinden almakta oldukları hizmetten duydukları memnuniyetin ölçülmesi ve değerlendirilmesi amaçlanmaktadır. Yapılan anket uygulaması, Banka organizasyon yapısı içerisinde görev alan tüm çalışanların mevcut iş süreçlerini birbirleriyle uyumlu ve koordineli bir şekilde yürütmelerine ve çalışma ortamının kalitesini artırmaya da katkı sunmaktadır.

2013 ve 2015 yıllarında uygulanan iç müşteri memnuniyet anketinin, Banka birimlerinin genel hizmet seviyesi hakkında objektif değerlendirmeler yapılmasına imkan sağlaması nedeniyle, söz konusu anket uygulamasına periyodik olarak devam edilmesi planlanmaktadır.

ÖRGÜTLENME VE TOPLU SÖZLEŞME HAKKI

Anayasal bir hak olan sendikalaşma ve toplu sözleşme hakkı konusunda hassas olan VakıfBank, çalışanların sendikaya katılma hakkına saygı göstermektedir. Bu kapsamda VakıfBank çalışanları, Banka ve Sigorta İşçileri Sendikası'na (BASS) üye olabilmekte ve çalışma koşulları Banka ile anılan sendika arasında imzalanan toplu iş sözleşmeleri ile belirlenmektedir. Çalışanlar ile Banka'nın ilişkileri anılan sendikanın yöneticileri ve temsilcileri aracılığıyla yürütülmektedir.

Çalışanların İş Güvencesi ve Genel Haklar, Çalışma Koşulları, Disiplin Hükümleri ve Parasal Hükümler ana başlıklarından oluşan Toplu İş Sözleşmesini 2015 yılında 13.224 VakıfBank çalışanı imzalamıştır. Aşağıdaki tabloda toplu iş sözleşmesi kapsamında olan ve olmayan VakıfBank personelinin yıllara göre dağılımı verilmektedir:

TOPLU İŞ SÖZLEŞMESİ KAPSAMI BAKIMINDAN VAKIFBANK PERSONEL SAYILARI

Toplu İş Sözleşmesi Kapsamı	2012	2013	2014	30.06.2015
Kapsam İçi	11.637	12.892	12.847	13.224
Kapsam Dışı	1.826	2.051	2.073	2.100
Toplam	13.463	14.943	14.920	15.324

İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ

VakıfBank'ın İş Sağlığı ve Güvenliği alanındaki uygulamaları insana verdiği üstün değeri yansıtmaktadır

VakıfBank, çalışanlarına güvenli ve sağlıklı bir iş ortamı yaratmak için azami özeni göstermektedir. Tüm çalışma ortamları için risk analizi yapmakta, acil durum eylem planları oluşturmaktadır. İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) konusunda yasal düzenlemeler çerçevesinde gerekli önlemleri almakla birlikte, personelin bu konuda bilinçlendirilmesine de önem vermektedir.

Eğitim Müdürlüğü tarafından İSG konusunda personele üç yılda bir kez 8 saat sınıf içi eğitim verilmektedir. Çalışanlar Banka ve Sigorta İşçileri Sendikası'na (BASS) üye olup, çalışma koşulları Banka ile anılan sendika arasında imzalanan toplu iş sözleşmeleri ile belirlenmektedir. Ayrıca göreve yeni başlayan tüm çalışanlar Oryantasyon Eğitim Programı kapsamında bir gün süren İş Sağlığı ve İş Güvenliği Eğitimi'ne katılmaktadır. Ayrıca, yıl içinde acil durum eylem planı için e-egitim olarak zorunlu eğitimler bölümünde tüm çalışanların erişimine açılarak düzenli olarak tekrarlanmaktadır.

İŞ ORTAMI VE KURUM İÇİ İLETİŞİM

VakıfBank'ta her yıl geleneksel olarak düzenlenen kuruluş yıldönümü etkinlikleri, Banka içinde iletişimin güçlenmesine ve çalışanların motivasyonunu artırmaya katkı sağlamaktadır. Düzenlenen törenlerle VakıfBank'ta 15 ve 20 hizmet yılını tamamlayan personele ödül verilmektedir.

VakıfBank Kurumsal Portalı, çalışanların kendi kişisel bilgilerine, kurum hakkındaki gelişmelere, haberlere, duyurulara, ihtiyaç duyulan formlara ve uygulamalara hızlıca ulaşabildikleri kurum içi portaldır. İletişim ve paylaşım ortamı sağlayan bu portal vasıtasıyla VakıfBank personeli, Banka Üst Yönetimi'yle kolay bir şekilde iletişim kurabilmekte ve Banka'nın kurumsal kültürü hakkında bilgi alabilmektedir. Aynı zamanda, VakıfBank Kurumsal Portalı çalışanların aidiyet duygusuna olumlu anlamda katkı sağlamayı amaçlayan bir intranet alanıdır.

VAKIFBANK HAYAT DERGİSİ İLE GÜÇLÜ İLETİŞİM

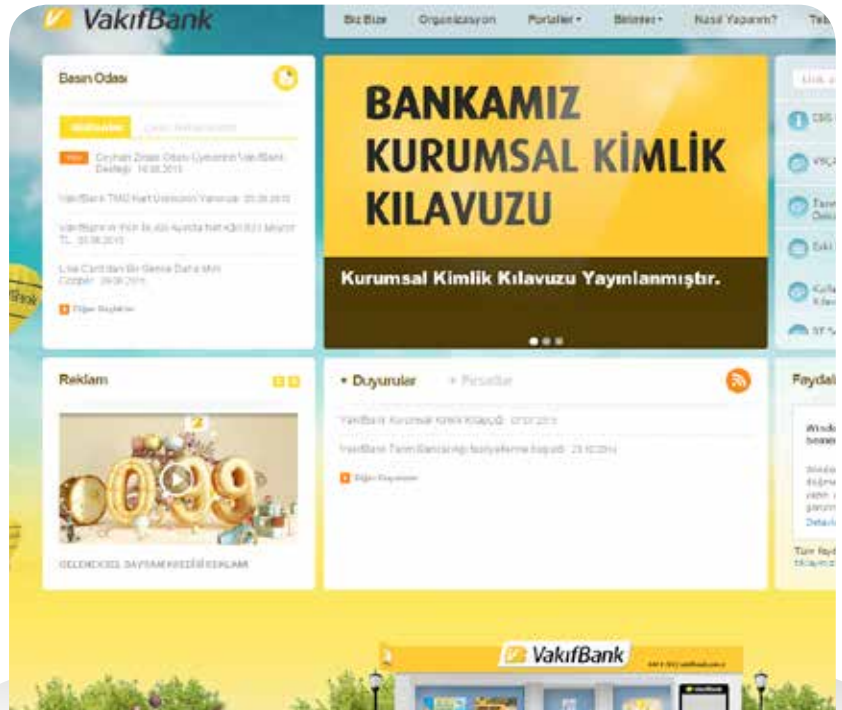
Tüm içeriği ve tasarımı VakıfBank'a ait olan VakıfBank Hayat Dergisi ile Banka, kurum içi birlik ve aidiyet duygusunu pekiştirmeyi amaçlamaktadır. Yılda 3-4 kez çıkarılan dergi, Banka tarafından çalışanlara ve emeklilere gönderilmekte ve şubelerde bulundurulmaktadır. Kurum içinde yapılan tüm aktiviteler, bankacılık sektöründeki uygulamalar ve faaliyetler, VakıfBank'ın

başındaki yansımaları gibi konuların yanı sıra güncel olaylar, gezi rehberi ve çeşitli hobiler ile ilgili de bilgiler barındıran VakıfBank Hayat Dergisi, kurum içi iletişimin pekiştirilmesine katkı sunmaktadır.

KURULUŞ YILDÖNÜMÜ ETKİNLİKLERİ

VakıfBank'ta her yıl geleneksel olarak düzenlenen kuruluş yıldönümü etkinlikleri, Banka içinde iletişimin güçlenmesine ve çalışanların motivasyonunu artırmaya katkı sağlamaktadır. Düzenlenen törenlerle VakıfBank'ta 15 ve 20 hizmet yılını tamamlayan personele ödül verilmektedir.

VakıfBank Kurumsal Portalı aracılığıyla personel ile etkili bir iletişim kurulabilmektedir



TOPLUMSAL KATKILAR

Eğitimin Halinden Anlamak
Sporun Halinden Anlamak
Kültür ve Sanatın Halinden Anlamak
Halden Anlayanların Halinden Anlamak



EĞİTİMİN HALİNDEN ANLAMAK

Kurulduğu günden bu yana eğitime desteği bir kurum kültürü haline getiren VakıfBank, Türkiye'nin alanında en iyi rehabilitasyon merkezini topluma kazandırarak, merkezde eğitim gören zihinsel engelli bireylere en üst düzeyde standartlar ve olanaklar sunmaktadır.

ZİÇEV İLE EL ELE...

1990'lerden bu yana Türkiye'nin çeşitli illerinde 31 okulun yapımını üstlenen VakıfBank, spor alanında yürüttüğü başarılı sosyal sorumluluk projelerini eğitim alanında da yürütmektedir. Bu kapsamda VakıfBank, övgüye değer bir sosyal sorumluluk örneği göstererek, Manisa'daki ZİÇEV Zihinsel Yetersiz Çocuklar Yatılı Bakımevi ve Rehabilitasyon Merkezi'nin yapımını üstlenmiştir. 2013 yılında engelli bireylerin hizmetine sunulan merkez, VakıfBank'ın dayanışma ve paylaşım temelli sosyal sorumluluk değerlerine gösterdiği önemi gözler önüne sermektedir.

ZİÇEV Manisa Şube Başkanı Hüseyin Okumuş "VakıfBank ZİÇEV Zihinsel Yetersiz Çocuklar Yatılı Bakımevi ve Rehabilitasyon Merkezi" ile ilgili görüşlerini şu sözlerle

ifade etmektedir: "Merkezimiz bünyesinde doktor, psikolog, fizyoterapist, 38 yatak kapasiteli yatakhane, sosyal hizmetler uzmanı, öfke kontrol odası, konferans salonu, bireysel ve grup eğitim odaları gibi olanakları barındırmaktadır. Rehabilitasyon merkezi, zihinsel engelli bireylerin topluma faydalı bireyler olarak yetişmelerini sağlayacak tüm imkanlara sahiptir. Bu merkezde 20 zihinsel engelli birey, tüm günlerini uzman eğitimciler gözetiminde geçirmektedir.

Biz ZİÇEV olarak 'tut elimi, geleceğim olsun' sloganıyla yola çıktık. VakıfBank zihinsel engelli bireylerimizin halinden anlayıp, ellerinden tuttu ve onlara hayat ışığı oldu. 32 yıldır hayalini kurduğumuz rehabilitasyon merkezini bizlere kazandıran VakıfBank'a ne kadar teşekkür etsek azdır."

VakıfBank,
Manisa'daki ZİÇEV
Zihinsel Yetersiz
Çocuklar Yatılı Bakımevi
ve Rehabilitasyon
Merkezi'nin yapımını
üstlenmiştir

VakıfBank ZİÇEV Zihinsel Yetersiz Çocuklar Yatılı Bakımevi ve Rehabilitasyon Merkezi Açılış Töreni, 2013

ZİÇEV'de Spor Dersi



SPORUN HALİNDEN ANLAMAK

VakıfBank Spor Kulübü, tüm yaş kategorilerindeki milli takımlara en fazla oyuncu gönderen kulüp olma özelliğini devam ettirmektedir.

1986 yılında Güneş Sigorta Spor adı altında spor hayatına başlayan voleybol kulübü, 2000 yılında VakıfBank Spor Kulübü ile birleşmiştir. Son yıllarda Türk voleyboluna uluslararası alanda ardı ardına önemli başarılar kazandıran VakıfBank Spor Kulübü 2012'den bu yana voleybol alanında başarı çitasını daha da yukarılara taşımıştır. VakıfBank'ın 29 yıldır destek verdiği VakıfBank Bayan Voleybol Takımı 2013 yılında Türkiye Ligi, Türkiye Kupası, Türkiye Süper Kupası, Avrupa Şampiyonlar Ligi ve Dünya Şampiyonluğu'nu namağlup kazanarak, kırılması güç bir rekora imza atmıştır.

Mayıs 2012 - Ocak 2014 arasında oynadığı 73 resmi maçın tamamını kazanarak kırılması güç bir rekora imza atan VakıfBank Bayan Voleybol Takımı, yarıştığı beş kulvarda da zirvenin sahibi olmuştur. Bu üstün başarısı ile VakıfBank Spor Kulübü "Üst Üste En Fazla Galibiyet Alan Voleybol Takımı" rekorunu kırıp, 2014 yılında Guinness Rekorlar Kitabı'na girmiştir. Kulüp, aynı yıl içinde, hem Avrupa hem de Dünya Şampiyonu olarak dünya voleybol tarihine ismini altın harflerle yazdırmıştır.

Tüm bu önemli başarılarının yanında, VakıfBank Spor Kulübü, tüm yaş kategorilerindeki milli takımlara en fazla oyuncu gönderen kulüp olma özelliğini de devam ettirmektedir. VakıfBank 2011-2015 yılları arasında A, Genç ve Yıldız Milli Takımlarının ana sponsorluğunu gururla sürdürmüştür.



AVRUPA ŞAMPİYONLAR LİĞİ KUPASI

2011, 2013

2015

Okan Üniversitesi 2014 Spor Ödülleri, "Yılın Spor Kulübü"

2014

60. Milliyet Spor Ödülleri "Yılın Takımı", 2013 yılının beş kupalı namağlup şampiyonu

Okan Üniversitesi 2013 Spor Ödülleri, "Yılın Onur Ödülü" 2013 yılının beş kupalı Dünya ve Avrupa Şampiyonu

Kadın Yöneticiler ve Kadın Çalışanlar Dayanışma Derneği (KAYÇAD) "Yılın En Başarılı Takımı" ödülü

Guinness Rekorlar Kitabı – Avrupa ve Dünya Şampiyonu VakıfBank, 2012-2013 ve 2013-2014 sezonunda elde ettiği 73 maçlık galibiyet serisinin ardından "Üst Üste En Fazla Galibiyet Alan Voleybol Takımı" rekoru ile Guinness Rekorlar Kitabı'na girmeyi başarmıştır.

Forum İstanbul 2014, Ulusal Onurumuzu Uluslararası Boyuta Taşıma Başarısı Gösterenler Ödülü

İstanbul Ticaret Üniversitesi'nin düzenlediği Spor Endüstrisi Zirvesi "Yılın Marka Takımı Özel Ödülü" ve "Yılın Takım Spor Sponsorluğu" ödülü

2013

Türkiye Gazeteciler Cemiyeti 37. Sedat Simavi Ödülleri 2013'te VakıfBank Bayan Voleybol Takımı'nın Avrupa Şampiyonlar Ligi (CEV) Kupası'nı namağlup kazanması ve "Kadınlar Dünya Kulüplerarası (FIVB) Voleybol Şampiyonası"nda da rakiplerine şans tanımadan Dünya Şampiyonu olmasından dolayı "Spor Ödülü"

Boğaziçi Üniversitesi Spor Kurulu 2013 Spor Ödülleri tarafından "Yılın Takımı" ödülü

Türkiye Kadın Girişimciler Derneği (KAGİDER) tarafından, Avrupa ve Dünya Şampiyonluğu'nu kazanarak Türk kadını'nı yurt dışında başarıyla temsil etmesinden dolayı başarı ödülü

SPORUN HALİNDEN ANLAMAK

VakıfBank Voleybol
Takımı tarih yazmaya
devam ediyor



GÖZDE KIRDAR
VAKIFBANK A TAKIMI KAPTANI

"Voleybolda dünya rekorları kıran, tarihe geçen bir takım olmak ve bu takımın kaptanlığını yapmaktan kendim ve arkadaşlarım adına büyük gurur duyuyorum. 16 yıldır VakıfBank'ta oynuyorum; 1999 yılında bu kulübe geldiğimde 13 yaşındaydım. Hedefim bu takımda kaptan olabilmektir. Kaptan olup kupalar kazanmanın hayalini kurardım ama inanın, bu kadar büyük bir başarı yakalayabileceğimizi aklımdan geçirmemiştim. Bu saatten sonra ancak bu başarıları sürdürmek ve geliştirmek için çalışabilirim. Gençken İtalya'da oynamanın hayalini kurardım. O yıllarda İtalya'da voleybol üst düzeydeydi fakat şimdi olabileceğim en iyi yerdeyim. Benim için dünyada VakıfBank'tan daha büyük bir kulüp yok."



ZEHRA GÜNEŞ
VAKIFBANK GENÇ ALTYAPI TAKIMI SPORCUSU

"Ben voleybola VakıfBank altyapısında başladım. VakıfBank hem spor okulumuza hem de altyapı takımımıza ciddi yatırımlar yapıyor ve çok iyi koşullarda voleybol oynamamızı sağlıyor. Antrenörlerimiz, fizyoterapistlerimiz ve koçlarımız ile bir aile olduk. Bana göre VakıfBank altyapı takımında olmanın en büyük getirisi A Takımından oyuncularla vakit geçirip beraber antrenman yapma şansımızın olmasıdır. Genelde bizim antrenmanlarımızdan sonra A Takımının antrenmanı oluyor ve Gözde Kırdar gibi Türkiye'nin en başarılı voleybolcularıyla aynı sahayı paylaşıyoruz; onlardan çok şey öğreniyoruz. Türkiye'nin en iyi altyapı takımında voleybol oynadığım için kendimi çok şanslı hissediyorum. VakıfBank tüm olanakları sağlıyor ve bana da çok çalışıp elimden geleni yapmak kalıyor."



VakıfBank Spor Okulu'nda antrenman

A Takımına gösterdiği önemin yanı sıra, genç sporcuların yetiştirilmesine de katkıda bulunan VakıfBank, scout ekibiyle yetenekli kızları belirleyip voleybol takımına kazandırmaktadır. Umut vaat eden genç sporcuların eğitim masrafları dahil her türlü giderlerini karşılayan VakıfBank Spor Kulübü, Ataşehir ve Üsküdar Spor Okullarında hem kendi bünyesine hem de Milli Takım'a sporcu yetiştirmektedir. VakıfBank Spor Okullarının yegane misyonu, kız çocuklarının spora teşvik edilip, fiziksel ve sosyal gelişimlerinin sağlanması, hem VakıfBank Spor Kulübü altyapısına hem de Milli Takımlara sporcu yetiştirmektir. Banka, VakıfBank Spor Kulübü'nün bugün elde ettiği üstün başarıları geleceğe taşımanın, yükselen A Milli Takım'ını daha da güçlendirmenin ve dünya klasmanında ilk sıralara taşımanın gayretiyle spora yatırımlarını sürdürmeyi hedeflemektedir.



İnşası süren VakıfBank Spor Sarayı

Bu misyonlar doğrultusunda, Türk sporuna ve özellikle voleybola yaptığı yatırımlarla bu alanda öncü kurumlardan biri olan VakıfBank'ın adını taşıyan spor sarayı inşası hızla devam etmektedir. Toplamda 33.300 metrekare kapalı alana sahip olan spor salonunun 2016 yılında hizmete girmesi planlanmaktadır. Spor salonu tamamlandığında, VakıfBank Bayan Voleybol Takım'ının yanı sıra VakıfBank çalışanlarının ve spora ilgisi olan herkesin kullanımına açık olacaktır.

VakıfBank Spor Okullarının öncelikli amacı çocukların fiziksel ve sosyal gelişimlerinin sağlanmasıdır

KÜLTÜR VE SANATIN HALİNDEN ANLAMAK

VakıfBank, toplumun ve sosyal yaşamın en önemli unsurlarından olan kültür-sanat alanında da önemli sorumlulukların altına imzasını atmıştır.

KÜLTÜREL MİRASLARA SAHİP ÇIKAN BANKA

Köklü geçmişi ve sahip olduğu vakıf kültüründen hareketle değerlerimizi günümüze taşıyan çalışmalara destek veren VakıfBank, kültürel zenginliğimizi korumaya yönelik "Dünya Mirası İstanbul" projesine imza atmıştır. Türkiye'nin tarih ve mimari alanında birbirinden değerli akademisyen ve yazarlarının desteğiyle hazırlanan "Dünya Mirası İstanbul" kitabı ile VakıfBank, kentin sahip olduğu kültürel mirasın korunması, bu mirasın tanıtılması ve toplumsal koruma bilincinin oluşturulması gerekliliğinin altını çizmektedir.

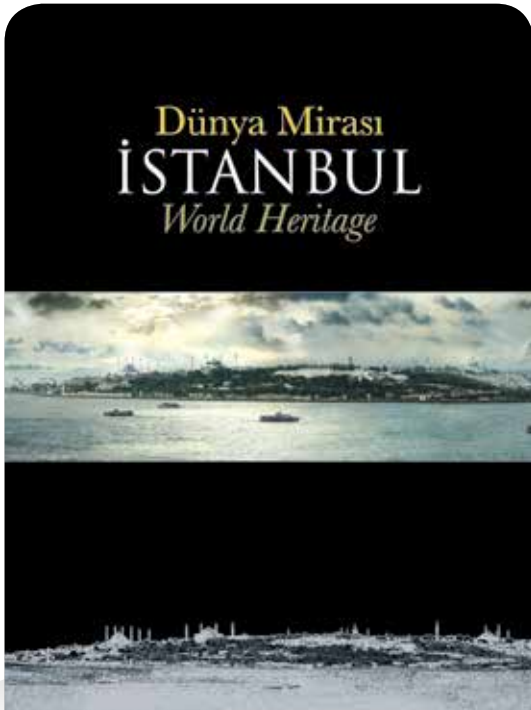
Tarihin kapılarını aralayan "Dünya Mirası İstanbul", tarihte birçok önemli medeniyete ev sahipliği yapmış olan İstanbul'un kültürel zenginliğini gelecek nesillere aktaran nitelikli ve önemli bir eser niteliği taşımaktadır. VakıfBank,

İstanbul'un evrensel değere sahip tarihi ve kültürel varlıklarının korunması için farkındalık yaratmak ve üzerine düşen görevleri yapmanın getirdiği kıvanç ile kültürel değerlerimizi günümüze taşıyan projeleri desteklemeye devam etmeyi hedeflemektedir.

SANATA DESTEK, TOPLUMA DESTEK

VakıfBank, toplumun ve sosyal yaşamın en önemli unsurlarından olan kültür-sanat alanında da önemli sorumlulukların altına imzasını atmıştır. Çok uzun yıllardır İstanbul ve Ankara'daki sergi salonlarıyla sanat ve sanatçıya destek olan VakıfBank, sayısız sergiye ev sahipliği yapmıştır. 2012 yılından bu yana her yıl artan sayıda resim sergisi düzenleyen Banka, 2014 yılından 2015'in Haziran ayına kadar geçen sürede İstanbul'da 16, Ankara'da 16 sergi olmak üzere toplam 32 sergi açmıştır.

VakıfBank, kültürel zenginliğimizi korumaya yönelik "Dünya Mirası İstanbul" projesine imza atmıştır





2015 yılında, Sakarya Üniversitesi Güzel Sanatlar Fakültesi öğrencilerinin yaptığı ve çini eserlerden oluşan "Köprü Karma Sergisi" VakıfBank Ankara Sanat Galerisi'nde sergilenmiştir. Sergide, 2014-2015 öğretim dönemi boyunca 39 öğrencinin hazırladığı eserler sanatseverlerle buluşmuştur.

Yıl boyunca İstanbul ve Ankara'da açılan sergilerin yanı sıra Banka çalışanlarından oluşan Türk Halk Müziği ve Türk Sanat Müziği koroları da verdikleri konserlerle kültür-sanat hayatına katkı sağlamayı sürdürmüştür. VakıfBank tarafından desteklenen çalışmalarına yıl içerisinde devam eden müzik koroları, İstanbul ve Ankara'da konserler vermiştir.

VakıfBank, uzun yıllardır katkıda bulunmaktan gurur duyduğu eğitim, spor, kültür ve sanat alanlarındaki çalışmalarını desteklemeye önümüzdeki yıllarda da hız kesmeden devam edecektir



**AYDIN BİGAÇ / KORO BAŞKANI
VAKIFBANK ANKARA OĞULBEY BAĞLI ŞUBE MÜDÜRÜ**

"2003 yılında katıldığım VakıfBank Türk Halk Müziği Korosu'nda koro başkanı ve solist olarak görev almaktayım. Koro olarak haftada bir gün çalışıyoruz ve kişisel olarak koronun bana katkısı çok büyük. Koro çalışmalarını güzel bir hobi ve iş motivasyonumuzu artırıcı bir unsur olarak görüyorum. Koro çalışmalarımız bir yandan Banka'ya olan aidiyet duygumuzu artırırken diğer yandan Banka personeli ile olan sosyal ilişkilerimizi geliştirmemize katkı sağlıyor. Müzik hocamızın ücreti ve konser ücretleri gibi konularda bizlere finansal destek sağlayan VakıfBank, koro faaliyetlerimizi sonuna kadar destekliyor. İş hayatında, bu tarz hobilerin işverenler tarafından çeşitlendirilerek desteklenmesi gerektiğini düşünüyorum."

HALDEN ANLAYANLARIN HALİNDEN ANLAMAK

VakıfBank, 2012 yılında geliştirdiği “Halden Anlayanlar Projesi” ile Türkiye’de iyi bir proje için adım atmış, emek sarf etmiş ancak herhangi bir sebeple sonunu getirememiş kişilere ulaşarak, projelerinin tamamlanmasını sağlamayı amaçlamıştır.

ÜÇ HAYAL, TEK AMAÇ...

VakıfBank, eğitime ve spora verdiği önemi diğer sosyal sorumluluk projelerinde de sağlam adımlarla devam ettirmektedir. Banka, 2012 yılında geliştirdiği “Halden Anlayanlar Projesi” ile Türkiye’de iyi bir proje için adım atmış, emek sarf etmiş ancak herhangi bir sebeple sonunu getirememiş kişilere ulaşarak, projelerinin tamamlanmasını sağlamayı amaçlamıştır. Bu kapsamda, projelerini çeşitli imkansızlıklar nedeniyle devam ettiremeyen üç kişiye, hayallerindeki projelerini hayata geçirmeleri için destek sağlanmıştır. Hayalleri peşinde koşan üç idealist, VakıfBank sayesinde hayallerini gerçekleştirmiştir.

Görme engelli bir müzisyene verdiği sözü tutmak için 30 yıl sonra mesleğini bırakan ve konservatuar okuyan eczacı Hülya Bostanoğlu en büyük hayalini şu sözlerle anlatıyor: “Çok yetenekli olan görme engelli bir yakınım, engelli olduğu için konservatuara alınmadı ve bu durum beni çok üzdü. O gün, o yakınıma bununla ilgili mutlaka bir çözüm bulacağıma söz verdim. 50 yaşımdan sonra konservatuar okuyup, eczacılıktan emekli olduğumda, aldığım ikramiyeye Antalya’da engelli ama yetenekli insanlara yönelik bir sanat merkezi açtım. Ancak bazı fiziki altyapı çalışmalarını tamamlayacak imkanım olmadı. VakıfBank dokuz yıl boyunca sarf ettiğim çabamı gördü ve sanat merkezinin fiziksel yapılandırma çalışmasını üstlendi. Engellilere uygun olarak tasarlanan bu yapılandırmaya ek olarak, VakıfBank sanat evine çeşitli müzik aletleri de hediye etti.

Çalışmalarımıza katılan engelliler kadar onlara ders veren gönüllülerin sayısı da her geçen gün artıyor. Herkes yüreğindeki ortaya koyuyor. Hayalleri gerçeğe dönüştüren VakıfBank’a minnettarım.”



VakıfBank, projelerini çeşitli imkansızlıklar nedeniyle devam ettiremeyen üç kişiye, hayallerindeki projelerini hayata geçirmeleri için destek olmuştur



Muş'un Ziyaret Mezrası'nda yaşayan Şamil Sener hayalini şu sözlerle anlatıyor: "Mezramızda okul olmadığı için, çocuklarımı kar kış demeden traktörle uzaktaki okula taşıyordum. Çocuklarımızın çektiği bu eziyete artık bir son vermek istedim ve mezramıza kendi imkanlarımla bir okul yapmaya karar verdim. 22 büyükbaş hayvanımı satarak kendi ellerimle işe giriştim. VakıfBank bu çabamı gördü ve bana destek oldu. Okulun inşaatında eksik kalan yerleri tamamladı. Okul araç gereçlerini, malzemelerini ve okul taşıtını da okulumuza tahsis etti. Artık çocuklarımız kendi köyümüzdeki okula gidip ders dinleyebiliyorlar. Hayalimi gerçeğe dönüştürdüğü için VakıfBank'a teşekkür ediyorum."

Konya'nın Beyören Köyü'nde yaşayan öğretmen Rahim Demirbaş, doğup büyüdüğü kurak coğrafyayı bir nebze de olsa yeşille buluşturma hayalini şu sözlerle anlatıyor: "42 yıl öğretmenlik yapıp emekli olduktan sonra 3 evimi ve dershanemi satıp, varımı yoğumu köyümü ağaçlandırmaya adanmıştım. 15 yılda 32 bin ağaç diktim ve bu 'ot bitmez' bölgeyi elimden geldiğince ağaçlandırdım. Diktiğim fidanların bir kısmını birikimim kalmadığı için evimi ipotek ederek kredi temin edip aldım. Bu çabamı gören VakıfBank, fidan hediye ederek ve kuyu kazdırma çalışması yürütüp modern bir sulama sistemi oluşturarak, hayallerimi bir adım ileriye taşımama yardım etti. VakıfBank'ın bu desteği aslında sadece köyümüze değil, tüm dünyaya büyük bir hizmettir. Buraya bir çeşme yapsam birkaç kişiye faydası olurdu. Oysa bir fidan bütün dünyaya oksijen sağlar."

HAYALLERİ GERÇEKLEŞTİRMEK İÇİN İHTİYACINIZ OLAN TEK GÜÇ

HALDEN ANLAMAK

Şamil Sener çocuklarını mezralarındaki okula ulaştırabilmek için tüm varlığı olan ineklerini satarak Kemal ilçesinde okulumu okul yaptı. VakıfBank'ın desteğiyle Şamil Sener'in okulumu 2 yıl iyi biliyoruz ve okula elektrik tesisatları kurup duyuyuz.

Her zaman yanınızda VakıfBank'ın uzmanları ve temsilcileri
www.vakifbank.com.tr

444 9 721 | vakifbank.com.tr

VakıfBank
Bana Sana Herkese

HAYALLERİ GERÇEKLEŞTİRMEK İÇİN İHTİYACINIZ OLAN TEK GÜÇ

HALDEN ANLAMAK

Rahim Demirbaş Halden anladı, sınırsız hayallerini bir kezden anlamaya başladı. VakıfBank'ın desteğiyle Halden anladı ve okulumu 2 yıl iyi biliyoruz ve okula elektrik tesisatları kurup duyuyuz.

Her zaman yanınızda VakıfBank'ın uzmanları ve temsilcileri
www.vakifbank.com.tr

444 9 721 | vakifbank.com.tr

VakıfBank
Bana Sana Herkese

EKLER

Öncelikli Unsurların Sınırları
GRI G4 İçerik Endeksi
İrtibat Bilgileri



ÖNCELİKLİ UNSURLARIN SINIRLARI

VakıfBank, sürdürülebilirlik alanındaki öncelikli konularını belirlemiştir. Öncelikli konuların sınırları, bu konulara ilişkin etkilerin ortaya çıktığı yerler göz önünde bulundurularak belirlenmiştir. Bu doğrultuda etkilerin ortaya çıktığı yerler; Banka içinde "Ana Kuruluş", Banka dışında ise "Müşteriler", "Devlet/Düzenleyici Kurumlar/Finansal Kuruluşlar", "Tedarikçiler" ve "Yerel Toplum/Sivil Toplum Kuruluşları (STK)/Çevre" olarak aşağıdaki tabloda işaretlenmiştir:

ÖNCELİKLİ UNSURLAR VE UNSURLARIN SINIRLARI					
ÖNCELİKLİ UNSUR	ETKİLERİN ORTAYA ÇIKTIĞI YER				
	Ana Kuruluş	Müşteriler	Devlet/ Düzenleyici Kurumlar/ Finansal Kuruluşlar	Tedarikçiler	Yerel Toplum / STK /Çevre
EKONOMİK KATKI					
EKONOMİK PERFORMANS	✓	✓	✓	✓	✓
DOLAYLI EKONOMİK ETKİLER		✓	✓	✓	✓
KURUMSAL YÖNETİM VE ETİK BANKACILIK					
RİSK YÖNETİMİ	✓	✓	✓	✓	✓
ETİK BANKACILIK İLKELERİ'NE UYUM	✓	✓	✓	✓	✓
RÜŞVET VE YOLSUZLUKLA MÜCADELE	✓	✓	✓	✓	✓
YASALARA UYUM	✓	✓	✓	✓	✓
YEREL KALKINMA					
KOBİ BANKACILIĞI	✓	✓	✓	✓	✓
TARIM BANKACILIĞI	✓	✓	✓	✓	✓
SOSYAL FAYDA GÖZETİLEREK TASARLANAN YEREL ÜRÜNLER	✓	✓	✓	✓	✓
ÇEVRENİN KORUNMASI VE İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ İLE MÜCADELE					
ENERJİ	✓	✓	✓	✓	✓
EMİSYONLAR	✓	✓	✓	✓	✓
SÜRDÜRÜLEBİLİR ENERJİ FİNANSMANI	✓	✓	✓	✓	✓
ÇALIŞAN FARKINDALIĞINI ARTIRMAK	✓	✓	✓	✓	✓
SORUMLU İŞVEREN UYGULAMALARI					
İSTİHDAM	✓	✓	✓		✓
ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ	✓	✓			✓
İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ	✓	✓	✓		✓
EĞİTİM VE GELİŞİM	✓	✓			✓
FIRSAT EŞİTLİĞİ VE AYRIMCILIĞIN ÖNLENMESİ	✓		✓		✓
ÖRGÜTLENME VE TOPLU SÖZLEŞME HAKKI	✓		✓		✓
KURUM İÇİ İLETİŞİM	✓	✓			✓
TOPLUMSAL KATKI					
SPOR, KÜLTÜR-SANAT, EĞİTİM VE TOPLUMA KATKI	✓				✓
MÜŞTERİLERE DEĞER KATMAK					
MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ	✓	✓			✓
MÜŞTERİ GERİ BİLDİRİM MEKANİZMALARI	✓	✓	✓		✓
MÜŞTERİ GİZLİLİĞİ	✓	✓	✓		✓
ERİŞİLEBİLİR VE YAYGIN HİZMET	✓	✓	✓		✓

GRI G4 İÇERİK ENDEKSİ



TEMEL UYUMLULUK SEÇENEĞİNE GÖRE GRI G4 İÇERİK ENDEKSİ

GENEL STANDART BİLDİRİMLER	Sayfa	Harici Tutulanlar	Dış Denetim
STRATEJİ VE ANALİZ			
G4-1	Sürdürülebilirliğin kuruluşla ilgisi ve kuruluşun sürdürülebilirlik konusundaki stratejisi hakkında (CEO, Başkan veya eşdeğer üst düzey pozisyon vb) en üst düzey karar merciinin beyanı	Yönetim Mesajları, sf 2,3	- Hayır
KURUMSAL PROFİL			
G4-3	Kuruluşun adı	Açıklama: Türkiye Vakıflar Bankası T.A.O. (VakıfBank). GRI G4 İçerik Endeksi, sf 82	- Hayır
G4-4	Birincil markaları, ürünleri ve hizmetleri	Kısaca VakıfBank, sf 6-11; 2014 Faaliyet Raporu sf 38-50	- Hayır
G4-5	Kuruluşun Genel Merkezinin bulunduğu yer	Açıklama: Türkiye Vakıflar Bankası T.A.O. Sultan Selim Mah. Eski Büyükdere Caddesi No:59 34415 Kağıthane/İstanbul, Türkiye. GRI G4 İçerik Endeksi, sf 82	- Hayır
G4-6	Kuruluşun faaliyet gösterdiği ülke sayısı ve kuruluşun belirgin faaliyetlerinin olduğu ya da raporda anlatılan sürdürülebilirlik konu başlıklarıyla ilgili olan ülkelerin adları	Yaygın ve Etkin Şube ve ATM Ağı, sf 7	- Hayır
G4-7	Mülkiyetin ve kanuni yapının niteliği	Geniş Yelpazede Finansal Ürünler, sf 6; Ortaklık Yapısı, sf 7	- Hayır
G4-8	Hizmet verilen pazarlar (coğrafi dağılım, hizmet verilen sektörler ile müşteri ve lehdar türleri dahil)	Yaygın ve Etkin Şube ve ATM Ağı, sf 7; Dağıtım Kanalları & Müşteri Sayıları, sf 9; Sayılarla Müşteri Portföyü, sf 49	- Hayır
G4-9	Aşağıdakiler de dahil olmak üzere kuruluşun ölçeği: *Toplam çalışan sayısı *Toplam işlem sayısı *Net satış (özel sektör kuruluşları için) veya net gelir (kamu sektörü kuruluşları için) *Borç ve özkaynak bakımından bölüştürülmüş toplam işletme sermayesi (özel sektör kuruluşları için) *Sağlanan ürün veya hizmetlerin miktarı	Dağıtım Kanalları & Müşteri Sayıları, sf 9; Finansal Performans, sf 10	- Hayır

			Harici Tutulanlar	Dış Denetim
	GENEL STANDART BİLDİRİMLER	Sayfa		
G4-10	a. Toplam çalışan sayısını iş sözleşmesi ve cinsiyetine göre bildiriniz. b. Toplam bordrolu çalışan sayısını istihdam türü ve cinsiyetine göre bildiriniz. c. Toplam işgücünü; çalışanlara, gözetime tabi işçilere ve cinsiyete göre bildiriniz. d. Toplam işgücünü bölge ve cinsiyete göre bildiriniz. e. Kuruluşun işlerinin önemli bir kısmının; kanunen serbest meslek sahibi olarak kabul edilen kişilerce mi yoksa çalışanlar veya gözetime tabi işçiler dışındaki yüklenicilerin çalışanları ve gözetim altında çalışanlarca mı gerçekleştirildiğini bildiriniz. f. İstihdam rakamlarındaki (turizm veya tarım sektörlerindeki mevsimsel istihdam değişiklikleri gibi) her türlü belirgin değişikliği bildiriniz.	Gelişen Organizasyonel Yapı, sf 6; Yaygın ve Etkin Şube ve ATM Ağı, sf 7; Çalışan Profili, sf 60,61; Kısaca VakıfBank, sf 6-11	-	Hayır
G4-11	Toplu iş sözleşmeleri kapsamındaki toplam çalışan sayısının yüzdesi	Örgütlenme ve Toplu Sözleşme Hakkı, sf 68; Açıklama: Toplu iş sözleşmesi kapsamındaki toplam çalışan sayısı %86'dır. GRI İçerik Endeksi, sf 83	-	Hayır
G4-12	Kuruluşun tedarik zinciri	Tedarik Zincirinde Sürdürülebilirlik, sf 24,25	-	Hayır
G4-13	Aşağıdakiler de dahil olmak üzere; kuruluşun boyutu, yapısı, mülkiyeti veya tedarik zinciriyle ilgili raporlama sürecinde gerçekleşen her türlü belirgin değişikliği bildiriniz: *Tesis açılışları, kapanışları ve genişletmeleri de dahil olmak üzere faaliyet yerlerindeki veya faaliyetlerdeki değişiklikler *Sermaye yapısındaki değişiklikler ve diğer sermaye oluşturma, koruma ve değiştirme faaliyetler, (özel sektör kuruluşları için)	Gelişen Organizasyonel Yapı, sf 6; Yaygın ve Etkin Şube ve ATM Ağı, sf 7 . Açıklama: Tedarikçi konumu ve sermaye yapısında değişiklik olmamıştır. GRI İçerik Endeksi, sf 83	-	Hayır
G4-14	Kuruluşun ihtiyati yaklaşımının bulunup bulunmadığını veya ihtiyatlılık ilkesini ne şekilde ele aldığını bildiriniz	Risk Yönetimi ve İç Kontrol, sf 28; Basel III Düzenlemesi ile Uyumlu Sermaye Yeterlilik Ölçümü, sf 28; Yasalara Uyum, sf 30; Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirmesi, sf 41; Uluslararası Finans Kuruluşları ile Yapılan Kredilendirme Çalışmaları, sf 41; Müşteri Gizliliği, sf 55; VakıfBank'ın internet sitesi, Banka Politikaları, https://www.vakifbank.com.tr/surdurulebilirlik.aspx?pageID=1024	-	Hayır
G4-15	Kuruluşun imzaladığı veya desteklediği kuruluş dışında geliştirilmiş ekonomik, çevresel ve sosyal sözleşmelerin, ilkelerin ve diğer inisiyatiflerin bir listesini sağlayınız.	Uluslararası Finans Kuruluşları ile Sürdürülebilir Kalkınma Alanındaki İşbirlikleri, sf 22; VakıfBank'ın Katılım Gösterdiği Sürdürülebilirlik Alanındaki Girişimler, sf 23	-	Hayır
G4-16	Kuruluşun üyesi olduğu ve aşağıdaki rolleri aldığı derneklerin (örneğin sanayi derneklerinin) ve ulusal ya da uluslararası destek örgütlerinin bir listesini sağlayınız: *Yönetim organında görev aldığı *Projelere veya komitelere katıldığı *Rutin üyelik aidatları haricinde önemli miktarda fon sağladığı *Üyeliği stratejik olarak değerlendirdiği	İşbirliği Yapılan Paydaşlar, sf 21-23; Üyelikler, sf 23	-	Hayır

GRI G4

İÇERİK ENDEKSİ

TANIMLANAN ÖNCELİKLİ UNSURLAR VE ÇERÇEVELER

			Harici Tutulanlar	Dış Denetim
GENEL STANDART BİLDİRİMLER				
G4-17	a. Kuruluşun konsolide bilançolarına veya eşdeğer belgelerine dahil edilmiş kuruluşlar b. Kuruluşun konsolide bilançosuna veya eşdeğer belgesine dahil edilmiş herhangi bir kuruluşun rapor kapsamı dışında tutulmuş olup olmadığını bildiriniz.	Açıklama: a. 30 Haziran 2015 ve 31 Aralık 2014 tarihleri itibarıyla hazırlanmış olan Konsolide Finansal Tablolar, http://www.vakifbank.com.tr/finansal-bilgiler.aspx?pageID=353 b. Kuruluşun konsolide bilançosuna dahil edilmiş kuruluşlar rapor kapsamı dışında tutulmuştur. GRI G4 İçerik Endeksi, sf 84	-	Hayır
G4-18	Rapor içeriğini ve Unsur Çerçevelerini tanımlamaya yönelik süreç	Strateji ve Öncelikli Konular, sf 16; Sürdürülebilirlik Organizasyon Yapısı, sf 17; Öncelikli Unsurların Sınırları, sf 81	-	Hayır
G4-19	Rapor içeriğinin belirlenmesi sürecinde tanımlanan bütün öncelikli Unsurlar	Strateji ve Öncelikli Konular, sf 16; Öncelikli Unsurların Sınırları, sf 81	-	Hayır
G4-20	Her bir öncelikli Unsur için kuruluş içindeki Unsur Çerçevesini bildiriniz	Öncelikli Unsurların Sınırları, sf 81	-	Hayır
G4-21	Her bir öncelikli Unsur için kuruluş dışındaki Unsur Çerçevesini bildiriniz	Öncelikli Unsurların Sınırları, sf 81	-	Hayır
G4-22	Önceki raporlarda sağlanan bilgilere ilişkin yeniden düzenlenen her tür beyanın etkisini ve bu beyanların yeniden düzenleme nedenlerini bildiriniz	Açıklama: Bu ilk rapordur. GRI G4 İçerik Endeksi, sf 84	-	Hayır
G4-23	Önceki raporlama dönemlerine göre Kapsam ve Unsur Çerçevelerindeki belirgin değişiklikleri bildiriniz	Açıklama: Bu ilk rapordur. GRI G4 İçerik Endeksi, sf 84	-	Hayır
PAYDAŞ KATILIMI				
G4-24	Kuruluşun temas kurduğu paydaş gruplarının listesi	Paydaş Katılımı Süreci, sf 18-20	-	Hayır
G4-25	Temas kurulacak paydaşların belirlenmesinin ve seçiminin esası	Paydaş Katılımı Süreci, sf 18-19	-	Hayır
G4-26	Kuruluşun paydaş katılımına yaklaşımı	Paydaş Katılımı Süreci, sf 18; Paydaş Etkileşim Kanalları, sf 19	-	Hayır
G4-27	Paydaş katılımı kanalıyla ortaya konan kilit konu başlıklarına ve kaygılara kuruluşun verdiği yanıtlar	Paydaş Grupları Tarafından Gündeme Getirilen Kritik Konular ve VakıfBank'ın Bu Konulara İlişkin Eylemleri, sf 20	-	Hayır
RAPOR PROFİLİ				
G4-28	Sağlanan bilgiler için (mali yıl veya takvim yılı gibi) raporlama dönemi	Rapor Hakkında, sf önkapak içi	-	Hayır
G4-29	Sunulan en son (bundan bir önceki) raporun (varsa) tarihi	Açıklama: Bu ilk rapordur.	-	Hayır
G4-30	Raporlama sıklığı (örneğin yıllık, iki yılda bir)	Açıklama: Bir buçuk yılda bir	-	Hayır
G4-31	Rapor ve içeriği ile ilgili sorular için iletişim bilgileri	İrtibat Bilgileri, sf 83	-	Hayır
G4-32	Kuruluşun seçmiş olduğu "uyumluluk" seçeneği, tercih edilen seçeneğe ilişkin GRI İçerik Endeksi ve varsa dış denetim raporu	Rapor Hakkında, sf önkapak içi; GRI G4 İçerik Endeksi, sf 84	-	Hayır
G4-33	Kuruluşun rapor için dış denetim arayışı ile ilgili politikası ve mevcut uygulaması	Açıklama: VakıfBank 2015 CDP raporu bildiriminde yer alan Kapsam 1, 2 ve 3 sera gazı emisyonları hesabı için dış denetim gerçekleştirilmiştir. Bunun yanında VakıfBank'ın finansal performansı bağımsız olarak denetlenmektedir. Bunların dışında kalan diğer göstergeler için dış denetim gerçekleştirilmemiştir. GRI İçerik Endeksi, sf 84	-	Hayır

			Harici Tutulanlar	Dış Denetim
GENEL STANDART BİLDİRİMLER		Sayfa		
YÖNETİŞİM				
G4-34	En yüksek yönetim organının komiteleri de dahil olmak üzere kuruluşun yönetim yapısı. Ekonomik, çevresel ve sosyal etkiler konusunda karar vermekten sorumlu komiteler	Kurumsal Yönetim, sf 27,28; Sürdürülebilirlik Organizasyon Yapısı, sf 17	-	Hayır
ETİK VE DÜRÜSTLÜK				
G4-56	Kuruluşun davranış kuralları ve etik kuralları gibi değerlerini, ilkelerini, standartlarını ve davranış normlarını tanımlayınız	Etik Bankacılık, sf 29-31	-	Hayır

ÖZEL STANDART BİLDİRİMLER**KATEGORİ: EKONOMİK**

Öncelikli Unsur	Ekonomik Performans			
G4-DMA	Yönetim yaklaşımı	VakıfBank Hakkında, sf 5-13		Hayır
G4-EC1	Üretilen ve dağıtılan doğrudan ekonomik değer	Üretilen ve Dağıtılan Doğrudan Ekonomik Değer, sf 11		Hayır
Öncelikli Unsur DOLAYLI EKONOMİK ETKİLER				
G4-DMA	Yönetim yaklaşımı	Sürdürülebilirlik Yaklaşımı, sf 15; Yerel Kalkınmaya Katkıları, sf 33-39; İklim Değişikliği ile Mücadele, sf 42-47; Toplumsal Katkıları, sf 71-79		Hayır
G4-EC7	Altyapı yatırımlarının ve desteklenen hizmetlerin gelişimi ve etkisi	Uluslararası Finans Kuruluşları ile Yapılan Kredi Anlaşmaları, sf 22; Yerel Kalkınmaya Katkıları, sf 33-39; İklim Değişikliği ile Mücadele, sf 42-47; Toplumsal Katkıları, sf 71-79; 2014 Faaliyet raporu sf 4,5		Hayır
G4-EC8	Etkilerin boyutu da dahil olmak üzere belirgin dolaylı ekonomik etkiler	Sürdürülebilirlik Yaklaşımı, sf 15; KOBİ Bankacılığı, sf 33; Tarım Bankacılığı, sf 36; Sürdürülebilir Enerji Finansmanını Sağlamak, sf 46; Toplumsal Katkıları, sf 71-79		Hayır

KATEGORİ: ÇEVRE

Öncelikli Unsur	Enerji			
G4-DMA	Yönetim yaklaşımı	Çevre Yaklaşımı ve Taahhütler, sf 41; İklim Değişikliği ile Mücadele, sf 42-47		Hayır
G4-EN3	Kuruluş içerisindeki enerji tüketimi	Çevresel Etkileri Azaltmak, sf 42; Yakıt Türlerine Göre Tüketim Miktarları, sf 44		Hayır
Öncelikli Unsur EMİSYONLAR				
G4-DMA	Yönetim yaklaşımı	Çevre Yaklaşımı ve Taahhütler, sf 41; İklim Değişikliği ile Mücadele, sf 42-47		
G4-EN15	Doğrudan sera gazı (GHG) emisyonları (Kapsam 1)	2014 yılı Karbon Ayak İzi Performansı, sf 43		Evet
G4-EN16	Dolaylı enerji sera gazı (GHG) emisyonları (Kapsam 2)	2014 yılı Karbon Ayak İzi Performansı, sf 43		Evet
G4-EN17	Diğer dolaylı enerji sera gazı (GHG) emisyonları (Kapsam 3)	2014 yılı Karbon Ayak İzi Performansı, sf 43		Evet
G4-EN18	Sera gazı (GHG) emisyon yoğunluğu	2014 yılı Karbon Ayak İzi Performansı, sf 43		Hayır
G4-EN19	Sera gazı (GHG) emisyonlarının azaltılması	22.355 Ton Daha Az CO ₂ Salımı, sf 43		Hayır
Öncelikli Unsur ÜRÜN VE HİZMETLER				
G4-DMA	Yönetim yaklaşımı	Çevre Yaklaşımı ve Taahhütler, sf 41; İklim Değişikliği ile Mücadele, sf 42-47		Hayır
G4-EN27	Ürün ve hizmetlerin çevresel etkilerinin azaltılma boyutu	İklim Değişikliği ile Mücadele, sf 42		Hayır

GRI G4 İÇERİK ENDEKSİ

KATEGORİ: ÇEVRE

Öncelikli Unsur	UYUM		
G4-DMA	Yönetim yaklaşımı	Çevre Yaklaşımı ve Taahhütler, sf 41	Hayır
G4-EN29	Çevre kanunu ve düzenlemelerine uyulmaması nedeniyle uygulanan önemli cezaların parasal değeri ve parasal olmayan yaptırımların toplam sayısı	Açıklama: VakıfBank'a, raporlama döneminde çevre kanunu ve düzenlemelerine uyulmaması nedeniyle uygulanan herhangi bir ceza olmamıştır. GRI G4 İçerik Endeksi, sf 86	Hayır
Öncelikli Unsur	GENEL		
G4-DMA	Yönetim yaklaşımı	Çevre Yaklaşımı ve Taahhütler, sf 41; iklim Değişikliği ile Mücadele, sf 42-47	Hayır
G4-EN31	Türe göre toplam çevre koruma harcama ve yatırımlar	Açıklama: Çevre Yönetim Servisi'nin kurulması için 139.326 TL bütçe harcaması yapılmıştır. GRI G4 İçerik Endeksi, sf 86	Hayır

KATEGORİ: SOSYAL

ALT KATEGORİ: İŞGÜCÜ UYGULAMALARI VE İNSANA YARAŞIR İŞ

Öncelikli Unsur	İSTİHDAM		
G4-DMA	Yönetim yaklaşımı	Halden Anlayan VakıfBank Ekibi, sf 59-69; Tedarik Zincirinde Sürdürülebilirlik, sf 24,25	Hayır
G4-LA1	Yaş grubu, cinsiyet ve bölgeye göre işe yeni alınan çalışanların ve çalışan devrinin toplam sayısı ve oranı	Çalışan Profili, sf 60	Hayır
G4-LA2	Belirgin operasyon yerlerine göre geçici veya yarı zamanlı çalışanlara sağlanmayan ve tam zamanlı çalışanlara sağlanan yan haklar	Çalışan Memnuniyeti, sf 66,67	Hayır
G4-LA3	Cinsiyete göre doğum izninden sonra işe dönme ve işte kalma oranları	Kadınlara Yönelik Haklar, sf 67	Hayır
Öncelikli Unsur	İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ		
G4-DMA	Yönetim yaklaşımı	İş Sağlığı ve Güvenliği, sf 68	Hayır
G4-LA8	Sendikalarla yapılan resmi sözleşmeler kapsamındaki iş sağlığı ve güvenliğine ilişkin konu başlıkları	Açıklama: Sendikalarla yapılan resmi sözleşmeler iş sağlığı ve güvenliği konularını içermektedir. GRI G4 İçerik Endeksi, sf 86	Hayır
Öncelikli Unsur	EĞİTİM VE ÖĞRETİM		
G4-DMA	Yönetim yaklaşımı	İnsan Odaklı Yaklaşım, sf 59; Eğitim ve Kariyer Gelişimi Fırsatları, sf 62,63	Hayır
G4-LA9	Cinsiyete ve çalışan kategorisine göre çalışan başına ayrılan yıllık ortalama eğitim saati	Eğitim ve Kariyer Gelişimi Fırsatları, sf 62,63	Hayır
G4-LA11	Cinsiyete ve çalışan kategorisine göre düzenli performans ve kariyer gelişim değerlendirmelerinden geçen çalışan yüzdesi	Performansa Dayalı Kariyer Yönetimi, sf 65	Hayır
Öncelikli Unsur	ÇEŞİTLİLİK VE FIRSAT EŞİTLİĞİ		
G4-DMA	Yönetim yaklaşımı	Fırsat Eşitliği ve Ayrımcılığın Önlenmesi, sf 64	Hayır
G4-LA12	Yönetişim organlarının bileşimi ve çalışanların cinsiyete, yaş grubuna, azınlık grubu üyeliğine ve başka çeşitlilik göstergelerine göre tanımlanan çalışan kategorilerine göre dağılımı	Çalışan Profili, sf 60,61	Hayır

ALT KATEGORİ: İŞGÜCÜ UYGULAMALARI VE İNSANA YARAŞIR İŞ

Öncelikli Unsur	KADIN VE ERKEKLER İÇİN EŞİT ÜCRET		
G4-DMA	Yönetim yaklaşımı	Fırsat Eşitliği ve Ayrımcılığın Önlenmesi, sf 64	Hayır
G4-LA13	Çalışan kategorisine, belirgin operasyon yerlerine göre kadınlar ve erkekler arasındaki taban maaş ve ücret oranı	Fırsat Eşitliği ve Ayrımcılığın Önlenmesi, sf 64	Hayır

ALT KATEGORİ: İNSAN HAKLARI

Öncelikli Unsur	ÖRGÜTLENME VE TOPLU SÖZLEŞME HAKKI		
G4-DMA	Yönetim yaklaşımı	Örgütlenme ve Toplu Sözleşme Hakkı, sf 68	Hayır
G4-HR4	Örgütlenme ve toplu sözleşme hakkının ihlal edilmiş olabileceği veya belirgin risk altında olabileceği belirlenen faaliyetler ve tedarikçiler ve bu hakların desteklenmesi için alınan önlemler	Örgütlenme ve Toplu Sözleşme Hakkı, sf 68	Hayır

ALT KATEGORİ: TOPLUM

Öncelikli Unsur	YEREL TOPLUMLAR		
G4-DMA	Yönetim Yaklaşımı	Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirmesi, sf 41; Uluslararası Finans Kuruluşları ile Yapılan Kredilendirme Çalışmaları, sf 41; Toplumsal Katkılar, sf 71-79	Hayır
G4-S01	Yerel toplum katılımı, etki değerlendirmeleri ve gelişim programlarının uygulandığı operasyonların yüzdesi	Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirmesi, sf 41; Uluslararası Finans Kuruluşları ile Yapılan Kredilendirme Çalışmaları, sf 41; Toplumsal Katkılar, sf 71-79	Hayır
FS-13	Ekonomik açıdan dezavantaja sahip veya düşük nüfus yoğunluğuna sahip alanlardaki hizmet noktaları	Yaygın ve Etkin Şube ve ATM Ağı, sf 7; Para Yatırmalı ATM Sayısında %30'luk Büyüme, sf 56; İnternet Bankacılığı ve Mobil Bankacılık, sf 57	Hayır
FS-14	Dezavantaja ya da engelli kişilerin finansal hizmetlere erişimlerini kolaylaştırmaya yönelik girişimler	Engelsiz Yaşam ATM'leri, sf 57; Engelsiz Bankacılık, sf 57	Hayır

Öncelikli Unsur	YOLSUZLUKLA MÜCADELE		
G4-DMA	Yönetim yaklaşımı	Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele sf 34,35; Açıklama: VakıfBank'ın Rüşvet ve Yolsuzlukla Politikası, Politika'ya internet sitesinden erişilebilmektedir: http://www.vakifbank.com.tr/rusvet-ve-yolsuzlugun-onlenmesi-politikasi.aspx?pageID=1030	Hayır
G4-S03	Yolsuzlukla ilgili riskler bakımından değerlendirilmiş faaliyetlerin toplam sayısı ve yüzdesi ve tespit edilen belirgin riskler	Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele, sf 30,31	Hayır
G4-S05	Teyit edilmiş yolsuzluk vakaları ve alınan önlemler	Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele, sf 31	Hayır
Öncelikli Unsur	UYUM		
G4-DMA	Yönetim yaklaşımı	Yasalara Uyum, sf 30	Hayır
G4-S08	Kanun ve yönetmeliklere uyulmaması nedeniyle uygulanan önemli cezaların parasal değeri ve parasal olmayan yaptırımların toplam sayısı	Yasalara Uyum, sf 30	Hayır

ALT KATEGORİ: ÜRÜN SORUMLULUĞU

Öncelikli Unsur	ÜRÜN VE HİZMET ETİKETLEMESİ		
G4-DMA	Yönetim Yaklaşımı	Müşteri Memnuniyeti Önceliği, sf 50,51	Hayır
G4-PR5	Müşteri memnuniyetini ölçen araştırmaların sonuçları	Müşteri Memnuniyeti Araştırması, sf 51	Hayır

GRI G4 İÇERİK ENDEKSİ

ALT KATEGORİ: ÜRÜN SORUMLULUĞU

Öncelikli Unsur	MÜŞTERİ GİZLİLİĞİ		
G4-DMA	Yönetim yaklaşımı	Müşteri Gizliliği, sf 55	Hayır
G4-PR8	Müşteri gizliliğinin ihlali ve müşteri verilerinin kaybı ile ilgili doğrulanmış şikayetlerin toplam sayısı	Müşteri Gizliliği, sf 55	Hayır
Öncelikli Unsur	ÜRÜN PORTFÖYÜ		
G4-DMA	Yönetim yaklaşımı	VakıfBank, Daha İyi Bir Dünya ve Gelecek Yaratma Amacıyla, sf 1; Çevre Yaklaşımı ve Taahhütler, sf 41; Çalışan Farkındalığını Artırmak, sf 42; Paydaş Etkileşim Kanalları, sf 19	Hayır
FS-6	Sektörel, bölgesel ve boyutsal olarak (örn. Mikro/KOBİ/ büyük) kurumsal hizmet alanlarının portföydeki yüzdeleri	Hizmet Alanları Portföy Dağılımı, sf 11; KOBİ Kredilerinin Toplam Kredi Portföyü İçerisindeki Payı, sf 33; Sayılarla Müşteri Portföyü, sf 49	Hayır
FS-7	Her hizmet alanı için özel sosyal fayda sağlamak için tasarlanan hizmetler ve ürünlerin, amaca göre alt-kırlımlı olarak maddi değeri	Toplumsal Fayda Gözetilerek Tasarlanan Yerel Ürünler, sf 39; İyi Uygulama Örneği, sf 53	Hayır
FS-8	Her hizmet alanı için özel çevresel fayda sağlamak için tasarlanan hizmetler ve ürünlerin, amaca göre alt-kırlımlı olarak maddi değeri	Uluslararası Finans Kuruluşları ile Yapılan Kredi Anlaşmaları, sf 22; Çevresel Ürün ve Bankacılık Hizmetleriyle Sürdürülebilir Enerji Finansmanını Sağlamak, sf 46,47; İyi Uygulama Örneği, sf 45	Hayır

İRTİBAT BİLGİLERİ

VakıfBank Sürdürülebilirlik Ekibi

e-mail: surdurulebilirlik@vakifbank.com.tr

e-mail: sustainability@vakifbank.com.tr

Posta Adresi:

Türkiye Vakıflar Bankası T.A.O.

Sultan Selim Mah. Eski Büyükdere Caddesi No:59

34415 Kağıthane/İstanbul, Türkiye

Raporlama Danışmanlığı



<http://sustainova.com.tr/>

YASAL UYARI

"T. Vakıflar Bankası T.A.O., bu raporun kapsadığı dönem itibarıyla, sunulan bilgilerin doğruluğuna ve yeterliliğine ilişkin olarak herhangi bir beyan garanti ve/veya taahhütte bulunmamaktadır. Bu rapor sadece bilgilendirme amaçlı hazırlanmış olup, herhangi bir surette yatırım kararlarına temel teşkil etmemektedir. T. Vakıflar Bankası T.A.O., bu raporda yer alan bilgiler dolayısıyla herhangi bir kişinin doğrudan veya dolaylı olarak uğrayacağı kayıp ve zararlardan sorumlu tutulamaz."

