

2013

2014

2015

2016

2017

2018

2019

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU



İÇİNDEKİLER

RAPOR HAKKINDA	04
YÖNETİM KURULU BAŞKANI'NIN MESAJI	05
GENEL MÜDÜR'ÜN MESAJI	07
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK KOMİTESİ BAŞKANI'NIN MESAJI	09
TARİHÇEMİZ	11
HALKBANK HAKKINDA	13
Ana Stratejilerimiz	16
2019 Yılında Rakamlarla Halkbank	17
HALKBANK ve KURUMSAL YÖNETİŞİM	19
Risk Yönetimi	21
Uyum	22
Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele	22
İç Kontrol	23
Teftiş Kurulu	23
Kamu Denetimi	24
Etik İlkeler	24
HALKBANK OLARAK SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMIMIZ	25
Sürdürülebilirlik Yolculuğumuz	27
Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı	29
Sürdürülebilirlik Öncelikleri	30
Paydaşlarla İletişim	31
MÜŞTERİLERİ İÇİN HALKBANK	33
Finansal Hizmetlere Erişim	36
Dijital'de Halkbank	37
Web Portallerimiz	38
İnternet Bankacılığı / Mobil Bankacılık / Sms Bankacılığı	38
İnternet Şubesi	39
Mobil Bankacılık	39
Sms Bankacılığı	39
Müşteri Memnuniyeti	40
Bilgi Teknolojileri	41
İnsan Kaynakları ve Hizmet Kalitesi	41
Dijitalleşme ve Bilgi Güvenliği	41

ÜLKE EKONOMİSİ İÇİN HALKBANK	43
KOBİ ve Esnaf Bankacılığı	45
KOBİLER için İletişim Kanalları	45
Esnaf ve KOBİLERE Yönelik Ürün ve Hizmetler	46
Uluslararası Fonlar - Sorumlu Tüketim Sorumlu Üretim	47
ÇALIŞANLAR İÇİN HALKBANK	49
Tercih Edilen İşveren Olmak	52
Çalışan Memnuniyeti	52
İş Sağlığı ve Güvenliği	55
ÇEVRE İÇİN HALKBANK	57
İklim Değişikliğiyle Mücadele	59
Operasyonlardan Kaynaklanan Çevresel Etkiler	60
Projelerin Çevresel ve Sosyal Etkilerinin Değerlendirilmesi	62
TOPLUM İÇİN HALKBANK	63
Kurumsal İletişim Faaliyetleri	65
Çevre	66
Kültür Sanat	66
Sektörel Girişimler	67
Spor	68
Çalışan Gönüllüğü	68
PERFORMANS GÖSTERGELERİ TABLOSU	69
Ekonomik Performans Göstergeleri	71
Sosyal Performans Göstergeleri	71
Çevre Performans Göstergeleri	74
GRI İÇERİK İNDEKSİ	77
RAPORLAMA KILAVUZU	87
KPMG BAĞIMSIZ GÜVENCE BEYANI	89
İLETİŞİM	91



Dünyanın yaşanabilir, yaşamın sürdürülebilir olması için...

102-1, 102-45,102-46,102-50,102-52,102-54

RAPOR HAKKINDA

**Türkiye Halkbank A.Ş. (Halkbank)
altıncı sürdürülebilirlik raporu ile,
Bankanın 01 Ocak 2019- 31 Aralık 2019
dönemine ait sürdürülebilirlik
performansını paydaşlarına sunmaktadır.**

Halkbank 2019 Sürdürülebilirlik Raporu ile; yatırımcılar, hissedarlar, müşteriler, çalışanlar, iş ortakları ve sivil toplum kuruluşları başta olmak üzere tüm paydaşlara Halkbank'ın sürdürülebilirlik çalışmaları hakkında güncel bilgi sunulması amaçlanmaktadır.

Rapor “**Global Reporting Initiative (GRI) Standards**” Raporlama Rehberin’de belirtilen “**Temel**” (Core) düzey kılavuzuna uygun olarak hazırlanmıştır. Halkbank'ın sürdürülebilirlik performansının ve faaliyetlerinin önümüzdeki yıllarda da yıllık olarak raporlanmasına devam edilmesi planlanmaktadır.

2019 Sürdürülebilirlik Raporu Küresel Raporlama Girişimi'nin (GRI) aşağıdaki adreste bulunan standartları rehber alınarak hazırlanmıştır.

www.globalreporting.org/standards

**YÖNETİM KURULU
BAŞKANI'NIN
MESAJI**



R.Süleyman ÖZDİL
Yönetim Kurulu Başkanı

**BANKAMIZIN
GÜÇLÜ
KURUMSAL
DEĞERLERİNDEN
BİRİ DE
DUYARLILIKTIR.**

102-14

Değerli Paydaşlarımız,

Ülkemizin ekonomik ve toplumsal refahına katkı sağlamak ve yurttaşlarımıza üstün hizmet verme misyonuyla yürüttüğümüz faaliyetler kapsamında, sürdürülebilirlik performansımızı değerlendirdiğimiz altıncı raporumuzu sizlere sunmaktan memnuniyet duymaktayız. Bu yıl da raporumuzu ayrıntılı ve detaylı bir ön hazırlık sürecinin sonunda tamamladık. Bundan sonraki senelerde de raporumuzu uzun dönemde değer oluşturacak bir yaklaşımla geliştirmeyi hedeflemekteyiz.

Geçtiğimiz yıl küresel finans piyasalarına hâkim olan kırılganlık, bir önceki yıl gibi yine yüksek seviyede seyretmiştir. Dış ticareti etkileyen mali politikalar gelişmekte olan ülke ekonomilerine doğrudan etki etmiştir. 2019 yılında da bu hassas süreci dikkatle yönetmeyi başaran ülkemizde başta kamu bankalarımız olmak üzere finansal kurumlarımız, ekonomik istikrarın korunmasına güçlü katkı sağlamış, güçlü mali altyapılarıyla piyasalarındaki dengenin korunmasında önemli bir güç olmuştur. Bankamız kuruluş ilkesi doğrultusunda bu süreçte de esnaf ve KOBİ'lere destek olma misyonunu devam ettirmiştir.

Bankamızın güçlü kurumsal değerlerinden biri olan “Duyarlılık”, itibarımızı besleyen önemli bir ilkemizdir ve finansal süreçlerin yanı sıra çevresel, sosyal ve yönetim süreçlerinin de temeli olarak, tüm kararlarımızda bizlere rehber olmaktadır. İklim Ekonomisi olarak anılan “Sürdürülebilir Düşük Karbon Ekonomisi”ne geçişin olmazsa olmaz kabul edildiği günümüz global sisteminde; gerekli yatırıma ait boşluğu kamu, finans ve özel sektör işbirliğimiz dolduracaktır.

Halkbank, küresel ölçekteki bu yeni ekonomik sisteme geçişte de KOBİ'ler başta olmak üzere tüm paydaşlarımız için değer oluşturmaya devam edecektir. Vereceğimiz destekle; gelecek için geçerli pratik çözümler üreten yatırımlar daha inovatif ve teknoloji odaklı büyüme projelerine evrilecektir.

Raporlama yılında Bankamız ve paydaşları tarafından öncelikli kabul edilen konulara odaklanarak, ülkemize ve halkımıza değer katmaya devam ettik. Bundan sonra da “Güçlü Türkiye” idealimize değer katacak sürdürülebilir bir büyüme modeli oluşturulmasına öncülük edeceğiz.

Sürdürülebilirlik Yolculuğumuz'da bizleri yalnız bırakmayan paydaşlarımıza teşekkür ederim.

Saygılarımla,

GENEL MÜDÜR'ÜN MESAJI



Osman ARSLAN
Genel Müdür
Türkiye Halk Bankası A.Ş.

“
HALKBANK,
2019 YILINDA
SIFIR ATIK
STANDARTLARINA
UYUM SAĞLAMAK
ÜZERE ÇALIŞMALARINI
TAMAMLAYAN
İLK BANKA
OLMANIN
GURURUNU YAŞAMIŞTIR.
”

102-14

Değerli Paydaşlarımız,

Kuruluşundan bu yana Türkiye’de esnaf, sanatkâr ve KOBİ’lerin en güçlü destekçisi Halkbank olarak, tüm müşterilerimize üstün hizmet sunma gayesiyle 2019 yılını da kurum içi sürdürülebilirlik kültürümüzle ülkemiz ekonomisine değer kattığımız bir dönem olarak geride bırakmış bulunmaktayız.

Finansal anlamda başarılı geçen bir yılın sonunda; çevresel, sosyal ve yönetim süreçlerinin gelişiminde bizlere rehber olan duyarlılık ilkesiyle hazırladığımız 2019 Sürdürülebilirlik Raporumuzu sizlerle paylaşmaktan büyük mutluluk duyuyoruz.

Halkbank bu yıl da gerek Genel Müdürlük gerekse bölge ve şubeler düzeyindeki girişimleriyle KOBİ Bankacılığı alanındaki öncü kurumların başını çekmiştir. Bankamız aktif saha çalışmaları ile müşterilerinin finansmana erişimini artırırken bilanço kalitesini koruyarak büyümesini sürdürmüştür.

2019 yılında, Halkbank’ın KOBİ kredileri alanındaki pazar payı yüzde 18,5 olarak gerçekleşmiştir. Bankamız toplam aktiflerini bir önceki yıla göre yüzde 20,8 artışla 457 milyar TL’ye, toplam mevduatını ise 298 milyar TL’ye taşıyarak başarılı performansını sürdürmüştür. Bu dönemde nakdi kredilerimiz yüzde 19,4 artışla 309 milyar TL’ye yükselirken; gayrinakdi kredilerimizi de içeren toplam kredilerimiz, yüzde 16,7 artışla 399 milyar TL olmuştur.

2019 yılı sonunda KOBİ kredilerini de içeren ticari kredi hacmimiz yüzde 20,6 artarak 258 milyar TL’ye ulaşmıştır. Türk Lirası’nı güçlendirmek adına özenle çalışılan bu süreçte, TL cinsinden nakdi kredilerimizdeki artışın yüzde 28,6’ya ulaşması bizleri ayrıca memnun etmiştir.

Kurumsal yönetim ilkelerini, tüm faaliyetlerine ve karar verme mekanizmalarına uygulayarak çalışmalarını sürdüren Bankamız, Borsa İstanbul’da işlem gören ve kurumsal sürdürülebilirlik performansı üst seviyede olan şirketlerin yer bulduğu BİST Sürdürülebilirlik Endeksi’ndeki yerini Kasım 2019-Ekim 2020 döneminde de korumuştur.

Birleşmiş Milletler tarafından benimsenen 2030 Gündemi ve 17 Sürdürülebilir Kalkınma Hedefinin gerçekleştirilebilmesi için yerel ve uluslararası alanda birçok özel girişim başlatılmıştır. Ortak ilkeler ışığında faaliyetlerini sürdüren Bankamız da, iklim değişikliği ile mücadelede öncü rol almayı hedefleri arasına almış ve operasyonlarını bu farkındalıkla devam ettirmiştir.

Atık yönetim uygulamaları artık Bankamızın tüm hizmet lokasyonlarında Çevre ve Enerji Yönetim Sistemi kapsamında iş süreçlerine entegre ederek gerçekleştirilmektedir. Bu kapsamda Halkbank, 2019 yılında Sıfır Atık standartlarına uyum sağlamak üzere çalışmalarını tamamlayan ilk Banka olmanın haklı gururunu yaşamıştır. Bankamız, Karbon Saydamlık Projesi (CDP) İklim Değişikliği ve Su Programı’na geçmiş yıllarda olduğu gibi raporlama yılında da cevap vermiştir.

Halkbank olarak verimlilik odaklı dengeli büyümeyi temel hedefimiz yaparak, sürekli eğitimlerle insan kaynağımız ile teknolojik ve operasyonel altyapı gelişimimizi 2020 yılında da sürdürmeye devam edeceğiz.

Bizleri geleceğe taşıyacak olan çalışmalarımızda duyarlı hizmet kalitemizle her zaman tüm paydaşlarımızın yanında olacağız.

Saygılarımla,

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK KOMİTESİ BAŞKANI'NIN MESAJI



Himmet KARADAĞ

Sürdürülebilirlik
Komitesi Başkanı

“
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
ANLAYIŞIMIZ
TOPLUMSAL BEKLENTİLER
DOĞRULTUSUNDA
POZİTİF
ANLAMDA GELİŞİP
ŞEKİLLENMEKTEDİR.

”

Değerli Paydaşlarımız,

Günümüzde kurum ve kuruluşların Çevre, Sosyal ve Yönetişim (ESG) başlıkları kapsamında sürdürülebilirlik alanındaki raporlamaları ve çalışmaları yatırımcılar için önemli bir kriter haline gelmiştir. Bu yolla, güçlü bir yeşil finans anlayışının benimsenmesi ve ekonominin büyümesine destek olunması hedeflenmektedir.

Halkbank; kurumsal değerlerinden biri olan duyarlılık ilkesi rehberliğinde toplumsal refahın artması ve doğanın yaşanabilir bir gelecek için korunması gerekliliğine olan inancıyla çalışmalarını sürdürmektedir.

Paydaşlarımızın ihtiyaç ve beklentileri, Güçlü Türkiye vizyonumuz doğrultusunda Sürdürülebilirlik Komitemiz koordinasyonunda pozitif değerler yaratmak amacıyla önemsenmektedir.

Dünyadaki ve ülkemizdeki sürdürülebilirlik kapsamında kalan gelişmelerle uyumlu çalışmalarımızda operasyonlarımızı "**Düşük Karbon Ekonomisi**" gereklilikleri doğrultusunda Sürdürülebilirlik Stratejimizle uyumlu olarak yürütmekteyiz. Öncelikli konularımızın risk ve fırsat değerlendirmeleri, sürdürülebilirlik yönetimin yapısı içinde ele alınmaktadır.

Sürdürülebilirlik anlayışımız toplumsal beklentiler doğrultusunda pozitif anlamda gelişip şekillenmektedir. Bu doğrultuda finansal öncülüğümüzü kurumlara rehber olmak amacıyla hem banka içinde hem de ülke genelinde sürekli iyileştirerek geliştiriyoruz.

Sürdürülebilirliğin iş süreçlerimizde var olmasının garantisi olarak katılımcı yönetim anlayışımız ile saha ve iletişim odaklı performansımızı hesap verebilirlik temel ilkesi ile gerçekleştirmek bundan sonra da temel amacımız olacaktır.

Saygılarımla,

TARİHÇEMİZ

1918 - 1933

**Savaşlar, Ekonomik Buhran ve
Yokluk şartlarında Genç
Türkiye Cumhuriyeti Kurulur.**

Türkiye Halk Bankası
1933 tarihli ve 2284 sayılı
“Halk Bankası ve Halk Sandıkları Kanunu”
kapsamında kurulur.

**Dünyadaki Gelişmelere Paralel
Halk Bankacılığı Uygulaması
Ülkemizde de Başlar.**

Banka, 1938-1950 yılları arasında
finansman sağladığı Halk Sandıkları
kanalıyla kredi hizmetlerini yürütür.

1938 - 1950

1950 - 1992

**Halkbank Esnaf, Sanatkârlar ve
Küçük İşletmelerin Sektördeki
İlk Bankası Oluyor.**

Halkbank orta sınıf ve onun ekonomideki
temsilcisi konumunda olan esnaf,
sanatkârlar ve küçük işletmelerin
sektördeki ilk bankası olarak
faaliyetlerini yürütür.

Türk Bankacılık Sektörü Kabuk Değiştiriyor.

1992 den itibaren farklı bankların Halkbank bünyesine entegrasyonunu tamamlamış olan Halkbank 2000'li yıllarda Türk Bankacılık sektöründe satın almalar, birleşmeler ve yabancı yatırımcıların piyasaya girişiyle gerçekleşen dönüşümde kendi segmentinde güçlü bir pozisyon elde eder.

1992 - 2006

Bugün Halkbank

Halkbank, misyon bankası olarak bugüne kadar olduğu gibi bundan sonra da ülkemiz ekonomisinin temelini oluşturan esnaf, sanatkâr ve KOBİ'lerin yanı sıra üretim, yatırım ve istihdamın artışına katkıda bulunan tüm girişimcileri çağdaş bankacılık anlayışıyla desteklemeye, sektörün güçlü ve güvenilir bankası olarak devam etmektedir.



HALKBANK

HALKBANK HAKKINDA

Sürdürülebilir Kalkınmaya ivme katmak amacıyla 1938 yılında kurulan Halkbank, esnaf ve sanatkârları desteklemek ve ekonomiye değer katmak üzere ana iş stratejisini değiştirmeksizin sürdürmektedir.

102-2;102-4;102-5;102-6;102-7 ;102-16

HALKBANK HAKKINDA

Sürdürülebilir Kalkınmaya ivme katmak amacıyla 1938 yılında kurulan Halkbank, esnaf ve sanatkârları desteklemek ve ekonomiye değer katmak üzere ana iş stratejisini değiştirmeksizin sürdürmektedir.

KOBİ Pazarlama, Kurumsal ve Ticari Pazarlama, Mevduat Yönetimi ve Pazarlama, Bireysel Pazarlama, Esnaf Bankacılığı, Uluslararası Bankacılık ve Dijital Bankacılık kurumumuzun başlıca faaliyet alanlarıdır.

Gelişen Türkiye için üreten ve değer yaratan esnaf, sanatkâr, çiftçi, küçük, orta veya büyük işletme sahibini iş ortağı olarak gören ve

tüm finansman olanaklarıyla iyi günde, kötü günde desteklemeyi varoluş sebebi sayan Halkbank 2019 yılında, KOBİ kredileri alanında pazar payını %18,5'e ulaştırırken, toplam kredilerinin %39,5' ini KOBİ'lere aktarmıştır.

% 48,93 halka açıklık oranına sahip olan Halkbank, özkaynak kârlılığı açısından sektörün en verimli bankaları arasında yer almaktadır. 2019 yıl sonu itibarıyla yurt içinde 1000, yurt dışında 6 şube, 3 yurt dışı temsilciliği, 4051 ATM, telefon, internet ve mobil bankacılık uygulamalarıyla, müşterilerine gelişkin bir bankacılık deneyimi sunmaya devam etmektedir.

TÜRKİYE HALK BANK A.Ş. SERMAYE YAPISI

HİSSEDAR ADI	ÇIKARILMIŞ SERMAYE TUTARI (TL)	SERMAYE KATILIM ORANI (%)
Türkiye Varlık Fonu*	638.825.500	51,1060400
Halka Açık*	611.093.358	48,8874686
Diğer**	81.142	0,0064914
TOPLAM	1.250.000.000	100,0000000

* Türkiye Varlık Fonu'nun toplam hisseleri içerisinde 549.932 TL'lik hisse, Borsa'da işlem görebilir nitelikte olup bu paylarla birlikte Banka sermayesinin %48,93'lük kısmı halka açıktır.

** "Diğer" grubunda yer alan hisselerin 78.521 TL'si kendi hesaplarında kaydedilmekle birlikte Borsa'da işlem görmeyen hisse sahibi ortaklarımıza, 2.621 TL'si ise devam eden hukuki süreçleri nedeniyle hisseleri MKK nezdindeki KAYDBOH'ta izlenmeye devam eden ortaklarımıza aittir. Bağlı ortaklıklar ve iştirakler 2019 faaliyet raporunun 68. sayfasında yer almaktadır.



VİZYONUMUZ

Evrensel bankacılığın tüm gereklerini yerine getiren, bireysel hizmetlerde güçlü, bölgenin lider KOBİ bankası olmak.



MİSYONUMUZ

Üstlendiği sosyal sorumluluk ve yüksek görev bilinci içerisinde, tüm bankacılık hizmetlerini etkin şekilde yerine getirerek, müşterilerine, hissedarlarına ve çalışanlarına sürekli katma değer yaratmak; bankacılık sektörünün ve sermaye piyasalarının gelişimine katkıda bulunmak; bölgemizde ve dünya bankacılığında saygın bir yer edinmek.



HEDEFLERİMİZ

- Bölgenin lider KOBİ bankası olmak
- KOBİ'lerin ve bireysel müşterilerin ilk sırada tercih ettikleri banka olmak
- Bankacılık sektöründe nitelikli personelin çalıştığı ve çalışmak istediği banka olmak
- Tüm iş süreçlerinde, sektördeki en yüksek kalitede hızlı hizmet seviyelerine ulaşarak, müşteri memnuniyetini sağlamak
- Dengeli büyüyen ve sürdürülebilir karlılığa sahip bir banka olmak.



ANA STRATEJİLERİMİZ

- Geleneksel bankacılık faaliyetleri ile birlikte özel olarak tasarlanmış ürün/hizmet seçeneklerini artırmak
- Müşteri segmentasyonu kapsamında, özellikle KOBİ'ler ile orta ve orta üstü gelir sahibi bireysel müşterilere ayrıcalıklı ürün ve hizmetler sunmak
- Müşteri odaklı, kaliteli hizmet anlayışını benimsemek
- Özellikle kredi ve mali risk yönetimi olmak üzere, kritik süreçlerde etkinlik sağlamak
- Zengin ürün çeşidi, işlem ve sistem güvenliği, hızlı ve kaliteli işlem, rekabetçi fiyat sağlamak amacıyla tüm iş süreçlerinde verimliliği sağlamak
- Kariyer ve performans yönetimi sistemleri sayesinde çalışanlarının sürekli gelişimini ve motivasyonunu sağlamak
- Kurum kimliğini iç ve dış müşterilere benimsetmek
- Yurt dışı şube ağı ile uluslararası bankacılık alanında kaliteli hizmet vermek



2019

YILINDA RAKAMLARLA

HALKBANK*



Çalışan Sayısı:
18.967 Kişi



ATM Sayısı:
4.051 Adet



Dijital Bankacılık
Müşteri Sayısı:
2.313.311 Kişi



Toplam Aktifler:
457,045 Milyar TL



Kredi Kartı Sayısı:
4.413.712 Adet



İnternet Bankacılığı
Aktif Müşteri Sayısı:
641.110 Kişi



Net Kar:
1.720 Milyon TL



KOBİ Müşteri Sayısı:
1.744.433 Kişi **



Mobil Bankacılık Aktif
Müşteri Sayısı:
1.917.324 Kişi



Şube Sayısı:
1000 Adet
(Yurt İçi)



KOBİ'lere Sağlanan
Kredilerin Toplam
Nakdi Kredilere Oranı:
39,5 %



halkbankkobi.com.tr
Üye Sayısı:
201.448 Kişi

* 2019 yıl sonu itibarıyla rakamlar.

** Bankamız KOBİ segmenti müşteri sayısı.



Maaşlarını Halkbank Aracılığı İle
Alan Toplam Emekli Sayısı:

1.683.126 Kişi



Maaşlarını Halkbank Aracılığı İle
Alan Toplam Çalışan Sayısı:

1.205.678 Kişi



Uluslararası Finans Kuruluşlarından
Sağlanan Kaynak ile 2019 Yılında
Kullandırılan Toplam Kredi Tutarı:
171,5 Milyon ABD Doları



Bireysel Krediler:
45,655 Milyar TL
(% 14 artış ile)



Tüketici Kredileri:
46,819 Milyar TL
(% 14 Artış ile)



İhtiyaç Kredileri:
16,85 Milyar TL
(% 9 Artış ile)



Tasarruf Mevduatı Büyüklüğü:
125,624 Milyar TL
(%21 Artış ile)



Kurumsal ve Ticari Segmentte
Tanımlı Müşterilere Kullandırılan
Nakdi Krediler Tutarı:
131,288 Milyar TL
(%16 Artış ile)



Uluslararası Finans Kuruluşlarından
Sağlanan Kaynak ile Kullandırılan
Temiz Enerji Kredisi
(Milyon TL)

Enerji Verimliliği ve
Yenilenebilir Enerji

2016 2017 2019 2020

102 384 119 55,5

Bu Kredilerle Sağlanan CO₂ Azaltımı

2016: 68.554 Ton CO₂e

2017: 107.507 Ton CO₂e

2018: 63.436 Ton CO₂e

2019: 11.291 Ton CO₂e

* Karşılaştırmalarda 2015 baz yıl olarak alınmıştır.



KURUMSAL YÖNETİŞİM

Halkbank, sürdürülebilirliği ekonomik, çevresel ve sosyal boyutlarıyla kurumsal yönetim ilkeleri kapsamında hesap verebilirlik temeli üzerinden yürütmektedir.

Saha ve iletişim odaklı performansımızla “Üreten Türkiye” için katılımcı ve güvene dayanan ilişkileri daha da geliştirmeyi hedeflemekteyiz.

HALKBANK *ve* KURUMSAL YÖNETİŞİM

102-11,102-18

HALKBANK VE KURUMSAL YÖNETİŞİM

Halkbank, sürdürülebilirliği ekonomik, çevresel ve sosyal boyutlarıyla kurumsal yönetim ilkeleri kapsamında hesap verebilirlik temeli üzerinden yürütmektedir. Saha ve iletişim odaklı performansımızla “Üreten Türkiye” için katılımcı ve güvene dayanan ilişkileri daha da geliştirmeyi hedeflemekteyiz.

KURUMSAL YÖNETİM



Bankamız, Kurumsal Yönetim İlkeleri ve bu ilkelerin ışığında faaliyet gösteren yönetim yapısının sürdürülebilir bir büyüme için vazgeçilmez olduğunun bilincindedir ve Yönetim Kurulu tarafından Türk Ticaret Kanunu, Bankacılık Mevzuatı, Sermaye Piyasası Mevzuatının yanı sıra diğer ilgili mevzuat ve Banka Esas Sözleşmesi çerçevesinde idare ve temsil edilir.

Yönetim Kurulu, Bankacılık Kanunu hükümleriyle belirlenen sınırlar dahilinde, krediler ve risk grubu hakkında sahip olduğu kredi açma yetkisini ve diğer bir kısım yetkilerini Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu tarafından belirlenen esas ve usuller çerçevesinde, iç yönerge ile belirlenen yönetim organları ve yöneticilere devrederek, devrettiği yetkiler çerçevesinde gelişmeleri izler ve Banka iç süreçlerinde görevli birimler tarafından denetlenmesini sağlar.

Ekonomik, çevresel ve sosyal konu başlıklarına ilişkin riskler, Yönetim Kurulu seviyesinde yılda asgari bir defa olmak üzere gözden geçirilmektedir.

Kredi Komitesi, Denetim Komitesi, Kurumsal Yönetim Komitesi, Aktif-Pasif Komitesi, Ücretlendirme Komitesi, Operasyonel Risk Komitesi, Sürdürülebilirlik Komitesi Yönetim Kuruluna bağlı komitelerdir.

Raporlama yılında da Bankamız önceki yıl değiştirilen Teşkilat Şeması seviyesi üzerinden kurumsal yönetim faaliyetlerine devam etmiştir.

Ayrıntılı bilgiye 2019 Faaliyet Raporu Kurumsal Yönetim-Teşkilat Şeması bölümünden ulaşılabilir. (sayfa: 82)

Yönetim Kurulu Üyeleri, ortaklar tarafından Banka Genel Kurulu'nda birey olarak seçilmektedir. Raporlama dönemi itibarıyla Halkbank Yönetim Kurulu, 3'ü bağımsız olmak üzere, 8 erkek 1 kadın toplam 9 üyeden oluşmaktadır. Denetim Kurulu 2 üyeden oluşmaktadır. Her yıl yapılan Genel Kurul'da, yeniden görev almak üzere seçilebilecek olan Yönetim Kurulu Üyeleri, Genel Kurul tarafından verilecek karara göre en fazla üç yıl süre için seçilebilirler. 2019 Yılında yapılan 53 adet Yönetim Kurulu Toplantısına Yönetim Kurulu Üyelerinin katılım oranı % 99,9'dur.

Kurumsal politikalar, yönetim uygulamalarını destekleyen en önemli unsurlar arasında yer almaktadır. Bu politikalara web sitemizin “Sürdürülebilirlik” sekmesinden ulaşılabilir

RİSK YÖNETİMİ

Halkbank, 80 yıllık Bankacılık deneyimi, risk yönetimine verdiği önem ve piyasa koşullarına hızlı uyumu sayesinde reel sektöre destek vererek müşterilerine kaliteli ürün ve hizmet sunmaya 2019 yılında da devam etmiştir. Bankamız faaliyetlerinden kaynaklanan ve faaliyetlerini etkileyebilecek risklerin etkin şekilde yönetilmesini teminen, Bankacılık Kanunu'nda belirtilen usul ve esaslar çerçevesinde uluslararası kabul görmüş risk yönetim çerçevesi oluşturulmuş ve iş süreçlerine entegre edilmiştir.

Bankamız tarafından oluşturulan risk yönetim çerçevesinin amacı, Halkbank'ın misyonu, vizyonu, temel değerleri, hedefleri, kârlılık ve verimlilik ilkeleri doğrultusunda faaliyetlerini sürdürmek ve mevduat sahipleri ile Banka hissedarlarının menfaatlerinin azami ölçüde korunmasını sağlamaktır. Bu yapı kapsamında, finansal risklerle birlikte çevresel ve sosyal riskler de analiz edilerek çevresel-sosyal etki analizini içeren çok boyutlu bir yaklaşım izlenmekte, değerlendirmeler yapılarak gerekli aksiyonlar alınmaktadır.

Risk Yönetimi Daire Başkanlığı, Bankanın karşı karşıya bulunduğu kredi, piyasa, likidite ve operasyonel riskler ile ilgili olarak gerekli risk yönetim sistemlerini oluşturmakta, bu sistemlerin yeterlilik ve etkinliğini takip etmekte, risklerin ölçülmesi, izlenmesi ve raporlanması görevlerini yürütmektedir.



Bankamız risk yönetim faaliyetleri arasında aşağıda belirtilen hususlar yer almaktadır:

- Bütçe hazırlanma sürecinde bilançonun risklilik düzeyine ilişkin çalışmalar yapılmaktadır.
- Beklenmeyen piyasa koşullarının temel faaliyet kollarına etkisini değerlendirecek şekilde senaryo analizleri ve stres testleri ile ileriye dönük varsayımlarda bulunmakta, her bir risk türü için ayrılması gereken sermaye tutarı hesaplanmakta ve analiz sonuçları üst yönetim ile paylaşılmaktadır.
- Bankamız müşterileri skorlanırken, sürdürülebilirlik ve çevre başlığı altında, firmanın ÇED Raporu, Yeşil Bina Sertifikası, ISO Çevresel Yönetim Standardı Sertifikası, Karbon Salınımı, İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği, Tüketici Haklarına Duyarlılık konularında değerlendirmeler yapılarak derecelendirme notlarına dâhil edilmektedir.
- Kurumsal Risk Yönetimi süreci kapsamında, Banka faaliyet kollarında yaşanması muhtemel riskler faaliyet kolu yöneticileri tarafından tanımlanmakta, değerlendirilmekte ve risklerin önlenmesini teminen gerekli kontroller oluşturulmaktadır.

UYUM

Halkbank'ta iş ve işlemlerin Suç Gelirlerinin Aklanması / Terörün Finansmanın SGA/TF önlemesine dair Uyum Politika ve Prosedürlerimizin hükümleri doğrultusunda gerçekleştirilmesi, Uyum Daire Başkanlığı ile birlikte tüm Genel Müdürlük Birimleri ve Şubelerin ortak sorumluluğudur. Uyum Daire Başkanlığı'nın uyum programı çerçevesinde temel fonksiyonları; SGA/TF risklerinin tanımlaması,



derecelendirmesi, sınıflandırması ve değerlendirmesi yöntemlerinin geliştirilerek yönetilmesi, izleme, kontrol faaliyetlerini yürütülmesi ve ilgili otoritelerle iletişimin sürdürülmesi, SGA/TF mevzuatın gözden geçirilmesi ve günün ihtiyaçları doğrultusunda güncellenmesi, yeni ürün ve faaliyetlerin SGA/TF konusundan değerlendirmesi, dış mevzuat takibinin yapılarak ilgili birimlerin bilgilendirilmesi,

uluslararası yaptırımlar konusunda global mevzuat ve iç süreçlerin takip edilmesi, yıllık SGA/TF eğitim planının uygulanması ve kurumsal uyum kültürünün geliştirilmesi olarak sayılabilir.

RÜŞVET VE YOLSUZLUKLA MÜCADELE

Küresel ölçekte yolsuzluk riski Bankacılık sektörünün karşılaşılabileceği önemli risklerdendir. Yolsuzluk kapsamında değerlendirilebilecek olası eylemlerin tespiti ve önlenmesine ilişkin ilke ve kuralların oluşturulması, Banka içi düzenlemeler yoluyla çalışanların bilinçlendirilmesi, yönlendirilmesi, ulusal ve uluslararası düzenlemelere azami uyumun sağlanması için Yolsuzlukla Mücadele Politikası, Yönetim Kurulu'nun 23.02.2016 tarih ve 5-50 sayılı Kararı ile kabul edilmiştir. Yolsuzlukla Mücadele Politikası, Yönetim Kurulu adına İnsan Kaynakları Grup Başkanlığı tarafından yürütülmektedir.



Yolsuzlukla Mücadele Politikası; Hediye ve Ağırlama, İşe Alım Teklifleri, Kolaylaştırma Ödemeleri ve Bağış gibi risk alanlarını da kapsayan detaylı açıklamaları içermektedir.

Bankamız Yolsuzlukla Mücadele Politikasına uyumlu olarak risklerin tespiti ve Etik İlkeler doğrultusunda gerekli önlemlerin alınmasına yönelik çalışmalar Teftiş Kurulu Başkanlığı denetimleri ile sağlanır. Yolsuzlukla ilgili riskler, gerek yapılan geri bildirimler veya ihbarlar üzerinden gerekse denetim birimlerinin faaliyetleri kapsamında kontrol edilmektedir.

Politikaya aykırı durumlardan haberdar olan çalışan; konuyu hiçbir baskı altında kalmadan bir üst yöneticisine bildirir. Bu yöntemin uygun olduğundan emin olunmaması durumunda, Etik Uygulamalar Ekibine konu ile ilgili bildirimde bulunur. Bu yöntemin de uygun olduğundan emin olunmaması durumunda bildirim Kurumsal Yönetim Komitesine yapılabilir. Bununla birlikte, Bankanın iç ve dış paydaşları, tespit ettikleri Yolsuzlukla Mücadele Politikası'na aykırı durumlara ilişkin Etik Uygulamalar Ekibine etik@halkbank.com.tr adresi ve (0216) 503 50 50 etik hattı vasıtasıyla bildirim yapabilmektedirler. Banka'nın Yolsuzlukla Mücadele Politikası'na aykırı durumlar ile ilgili bildirimde bulunan çalışanların (whistleblower) ve bildirimlerinin gizliliği esastır. Çalışanlar söz konusu bildirimlerinden dolayı herhangi bir takip veya ayırmacığa uğramaz, adil olmayan bir uygulamaya maruz kalmaz. Politikaya aykırı hareket ettiği tespit edilen çalışanların durumu ise İç Denetim Sistemleri çerçevesinde değerlendirilerek sonuçlandırılır.

Halkbank "Yolsuzlukla Mücadele Politikası"na aşağıdaki linkten erişilebilmektedir:

https://www.halkbank.com.tr/images/misc/yatirimciliskileri/kurumsal_yonetim/2016/yolsuzlukla_mucadele.pdf

Yolsuzlukla mücadele politika ve prosedürleri Halkbank çalışanlarına e-egitim olarak atanmaktadır. 2019 yılında e-egitimlere katılım sayısı eğitim bazında aşağıda yer almaktadır.

- Yolsuzlukla Mücadele Politikası: 9131
- Operasyonel İşlemlerde Dikkat Edilmesi Gerekenler: 1516
- Etik İlkeler Eğitimi: 268

İÇ KONTROL

Bankamıza ait kurumsal politikalarının uygulamaları, detaylı süreç modelleri çerçevesinde belirlenmiş iç kontrol mekanizmaları ile takip edilmektedir.

İç kontrol ve denetim altyapısının düzgün bir şekilde işlemesi Yönetim Kurulu başta olmak üzere tüm Halkbank çalışanlarının sorumluluğu altındadır.

İç Kontrol Daire Başkanlığı, genel kabul görmüş mesleki standartlar çerçevesinde finansal, operasyonel ve diğer kontrol noktaları aracılığıyla izleme, değerlendirme ve yönetim kademelerine eş zamanlı olarak, tarafsız ve objektif raporlama faaliyetlerini yürütmek amacıyla, Denetim Komitesi'ne bağlı olarak görevini sürdürmektedir.

Etkin iç kontrol altyapısı ile kontrol talimatları ve kontrol noktalarının mevzuat ve Banka hedefleri doğrultusunda sürekli güncel tutulması amaçlanmakta; bu çerçevede yasalar, yönetmelikler, BDDK düzenlemeleri ile Banka güncel mevzuatı takip edilmekte ve yapılan değişiklikler kontrol talimatları ve kontrol noktalarına yansıtılmaktadır.

Şubelerde operasyonel risklerin minimize edilmesi için işlemlerin icrasına yönelik kontrol faaliyetleri gerçekleştirilmekte olup tespitlerin kısa sürede giderilmesi amacıyla kontrol sürecinde gerekli aksiyonlar alınmaktadır. Yanı sıra risk içeren süreçlerin tespit edilmesi halinde, risklerin önlenmesi ya da azaltılmasını teminen ilgili iş birimleri bilgilendirilerek aksiyon alınması sağlanmaktadır.

Raporların yazım, analiz ve sevk işlemleri web tabanlı bir uygulama (İKSİR-İç Kontrol Sevk İnceleme Raporlama) üzerinden yürütülmekte olup, bu sayede raporlama süreçlerinin kâğıtsız bankacılık altyapısı üzerinden gerçekleştirilmesi sağlanmıştır.

Yerinden kontrollere ilave olarak merkezden kontrol çalışmaları da kapsamı genişletilerek sürdürülmektedir. Merkezi sistem veri tabanından alınan bilgiler değerlendirilerek, belirlenen kriterlere göre risk oluşturabilecek nitelikteki işlemler raporlanmakta, sonuçları merkezden ya da yerinden analiz edilebilmektedir.

Bilgi sistemleri kontrolleri çerçevesinde yapılan çalışmalara ilave olarak, finansal raporlama sistemlerinin kontrolleri sürekli kontrol kapsamına alınmıştır.

Banka Üst Düzey Yönetimi, Teftiş Kurulu Başkanlığı, Genel Müdürlük Birimleri ve Bölge Koordinatörlükleri tarafından iletilen; müşteri şikâyetlerinin sonuçlandırılması, kasa noksanlarının araştırılması ve kart kopyalama eylemlerinin incelenmesi gibi muhtelif konularla ilgili inceleme talepleri ile İç Kontrolörlerce kontrol çalışmaları sırasında saptanan ve özellik arz eden konularda inceleme çalışmaları yapılmakta ve sonuçları raporlanmaktadır.

TEFTİŞ KURULU

Teftiş Kurulu Başkanlığı, faaliyetlerini 31.12.2019 tarihi itibarıyla; Başkan, 4 Başkan Yardımcısı ve 1 BT ekip lideri koordinasyonunda, 162 müfettiş ile yürütmektedir. ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standartları çerçevesinde risk odaklı bir anlayışla; Yerinde Denetim, Merkezden Denetim ve Bilgi Teknolojileri Denetimi şeklinde birbirini tamamlayan üç ayrı yol ve yöntemle sürdürmektedir.

Denetim çalışmalarında tespit edilen bulgulara ilişkin güncel risk durumları ve bahse konu bulguların giderilmesi için ilgili birimlerce yapılan çalışmalar, düzenli olarak Bulgu Takip Sistemi üzerinden kontrol edilmektedir.

Risk odaklı denetim anlayışı çerçevesinde 2019 Yılı Denetim Planı'na bağlı olarak; 551 Şube,

13 Bölge Koordinatörlüğü, 21 Daire Başkanlığı, 10 Bağlı Ortaklık, 3 Yurt Dışı Şube, 24 Kambiyo Operasyon ve Nakit Operasyon Merkezi teftişinin yanı sıra, 16 süreç denetimi yapılmıştır. Bilgi Teknolojileri kapsamında 85 adet uygulama denetimi gerçekleştirilmiştir.

Diğer taraftan 2019 yılı içerisinde, Teftiş Kurulu Başkanlığı'na merkezden ve yerinde denetim çalışmaları veya ihbar ve şikâyetlere bağlı olarak ortaya çıkan mevzuata aykırı işlemlere ilişkin inceleme ve soruşturma çalışmaları da yürütülmüştür.

Banka geneline muhtelif tarihlerde “**Farkındalık Bildirimleri**” yapılması suretiyle Banka personelinin farkındalığı artırılmaya ve karşılaşılabilecek eksiklik, hata ve suistimaller engellenmeye çalışılmıştır.

KAMU DENETİMİ

Halkbank, kamu sermayeli bir finansal kuruluş olduğu için, özel sermayeli kuruluşların tabi olduğu tüm denetimlerin yanı sıra, Türkiye Büyük Millet Meclisi adına denetim yapan Sayıştay Denetçileri tarafından da sürekli olarak denetime tabi tutulmaktadır. Denetim kapsamında tüm ilgili birimler, yetkililer ve gerektiğinde her düzeyde personel ile görüşmeler yapılmakta, bilgi, belge ve iş süreçleri incelenmektedir. Denetim sonucunda Sayıştay Başkanlığı tarafından, TBMM Kamu İktisadi Teşebbüsleri Komisyonu'nda görüşülmek üzere bir rapor da oluşturulmaktadır.

ETİK İLKELER

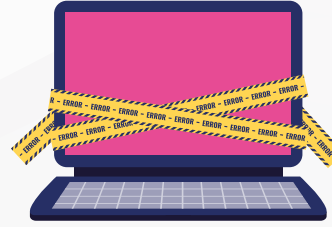
Türkiye Halk Bankası A.Ş. Etik İlkeleri, Yönetim Kurulu'nun 23.02.2016 tarih ve 5-50 sayılı Kararı ile kabul edilmiş olup en büyük özelliği evrensel insani değerlere dayanmasıdır. Türkiye Halk Bankası A.Ş. Etik İlkeleri, Yönetim Kurulu adına İnsan Kaynakları Grup Başkanlığı tarafından yürütülmektedir.

Etik İlkeler ana başlıkları altında eşitlik ilkesi, müşteri bilgilerinin gizliliği, çıkar çatışması, iş dışı faaliyetler, yöneticilerin sorumlulukları, hediye ve kişisel faydaların kabulü gibi konuları da kapsayan detaylı açıklamaları içermektedir.

İnsan Kaynakları Grup Başkanlığı bünyesindeki Etik Uygulamalar ve Disiplin Bölüm Müdürlüğü, etik olmayan ve yasa dışı davranışlar hakkındaki kaygıların ve kurumsal dürüstlük ile ilgili konuların bildirilebileceği birim olarak görev yapmaktadır. Etik kurallara aykırı davrandığı tespit edilen çalışanların durumu İç Denetim Sistemleri çerçevesinde değerlendirilerek sonuçlandırılır.

Etik İlkelere aykırı durumlardan haberdar olan çalışan; konuyu bir üst yöneticisine bildirir. Bu yöntemin uygun olduğundan emin olunmaması durumunda, Etik Uygulamalar Ekibine konu ile ilgili bildirimde bulunur. Bu yöntemin de uygun olduğundan emin olunmaması durumunda

Kurumsal Yönetim Komitesine bildirim yapar. Tüm çalışanlarımız Etik Uygulamalar Ekibine bu kapsamda bildirimde bulunabilmektedir. İlkelere aykırı durumları bildiren çalışanların ve bildirimlerinin (whistleblowing) gizliliği esastır. İçeriden bildirim yapanlar bildirimlerinden dolayı herhangi bir takip veya ayrımcılığa, adil olmayan bir uygulamaya maruz kalmamaktadır.



Bankamız Etik İlkeleri'ne ilişkin doküman Bankamız portalı ve internet sitesinde yayımlanmaktadır. Etik İlkeler Bankanın teşkilatına her yıl e-duyuru ile duyurulur ve üst yöneticiler de dahil olmak üzere, tam zamanlı ve yarı zamanlı çalışanlar tarafından uygulanır. Halkbank Etik İlkeleri, Halkbank'ın tüm bağlı ortaklıklarınca da kabul edilmiştir.

Tüm çalışanların katılımına açık olan Etik İlkeler ve bu konuyla ilgili diğer e-egitimlere katılım, işe yeni alınan veya unvanı yükselen çalışanlar için zorunludur. Bankamız Etik İlkeleri ile çalışanların Yolsuzlukla Mücadele Politikası'na da uymakla yükümlü olduğu hüküm altına alınmıştır. Anılan politikaya aykırı davrandığı tespit edilen çalışanların durumu yine İç Denetim Sistemleri çerçevesinde değerlendirilerek sonuçlandırılmakla birlikte, söz konusu değerlendirme sürecinde önemli disiplin cezaları ve/veya adli kovuşturma gündeme gelebilmektedir.

Bankanın iç ve dış paydaşları, tespit ettikleri Etik İlkelere aykırı durumlara ilişkin Etik Uygulamalar Ekibine etik@halkbank.com.tr adresi ve (0216) 503 50 50 etik hattı vasıtasıyla bildirim yapılabilir.

Standart ve davranış normlarının çalışanlara aktarımını sağlamak üzere raporlama döneminde çalışanlara verilen eğitimler:

- Etik İlkeler Politikası: **682 katılım; 4774 adam*saat**
- Bankamız Kurumsal Stil Kimliği: **680 katılım; 4760 adam*saat**
- Banka İçi Yazılı İletişime İlişkin Esaslar: **1707 katılım; 11949 adam*saat**
- Sosyal Medya Kullanımında Dikkat Edilmesi Gerekenler: **1833 katılım ile 12831 adam*saat**
- İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi: **685 katılım ile 4795 adam*saat**



Halkbank Etik İlkelerine
https://www.halkbank.com.tr/5809-ilkeler_ve_politikalar
adresinden ulaşabilirsiniz.



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMIMIZ

HALKBANK *olarak* SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMIMIZ

Bankamız “Lider KOBİ Bankası Olma” vizyonunu; çevresel, sosyal, ekonomik ve etik konularla ilgili risk ve fırsatları inovatif ve çözümcü bir anlayışla yöneterek gerçekleştirmektedir.

HALKBANK OLARAK SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMIMIZ

Bankamız “Lider KOBİ Bankası Olma” vizyonunu; çevresel, sosyal, ekonomik ve etik konularla ilgili risk ve fırsatları inovatif ve çözümcü bir anlayışla yöneterek gerçekleştirmektedir.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YOLCULUĞUMUZ

2013

Tüm paydaşlarımızla birlikte ilk Sürdürülebilirlik Önceliklendirme Analizleri başlatıldı. Güneş enerjisi ile çalışan ilk ATM devreye alındı.

2014 - 2015

Uluslararası finans kuruluşlarından sağlanan kaynaklar ile toplam 30 milyon € tutarında 36 adet yenilenebilir enerji ve enerji verimliliği projesi finanse edildi.

2015

Halkbank BIST Sürdürülebilirlik Endeksinde Yer Aldı. Kağıtsız Bankacılık Projeleri başlatıldı.

Yeni veri merkezimiz Tomurcuk, Türkiye’de uluslararası LEED Gold Sertifikalı ilk veri merkezi oldu.

Bedensel ve görme engelli müşteriler için “Engel Tanımayan Bankacılık” projesi başlatıldı.

Halkbank, The Banker Dergisi tarafından yapılan araştırmada dünyanın en güvenilir bankaları sıralamasında üst sıralarda yer aldı.

2016

Bankamız 2016 Yılındaki sürdürülebilirlik uygulamaları ve performans sonuçları üzerinden yapılan değerlendirme sonucunda Kasım 2017- Ekim 2018 dönemi için BIST Sürdürülebilirlik Endeksi’ne giren Borsa İstanbul şirketleri arasında yer aldı.

Türk Bankacılık Sektöründe ISO 50001:2011 belgesi almaya hak kazanan ve ISO 14001:2015 Çevre Yönetim Sistemine entegre eden ilk kurum olduk.

Uluslararası finans kuruluşlarından sağlanan temiz enerji kredileriyle 68.554 ton CO2 azaltımı sağlandı.

Stevie Awards Bronz Ödülü’nü “En inovatif Mobil Bankacılık Uygulama Kategorisi”nde kazandık.

2017

Londra Borsası ve Financial Times'ın bağımsız organizasyonu olan FTSE'nin kurduğu FTSE4Good Gelişmekte Olan Piyasalar Endeksi'nde yer aldık. 618 milyon dolar kredi kullandırılarak yaklaşık 5.500 kişilik istihdam korundu. Düşük Karbon Kahramanı Ödülü'ne layık görüldük.

2018

Türkiye'nin 500 Büyük Hizmet İhracatçısı Ödülleri'nde "Bankacılık ve Diğer Mali Hizmetler" sektöründe birincilik ödülüne layık görüldük. Şikâyet yönetimi konusunda "Diamond Awards" ödülüne layık görüldük. Çocuklar İster Halkbank Yapar 23 Nisan Projesi ile 80 çocuğun hayalini gerçekleştirdik. Görme engelli müşterilerimizin dijital bankacılık kanallarımızı kullanabilmesi için; İnternet Şubesi ve Mobil Şubemiz, görme engelli müşterilerimizin kullanımına uyumlu hale getirerek Engelsiz Bilişim Ödülleri'nde, İnternet Şubemiz ve Mobil Uygulamamız ile Engelsiz Bilişim Kamu Hizmet Ödülü'ne layık görüldük. Ana bankacılık alt yapısının yenilenmesi hedefiyle Anka Teknolojik Dönüşüm Programını başlattık.

2019

Çevre ve Enerji Yönetim Sistemi kapsamında atık yönetim uygulamalarını gerçekleştiren Bankamız, Sıfır Atık Yönetmeliği'nin yürürlüğe girmesiyle birlikte Sıfır Atık Standartlarına tüm hizmet lokasyonlarıyla uyum sağlamıştır. Türk Bankacılık Sektöründe tüm hizmet lokasyonlarında Uluslararası İş Sağlığı ve Güvenliği, ISO 45001:2018 belgesi almaya hak kazanan ilk kurum olduk.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM YAPISI

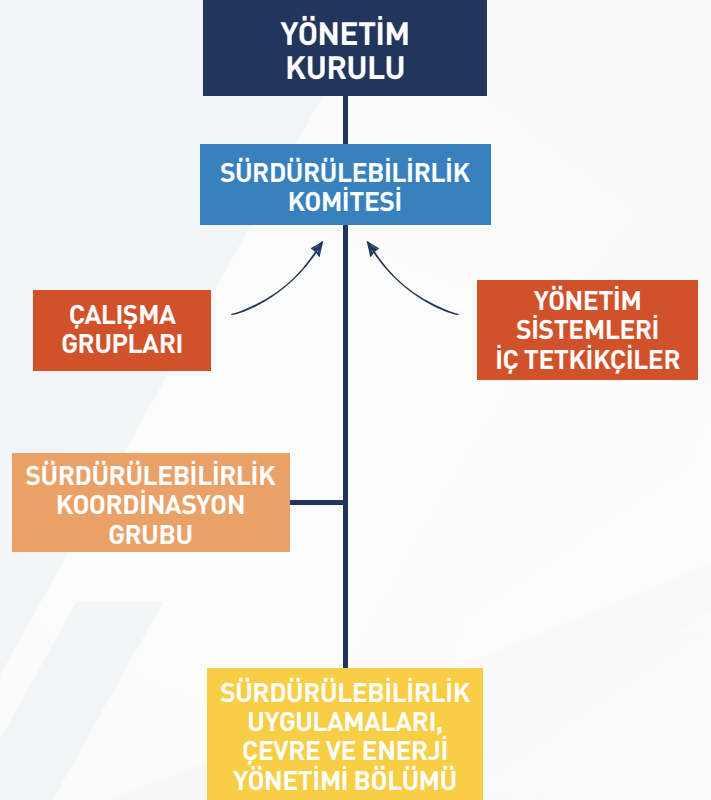
Halkbank üstlendiği sosyal sorumluluk ve görev bilinci ile, etik ve güvenli bankacılık ilkelerini destekleyerek, çevresel riskleri en aza indirerek, toplumsal refahı arttıran inovatif ürün ve hizmetler sunarak, bölgemizde ve dünya bankacılığında saygın bir yer edinmeyi sürdürülebilirlik stratejisi olarak benimsemiştir.

Şeffaf bir yönetim anlayışı ile kurulan Sürdürülebilirlik Komitesi, Halkbank'ın sürdürülebilirlik konusundaki önceliklerini ve buna bağlı çalışmalarını koordine etmek amacıyla Yönetim Kuruluna bağlı olarak çalışmaktadır.

Sürdürülebilirlik Komitesi; 1 Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi, 1 Yönetim Kurulu Üyesi, 3 Genel Müdür Yardımcısı, 3 Grup Başkanı ile 12 Daire Başkanından oluşmaktadır. Başkanlık ve Başkan yardımcılığı görevlerini Yönetim Kurulu Üyeleri yerine getirmektedir. Komite, Halkbank'ın sürdürülebilirlik konusundaki gelişimini izlemek ve yönlendirmek adına yılda en az dört defa toplanmaktadır.

Sürdürülebilirlik Komitesi her yıl, Sürdürülebilirlik Koordinasyon Grubu başkan ve üyelerini seçer. 2019 yılı Sürdürülebilirlik Koordinasyon Grubu Başkanı Uluslararası Bankacılık ve Finansal Kurumlar Daire Başkanı olup, üyeleri Şube Operasyonları Daire Başkanı, İnsan Kaynakları Daire Başkanı, Kurumsal İletişim Daire Başkanı, Teknolojik Mimari Yönetimi Daire Başkanı ve Kobi Pazarlama-2 Daire Başkanıdır. Tam zamanlı çalışan Sürdürülebilirlik Uygulamaları, Çevre ve Enerji Yönetimi Bölüm yöneticisi de grubun asil üyesidir.

Yönetim Kuruluna bağlı olarak çalışan Sürdürülebilirlik Komitesi'nin olağan ve olağandışı toplantılarında gerçekleşen çevresel etkiler, risk ve fırsatlar gündeme alınarak Bankanın politikasına uygun olarak hareket planları belirlenir, bu doğrultuda kararlar alınır. Ayrıca paydaşlardan iletilen sorun ve önerilerden makro düzeyde değerlendirilmesi gerekenler ve öncelikli konular ilgili birimler tarafından Sürdürülebilirlik Komitesi toplantılarının gündemine taşınır.



Sürdürülebilirlik Komitesinin Üyeleri, Görev ve Yetkilerine ait ayrıntılı bilgiye aşağıdaki linkten erişilebilmektedir

https://www.halkbank.com.tr/5776-surdurulebilirlik_organizasyonu



Bu yapının yanı sıra sürdürülebilirlik çalışmalarını yürütmek ve Sürdürülebilirlik Komitesine yeni çalışmalar sunmak üzere tam zamanlı çalışan bir bölüm müdürlüğü faaliyet göstermektedir.

Sürdürülebilirlik Komitesine bağlı Sürdürülebilirlik Uygulamaları, Çevre ve Enerji Yönetimi Bölümü, Operasyonel İşlemler ve Destek Hizmetleri Genel Müdür Yardımcılığı bünyesinde görev yapmaktadır.

Sürdürülebilirlik Uygulamaları, Çevre ve Enerji Yönetimi Bölümünce yürütülen sürdürülebilirlik çalışmaları aşağıdaki gibidir:

- Ulusal ve uluslararası gelişmeleri takip ederken “**En İyi Uygulamaları**” Bankamıza aktararak sürdürülebilirlik temalı ürün, hizmet ve proje geliştirilmesi
- Çalışanlarda sürdürülebilirlik bilinci oluşturulması ve bu bilincin kurum kültürü haline getirilmesini sağlarken Bankanın diğer birimleri ile koordinasyonun sağlanması.
- Kurumumuzun faaliyetlerinin ekonomik, çevresel ve sosyal etkilerinin değerlendirilmesi, sürdürülebilirlik, enerji ve çevre politikalarının uygulanması, sürdürülebilirlik raporunun hazırlanması
- Banka binaları enerji tüketim noktalarının izlemesi, enerji izleme sistemlerinin oluşturulması ve verimlilik artırıcı çalışmalar yapılması, Bankaya ait karbon ayak izinin hesaplanması ve raporlanması. ISO 14001 ve 50001 standartlarının uygulanması ve süreç yönetimi.
- İç ve dış paydaşlara açık ve şeffaf (CDP, GRI, BIST, Kamu, müşteriler vb.) raporlama yapılması.
- Sürdürülebilirlik Komitesi raportörlüğü ile Komiteye bağlı Alt Koordinasyon Grubu çalışmalarının planlanması, organize edilmesi ve yürütülmesi.

Halkbank BİST Sürdürülebilirlik Endeksi'nde

Bankamız, Borsa İstanbul'da işlem gören ve kurumsal sürdürülebilirlik performansı üst seviyede olan şirketlerin bulunduğu BIST Sürdürülebilirlik Endeksi'nde, Kasım 2019-Ekim 2020 döneminde yer alarak kurumsal yönetim ilkelerini, tüm faaliyetlerine ve karar verme mekanizmalarına uyguladığını bir kez daha kanıtlamıştır.

102-44,102-47,102-49

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ÖNCELİKLERİ

Halkbank, sürdürülebilirlik bağlamında ülkemizin ve ekonomimizin hedef ve önceliklerinin bilinciyle tüm paydaşlarıyla her zaman etkin bir iş birliği içindedir. Paydaşların belirlenmesi ve seçimi Sürdürülebilirlik Komitesi, Koordinasyon Grubu ve diğer çalışma grubu toplantılarında benimsenen görüşler ve danışman önerisi ile netleştirilmektedir.

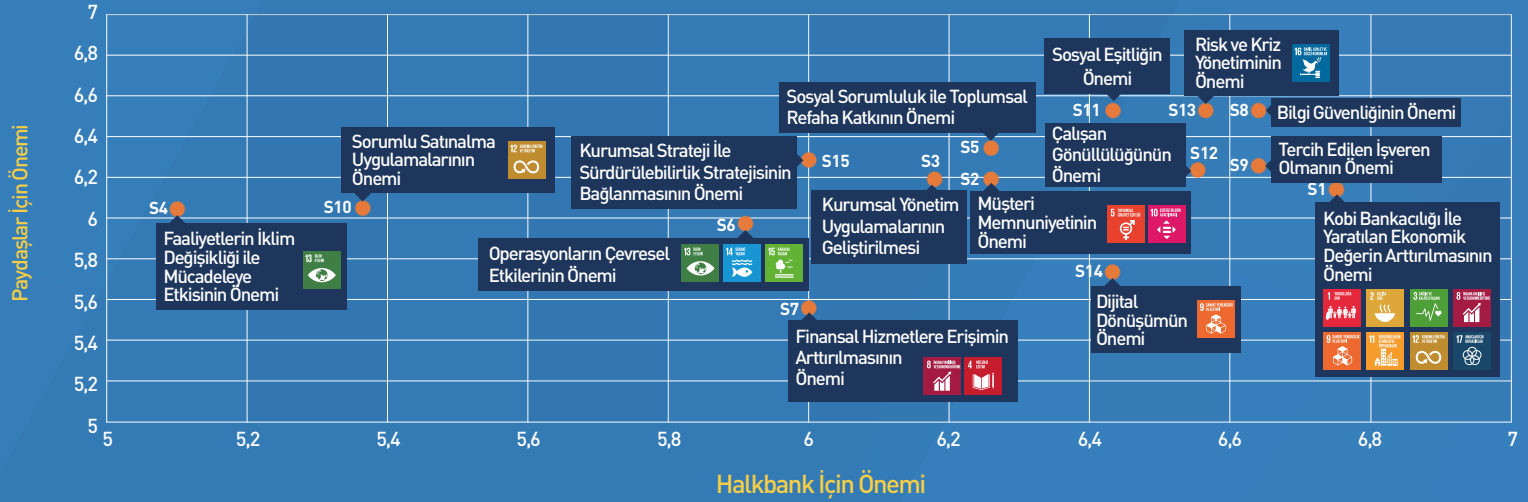
Sürdürülebilirlik Öncelikleri, Sürdürülebilirlik Komitesi liderliğinde raporlama yılından bir önceki yıl revize edilmiştir. Raporun en önemli çıktısı olan öncelikler; müşteriler, çalışanlar, medya temsilcileri, kamu kurumları, uluslararası finans kuruluşları ve tedarikçilerden oluşan paydaşların görüşleri alınarak belirlenmiştir.

Raporlama yılında iş dünyası ve finans sektöründe rehber olan girişimlerin öncelikleri incelenmiştir. Global eğilimler, sektör raporları, küresel bankaların raporları, GRI ve diğer uluslararası meslek örgütlerinin tavsiyeleri, Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri, BM Sorumlu Yatırım İlkeleri doğrultusunda önceliklerimiz gözden geçirilmiş ve bir önceki yılın çıktıları ile sürdürülebilirlik yapımız devam ettirilmiştir.



102-12, 103-13

HALKBANK ÖNCELİKLENDİRME TABLOSU

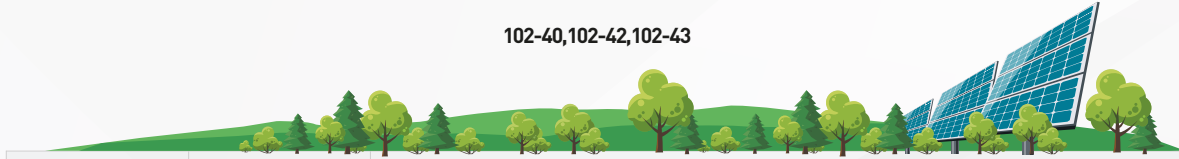


PAYDAŞLARLA İLETİŞİM

Halkbank Sürdürülebilirlik Yaklaşımının temelini paydaşlarla kurulan düzenli ve sağlıklı iletişim oluşturmaktadır. Müşteri ihtiyaç ve beklentileri ışığında ürün portföyü çeşitlendirilirken finansal ve operasyonel başarıların sürdürülebilir kılınması hedeflenmektedir. Çeşitli iletişim mekanizmaları aracılığı ile elde edilen geri bildirim, öneri ve fikirler ürün ve hizmet geliştirmenin yanı sıra Banka'nın uzun vadeli stratejilerinin oluşturulmasında da aktif bir şekilde kullanılmaktadır. Bu kapsamda Halkbank'ın temel paydaş grupları ve bu gruplara yönelik geliştirdiği iletişim mekanizmaları şu şekildedir:



102-40,102-42,102-43



Paydaş Grubu	İletişim Sıklığı	İletişim Kanalları
Çalışanlar	Sürekli	Çalışan Memnuniyeti Anketi, Performans Değerlendirme sistemi, çeşitli toplantılar, e-bültenler, e-posta aracılığıyla yayınlanan duyuru ve iç mevzuat, Bilgi Teknolojileri Duyuruları, Bilgi Güvenliği Duyuruları, Elektronik Duyurular, Banka iç iletişim platformları
Müşteriler	7 Gün, 24 Saat	Halkbank şubeleri, ATM'ler, çağrı merkezleri, internet bankacılığı, mobil bankacılık, çeşitli toplantılar, sunumlar, e-duyurular, sosyal medya
Tedarikçiler	Sürekli	Satın alma ve/veya hizmet alma/bakım süreçleri
Uluslararası Finans Kuruluşları	Sürekli	Çeşitli toplantılar, ziyaretçiler ve yazışmalar
Medya	İhtiyaç Halinde	Basın bültenleri, toplantılar, röportajlar
Kamu Kurumları	İhtiyaç Halinde	Toplantılar, ziyaretler, görüşmeler, raporlar, brifingler
Sivil Toplum Kuruluşları	İhtiyaç Halinde	Toplantılar, ziyaretler, görüşmeler, brifingler
Pay Sahipleri ve Yatırımcılar	Sürekli	İlgili kuruluşlarla yatırımcılara yönelik düzenlenen organizasyonlar, yatırımcılarla toplantı, telekonferans ve e-posta yoluyla doğrudan iletişim, Bankamız internet sitesi ilgili sayfaları, roadshowlar, analist günleri

Bankanın hisse senedi fiyatı ile piyasa değerinin korunması ve uzun vadede artırılması ile sabit getirili menkul kıymet yatırımcılarının güncellenmesi amacıyla her türlü tanıtım, toplantı, sunum ve bilgilendirme faaliyetleri 2019 yılında da gerçekleştirilmiştir.

Raporlama yılında, yurt içinde ve uluslararası kurumsal yatırımcıların faaliyetlerini yoğunlaştırdığı finans merkezlerinde olmak üzere çok sayıda yatırımcı konferansı ve toplantılarına katılım sağlanarak yatırımcılar, analistler ve portföy yöneticileri ile birebir ve grup toplantılarında bir araya gelinmiştir.

Yatırımcılar ile yapılan görüşmelerde, Halkbank'ın mali ve idari yapısı, bankacılık sektörü ve uluslararası finans piyasalarındaki konumu ile gelecek döneme ilişkin beklentiler ele alınmış ve Yönetim Kurulu tarafından belirlenen stratejiler aktarılmıştır.

Çeyrek dönemler itibarıyla, kamuya açıklanan finansal sonuçlarına dair bilgilendirici görsel mali yapı sunumları hazırlanarak Halkbank internet sitesinde yayımlanmış ve eş zamanlı olarak düzenlenen telekonferanslar ile yurt içi ve yurt dışı yatırımcılara sunulmuştur.

Halkbank faaliyet konusuyla ilgili çalışmalar yürütülen sivil toplum kuruluşları ve mesleki örgütlere destek vermektedir.

Halkbank'ın üyesi olduğu başlıca kurum ve kuruluşlar şu şekildedir:

- International Chamber of Commerce (ICC) Türkiye
- Kalder (Türkiye Kalite Derneği)
- DEİK (Dış Ekonomik İlişkiler Kurulu)
- İslam Kalkınma Bankası Ülkelerindeki Finans Kuruluşları Birliği (ADFIMI)
- Türkiye Bankalar Birliği
- Singapur Bankalar Birliği
- İngiltere Yabancı Bankalar Birliği
- ITO Üyeliği



MÜŞTERİLER

Halkbank, müşterileri için artı değer yaratmaya “Üreten Türkiye” hedefi ile devam etmektedir. Dengeli ve sürdürülebilir ekonomik büyümenin tamamlayıcısı olarak tüm iletişim kanalları müşterilerimize kesintisiz hizmet vermek üzere kullanılmaktadır.

MÜŞTERİLERİ *için* HALKBANK

MÜŞTERİLERİ İÇİN HALKBANK

Halkbank, müşterileri için artı değer yaratmaya “Üreten Türkiye” hedefi ile devam etmektedir. Dengeli ve sürdürülebilir ekonomik büyümenin tamamlayıcısı olarak tüm iletişim kanalları müşterilerimize kesintisiz hizmet vermek üzere kullanılmaktadır.

Halkbank’taki operasyonel iş süreçleri, “sürekli iyileştirme” hedefi ile operasyonel verimlilik ve kaliteyi artırma ilkesi doğrultusunda yürütülmektedir. Operasyon Merkezi, tüm şubelere kaliteli, operasyonel riski düşük, standart, hızlı hizmet sunacak şekilde yapılandırılmıştır. Toplam 37 iş hattında işlem yapılan Operasyon Merkezi’nde 2019 yılında 20 milyon işlem gerçekleştirilmiştir.

2019 yılında da Banka’da iş yükü yaratan operasyonların iyileştirilmesi, yalınlaştırılması ve merkezileştirilmesi için çalışmalara devam edilmiştir. Bilgi alışverişi yapılan kurumlar ve müşteriler ile olan veri ve belge akışının yeni nesil dijital platformlara taşınması için çalışmalar yürütülmüştür. Bu kapsamda, daha önce şubeler ve operasyon merkezi tarafından gerçekleştirilen yaklaşık 1,6 milyon adet talimatlı işlemin otomasyonu sağlanarak, iş yükü azaltılmıştır.

Halkbank,
2019 yılında aktiflerini bir önceki yıla göre **%20,8 oranında**
artırarak 378,4 milyar TL’den
457 milyar TL’ ye yükseltmiş

olup aktif büyüklük açısından sektörde
3. sırada yer almıştır.

Müşteri ihtiyaçlarına yönelik ürün sunma stratejisini benimseyen Halkbank, bireysel bankacılık alanında da bu yaklaşımını devam ettirmektedir.

2019 yılında 3.269 müşteriye 8.473 milyon TL İVME finansman kredisi ve 1.597 müşteriye 2.476 milyon TL İstihdam Odaklı İşletme Kredisi (İSTOD) kullandırılmış ve bunun sonucunda **İSTOD’ta 21.032 kişilik** istihdam taahhüdü yaratılmıştır.



Esnaf kredilerinde de **2019 yılında 25.278 milyon TL** kredi kullanılmış ve esnaf kredileri **2018 yılına göre %31,9 oranında artarak 41.043 milyon TL’ye** yükselmiştir.

Tasarruf Mevduatı’nda sektörün üzerinde büyüme hedefi Halkbank’ın öncelikli hedefleri arasında yer almaktadır. Tabana yaygın mevduat yapısını oluştururken mevduat vade yapısına da önem vererek tabana yaygın güçlü mevduat hacmini ve vade yapısını korumuştur.

Banka’nın 2019 yılında **kredi kartı adedi 4,4 milyona,**
POS sayısı 344 bine,
üye iş yeri sayısı
254 bine yükselmiştir.



TOPLAM MEVDUAT 298 MİLYAR TL

Halkbank, yıl içerisinde tabana yaygın mevduat müşteri sayısı ve bakiyesini istikrarlı bir şekilde artırmayı başarmıştır. Tasarruf Mevduatı’nda sektörün üzerinde büyüme hedefi Halkbank’ın öncelikli hedefleri arasında yer almaktadır.

Bankanın 2019 yıl sonunda toplam mevduatı **%19,6 artarak 297,7 milyar TL’ye ulaşmıştır.** Vadeli mevduat tutarı **%24,9 artarak 245,3 milyar TL’ye ulaşmış** ve toplam mevduatın içindeki payı **%82,4 olarak gerçekleşmiştir.**

Halkbank, Sosyal sorumluluk anlayışı gereği emekli maaş müşterilerine şubelerde öncelikli hizmet vermeye başlamıştır.

Müşterilerin ihtiyaçları doğrultusunda oluşturulan **0850 222 92 62 Halkbank Emekli Hattı** ile emekli müşterilerine tüm kanallardan en iyi hizmeti sunmaya raporlama yılında devam etmiştir.



Maaşını Halkbank'tan alan veya maaşını Halkbank'a aktarmayı taahhüt eden emeklilere özel "Mutlu Emekli İhtiyaç Kredisi" ve "Emekli Mini Kredi" ürünleri ile cazip faiz oranlı ve farklı geri ödeme seçeneklerine sahip bireysel kredi imkânları sunularak emekli müşterilerin finansmana erişimi kolaylaştırılmıştır.



Halkbank, mevcut olan Paraf Esnaf, Paraf KOBİ ile Parafree'ye ilave olarak 2019 yılında Türk Eczacılar Birliği üyesi eczacılara, üzerinde Türk Eczacıları Birliği logosu bulunan Paraf KOBİ kart lansmanı ile birlikte Eczacı Destek Paketini hizmete sunmuştur.

FINANSAL HİZMETLERE ERİŞİM

Güçlü ekonomi ve güçlü Türkiye idealine olan inancımızla, Bankamızda yenilikçi hizmetleri hayata geçirmek amacıyla; ATM, mobil ve internet kanalları başta olmak üzere alternatif dağıtım kanallarının payı istikrarlı bir şekilde yükseltilmektedir. Esnaf ve KOBİ'lerin destekçisi kimliğimizle geliştirdiğimiz ürünler reel sektörün finansmana erişim imkânlarını artırırken çalışmalarımızda bizlere yol gösterici olmuştur.

REEL SEKTÖRE DESTEK

Esnaf ve sanatkârların üretime teşvik edilmesi hedefiyle kurulan Halkbank, refah ve zenginliğin artışının, üretim alanındaki aktörlerin güçlenmesiyle gerçekleşeceği inancıyla, ülke ekonomisine kesintisiz destek vermeyi sürdürmektedir.

2019 yılında Halkbank, dünyanın önde gelen bir e-ticaret platformu ile imzaladığı iş birliği protokolü doğrultusunda firmaların ürünlerinin tanıtımını yapabilecekleri ve yeni müşteri edinebilecekleri sanal mağaza sahibi olmaları konusunda özel finansman desteği sunmaya başlamıştır.

Bankamız müşteri memnuniyetini yükseltmek amacıyla 2019'de şube dışı kanallarını kullanarak, bankacılık işlemlerinin %90'ını Alternatif Dağıtım Kanalları (ADK) üzerinden gerçekleştirmiştir.

Yurt çapında yaygın şube ve KOBİ'lere özel 2.700'ü aşkın Müşteri Temsilcisi ile Halkbank, hizmeti müşterilerinin ayağına götürmüştür;

www.halkbankkobi.com.tr , www.halkbankkobigelisim.com.tr



Kurumsal İnternet Şube, Halkbank Mobil, Esnaf ve KOBİ Dialog gibi dijital kanallardan da KOBİ'lere günün 24 saati kesintisiz hizmet vermiştir.

ENGEL TANIMAYAN BANKACILIK

Halkbank sorumlu operasyonlar anlayışı uyarınca gerçekleştirdiği ve Engel Tanımayan Bankacılık adını verdiği uygulamalarla engelli müşterilerinin yine Halkbank ürün ve hizmetlerine erişimini kolaylaştıracak bir dizi uygulamayı hayata geçirmektedir.

İlk defa Mayıs 2011'de hayata geçirilen Engel Tanımayan Bankacılık projesi kapsamında Halkbank ATM'leri bedensel ve görme engelli müşterilere hizmet verebilecek şekilde tasarlanmaktadır. Erişilebilir Bank24 adı verilen ve sadece Halkbank müşterilerine değil tüm diğer bankaların müşterilerine hizmet veren ATM'lerde bedensel engelli müşteriler ATM'den yapılabilen her türlü işlemi gerçekleştirebilmektedir. Görme engelli müşteriler kulaklık ile işlem yapabilmekte, tercihleri doğrultusunda ekran karartabilmekte ve aktif ekrandaki yazıyı sese çeviren program sayesinde hesap bakiyesi sorgulama ve para çekme işlemlerini yapabilmektedir.

Raporlama döneminde, Halkbank İnternet Şubesi ve Mobil Şube'de görme engelli müşterilerin de kullanımı için düzenlemeler gerçekleştirilmiştir. Görme engelli müşterilerimizin dijital kanallarımızı kolayca kullanabilmeleri sağlanmıştır.

2019 yılında çalışanlarımıza zorunlu olarak atanan "Engelliliğe Doğru Yaklaşım" e-eğitimlerine devam edilmiştir. Engelli müşterilerimizin yanı sıra engelli çalışanlarımıza doğru davranış modelinin aktarılmasının hedeflendiği eğitimlere ek olarak "İşaret Dili" eğitimi de çalışanlarımıza "İsteğe bağlı katılım" esası ile sunulmuştur.

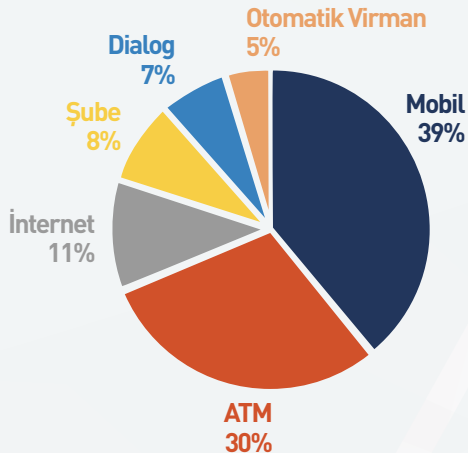
Halkbank Dialog aracılığı ile işitme ve konuşma engeli bulunan müşterilerimizin şubelerimizden hizmet alabilmelerini sağlamak, ihtiyaç ve talepleri hızlı karşılamak amacıyla, işaret dili bilen müşteri temsilcilerimiz ile tercüme hizmeti sunulmaktadır.

Raporlama döneminde önceki yıllarda olduğu gibi görme engelli müşteriler için işlem çeşitliliği (hesaba para yatırma, kredi kartı borç ödeme, kredi kartı borç ve limit sorgulama) artırılmıştır.

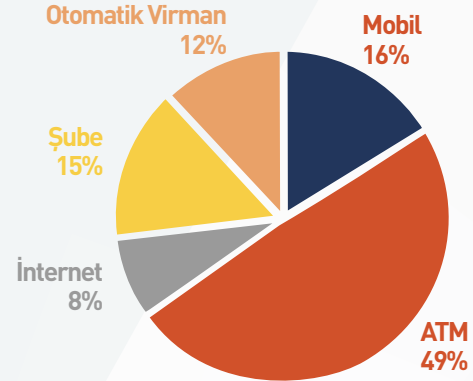
Sosyal sorumluluk bakış açısı ile engelli müşterilere sunulan hizmetlerde çeşitlendirmeye giden Halkbank, bu kapsamında bireysel kredi sözleşmelerini Braille Alfabesi ile oluşturmuş ve internet sitesine sesli bilgilendirme ve işaret dili çevirisi yapılmış videolar yükleyerek bankacılık uygulamalarını geliştirmiştir. Bankamız web sitelerinde bireysel kredi kartı sözleşmelerinin işaret dili çevirisi ve sesli bilgilendirme yapılmış videoları yer almaktadır.

Hızlı ve güvenilir işlem, erişilebilir teknoloji desteği ile operasyonel süreçlerin kısaltılması, müşterilerimize daha iyi hizmet vermek, şubelerimizin iş yükünü azaltmak kaliteli hizmet anlayışımızın göstergesidir. Bankacılık işlemlerinin % 90'dan fazlası Alternatif Dağıtım Kanalları üzerinden gerçekleşmektedir.

Tüm İşlemler İçin Kanal Dağılımları



Parasal İşlemler İçin Kanal Dağılımları



2019 yılında işlem tutarları Gişe'de 28,4 milyar TL , ADK'da 14,8 milyar TL toplamda 43,2 milyar TL olarak gerçekleşmiştir. 2020 yılında bazı Kamu tahsilatlarının Kamu Bankalarından gerçekleştirilecek olması sebebiyle gişe işlem adetlerinde artış beklenmektedir.

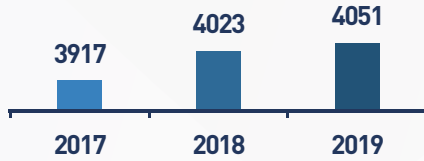
DİJİTAL'DE HALKBANK

Dijital Bankacılık, Halkbank'ın öncelikli konularından biridir. 2019 yılında da Bankacılık işlemlerinde dijitalleşme vizyonu doğrultusunda İnternet Şube ve Mobil Bankacılık kanallarında işlem setleri aşamalı olarak zenginleştirilmiştir.

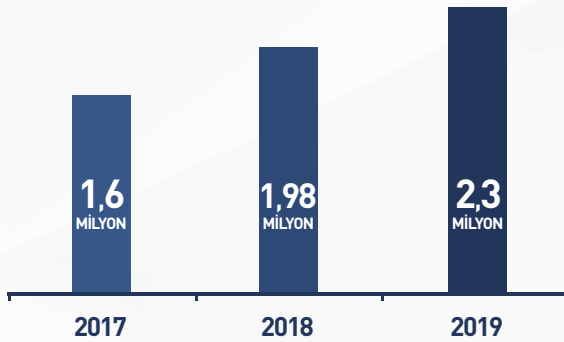
Mobil Bankacılık, İnternet Bankacılığı ve SMS Bankacılığı gibi kanallar aracılığıyla ürün ve hizmetlerimiz zaman ve mekan kısıtı gözetmeksizin müşterilerimize sunulmaktadır. İşlemlerde teknoloji kullanımının sürekli bir şekilde artması, sunulan ürün ve hizmetler için dijital çözümlerin sayısında da artışı beraberinde getirmektedir.

2019'da ATM sayımız 4051 adete ulaşırken, Dijital Bankacılık müşteri sayımız %16 artışla 2.313.311 kişiye yükselmiştir.

Yıllara Göre ATM Sayıları



Dijital Bankacılık Müşteri Sayısı



2019 yılında da bilgi alışverişi yapılan kurumlar ve müşteriler ile olan veri ve belge akışının yeni nesil dijital platformlara taşınması için çalışmalar yürütülmüştür. İş süreçlerindeki operasyonel risk noktaları gözden geçirilmiş, sistemsel kontrollerle risk azaltıcı prosedür iyileştirmeleri yapılmıştır. Şubelerin operasyonel kalite düzeylerinin ölçülmesi çalışmaları kapsamında, ölçüm modeli revize edilmiştir.

Kağıtsız Bankacılık kapsamında, Açık Hesap ve bireysel kredilerin; tüm sözleşme ve formların dijital ortamda onaylanarak dijital kanallardan kullanılması sağlanmış, böylece kağıt tasarrufu anlamında önemli bir kazanım elde edilmiştir. Renkli çıktı alınmasına gerek bulunmayan durumlarda mümkün olduğunca renksiz çıktı alınması ile birlikte renkli toner tasarrufu sağlanmıştır.

Web Portallerimiz

Müşterilerimize ürün ve hizmet tanıtımı; başta www.halkbank.com.tr kurumsal web sitemiz olmak üzere aşağıdaki portallar ile yapılmaktadır. Bu portallar üzerinden çeşitli birimlerin müşterilere sunmak istedikleri bilgi ve hizmetlerin tek bir strateji ile güncel olarak sunulmasını sağlamaktadır.



İNTERNET BANKACILIĞI/MOBİL BANKACILIK/SMS BANKACILIĞI

Raporlama yılında İnternet Bankacılığı ve Mobil Bankacılık alanında yapılan çalışmalar aynı hızla devam etmiş ve yıl sonu itibarıyla **Dijital Bankacılık aktif müşteri sayısı geçtiğimiz yıla kıyasla %16 artışla 2.313.311 kişiye yükselmiştir.**

Dönemsel olarak Türkiye Bankalar Birliği nezdinde yapılan toplantılar ve raporlamalar ile paydaş katılımı kanalıyla ortaya konan konu başlıkları ve kaygılar haftalık periyotlarla yapılan müşteri memnuniyet anketi ve kart akıbeti çalışmaları yönetilmiştir. Bankacılık Ürün ve Hizmetleri ile ilgili tüm başvuruların değerlendirilmesi, mevzuat ve bankacılık uygulamaları kapsamında yanıtlanması da aynı sürecin devamını oluşturmaktadır.

İnternet Şubesi

Müşterilerimizin ihtiyaç ve beklentilerini karşılamak amacıyla 400'ü aşkın işlem seti ile Bankamız İnternet Şubesi'nde müşterilerimizin bankacılık işlemlerini gerçekleştirmelerine imkân tanınmaktadır. Bu geliştirmeler yapılırken; sektördeki rakip uygulamalar incelenmekte, müşterilerimizin görüş ve önerilerini ilettiği “Bize Ulaşın” ve “Söz Sizde” bölümlerinden ilettikleri öneriler ve çalışanlarımızın Bankamız Kalite Öneri Sistemi'nden (Pi-Mükemmel Fikirler Kalite Öneri Sistemi) ilettiği öneriler değerlendirilmektedir.



İnternet Bankacılığı hizmetimize www.halkbank.com.tr ve diğer portallerimizde yer alan “İnternet Şubesi Giriş” butonundan ulaşılabilmektedir.

Mobil Bankacılık



Bir önceki raporlama yılında tamamı yenilenen Halkbank Mobil bankacılık uygulaması sonrasında 2019 yılında da Mobil Bankacılık hizmetlerimizin sunulduğu Mobil Şube'ye iOS ve Android platform için geliştirilmiş uygulamalar akıllı mobil cihazlara yüklenerek kullanılmıştır.

Karekod ile para çekme, Karekod ile para gönderme/para isteme gibi inovatif uygulamalarımız ile de müşterilerimize yenilikçi hizmetler sunulmasına devam edilmiştir.

Müşterilerin, Banka'nın kurumsal web sitelerini daha verimli ve aktif kullanabilmesi için internet siteleri mobil cihazlar ve tabletler ile uyumlu hale getirilmiştir. Kart müşterilerinin ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik kart kampanyalarına katılımı ile kart ve bankacılık işlemlerini yapabilme imkânı veren Paraf Mobil uygulaması hayata geçirilmiştir. Ayrıca, 18-25 yaş arası gençlere özel sunulan kampanyaları takip edebilmeleri için www.parafree.com.tr sitesi yayın hayatına başlamıştır.

SMS Bankacılığı

Halkbank, şubesiz bankacılık işlemlerinin uygulanabilmesi açısından birçok teknolojik alt yapı çalışmasını gerçekleştirmektedir. Şubesiz bankacılık kanallarından olan SMS bankacılığı da bu çalışmaların en önemlileri arasında yer almaktadır.

Toplu kampanya duyuruları için SMS ve e-mail kanallarının yoğun olarak kullanımı 2019' da da devam etmiştir. SMS ve e-mail kanallarından yoğun şekilde ürün satış ön talep toplama çalışmaları yürütülerek çağrı maliyetinin azaltılmasına katkıda bulunulmuştur.

GEZİCİ VEZNE

Türkiye'nin dört bir yanındaki müşterilerimizin; tüm koşullar altında, Bankamızın ürün ve hizmetlerinden eksiksiz şekilde faydalanabilmelerini sağlamak amacıyla gezici vezne araçlarımız ile hizmet vermeye devam etmekteyiz. Bu kapsamda öncelikle; doğal afet, yangın ve terör saldırısı gibi olağanüstü hallerin meydana geldiği bölge ve şehirlerimizdeki müşterilerimize hizmet sunulması hedeflenmekte, turizmin yoğun olduğu bölgeler başta olmak üzere Bankamız şubelerinin bulunmadığı yerleşim alanlarına da ürün ve hizmetlerimizin taşınması sağlanmaktadır. 2019 yılında gezici vezne hizmetinde kullanılan araç sayımız değişmemiş olup Elazığ Depremi, TOKİ ödemeleri, çeşitli mücbir sebepler ve Bölge Koordinatörlerimizimizin talepleri doğrultusunda faal olarak kullanılan araçlarımız, şubelerimizin işlem yüklerinin hafifletilmesi ve hizmetin müşterilerimize ulaştırılması noktasında etkin bir şekilde kullanılmaya devam edilmektedirler.

BİREYSEL KREDİ KARAR MODÜLÜ & GELİR TAHMİN MODELİ

Müşterilerimize daha hızlı ve kaliteli hizmet verebilmek, operasyonel süreçleri en aza indirmek, işlem hızına ivme kazandırmak suretiyle başvuru sahibine en kapsamlı şekilde analiz edebilme ve karar yetisi sağlanması Bireysel Kredi Karar Modülü ile hayata geçirilmektedir. Bireysel Kredi Karar Modülü (PowerCurve) ile üretilen/toplanan belgelerin doğrudan sistem üzerine aktarılması ile süreç daha hızlı bir şekilde tamamlanmaktadır.

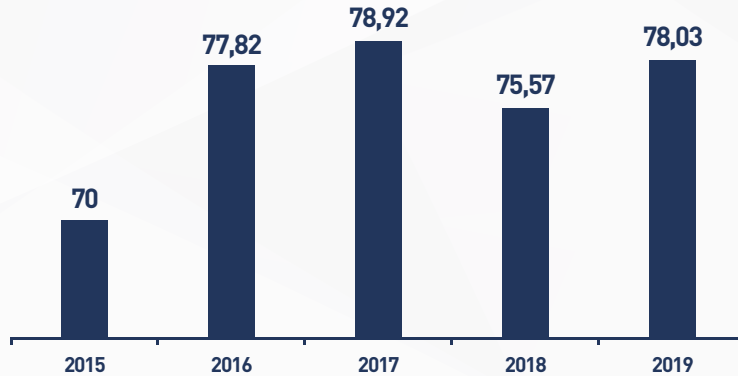
Bireysel Kredi Karar Modülü kullanımı ile sağlanan iyileştirmelerin paralelinde, Gelir Tahmin Modeli ile müşterilerin Kredi Kayıt Bürosu ve demografik bilgileri kullanılarak istatistiki metotlarla gerçek zamanlı gelir tahmini yapılmakta olup, kredi ve kredi limit kararlarının daha hızlı sonuçlanması, müşterinin beyan ettiği ancak belgelendirmediği gelirlerin doğrulanması, ADK'dan alınan başvuruların gelir teyit için şubeye yönlendirilmeden sonuçlandırılması ve şube kanalından geçen başvurularda operasyonel iş yükünün azaltılarak şubelerin pazarlamaya daha çok odaklanması sağlanmaktadır.

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

Bankamız, müşterisini dinleyerek ve anlayarak kişiye özel ve hızlı çözümler üretmeye özen göstermektedir. Farklı kanalları ile müşterilerle sürekli iletişim kurmak ve onlardan gelen geri bildirimleri toplamak üzere etkin iletişim süreçleri Bankamız tarafından oluşturulmuştur.

Mutlu Müşteri Merkezi ve Müşteri İletişim Merkezi aracılığıyla yürütülen uygulamalarla mutlu müşteri hedefi doğrultusunda sektöre öncülük eden süreçlerin uygulanmasına devam edilmiştir.

Yıllara Göre Müşteri Memnuniyet Oranları



Müşteri sorun, görüş, öneri ve şikayetleri; Telefon, faks, posta, şube, e-posta, sosyal medya, Genel Müdürlük Birimleri, Şikayet Siteleri, WebChat, CİMER (Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi), TBB (Türkiye Bankalar Birliği) ve BDDK (Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu) kanallarıyla 7/24 Mutlu Müşteri Merkezi'nde toplanıp araştırılarak çözümlenmekte böylece sorunlar hızlı, etkin ve zamanında sonuçlandırılarak müşteri memnuniyeti sağlanmaktadır.

Merkez tarafından toplanan şikâyet ve sorunlara yönelik analizler gerçekleştirilmekte, proaktif bir yaklaşım benimsenerek şikâyet oluşmadan sorunları çözümleyecek düzeltici/önleyici faaliyetler tasarlanmaktadır.

Hedef işlem tamamlama süremiz 2019 yılı için 36 saat olarak belirlenmiş olup 28,17 saat olarak gerçekleşmiştir. 2020 yılı itibarıyla de 24 saat tamamlanma süresine ulaşılması hedeflenmektedir.



Türkiye'nin ilk ve tek müşteri memnuniyetini ölçen platformu
Sikayetvar.com'da Bankamız, "5. A.C.E Awards 2020"
(Achievement in Customer Excellence) Kamu Bankacılığı
Diamond Müşteri Memnuniyeti Başarı Ödülü'ne layık görülmüştür.

Müşteri ürün sahipliğini artırmak, müşteri aktivasyonunu sağlamak, hızlı başvuru kanalları ile de yeni müşteri kazandırmak müşteri memnuniyet süreçlerinin önemli uygulama alanlarından biridir. Nakit yönetimi süreçlerimizden biri olan kurum tahsilatlarına aracılık faaliyetlerimiz ile Müşteri memnuniyetinin sağlanmasına hedeflenmektedir. Müşteri memnuniyeti esas alınan tahsilat ve ödeme işlemlerinde anlaşmalı kurum sayısı 2019 yılında bir önceki yıla göre **%6 oranında artmıştır.**

Doğrudan Borçlandırma Sistemi'nde(DBS) hem ana firma hem de bayi kazanımı konusunda özel çalışmalar ve geliştirmeler yapılmaya devam edilmektedir. Çalışmalar neticesinde 2019 yılında ana firma adedi %34, bayi adedi %43 oranında artarken tahsilat tutarı da %54 oranında artış göstermiştir.

MÜŞTERİLERE DESTEK

Türk halkının güveni sayesinde sektörün en güçlü oyuncularından biri haline gelen Halkbank, müşterilerine çağdaş bankacılığın her alanında hizmet vererek faaliyetlerini her yerde ve her zaman müşterilerinin yanında olma ilkesiyle planlamaktadır.

Müşteri İletişim Merkezi

Müşteri İletişim Merkezi'ne 2019 yılında gelen çağrı adedi bir önceki yıla göre %1 oranında artmıştır.

Bu artışla birlikte iletişim adedi 33 milyona ulaşmış, işlem adedi ise %36'lık artışla yaklaşık 79,5 milyonu bulmuştur. Banka'nın ürün ve

hizmetleri ile ilgili bilgilendirme, satış, tahsilat ve pazarlama çalışmalarına yönelik, Banka içi ve

Banka dışı kaynakların kullanımıyla yaklaşık 8,8 milyon müşteriye dış arama gerçekleştirilmiştir.



Bilgi Teknolojileri

2019 da Müşteri İletişim Merkezi fonksiyonlarının artırılmasına ve iyileştirilmesine devam edilmiştir. E-Dönüşüm çalışmaları kapsamında, e-rehin, e-fatura, e-teminat mektubu gibi çok sayıda alanda, uçtan uca elektronik alanda yürüyen iş süreçleri hayata geçirilmiştir. Yine, süreçlerin dijitalleştirilmesi hedefi doğrultusunda, yazışma ve belge yönetimi başta olmak üzere çok sayıda alanda ERP Projeleri başlatılmış ve temel bankacılık alanı dışındaki birçok iş akışı da elektronik ortama taşınmıştır.

Mobil Bankacılık uygulaması güçlü bir güvenlik altyapısı ile yeniden dizayn edilmiş ve uygulamaya çok sayıda yeni iş süreci dahil edilmiştir. Bir diğer mobil ürün olarak, Paraf Mobil Cüzdan uygulaması hayata geçirilmiştir.

Şubeler tarafında ıslak imza ve kağıt kullanımı gerektirmeksizin bireysel kredi kullandırımını sağlayacak iş akışı kurgulanarak hayata geçirilmiştir. Mağaza zincirlerine bağlı işyerlerindeki alışveriş bedellerinin kredilendirilmesi için, kağıtsız ortamda bireysel kredi değerlendirme ve kullandırım altyapısı kurulmuştur.

Aynı kart plastiği üzerinde kredi kartı ve prepaid kart uygulamalarının birlikte sunulabileceği Combo/Dual Kart altyapısı kurulmuştur. Banka'nın bilgi sistemleri altyapısını bilgi güvenliği yönünden daha da güçlü kılabilecek yazılım ve donanım yatırımları yapılmış, sistem kaynaklarının etkin bir şekilde izlenmesi için yeni bir monitoring altyapısı devreye alınmıştır.

Erişilebilirlik Mevzuatına Uyum çalışmaları kapsamında; Webchat hizmetlerimiz devam etmiş, görüntülü görüşme özellikli telefonlarla Engelsiz İletişim Hattımız kullanılmış, Müşteri İletişim Merkezi süreçleri müşterilerimizin engellilik durumuna göre hizmet vermiştir.

Müşteri telefonlarının Dialog'a yönlendirilmesi ile şube personelimizin yoğunluğu azaltılmış, müşterilerimizin telefonlarının neredeyse tamamının karşılanması sağlanmış ve şube müşterilerine telefon aracılığı ile işlem yapma imkanı sunulmuştur.

2018 yılında belgelendirilen "ISO 20000 Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim Sistemi" ile Bilgi Teknolojileri süreçlerinde sürekli iyileştirme sağlanmaktadır.



İnsan Kaynakları ve Hizmet Kalitesi;

Müşteri İletişim Merkezi çalışanları süreklilik arz eden eğitimlerden geçirilerek uzmanlaşmaları desteklenmektedir. Temel Bankacılık ve Diksiyon ve Telefonda Etkin İletişim, Telefonda Satış Teknikleri eğitimlerinin yanında, sertifikasyonu da destekleyen bir eğitim politikası izlenmektedir. Çalışanların motivasyonu yakından takip edilerek, dinamik programlarla motivasyon yönetimi yapılmaktadır.

Müşteri İletişim Merkezi çalışanlarının sayısal verileri baz alınarak performans hesaplaması yapılmakta olup, bu veriler ışığında kalite hedeflerimizin ve standartlarımızın korunabilirliği denetlenmektedir.

Müşteri İletişim Merkezinde gelen ve giden çağrıları karşılamak için 2019 yılında 34 personel işe alınmıştır.

2019 Yıl Sonu İtibariyle
**Toplam Müşteri
İletişim Merkezinde
Çalışan Sayımız
646 Olmuştur.**



DİJİTALLEŞME VE BİLGİ GÜVENLİĞİ

Müşterilerine nitelikli ürün ve hizmetler sağlamayı gelişmiş bir teknolojik altyapı ile gerçekleştirebileceğinin bilinciyle Halkbank, teknolojik altyapısının geliştirilmesine ve dijitalleşme çalışmalarına önemli bir miktarda kaynak aktarmaktadır. Tüm dijitalleşme çalışmalarında bilgi güvenliğini başlıca amaç olarak kabul eden Bankamız, ilgili çalışmalar ile aynı zamanda ciddi bir operasyonel verimlilik elde etmektedir.

**ISO 20000 Bilgi
Teknolojileri Hizmet
Yönetim Sistemi"**

kapsamında Halkbank bünyesinde gerçekleşen tüm dijitalleşme çalışmalarında bilgi güvenliği konusuna yüksek derecede öncelik verilmektedir.



2018 yılında resmi olarak başlatılan ANKA Programı ile ana bankacılık alt yapısı son teknolojiler doğrultusunda yenilenmektedir. Tüm bankacılık ekranları, Bankamızın iş ihtiyaçlarına göre, süreç yönetimi ve kullanıcı deneyimi yaklaşımı kullanılarak yeniden tasarlanacak ve web ekranlara geçilecektir. Ekranlar tüm cihazlarla (masa üstü, tablet, akıllı telefon) uyumlu çalışır şekilde düzenlenecektir. İş kurallarını parametrik yönetecek alt yapı kurulacaktır. Dış dünya ile entegre edilebilecek şekilde servis odaklı mimariye dönüştürülecektir. Personel profiline göre hazırlanan, hedeflerin, işlerin ve temel bilgilerin takip edilebileceği yönetim panelleri, iş talebi ve takibinin sistem üzerinden yürütülmesini sağlayacak görev havuzları ile müşteri işlemlerinin daha kolay yapılabilmesi müşteri oturumu yapısı oluşturulacaktır. Programın ana kazanımları Bankamız çalışanlarının iş veriminin artırılması, kaynakların etkin kullanımının sağlanması ve maliyet kazanımı olacaktır. Aynı zamanda daha çevik yazılım üretimi yapılabilmesi, inovasyon ve dijitalleşme için alt yapının hazırlanması sağlanacaktır.

Programda 2019 sonuna kadar yapılan çalışmalarla;

Uygulama mimarisi yapılandırılmış, yazılımların standart, hazır yazılım bileşenleri kütüphanesi kullanılarak üretilmesi için Framework V1.0 geliştirmeleri tamamlanmış, Framework bileşenleri ile Bireysel MİY Kullanıcı Paneli, Bireysel Müşteri Tanımlama, Görev Havuzu ve Nakit Çekim uygulamaları geliştirilmiş, Bireysel MİY Kullanıcı Paneli tüm şubelerimize yaygınlaştırılmış, diğer ekranlar ise 30 şubede pilot kullanıma açılmıştır.

Dijitalleşmenin getirdiği fırsatlardan tüm bireylerin yararlanmasını destekleyen Halkbank 2019 yılında Dijital dönüşüm konusundaki ürün, hizmet ve uygulamalara Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri doğrultusunda yön vermiştir.

9 SANAYİ YENİLİKÇİLİK VE ALTYAPI



Bilgi Güvenliği Yönlendirme Komitesi, bilgi güvenliğinin iş ihtiyaçları ve stratejilerine uygunluğunu temin ederken, iş birimleri yöneticilerinin süreçte etkin katılımına ve sürecin kurum çapında kabul görmesine önderlik etmektedir. Yönetim kurulu tarafından onaylanan Bilgi Güvenliği Politikası ilgili birimlerce her yıl gözden geçirilmekte, güncellemeler çalışanların erişimi için Bankamız portalı üzerinden de yayınlanmaktadır.



Risk odaklı denetim anlayışı çerçevesinde 2019 Yılı Denetim Planı'na bağlı olarak; 551 Şube, 13 Bölge Koordinatörlüğü, 21 Daire Başkanlığı, 10 Bağlı Ortaklık, 3 Yurt Dışı Şube, 24 Kambiyo Operasyon ve Nakit Operasyon Merkezi teftişinin yanı sıra, 16 süreç denetimi yapılmıştır. Bilgi Teknolojileri kapsamında 85 adet uygulama denetimi gerçekleştirilmiştir.

Bilgi güvenliği temel eğitimleri çalışanlarımıza düzenli olarak verilmektedir. Raporlama döneminde Halkbank operasyonları kapsamında müşteri gizliliğinin ihlali veya müşteri verilerinin kaybı ile ilgili doğrulanmış bir şikâyet bulunmamaktadır.





ÜLKE EKONOMİSİ

Bankamız “Üreten Türkiye’nin Bankası” vizyonu ile gerçekleştirdiği faaliyetlerle ekonomik istikrarın korunmasına katkı sağlamaktadır.

ÜLKE EKONOMİSİ için HALKBANK

ÜLKE EKONOMİSİ İÇİN HALKBANK

Bankamız “**Üreten Türkiye’nin Bankası**” vizyonu ile gerçekleştirdiği faaliyetlerle ekonomik istikrarın korunmasına katkı sağlamaktadır.

Halkbank 2019’da başarılı performansını sürdürmüş, toplam aktiflerini 2018 yılına göre %20,8 artışla 457 milyar TL’ye, nakdi kredilerini %19,4 artışla 309 milyar TL’ye taşımıştır.

Halkbank, Türk bankacılık sektörünün gelişimine öncülük ederken, reel sektöre destek verme misyonunu da sürdürmektedir. Üreten ve istihdam yaratan her esnafın, çiftçinin, küçük, orta veya büyük işletmenin finansal ve finansal olmayan ihtiyaçlarına, geliştirilen ürün ve hizmetlerle destek verilmektedir.

Halkbank, 2019 yılında da yeniliklerin öncüsü olarak stratejik sektörlerin desteklenmesine, istihdam artışına yönelik çözümlere, ihracatçılara, yeni iş kuracak girişimcilere ve işini dijital ortama taşımak isteyen KOBİ’lere yenilikçi çözümler sunmaya devam etmiştir.

KOBİ’LERE DESTEK

“**Üreten Türkiye’nin Bankası**” Halkbank, KOBİ bankacılığı alanındaki uzmanlığıyla reel sektörün ihtiyaçlarına yanıt veren ürün ve hizmetler geliştirmektedir. Türkiye’de KOBİ’ler, KOBİ bankacılığında lider olan Halkbank’ın desteğiyle üreterek, büyümekte ve geleceğe umutla bakmaktadır.

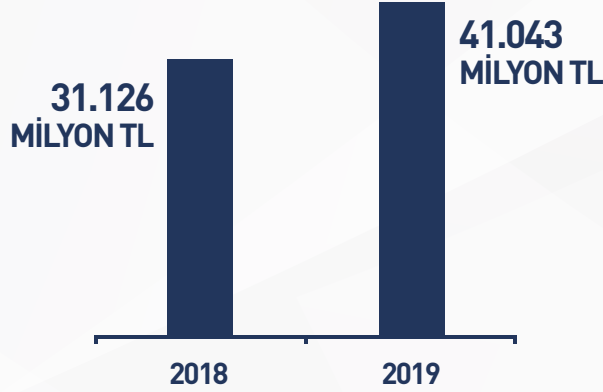
KOBİ Bankacılığında yaşanan yoğun rekabet ortamına rağmen Halkbank, büyük bir başarı göstermiştir.

KOBİ kredilerinde 2018 yıl sonunda %15,9 olan pazar payını, 2019 itibarıyla %18,5’e yükseltmiştir. 2019 yılında Halkbank’ın KOBİ’lere sağladığı krediler, toplam nakdi kredilerinin %39,5’ini oluşturmuştur.



Yurt çapındaki şube ağı ile saha ile temasını kesmeyen Halkbank, aynı zamanda sektör temsilcileri ile bir araya geldiği Üreten Türkiye Buluşmaları ve Ortak Akıl Toplantıları aracılığıyla ihtiyaçları yerinde tespit etmeyi, sektörleri ve sektörlerin ihtiyaçlarını temsilcilerinden dinlemeyi de sürdürmüştür. Bu kapsamda 2019 yılında; 31 Ocak’ta Eskişehir, 6 Şubat’ta Gaziantep, 15 Şubat’ta İstanbul, 27 Şubat’ta Denizli ve 13 Mart’ta Adana’da programlar düzenlenmiştir.

567.029 Esnaf ve Sanatkâra Kredi



Esnaf ve sanatkârlara kullandırılan Hazine faiz destekli kredi bakiyesi, 2019 yıl sonu itibarıyla %32 artışla 41.043 milyon TL'ye ulaşmıştır.

Esnaf ve sanatkâr müşterilerin ticari kredi kartı ihtiyaçlarına yönelik olarak, tüm POS cihazlarında geçerli olacak şekilde mal ve hizmet alımlarında kullanılabilen ve anlaşmalı tedarikçilerde özel limit dâhilinde indirimli ve vadeli alışveriş yapma imkânı sunan Paraf Esnaf Kart ürünü, 2019 yıl sonu itibarıyla 185 bin adede ulaşmıştır.

KOBİLER İÇİN İLETİŞİM KANALLARI

Sıcak bir **gülümseme**
yolculuğumuza **keyif katar.**



Bankamız, 2019 Yılında Türkiye içinde yaygın 1000 şube ve KOBİ'lere özel 2.700'ü aşan Müşteri Temsilcisi ile tüm KOBİ'lerin ücretsiz yararlandığı www.halkbankkobi.com.tr ve www.halkbankkobigelisim.com.tr gibi platformlarla ve Kurumsal İnternet Şubesi, Halkbank Esnaf ve KOBİ Diyalog 0850 222 0 401 ile 444 0 401 gibi dijital kanallar vasıtasıyla KOBİ'lere kesintisiz hizmet vermiştir.

4 NİTELİKLİ
EĞİTİM



Üreten ve büyüyen Türkiye için lider KOBİ Bankası olma vizyonumuzu, KOBİ'lerin ticari hayatlarında gelişimine destek veren Dijital eğitim ve danışmanlık hizmetleri ile sürdürmekteyiz.

Halka açık platformumuz olan Halkbank KOBİ Gelişim sitesine 2019 yılında, KOBİ'ler için her ay yeni videolar eklenmiştir.

2019 yılında da farklı alanlarda deneyim ve iş fikirlerine sahip girişimcilere özel kredi seçenekleri sunulmuş, Girişimci Kredilerimiz ile üniversite mezunu genç girişimcilerden, teknokentlerde faaliyet gösteren teknolojik girişimcilere kadar geniş bir yelpaze desteklenmiştir. Ayrıca, isteyen girişimciler Halkbank KOBİ Gelişim Platformu üzerinden kişisel ve mesleki gelişimlerini pekiştirmek, girişimcilik, finans, hukuk, kalite, verimlilik, liderlik ve uluslararası ticaret başta olmak üzere, işletmelerinin performansını ve hizmet kalitesini artırmak için sunulan e-egitimlerden faydalanabilmektedir.

Online eğitimler KOBİ'lerin diledikleri yerden, diledikleri zamanda erişebilecekleri bir altyapı ile (çevrimiçi) tasarlanmıştır.

9 SANAYİ, YENİLİKÇİLİK VE ALTYAPI



Ülkemizin 2023 yılında 500 milyar dolar ihracat hedefinin gerçekleştirilmesine katkı sağlanması amacıyla Bankamız ile Türkiye İhracatçılar Meclisi (TİM) arasında imzalanan protokol kapsamında oluşturulan İhracat Seferberliği Kredi Paketi ile reel sektörün dış ticaretteki etkinliğini artırmaya katkımız devam etmiştir. 2019 yılında da KOBİ'lere ücretsiz sanal mağaza açma fırsatları sunulmaya devam edilmiştir.

ESNAF VE KOBİLERE YÖNELİK ÜRÜN VE HİZMETLER

Halkbank KOBİ'lerle etkileşimde olan 15 Milyon vatandaşımıza doğrudan ve dolaylı yoldan destek sağlayarak, ticari-sosyal dayanışma ve gelişme için hizmetlerine devam etmiştir. Bankamız; KOBİ'lerle gerçekleştirdiği yeni işbirlikleriyle www.halkbankkobi.com.tr adresinden KOBİ'lere özel çözümler sunmaktadır.

Halkbank, Kredi Garanti Fonu A.Ş. (KGF) ile gerçekleştirilen iş birliğiyle KGF kefaletinden tüm KOBİ'lerin haberdar olması ve faydalanabilmesine yönelik çalışmalarını 2019 yılında da sürdürmüştür.

Bankamız ; KGF İşbirlikleri, KOSGEP Faiz Destekli Krediler, Hazine Faiz Destekli Kredi Olanakları kapsamında esnaf ve sanatkârlara verilen desteği sürdürürken, en yeni teknolojileri kullanarak bu kesimin finansal ihtiyaçlarını hızlı ve etkin şekilde karşılamayı hedeflemektedir. Ülkemizin enerjideki bağımlılığını azaltmak ve enerji verimliliği sağlayarak tüketimde ve maliyette tasarruf sağlanması amacıyla; Enerji Verimliliğine Yönelik Dönüşüm Kredisi, KOBİ'lere Enerji Kredisi, Yeşil Enerji Kredisi, Konut Yatıtımı Destek Paketi ürünlerinin kullanırılmasına devam edilmiştir.

ULUSLARARASI FONLAR - SORUMLU TÜKETİM SORUMLU ÜRETİM

12 SORUMLU ÜRETİM VE TÜKETİM



2019 yılında uluslararası finans kuruluşlarından kullandırılan kredi miktarı yaklaşık 171,5 milyon USD olup, bu kredilerle 312 kişilik yeni istihdam yaratılmış, 1898 kişilik istihdamın korunmasına katkıda bulunulmuştur.

Bankamız, KOBİ'ler başta olma üzere özel sektör işletmelerini desteklemekte, doğrudan ve dolaylı önemli bir pozitif ekonomik etki alanı yaratmaktadır. Düşük karbonlu bir ekonomik modele geçiş için Uluslararası finans kuruluşlarıyla uzun ve sağlam işbirlikleri oluşturmaktadır. Raporlama yılında finansal olmayan riskler konusunda tüm paydaşlarımız nezdinde farkındalık arttırma iletişimi başlatılmıştır.



Halkbank, finans sektörünün **“Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri”**nin temellenmesinde etkin bir güce sahip olduğunun bilincindedir.

Çevresel, sosyal ve yönetimsel modellerin benimsendiği bir yapıda sorumlu yatırım araçlarının çeşitlenmesi, finans dışı risklerin değerlendirmeye alınması, tüm maliyet boyutlarının şeffaflık, hesap verebilirlik temelinde ele alınması Bankamız iş yapış şeklini

“Küresel Duyarlılık” yönüne çevirmektedir.



İşletmelerin, modernizasyon ve kapasite artışına yönelik olarak yapacakları yeni yatırımlar ve verimlilik artışı sağlamak amacıyla işletmelerindeki enerji giderlerinin azaltılmasına yönelik tüm yatırım kredileri Dünya Bankası Enerji Verimliliği Kredisi ile Bankamızca finanse edilebilmektedir. Fransız Kalkınma Ajansı (FKA) ve Halkbank işbirliği ile FKA Yenilenebilir Enerji Kredisi kapsamında, tüm yenilenebilir enerji projeleri finanse edilebilmesine yönelik bir destek paketi de vardır.

Dünya Bankası Enerji Verimliliği Kredisi 1 adet girişimci müşteriye olmak üzere toplamda 3.250.000 TL kullandırım yapılmıştır.

2019 yılında sürdürülebilirlik kapsamında kredi talebinde bulunan ve skorlanan firma sayısı 260 adettir. Toplam 46 adet yenilenebilir enerji projesi değerlendirilmiştir.



ÇALIŞANLAR

Bankamızda çalışma hayatının temel ilkeleri
insana saygı, güven ve paylaşımdır.

Bankamızın sürdürülebilirlik performansı,
çalışanlara yapılan yatırım ile doğru orantılıdır.

ÇALIŞANLAR *için* HALKBANK

102-41

ÇALIŞANLAR İÇİN HALKBANK



Halkbank yönetimi stratejik önceliklere erişmek ve sürdürülebilirliğin bankayla entegrasyonunu geliştirmek için insan kaynağına değer vermektedir. Bankamızda çağdaş çalışma imkânları sunarak çalışan memnuniyetini arttırmak önceliğimizdir. İnsan kaynakları stratejimizin temelini oluşturan ana konular; Yetkin insan kaynağımızı sürekli geliştirmek, başarı ve bilgilerini daha ileriye taşımalarına ve

yeteneklerini keşfetmelerine yarayacak eğitim olanakları sunmak olarak ortaya çıkmaktadır. Performansa dayalı ve içeriden terfi odaklı bir yönetim politikasıyla çalışanlarımızın kariyer yolculuklarını desteklemekteyiz.

İnsan Hakları ve İnsan Kaynakları Politikası, Halkbank'ta çalışma hayatı ve ilgili süreçlere rehberlik etmektedir. Politika, İnsan Kaynakları Grup Başkanlığı tarafından yürütülmekte ve her yıl gözden geçirilerek gerekli durumda revize edilmektedir. Halkbank İnsan Hakları Politikası e-eğitim haline getirilmiş, eğitim 2019 yılında tüm Halkbank personeline ulaştırılmıştır.

İnsan kaynakları uygulamaları ile tüm sorun ve öneriler ve olası Politika ihlalleri için tüm iç ve dış paydaşlar, Etik Uygulamalar Ekibine (etik@halkbank.com.tr) bildirimde bulunabilirler.

Halkbank İnsan Kaynakları Temel İlkelerine ve Halkbank İnsan Hakları ve İnsan Kaynakları Politikası'na

www.halkbank.com.tr/5809-ilkeler_ve_politikalar adresinden ulaşabilirsiniz.

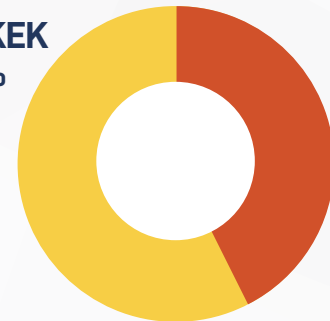


2019 Yılı Çalışan Demografikleri

- Halkbank ailesine 2019 yılında 699 kişi katılırken 511 kişi ayrılmıştır. Çalışanların hizmet yılı ortalaması 10,7, yaş ortalaması 35,3'tür. Çalışanların %85,8'i yükseköğretim, %14,2'si ise ortaöğretim mezunudur.
- Halkakademi, 2019 yılında, çalışanlar için 1.601 seans, 2.371 gün sınıf içi eğitim düzenlemiştir. Bu eğitimlerin %50,59'u iç eğitimler, %49,41'i ise dış eğitim firmaları/eğitmenler tarafından verilmiştir. Yılın ilk yarısında, işe yeni alımdan kaynaklı oryantasyon ve temel bankacılık alanında yoğun eğitim programları gerçekleştirilmiş, eğitim faaliyetlerinde Banka stratejilerine uygun olarak teknik bankacılık konularına ağırlık verilmesinin yanı sıra kişisel ve profesyonel gelişim eğitimleri de önemli bir yer tutmuştur.
- Sınıf içi ve iş başı eğitimlere katılım, her bir personel için ortalama 2,88 adam/gün, Canlı yayınlarla 14,25 adam/gün olan e-öğrenme süresinin de eklenmesi ile birlikte her bir personel için 2019 yılında toplamda 17,13 adam/gün eğitim süresine ulaşılmıştır.
- Faaliyet giderleri içinde önemli bir paya sahip olan personel giderleri ise bir önceki döneme göre %19,2 oranında artarak 2.854 milyon TL düzeyinde gerçekleşmiştir.

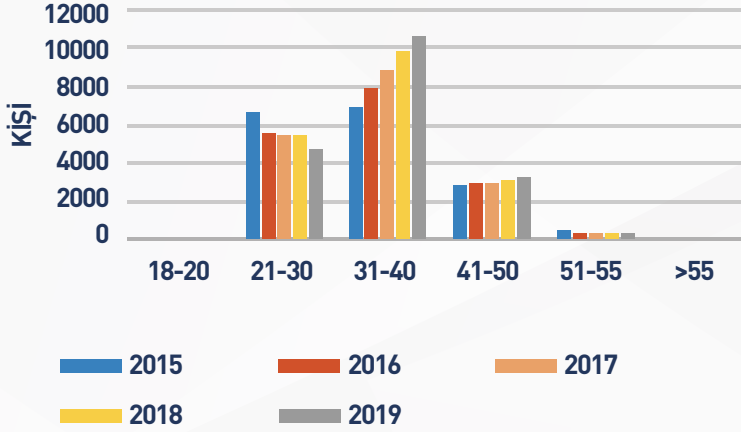
Cinsiyete Göre Çalışanlar

ERKEK
56%



KADIN
44%

Çalışanlar ve Yaş Grupları



TERCİH EDİLEN İŞVEREN OLMAK

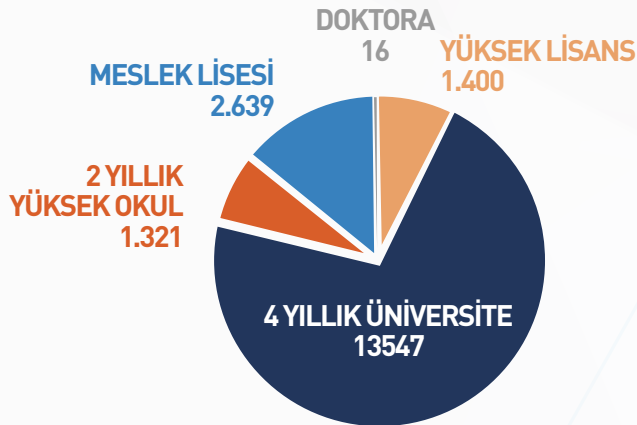
Sürdürülebilir ve sorumlu bankacılık anlayışı Halkbank'ın faaliyetlerini insan odaklı olarak yönetmesini sağlamaktadır. Halkbank, ülkemizin taraf olduğu Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi ve Uluslararası Çalışma Örgütü'nün (ILO) temel ilkelerine uygun olarak, çalışan haklarına saygı göstermektedir. Faaliyetlerini ayrımcılık ve zorla çalıştırma yasağı, çocuk işçiliğinin ortadan kaldırılması gibi konuları dikkate alarak gerçekleştirir. Toplu sözleşme ve sendikalaşma haklarına saygı duyar. Halkbank çalışanlarının %81,17'si toplu iş sözleşmesi kapsamındadır.

Bankamız, çeşitlilik ilkesi temelinde her insanın birbirinden farklı olduğu esasını kabul etmektedir.

Türkiye Halk Bankası A.Ş. İnsan Kaynakları Politikası'nın tespit ve uygulamasında İnsan Kaynakları Yönergesi'nde yer alan İnsan Hakları ve İnsan Kaynakları Politikası esas alınır.

www.halkbank.com.tr/yatirimci-iliskileri/images/channels/politikalar/hum_rig_hum_res.pdf

Eğitim Durumuna Göre Çalışanlar (2019)



! Raporlama yılında çalışanlardan ayrımcılık konusunda şikâyet alınmamıştır.

ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ

Halkbank, sürekli ve etkin iş performansının ancak çalışanlarının motivasyon ve memnuniyetlerinin yüksek olmasıyla sağlanabileceğinin bilinciyle çalışan bağlılığını titizlikle takip etmektedir.

Bankamız, tercih edilen, çalışılmaktan gurur duyulan bir işveren olmak için çalışanlarının görüş ve beklentilerini düzenli şekilde alarak, bunlara yönelik uygulamaları hayata geçirmeye önem vermektedir.

Raporlama yılında; Toplam çalışan devir oranı % 2,70, Yeni İşe Alınan Çalışan Devir oranı ise % 1 olmuştur. Çalışan devir oranında bir önceki yıla göre gerileme konusundaki 2019 yılı hedefi % 2,5 gerçekleşme % 1,08 olmuştur. 2020 yılında bu hedefin % 2,5 olarak yakalanması öngörülmektedir.

Kariyer ve Kişisel Gelişim Günleri

2019 yılında Orta Doğu Teknik Üniversitesi, Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi ve Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Kariyer ve Kişisel Gelişim Günleri etkinlikleri ile Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı İnsan Kaynakları Ofisi himayelerinde gerçekleşen Güneydoğu (Dicle Üniversitesi ev sahipliği), Güney (Akdeniz Üniversitesi ev sahipliği), Doğu Anadolu (Erzurum Teknik Üniversitesi ev sahipliği), İç Anadolu (KTO Karatay Üniversitesi ev sahipliği) ve İpek Yolu (Gaziantep Üniversitesi ev sahipliği) Bölgesel Kariyer Fuarları'na Bankamız tarafından katılım sağlanmıştır. Banka'nın potansiyel adaylara tanıtımı ile kurumsal sosyal sorumluluk anlayışı çerçevesinde üniversite öğrencileriyle diyalogu devam ettirilmiştir.

Çalışan Öneri Sistemi

Bankamız hizmetlerini sürdürülebilirlik anlayışı ile etkin bir şekilde yerine getirirken paydaşlarına değer katmak üzere iş süreçlerinin iyileştirilmesi ve kaliteli hizmet sunulması için Kalite Öneri Sistemi'ni (Pi-Mükemmel Fikirler Kalite Öneri Sistemi) geliştirmiştir. Bu sistem, çalışanların yönetime katılmalarını da teşvik etmektedir.

Sistem üzerinden çalışanlar önerilerini iletmekte ve değerlendirme kriterlerine uygun olan öneriler uygulamaya konulmaktadır. Raporlama döneminde Öneri Sistemi'ne gönderilen öneriler değerlendirilmiş ve 14 adedi hayata geçirilmiştir.

Ücretlendirme, Ödüllendirme Yan Haklar

Halkbank, sürdürülebilir başarının ancak adil, şeffaf, ölçülebilir ve dengeli performans hedeflerine dayanan bir ücret sistemi ile destekleneceğinin bilinciyle bu kapsamdaki faaliyetlerini titizlikle takip etmektedir. Halkbank çalışanlarının ücretleri, ülkenin genel ekonomik durumu, Bankacılık sektörünün ücret seviyeleri ve Banka'nın durumu dikkate alınarak Yönetim Kurulu tarafından belirlenmektedir. Ayrıca üye çoğunluğu bulunan işçi sendikası ile imzalanan toplu iş sözleşmesine göre, kapsam içi olan çalışanların ücretleri belirlenmektedir.

Banka'nın Ücretlendirme Komitesi, icrai görevi bulunmayan iki yönetim kurulu üyesinden oluşmaktadır. Bankamız personelinin ücretlerinin bankacılık sektörü ile kıyaslanması amacıyla danışmanlık hizmeti alınmaktadır.

Raporlama döneminde 5588 kadın ve 6374 erkek olmak üzere toplam 11962 beyaz yakalı çalışan performans değerlendirmesine tabi olmuştur.

Kariyer yolculuklarında çalışanlarımızın hedeflerine ulaşabilmelerinde etkin olan performans ve yetkinlikler ile diğer eğitim programlarına bağlı süreçler bankamızca belirlenmiş ve paylaşılmıştır.

2019 yıl sonunda Ücretlendirme Komitesi tarafından yapılan toplantıda, ücretlendirme politikası ve uygulamaları gözden geçirilmiştir. Belirlenen ücretlerin Banka'nın etik değerleri, iç dengeleri ve stratejik hedefleri ile uyumlu olduğu görülmüştür. İç sistemlerde ve denetim birimlerinde çalışanların ücretleri denetime tabi tuttukları birimlerin performansından bağımsız olarak, Banka'nın belirlediği genel ücret artış oranı çerçevesinde belirlenmektedir.

Bankamız ücret uygulamalarını aşağıdaki temel prensipler çerçevesinde yürütmektedir.

- Personeli ödüllendirirken tutarlı ve adaletli olmak,
- Ücret uygulaması açısından Banka içinde dengeyi, sektör içinde rekabet edebilirliği sağlamak,
- İş büyüklüğü, performans ve işe katkı kavramlarını öne çıkartarak ödüllendirme etkinliğini artırmak

Ekonomik büyümeye katkı sağlayan kalıcı bir kurumsal kültürün itici gücü fırsat eşitliği ve çeşitliliğin sağlanmasıdır. Çalışanlarımızın farklılıklara saygı duyması teşvik edilmektedir.

Ücretlendirmede cinsiyete dayalı bir ayrım bulunmadığı gibi yarı zamanlı ve tam zamanlı çalışanlar arasında yasal mevzuatta yer alan sosyal haklardan yararlanma açısından bir farklılık bulunmamaktadır.

Performansla ilgili tüm ölçümlerler şeffaf bir sistem üzerinden yapılmakta ve böylece çalışanlar bireysel performans gelişimlerini düzenli olarak takip edebilmektedir. Tüm personelin söz konusu bilgilere ulaşabileceği kurumsal portal mevcuttur, ayrıca ödüllendirme sistemi çalışanlara duyurulmaktadır.

HALK EMEKLİLİK

İnsana Saygı, Takım Ruhu, Verimlilik, Öğrenen Organizasyon, Müşteri Odaklılık değerleriyle güçlenen Halk Emeklilik, Halkbank'ın çalışanlarına sunduğu yan haklardan biridir. 14.467 Halkbank çalışanı Halkbank Bireysel Emeklilik planı kapsamındadır.

Eğitim Olanakları

Halkbank'ta çalışanların profesyonel gelişimlerine destek olmak, bilgi ve beceri düzeylerini en üst seviyede tutmak amacıyla, mesleki, teknik ve kişisel gelişim konularında eğitim programları düzenlenmektedir.

Raporlama yılında, Bankamız stratejilerine uygun olarak bankacılık ile ilgili mesleki konulara ağırlık verilirken, personelin kişisel ve profesyonel gelişimine yönelik eğitimler de yıllık eğitim planlamasında önemli bir yer tutmuştur.

2019 yılında Halkbank'ta çalışan başına düşen ortalama eğitim saatleri kadın çalışanlarda 52,43, erkek çalışanlarda ise 67,89 olmuştur. Raporlama döneminde mavi yakalı çalışanlara 447.491 adam*saat, beyaz yakalı çalışanlara 1.546.661 adam*saat olmak üzere toplam 1.994.041 adam*saat eğitim sağlanmıştır.

Verilen toplam eğitimin 945.958 adam*saati kadın çalışanlara, 1.048.083 adam*saati ise erkek çalışanlara sağlanmıştır.

Aynı dönemde müteahhit firmalardaki kadın çalışanlara 22.937 adam*saat, erkek çalışanlara ise 20.680 adam*saat eğitim ile toplamda 43.617 adam*saat eğitim verilmiştir.

2019 yılında Yönetici Geliştirme Programları kapsamındaki "Etkili İletişim ve İkna", "Liderlik /Ekip Yönetimi", "Fark Yarat İz Bırak", "Yakın İzleme, Risk ve Konkordato", "İMT ve Bilanço Okuma Teknikleri", "Kredi Modülleri", "Erken Uyarı sinyalleri ve Sorunlu Krediler", Gelişen Liderlik Başarılı Organizasyon eğitimlerine devam edilmiştir.



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK EĞİTİMLERİ

Sürekli eğitimlerle personel gelişimine büyük önem verdiğimiz, teknolojik ve operasyonel altyapısını yeni yatırımlarla geliştirdiğimiz Bankamız 2020 yılı için temel hedefini verimlilik odaklı dengeli büyüme olarak belirlemiştir. Halkbank, çalışanlarına sürekli eğitim, geniş kariyer olanakları ve çağdaş çalışma ortamları sunmaktadır.

Banka personelinin geliştirilmesi hedefinde hizmet içinde eğitimlere aralıksız devam edilmiş, personelin sınıf içi ve iş başı eğitimi ile uzaktan öğrenme yöntemiyle katıldığı eğitimlerle ilgili olarak toplam kişi/gün oranı 2019 yılında 17,1 olarak gerçekleşmiş ve 18.744 kişi eğitimlere katılmıştır.

Bankamız geçtiğimiz yıl da sürdürülebilirlik eğitim programları ile bu alandaki eğitim kataloğunu genişletmiştir. İnsan Hakları, Engelliliğe Doğru Yaklaşım, Kişisel Finans (Finansal Okuryazarlık), İş Sağlığı Güvenliği, Etik İlkeler, Çevre Yönetimi, İlk Yardım gibi eğitim başlıkları sınıf eğitimi ve/veya uzaktan eğitim yöntemleri ile çalışanlara verilmiştir.

2019 yılı için İSG Mevzuat güncellemeleri nedeniyle yeni bir eğitim satın alınmıştır ve raporlama yılında çalışanların %25,6'sı e-eğitimlerini tamamlamıştır. 2020 Yılı sonuna kadar çalışanların % 70' inin e-eğitimi tamamlaması hedefi korunmaktadır

Bir önceki yıl içerik ve altyapı çalışmaları başlatılan "Eğlen-Öğren" oyun projesi ile sürdürülebilirlik alanındaki yeni eğitim içerikleri hazırlanmıştır. Bulmaca, mini sınav, mini oyunlarla sürdürülebilirlik alanında edinilen bilginin pekiştirilmesi ve içselleştirilmesi sağlanacak olan ve 2019 yılında devreye alınması planlanan Eğlen-Öğren Projesi henüz tamamlanmamış olup, projenin yeni plan ve çalışmalar kapsamında 2020 yılı ortasında tamamlanması öngörülmektedir.

Eğitim Markamız: HALKAKADEMİ

Halkakademi, faaliyetlerini Banka'nın eğitim markası olarak sürdürmeye devam etmektedir. Halkakademi, 2019 yılında, çalışanlar için 1.601 seans, 2.371 gün sınıf içi eğitim düzenlemiştir. Bu eğitimlerin %50,59'u iç eğitimler, %49,41'i ise dış eğitim firmaları/eğitmenler tarafından verilmiştir.



Yılın ilk yarısında, işe yeni alımdan kaynaklı oryantasyon ve temel bankacılık alanında yoğun eğitim programları gerçekleştirilmiş, eğitim faaliyetlerinde Banka stratejilerine uygun olarak teknik bankacılık konularına ağırlık verilmesinin yanı sıra kişisel ve profesyonel gelişim eğitimleri de önemli bir yer tutmuştur.

Halkakademi ile ilgili detaylı bilgiye

<https://halkakademi.halkbank.com.tr/ablms/Pdefault.aspx> adresinden ulaşabilirsiniz.



İş Hayatı - Özel Hayat Dengesi

Bankamız çalışanlarının iş hayatı özel hayat dengesinin sağlanmasına yönelik faaliyetleri çeşitli eğitim programları ile hayata geçirmektedir. Bu konuda birçok e-eğitim her yıl yenilenerek Halkakademi eğitim portalı üzerinden çalışanlara sunulmaktadır.

Raporlama yılında, iş-yaşam dengesini destekler nitelikte bir saatlik seminerlerden oluşan "Akademi Saati" öğle arası seminerleri yapılmaya başlanmış, bu seminerlerden bazıları tüm bölge ve şubelerde canlı olarak yayımlanmıştır. Bu kapsamda düzenlenen sınıf içi ve iş başı eğitimlere katılım, her bir personel için ortalama 2,88 adam/gün olmuştur.

Bankamız 2019 yılında sınıf içi eğitimleri destekler nitelikte, teknik bankacılık, Banka uygulamaları, yeni ürün ve hizmetler, kişisel ve profesyonel gelişim, bilişim eğitim başlıklarında birçok içerik barındıran, 1.000'in üzerinde başlıktan oluşan etkileşimli eğitimler ve eğitim videoları, makale ve dokümanları ile büyük bir e-öğrenme kataloğunu personelin hizmetine sunmuştur. Halkakademi Eğitim Platformu'nun yanı sıra yeni nesil öğrenmeye uygun mobil uygulamalar da raporlama yılında devreye alınmıştır. "Başarı Hikayeleri" teması ile çalışanların motivasyonuna katkı sağlamak için başarılı şube çalışanlarının hikayeleri, diğer çalışanlara ilham vermesi amacıyla ön plana çıkartılmaktadır. "Halkbank'ta 1 Gün" projesi ile şubelerdeki görev tanımları, çalışanların hobileri ile birleştirilerek aktarılmaktadır. Canlı yayınlarla 14,25 adam/gün olan e-öğrenme süresinin de eklenmesi ile birlikte her bir personel için 2019 yılında toplamda 17,13 adam/gün eğitim süresine ulaşılmıştır.

İş Sağlığı ve Güvenliği

Halkbank için önemli konulardan bir diğeri de, çalışanlarına sağlıklı, güvenli ve ergonomik bir işyeri sunmaktır. Bankacılık faaliyetlerinin yapıldığı bütün hizmet birimleri İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi kapsamında kalmaktadır.

İSG Süreçleri 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu ve ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim sisteminin getirmiş olduğu yasal ve diğer gereklilikler doğrultusunda yürütülmektedir. Risk değerlendirmeleri, acil durum eylem planı tatbikatları, İSG eğitimleri, yasal denetimler, kurul toplantıları dokümanite edilerek kayıt altına alınmaktadır.



Halkbank'ta iş sağlığı ve güvenliği uygulamalarının takibi için İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) Üst Kurulu ve İSG Komisyonu oluşturulmuş, toplam çalışan sayısı 50 ve üzeri olan hizmet birimleri için İSG Kurulu oluşturulması amacıyla çalışmalar yapılmıştır. 2019 yılında Halkbank'ta toplam İSG Komite sayısı 37, Komitelerin toplam üye sayısı 274, Komitelerdeki çalışan temsilcisi sayısı 60'dir.

İSG Komisyonu 2 ayda bir toplanmaktadır. Komitenin görevleri, hizmet binalardaki isg kurul görüş ve isg çalışmalarını değerlendirilmesi, komisyona iletilen görüşler ile ilgili kararların alınmasıdır. Komisyon işveren vekillerinin görüşlerinin değerlendirildiği bir karar mercii olduğu için çalışan temsilcisi bulunmamaktadır.

Tüm lokasyonlarımızda saha ziyaretleri gerçekleştirilerek tehlikelerin belirlenmesi ve risk değerlendirme çalışmaları yapılmakta ve dokümanite edilmektedir.

Rutin ve rutin olmayan riskler bu şekilde belirlenmektedir. Düzeltici faaliyetlerle risklerin azaltılması raporlanmaktadır. Çalışanlar ilgili eğitimleri almadan ve sağlık muayene testinden geçmeden işe başlatılmamakta, yapılacak iş ile ilgili risk değerlendirmesi yapılmadan ve belirtilen riskler giderilmeden sahaya alınmamaktadır.

Çalışanların İSG risklerinden haberdar olmasını sağlamak amacıyla periyodik eğitimler düzenlenmektedir. Acil durumlar hakkında bilgilendirme iş sağlığı ve güvenliği uzmanları tarafından acil durum destek ekibine yapılmaktadır. Hizmet binalarında tahliye tatbikatları gerçekleştirilmektedir. Ayrıca ekip eğitimleri profesyonel kuruluşlardan sağlanmaktadır.

Raporlama döneminde İş Sağlığı ve Güvenliği alanında 2647 saat sınıf içi ve 227.492 saat e-öğrenme olmak üzere 230.139 adam*saat eğitim verilmiş, e-Öğrenme olarak 1.505 müteahhit firma çalışanına 7.415 adam*saat e-eğitim, sınıf eğitimi olarak 35 müteahhit firma çalışanına ise 238 adam*saat eğitim imkanı sunulmuştur.



Bankamız için hazırlanan “Beraber” dergisinde İSG ile ilgili çalışmalar ve sağlık konuları ele alınmaktadır. Genel Müdürlük binalarında sağlık üniteleri ve anlaşmalı kurumlar tarafından sağlık hizmetleri sağlanmaktadır. Bankanın portalında çalışanların erişebileceği anlaşmalı sağlık kurumları hakkında bilgiler de mevcuttur.

Raporlama dönemi verilerine göre:

Yaralanma oranı: 0,113

Kayıp gün oranı : 0,265

Kaza Sıklık Oranı: 0,563

Kaza Ağırlık Oranı: 0,0013 olarak gerçekleşmiştir.

2019 de 415 Müşteri İletişim Merkezi çalışanına odyometre testi yaptırılmıştır; 2020 Yılında bu sayının 400 olması planlanmaktadır.

Raporlama döneminde %200 performans ile 1000 şubenin tamamının ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Standardı akreditasyonu sağlanmıştır. 2020 yılı için hedef 500 şube olarak belirlenmiştir.

Ayrıca 2020 yılında acil durum destek ekibi harici güvenlik, teknik ve ulaştırma personellerine (50 kişi) acil durum eğitimleri verilmesi planlanmaktadır.



Bankamızda tüm çalışanlar ve dış paydaşlar emniyetsiz ya da sağlık riski taşıdığını düşündükleri durumları İSG Kurulu'na (isg@halkbank.com.tr) bildirebilmektedir.

İş sağlığı ve güvenliği yönetimi konusunda detaylı bilgi için



www.halkbank.com.tr/5793-calisanlarimize_karsi_sorumluluklarimiz



ÇEVRE

Sürdürülebilir gelecek yolculuğumuzda, değişen global şartlara, çevresel, sosyal ve yönetim (ESG) konularını dikkate alarak hazırlıyoruz.

ÇEVRE için HALKBANK



ÇEVRE İÇİN HALKBANK

Sürdürülebilir gelecek yolculuğumuzda, değişen global şartlara, çevresel, sosyal ve yönetim (ESG) konularını dikkate alarak hazırlıyoruz.

Bankamız, Sürdürülebilir Finansın sağlanmasında çevresel, sosyal ve yönetim (ESG) konularını oldukça önemsemektedir. Bu yolda, çevre ve enerji politikaları en önemli araçlarımızdır. Sürdürülebilir finans için sorumlu bankacılık anlayışımız doğrultusunda, entegre edilen ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi ve ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi ile yapımız daha da sağlamlaştırılmıştır.

Halkbank, ISO 50001:2011 Enerji Yönetim Sistemini kurup, **ISO 14001:2015 Çevre Yönetim Sistemi ile entegre eden ilk Türk bankasıdır.** 2019 yılı içinde, Entegre Yönetim Sistemi bütün şubelerimizi kapsayacak şekilde genişletilmiştir ve ISO 50001 Enerji Yönetim Sisteminin son versiyonu olan risk temelli yüksek seviye yapıdaki ISO 50001:2018'e geçişi sağlanmıştır.

Halkbank'ın çevresel ve sosyal duyarlılığının kurumsal kültürünün bir parçası haline gelmesi amaçlanmaktadır. Raporlama döneminde Banka çalışanlarına yönelik 97 Kişiye 1344 adam*saat Çevre ve Enerji Yönetim Sistemi eğitimi; 8442 kişiye (8201 e-eğitim, 241 sınıf eğitimi) 58517 adam*saat (1110 sınıf eğitimi, 58517 e-eğitim) Entegre Yönetim Sistemi ve Sıfır Atık sınıf eğitimi olmak üzere 59861 adam*saat çevre eğitimi e- öğrenme ve sınıf eğitimleri verilmiştir.

Birleşmiş Milletler tarafından benimsenen 2030 Gündemi ve 17 Sürdürülebilir Kalkınma Hedefinin 1 Ocak 2016'da yürürlüğe girmesiyle, hedeflerin gerçekleştirilebilmesi için yerel ve uluslararası alanda birçok özel girişim başlatılmıştır. Globalde finansal sistemin sürdürülebilirliği üzerinde etkili olabilecek risklere karşı farkındalık yaratılması, bu konuda tüm paydaşlar arasında şeffaflığın sağlanması, finansal ve kurumsal aktörlerin bu riskleri etkin ve sürdürülebilir yönetim stratejisi ile azaltmaları amaçlanmaktadır. Bu doğrultuda iklim değişikliğinin ve etkilerinin getirebileceği sonuçların farkında olan Halkbank faaliyetlerini sorumlu bir şekilde yürütmenin bilinciyle iklim değişikliği ile mücadelede öncü rol olmayı hedeflemektedir. Sürdürülebilir Yönetim Sistemi çalışmaları kapsamında gelişen teknolojiyle birlikte yeni projeler hayata geçirmeyi hedeflemektedir. Bankamız bütününde 2013 yılından bu yana karbon ayak izi hesaplanmakta ve azaltım stratejileri geliştirmektedir.

Halkbank operasyonları kapsamında enerji ve doğal kaynak tüketimlerinin merkezden sistemselsel olarak anlık izlenmesi ve yönetilmesi için "**Enerji ve Doğal Kaynak Yönetim Sistemi**" projesine devam edilmektedir.

İKLİM DEĞİŞİKLİĞİYLE MÜCADELE

13 İKLİM EYLEMİ



Global olarak sürdürülebilir kalkınmayı destekleyen bir finansal sistem kurma çabaları her geçen gün artmaktadır ve "**Küresel İklim Değişikliği**" sürdürülebilir yaşamı olduğu kadar finansal sistemi de tehdit etmektedir. Banka olarak operasyonlardan kaynaklanan çevresel etkilerini asgari seviyelere düşürmek için aktif bir şekilde çalışırken, uzun vadeli büyüme planı yapan işletmelerin başarıya ulaşmalarında çevresel faktörlerin gözetildiği bir iş kültürünün benimsenmesi için ürün portföyümüzü bu kapsamda genişletmekteyiz.

Bankamız, iklim değişikliğinden kaynaklı sorunlar ve su kaynaklarının giderek azalması tehlikesi karşısında Karbon Saydamlık Projesi (CDP) İklim Değişikliği ve Su Programı'na da 2019 yılında destek vererek yaşanabilir bir dünya için katkıda bulunmuştur.

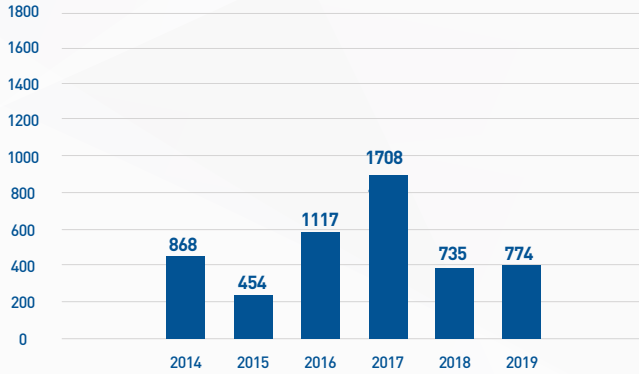
Halkbank, Bankacılık sektörünün sürdürülebilirlik hedeflerinin gerçekleştirilmesinde büyük rol üstlenebileceğinin bilincindedir. Bankamızda, yatırımların daha sürdürülebilir teknolojilere ve işletmelere yönlendirilmesi için, yenilenebilir enerji ve enerji verimliliği projeleri ile karbon emisyonunun azaltılmasına dönük çalışmaları desteklemek üzere ürünler sunulmaktadır. Bu kapsamda Halkbank çevresel etkileri asgari düzeyde olan yenilenebilir enerji santrallerine destek vermekte, yenilenebilir enerji projelerinin finansmanını Türkiye'nin sera gazı emisyonlarını azaltması adına önemli bir fırsat olarak görmektedir. Halkbank, sunduğu bu ürünlerin kredi süresi boyunca yarattığı çevresel etkilerini izlemekte ve ilgili kreditorlere raporlanmaktadır.

Raporlama yılında Halkbank, müşterilerine, gerekli yatırımları, yenilemeleri ve benzeri faaliyetleri yerine getirebilmeleri için yeterli finansman desteğini ve uygun kredi ürünlerini sunma konusundaki çabalarını artırmıştır. Halkbank, Kredi Süreçleri Ve Firma Analiz Daire Başkanlığı bünyesinde tüm yenilenebilir enerji santrallerine finansman sağlamak ve banka genelindeki süreçlere destek olmaktadır.

	Değerlendirilen Yenilenebilir Enerji Projeleri(*)					
	GES	RES	HES	JES	BES	Toplam
2014	23	4	10	1	2	40
2015	64	4	7	2	2	79
2016	149	5	9	1	2	166
2017	188	6	6	4	7	211
2018	49	4	4	1	3	61
2019	9	6	23	7	1	46

* Uluslararası finans kuruluşları kredileri kapsamında değerlendirilen projeler hariçtir. Değerlendirilen 46 projenin 31.12.2019 yıl sonu güncel risk bakiyesi 896 milyon TL'dir. 2019 yılı sonu itibarıyla, Halkbank tarafından değerlendirilmeye alınan yenilenebilir enerji santrallerinin toplam sera gazı emisyonu azaltımı, 1,4 milyon ton CO2 eşdeğerine ulaşmıştır.

Değerlendirilen Yenilenebilir Enerji Projeleri (MW)



Raporlama döneminde Halkbank uluslararası finans kuruluşlarından temin ettiği fonlar kapsamında yenilenebilir enerji ve enerji verimliliği projelerine 55,5 milyon TL tutarında kredi kullandırmıştır.

OPERASYONLARDAN KAYNAKLANAN ÇEVRESEL ETKİLER

Bankamızda, operasyonların çevresel etkisinin temel kaynağını oluşturan binalarda kullanılan elektrik, doğalgaz, kâğıt ve su tüketimine ait verimlilik projeleri gerçekleştirilmektedir. Yönetim Sistemleri entegrasyonunda çevre mevzuatı ve diğer gereklilikler titizlikle takip edilmekte ve tam uyumun sağlanması için gerekli önlemler alınmaktadır. Çevresel etkinin olduğu alanlarda Sürdürülebilirlik Raporu, Karbon Saydamlık Projesi (CDP) raporlaması uygulamalarıyla elde edilen

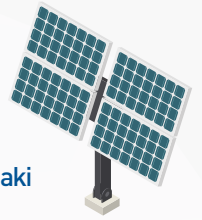
çevresel performans şeffaf ve anlaşılır bir şekilde paydaşların görüşüne sunulmaktadır. Paydaş geri bildirimleri ilgili performansın geliştirilmesi yönünde aktif olarak kullanılmaktadır. Raporlama dönemi olan 2019 yılında olumsuz çevresel etkiler nedeniyle herhangi bir kural ihlalinde bulunulmamış ve ceza alınmamıştır.

Operasyonlar doğrultusunda oluşan çevresel etkinin önemli unsurlarından biri elektrik diğeri ise yakıt tüketimidir. Halkbank 2019 yılını 12 şube ilavesi ile 1000 şubeye ulaşılarak tamamlamıştır.

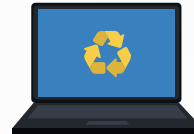
2019 Raporlama döneminde mutlak emisyonlarımızdaki değişkenlik bir önceki yıllara karşılaştırıldığında:

Kapsam 1 mutlak emisyonlarımızda %3 ve kapsam 3 mutlak emisyonlarımızda %5 iyileşme gözlenirken, Kapsam 2 mutlak emisyonlarımızda %3 artış meydana gelmiştir. Bu azaltımlar Toplam Mutlak Emisyonlarda %1 iyileşmeyle sonuçlanmıştır.

Toplam çalışma alanındaki artıştan kaynaklanan elektrik sarfiyatını azaltmak ve sürdürülebilir karbon yönetimine geçiş amacıyla gelecek yıllarda elektrik kullanımı kaynaklı kapsam 2 emisyonlarında iyileştirmeler yapmak üzere kurum içi enerji yönetim sistemleri bütününde farkındalık artırma çalışmalarına raporlama yılında da ağırlık verilmiştir. Bankamız, elektrik enerjisi temininde yeni güneş panelleri kullanımını artırma hedefi içindedir. **Ataşehir Ek Hizmet binamızda bulunan güneş panelleri sayesinde 2019 yılında toplam 11.613 KW elektrik üretilmiştir.**



İlave şube açılışlarının yapılmış olmasına rağmen söz konusu iyileşmeler toplam mutlak emisyonlardaki azaltım sayesinde gerçekleşmiştir.



2019 yılında da önceki yıllarda başlatılan, akşam saatlerinde bankada bulunan PC'lerin kapatılarak enerji tasarrufu sağlanması süreci etkin şekilde uygulanmıştır.

Genel iyileştirmeler;

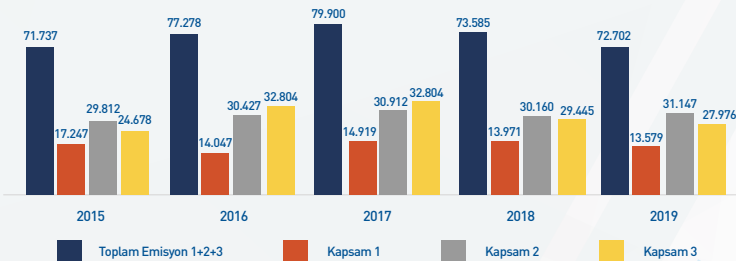
2019 yılında ısıtma amaçlı motorin tüketimi bir önceki yıla göre %20 iyileşirken, jeneratör yakıtı amaçlı tüketim ise %8 artmıştır. 2019 yılında tasarruf tedbirleri ve emisyonlarda iyileştirme yapılması amacıyla şehir dışı toplantılara az sayıda kişinin katılması kararları ile benzinli şirket araçlarında yakıt tüketimi bir önceki yıla göre %19 azalmıştır.

Raporlamadan bir önceki yıl personel servislerimizin sayısı arttığı halde tüketilen Dizel yakıtı optimum güzergah tayini ile %35 iyileşmişti. Kapsam 3 iyileştirmelerimiz bu doğrultuda devam ederek önceki yıla göre %5 ilave iyileştirme sağlanmıştır.

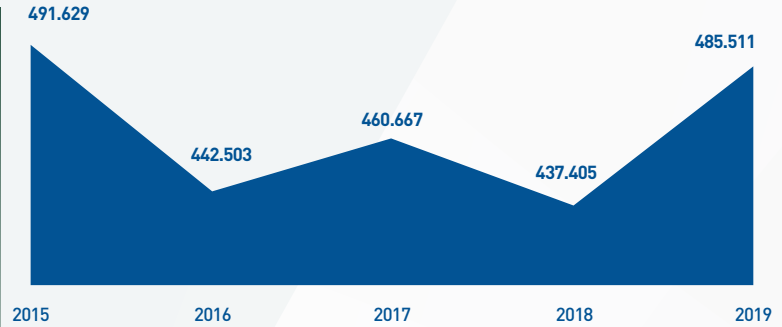
Entegre Yönetim Sistemi bütün şubelerimizi kapsayacak şekilde genişletilmiştir. Atık ayrıştırmasının bütün şubelerimize yayılmasıyla geri dönüşüme giden atık miktarı yükselmiştir. Sıfır atık bilinçlendirme uygulama çalışmaları doğrultusunda 2020 yılında genel iyileştirmeler performansımıza yansacaktır.

2019 yılı içerisinde elektronik atıkların değerlendirilmesi kapsamında farklı okullara bilgisayar bağışı yapılmış, lisanslı firmalara 4387 adet elektronik ekipman geri kazanım/bertaraf için verilmiştir.

Yıllar Bazında Mutlak Sera Gazı Emisyonları (tCO2-e)

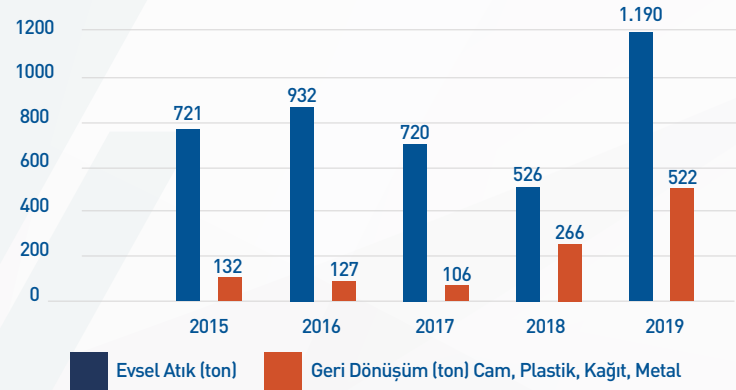


Toplam Birincil Enerji Tüketimi (Elektrik+Yakıtlar) GJ



Kurumumuz tarafından raporlama yılında gerçekleştirilen Birincil Enerji Tüketimi raporlama yılında yeni şube ilaveleri nedeniyle artmıştır.

Yıllar Bazında Atık Ayrıştırma Performansı



Karbon ayak izini azaltma hedefi kapsamında, 2014 yılından bu yana olduğu gibi Yöneticiler Toplantısı etkinlikleri raporlama döneminde de PAS 2060 standardı gerekliliklerine uygun olarak karbon nötr hale getirilmiştir.

Bankacılık operasyonları kapsamında diğer bir önemli çevresel etki hususu da atıklardır. Kâğıt kullanımı bu konuda önemli bir büyüklüğü kapsamaktadır. 2016 yılında başlayan dosyaların taranıp Documentum altyapısına kaydedilmesi uygulaması ile taranan belgeler banka içinde istenildiği zaman ulaşılması imkânı sağlanmış, dijitalleşen süreçlerimiz 2016 - 2019 yılları arasında % 8 kağıt tasarrufu sağlanmasına yol açmıştır.

Oto Oku Projesi

Oto Oku Projesi'nin temel amacı, Bankamız pazarlama - mali tahlil birimlerinde görev alan ve günlük iş akışı kapsamında müşterilerimizin finansal tablolarını Nar sistemi üzerinden manuel olarak girişini yapan kullanıcılara, ek bir yazılım yardımı ile söz konusu mali veri girişlerini otomatik olarak yapabilme imkanı sağlamaktır.

Müşterilerimizden temin edilen mali verilerin yazdırılmaması ve veri girişlerinin sistemsel olarak otomatik yapılması amacıyla yapıla Oto / Oku projesi ile;

- 2019 yılında toplam 61.849 adet işlem yapılmış olup, bir önceki yıla göre % 38 artış meydana gelmiştir.
- Kağıt tasarrufu ise 2019 yılında yaklaşık 620.000 sayfa olmuştur.



PROJELERİN ÇEVRESEL VE SOSYAL ETKİLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Bankamız, finansman sağlanacak yatırımların çevresel ve sosyal etkilerini, proje değerlendirme sürecine öncelikli bir unsur olarak dahil etmeye önem göstermektedir. Tüm operasyonlarını çevreye duyarlı bir şekilde sürdürürken, çevresel etkilerini asgari seviyede tutmayı ve bu alandaki performansını sürekli geliştirmeyi hedeflemektedir.

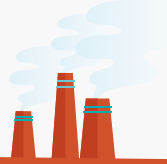
Halkbank finanse ettiği projelerin, yasaların ve Banka politikalarının gerektirdiği sosyal ve çevresel standartları karşılamasını, proje sahiplerinin sosyal ve çevresel risk değerlendirmesi yapmasını, gerek görülen önlemleri almasını ve etkin iç denetim sistemlerine sahip olmasını gözetmektedir. Kredi öncesi ve vadesi boyunca yatırımların izlenmesi ve saha ziyaretlerinin gerçekleştirilmesi suretiyle projelere özgü risklerin sağlıklı biçimde yönetilmesine ve finansman sağlanan projelerin çevresel ve sosyal boyutları ile de katma değer sağlayacak şekilde hayata geçirilmesine destek olmaktadır.

Finanse edilen yatırım projeleri için gerekli çevresel etki değerlendirme prosedürünün tamamlanmış olması Bankamız tarafından talep edilmektedir. Yatırım kredisi analizlerinde, yatırımın çevresel etkileri Halkbank uzman ekibi tarafından değerlendirilir. Projelerin etkileri çevresel ve sosyal açıdan değerlendirilmekte; gerekli durumlarda yerel halk ile iletişim halinde bulunularak etki değerlendirme çalışmaları gerçekleştirilmektedir.

Halkbank'ın finanse ettiği kredi ve yatırım projeleri, skorlama modülü aracılığı ile değerlendirilmektedir. Çevresel unsurlar düşük, orta ve yüksek risk olmak üzere 3 farklı gruba ayrılır. Sürdürülebilirlik ve Çevre Politikaları'ndaki "Kredi taleplerini Banka kredi politikaları çerçevesinde ekonomik faktörlerin yanı sıra, çevresel ve sosyal faktörleri de gözeterek değerlendirmeye özen göstermek" maddesi gereğince Kredi Değerlendirme Raporu (KDR) skorlama metodolojisi ile kredi talep eden firma ve projeler "Sürdürülebilirlik Değerlendirmesi" kapsamında skorlanmaktadır. Sadece yatırımlar değil kredi başvurusunda bulunan firmaların faaliyetleri de sürdürülebilirlik kapsamına giren konularda değerlendirilmektedir.

Sürdürülebilirlik Değerlendirmesinde yer alan başlıklar şunlardır:

- »»» Çevresel Etki Değerlendirme Raporu
- »»» Yeşil Bina Sertifikası
- »»» ISO Çevre Yönetim Sertifikası
- »»» Karbon Salınımı Değerlendirmesi
- »»» İşçi Sağlığı ve Güvenliği Değerlendirmesi
- »»» Tüketici Haklarına Duyarlılık Değerlendirmesi



Çok Yüksek Risk Grubunda Değerlendirilen Projeler

Uluslararası literatürde çok yüksek risk grubundaki projeler yasaklanmış projelerdir. Aşağıda liste olarak verilen projelerdir.

- »»» CITES konvansiyonu çerçevesinde yasak olan vahşi yaşam ve ürünlerine ilişkin ticari işlemler
- »»» Genetik olarak değiştirilen organizmaların doğal hayata salıverilmesi
- »»» Yasaklı böcek ve tarımsal ilaçların imalatı, dağıtımı ve satışı
- »»» Trol balıkçılığı
- »»» Radyoaktif ürünler
- »»» Tehlikeli atık depolama, işleme ve yok edilmesi,
- »»» Montreal Protokol'ü çerçevesinde düzenlenen CFC, halon ve diğer maddeleri içeren ekipman ve malzemelerin üretilmesi,
- »»» Ağırlığı %0,005'i aşan PCB (polychlorinated biphenyls) içeren elektrikli ekipman imalatı,
- »»» Asbestli ürün imalatı
- »»» Nükleer reaktörler ve parçaları
- »»» İşlenmiş ya da işlenmemiş tütün
- »»» Tütün işleme makinası



Both敦伦堂和
同善堂都是
由同善堂
所建。同善堂
是香港一个
著名的慈善
机构，它于
1845年在
香港成立，
是香港最早
的慈善机构
之一。

同善堂是香港一个著名的慈善机构，它于1845年在香港成立，是香港最早的慈善机构之一。

同善堂是香港一个著名的慈善机构，它于1845年在香港成立，是香港最早的慈善机构之一。

同善堂是香港一个著名的慈善机构，它于1845年在香港成立，是香港最早的慈善机构之一。

TOP TUN



Dengeli bir toplumla hayata değer katılabileceğinin bilinciyle, Halkbank sürdürülebilirlik projelerini gerçekleştirmeye devam etmektedir.

TOPLUM için HALKBANK



TOPLUM İÇİN HALKBANK

Dengeli bir toplumla hayata değer katılabileceğinin bilinciyle, Halkbank sürdürülebilirlik projelerini gerçekleştirmeye devam etmektedir.

Bankamız topluma ve hayata değer katmak üzere sosyal sorumluluk projeleriyle; eğitimden turizme, sanattan doğanın korunmasına kadar birçok alanda duyarlı bir şekilde çalışmaktadır.

TOPLUMSAL REFAHA DESTEK

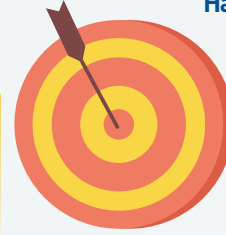
81 yıldır Türkiye'yi büyüten, Türkiye ile büyüyen Halkbank, kurumsal vatandaşlık bilinciyle toplumsal gelişime katkıda bulunacak çalışmalar gerçekleştirmeye, imza attığı dev projelerle ülke ekonomisinin en büyük destekçisi olmaya devam etmektedir.

Üretene kaynak yaratarak Türkiye'ye artı değer kazandırmayı amaçlayan Halkbank, yatırım-üretim, iç-dış ticaret ve bireysel finansman konularındaki kredi çeşitliliği ile her türlü talebi, halk için karşılayabilecek güçtedir. Yurt geneline yaygın şube ağı, ürün ve hizmet kalitesi, KOBİ bankacılığındaki profesyonel yaklaşımı ile bankacılık sektöründe edindiği saygın konumunu son yıllardaki büyük atılımlarla güçlendirmeye devam etmektedir. Bankamız, reel sektöre ve toplumsal refaha olan katkısını satın alma faaliyetlerinde % 100 yerli tedarikçileri tercih ederek arttırmaktadır.

Halkbank'ın tüm Türkiye üzerinde ayrıca oluşturduğu dolaylı etkiler şu şekildedir;

- Kuruluşların, sektörlerin veya ekonominin tamamının üretkenliğini arttırmak
- Yoksulluğun yoğun olduğu bölgelerde ekonomik kalkınmayı sağlamak
- Sosyal veya çevresel şartların iyileştirilmesinin veya bozulmasının ekonomik etkisini dengelemek
- Ürün ve hizmetlerin düşük gelirlilerce erişilebilirliğini sağlamak
- Profesyonel bir topluluk veya coğrafi bir bölge dâhilinde yetenek ve bilginin geliştirilmesine katkı sağlamak
- Tedarik zincirinde veya dağıtım zincirinde yaratılan istihdamı sağlamak
- Doğrudan yabancı yatırımları teşvik etmek, mümkün kılmak
- Operasyon veya faaliyet yerindeki değişikliğin ekonomik etkilerini belirlemek
- Ürün ve hizmetlerin kullanımının ekonomik etkilerini belirlemek

Halkbank'ın 2019 yılında yaptığı bağış ve yardımların tutarı 723 bin TL, konsolide edilen ortaklıklar dâhil bağış ve yardımların tutarı toplam 1,8 milyon TL olmuştur.

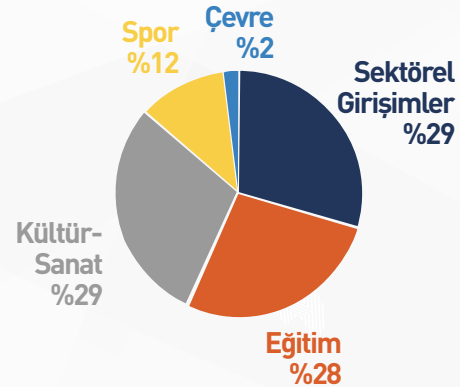


Halkbank, sivil toplum kuruluşları ve kamu kurumlarıyla birlikte çalışarak gelecek dönemlerde de değerlerini yansıtabileceği sosyal sorumluluk projelerini sürdürmeyi hedeflemektedir.

KURUMSAL İLETİŞİM FAALİYETLERİ

Bankacılık faaliyetlerini sürdürülebilirlik ilkesi çerçevesinde gerçekleştiren Bankamız 2019 yılında da çeşitli tanıtım kampanyaları, destek ve sponsorluklarla iletişim faaliyetlerini sürdürmüştür.

Sosyal Sorumluluk Projelerinin Alanlara göre Dağılımı



ÇEVRE

Sıfır Atık Projesi

12 SORUMLU ÜRETİM
VE TÜKETİM



Halkbank 2020 yılına Sıfır Atık standartlarına uyum sağlamış olmanın haklı gururuyla girmiştir. Çevre ve Enerji Yönetim Sistemini ISO standartlarına uygun kurarak iş süreçlerine entegre etmeyi başaran Bankamız, ayrıntılı bir şekilde hazırlanan Atık Yönetim Prosedürünü uygulamaya almıştır. Halkbank atık yönetim uygulamalarını artık tüm hizmet lokasyonlarında Çevre ve Enerji Yönetim Sistemi kapsamında gerçekleştirmektedir.

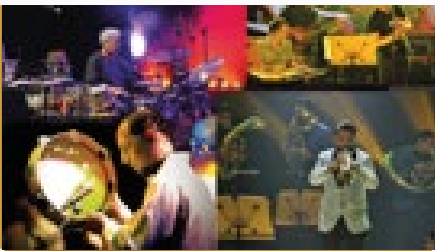
Halkbank'ta, Entegre Yönetim Sistemi'nin gerekliliği olarak uygulanan atık yönetimi uygulaması, 12.07.2019 tarihinde yürürlüğe giren Sıfır Atık Yönetmeliği'ne uyum kapsamında yenilenmiş, sıfır atık sistemi tüm hizmet lokasyonlarında uygulamaya konularak sıfır atık sisteminin tüm gereklilikleri sağlanmıştır. Ayrıca sistem, eğitim ve iyi uygulama çalışmalarıyla desteklenmektedir.

Enerji Verimliliği Forum ve Fuarı

Bankamız enerji verimliliğine yönelik faaliyette bulunan çok sayıda ulusal ve uluslararası firmanın bir araya geldiği ve ürünlerini sergilediği 10. Enerji Verimliliği Forum ve Fuarı'na sponsor olarak destek sağlamıştır.

KÜLTÜR SANAT

Halkın Yıldızları Konser ve Etkinlikleri



Bankamız, Haliç Kongre Merkezi'nde 18 Ocak – 1 Şubat arasında 15 gün boyunca devam eden 20 sanatçının konser verdiği ve 2 tiyatro gösterisinin sergilendiği Halkın Yıldızları etkinliklerini gerçekleştirmiştir.

Etkinliğin bilinirliğini artırmak amacıyla sosyal medya hesaplarında bilet yarışması düzenlenmiştir.

Loreena McKennith Konseri

Bankamız Ankara Congressium'da gerçekleşen Loreena McKennith konserine sponsor olarak destek sağlamıştır.

8. Uluslararası Klarnet Festivali

Notist Müzik tarafından raporlama yılında 8. kez düzenlenen, genç klarnetçilerin yeteneklerini sergilediği, müzik dünyasında iz bırakan sanatçıların anılarak ulusal ve uluslararası sanatçılar tarafından eserlerin seslendirildiği, İstanbul ve Ankara'da eş zamanlı olarak 1 hafta boyunca devam eden festivale Bankamız 3. kez ana sponsor olarak destek sağlamıştır.



2. Uluslararası Halk Müzikleri Festivali

Raporlama yılında Sevgi Film Yapım Şirketi tarafından T.C. Cumhurbaşkanlığı himayesinde ikinci kez gerçekleştirilen, ulusal ve uluslararası birçok sanatçının konser verdiği Uluslararası Halk Müzikleri Festivali Bankamızın sponsorluğunda gerçekleşmiştir.

Etnospor Kültür Festivali

Dünya Etnospor Konfederasyonu tarafından geleneksel spor ve oyunlarımızın bilinirliğinin artırılması ve bu kültürümüzü modern araçlarla tanıtılmasını amaçlayan 4. Etnospor Kültür Festivali'ne Bankamız sponsor olarak destek sağlamıştır.

Paraf Halkın Yıldızları

Poll Prodüksiyon tarafından Harbiye Açık Hava Tiyatrosu'nda 10 gün boyunca devam eden konserler Bankamızın sponsorluğunda düzenlenmiştir.

Kırşehir Ahilik Haftası

Bankamız, önceki yıllarda olduğu gibi raporlama yılında da iyi ahlakın, doğruluğun, kardeşliğin ve yardımseverliğin göstergesi olan ahilik ve yaran kültürünün tanıtımına destek veren ve Kırşehir'de T.C. Ticaret Bakanlığı Esnaf, Sanatkarlar ve Kooperatifçilik Genel Müdürlüğü tarafından düzenlenen 32. Kırşehir Ahilik Kutlamaları'na sponsor olarak destek sağlamıştır.

Enstrümanlı Okul Kalmasın Derneği

Sanat Hayattır Derneği aracılığıyla okul başına 1 adet piyano ve 25 adet bağlama olmak üzere 12 okula enstrüman alımı gerçekleştirilmiştir.

Kızılay Hilal-i Ahmer Koleksiyonu

Bankamız, Türk Kızılay'ın kuruluşunun 150. yılı sebebiyle düzenlediği, hilal tasarımlarının sergilendiği Hilal-i Ahmer Koleksiyonu'na sponsor olarak destek sağlamıştır. Sergi yıl boyunca çeşitli alanlarda sergilenmiştir.



SEKTÖREL GİRİŞİMLER

Turkishtime-Ortak Akıl Toplantıları

Turkishtime Dergisi iş birliğiyle organize sanayi bölgelerinde düzenlenen Ortak Akıl Toplantıları'na çözüm ortağı olarak destek sağlanmıştır.



Eczacı Destek Paketi

Türk Eczacılar Birliği üyesi eczacıların ilaç ve tıbbi sarf malzemesi alımı ile işletme sermaye ihtiyaçları için Eczacı Destek Paketi, yerli üretimin desteklenmesi, gerçek ve tüzel kişilerin uygun şartlarda araç alımlarının finansmanı amacıyla "Yerli Üretime Özel Ticari Taahhüt Kredisi Kampanyası" gibi yeni ürünlerle sektör ve işkollarına özel çözümler sunmayı sürdürmüştür.



Esnaflar Buluşması ve Üreten Türkiye Buluşmaları

Bankamız, Esnaf ve Sanatkarların sorunlarını birinci ağızdan dinlemek, çözüm önerileri sunmak kredi ve finansmana erişim imkanlarını tanıtmak ve beklentileri tespit etmek amacıyla Cumhurbaşkanı'nın katılımıyla Ankara'da gerçekleşen ve 10.000 esnafın bir araya geldiği Türkiye Esnaf Buluşması'na sponsor olarak destek sağlamıştır.

Ayrıca Esnaf ve KOBİ müşterilerimize sunduğumuz ürün ve hizmetleri anlatabilmek için Üreten Türkiye Buluşmaları adı altında toplantılar yapılmıştır. Eskişehir, Denizli, Gaziantep ve Adana'da yaklaşık 2000 müşterimizle bir araya gelinerek ürün ve hizmetlerimiz anlatılmıştır.

Türkiye 2023 Zirvesi

Bankamız, Sabah Gazetesi tarafından ülkemizin 2023 hedefleri doğrultusunda dünyanın ilk 10 ekonomisinden biri olması yolunda önem arz eden sektörlerin önde gelen temsilcilerinin bir araya geldiği ve ikinci kez düzenlenen Türkiye 2023 Zirvesi'ne sponsor olarak destek sağlamıştır.



Coğrafi İşaretle Ürünler Zirvesi

2019 yılında 2. kez "Anadolu'dan Dünya'ya" temasıyla, coğrafi işaretli ürünlerin ekonomik önemine ilişkin farkındalık yaratmak ve ülkemizin coğrafi işaretli ürünlerini tanıtmak amacı ile düzenlenen Coğrafi İşaretle Ürünler Zirvesi'ne Bankamız sponsor olarak destek sağlamıştır.

Makine Zirvesi

Bankamız, Makine İmalat Sanayi Dernekleri Federasyonu tarafından düzenlenen Makine Zirvesi'ne ana sponsor olarak destek sağlamıştır.

İstanbul Finans Zirvesi

Her yıl farklı bir tema çerçevesinde finans dünyasından uluslararası isimlerin bir araya gelerek bir tartışma platformu oluşturduğu, İstanbul'un finansın konuşulduğu ve karar alıcıları buluşturan bir merkez haline gelmesini amaçlayan zirve 10. kez Bankamızın sponsorluğunda gerçekleşmiştir.

Yeni Nesil Girişimcilik Zirvesi

Bankamız Turkuvaaz Medya tarafından geleneksel girişimciler ile yeni nesil girişimcileri bir araya getirerek, ülke ekonomisinin inovasyon liginde basamak atlayabilmesi için özel sektör-kamu işbirliklerinin nasıl



geliştirilebileceğinin tartışıldığı, uzmanlar, kamu otoriteleri, başarılı girişimciler ve sivil toplum liderlerinin görüşlerini paylaştığı, Yeni Nesil Girişimcilik Zirvesi'ne sponsor olarak destek sağlamıştır.

Teknofest 2019

Türkiye Teknoloji Takımı Vakfı tarafından yetenekli gençlerin teknoloji geliştirme süreçlerine katılmalarını sağlamak, milli ve özgün ürünlerin geliştirilmesi ve desteklenmesi amacıyla Atatürk Havalimanı'nda düzenlenen Teknofest 2019'a Bankamız sponsor olarak destek sağlamıştır.



Uluslararası Ankara Marka Buluşmaları

Bankamız, Ankara Ticaret Odası tarafından 4. kez gerçekleştirilen, iletişim sektörü profesyonellerinin, iş ve akademi dünyasından isimlerin ve öğrencilerin katılımı ile gerçekleşen panel, konferans ve etkinliklerin düzenlendiği Uluslararası Ankara Marka Buluşmaları'na sponsor olarak destek sağlamıştır.

Para Sohbetleri

Bankamız, yeni ekonomi kanalı A Para'da yayınlanan ve her bölümde bir Bakanımızın ağırlandığı Para Sohbetleri adlı programın 3. bölümüne sponsor olarak destek sağlamıştır. Bankamızın sponsor olduğu bölüme T.C. Çevre ve Şehircilik Bakanı Sayın Murat Kurum katılım sağlamıştır.

Halkın Ekonomisi Eki

Bankamız ve Turkuvas grubu işbirliğiyle, kamuoyunu bilgilendirmek amacıyla ekonomiye yön veren, katkı sunan ve gündemde olan bir konu belirlenerek Sabah ve Takvim gazetelerine ek hazırlanmıştır.

2018 Medya Oscarları Ödül Töreni

Bankamız, Radyo Televizyon Gazetecileri Derneği tarafından birçok sanatçı ve medya mensubuna yönelik düzenlenen Medya Oscarları Ödül Töreni'ne sponsor olarak destek sağlamıştır.

SPOR

7. Uluslararası Fetih Kupası

40'tan fazla ülkeden 600'den fazla yerli ve yabancı sporcunun katılımıyla, Cumhurbaşkanlığı himayesinde düzenlenen 7. Uluslararası Fetih Kupası'na Bankamız sponsor olarak destek sağlamıştır.

Dünya Rafting Şampiyonası

Bankamız, Munzur Vadisi Milli Parkı içerisinde yer alan Munzur Çayı'nda düzenlenen, uluslararası bir çok sporcunun katıldığı Uluslararası Rafting Şampiyonası'na sponsor olarak destek sağlamıştır.

ÇALIŞAN GÖNÜLLÜLÜĞÜ

Türk Halk Müziği Korusu

Banka çalışanlarından oluşan Türk Halk Müziği Korusu konser vermiştir. Koro çalışmalarına devam edilmektedir.

Türk Sanat Müziği Korusu

Banka çalışanlarından oluşan Türk Sanat Müziği Korusu, çalışmalarına devam ederek yıl içerisinde iki konser vermiştir.

Halkbank'ta Beraber Dergisi

Kurum kültürünü yerleştirmek ve motivasyona destek sağlamak amacıyla iki ayda bir yayımlanan iç iletişim dergisi "Halkbank'ta Beraber" okuyucularıyla buluşmaktadır.



PERFORMANS



PERFORMANS GÖSTERGELERİ TABLOSU

102-8

PERFORMANS GÖSTERGELERİ TABLOSU

Ekonomik Performans Göstergeleri	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Net Kar (milyar TL)	2,2	2,3	2,6	3,7	2,5	1,7
Toplam Aktifler (milyar TL)	155	188	231	305	378	457
Likit Aktifler (milyar TL)	22	26	32	44	40	38
Nakdi Krediler (milyar TL)	102	127	158	203	251	309
Menkul Değerler (milyar TL)	27	28	33	49	75	103
Toplam Mevduat (milyar TL)	104	122	150	193	249	298
Özkaynaklar (milyar TL)	17	19	21	25	29	32

Sosyal Performans Göstergeleri					
Üst Yönetim-Cinsiyet Dağılımı	2015	2016	2017	2018	2019
Kadın	2	3	1	1	2
Erkek	41	36	50	50	50
Banka Çalışanları	2015	2016	2017	2018	2019
Kadın	7.421	7.253	7.625	8.202	8.287
Erkek	9.683	9.703	10.266	10.579	10.680
Toplam	17.104	16.956	17.851	18.781	18.967

Yönetim Kurulu- Cinsiyet Dağılımı	2015		2016		2017		2018		2019	
Kadın	0		0		1		1		1	
Erkek	9		9		8		8		8	
Banka Çalışanlarının Eğitim Durumu	2015		2016		2017		2018		2019	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Doktora	5	8	4	5	4	8	5	10	7	9
Yüksek Lisans	516	558	545	608	578	679	602	738	622	778
Lisans	5.286	6.411	5.298	6.427	5.664	6.859	6.261	7.194	6.355	7.192
Meslek Yüksek Okulu	821	545	725	524	744	549	729	543	743	578
Lise	792	2.094	680	2.078	634	2.076	604	2047	560	2.079
İlköğretim	1	67	1	61	1	55	1	47	0	44
Çalışan Yaş Aralıkları	2015		2016		2017		2018		2019	
18-20	11		0		1		2		0	
21-30	6.722		5.628		5.496		5.421		4.713	
31-40	6.901		7.947		8.884		9.812		10.651	
41-50	2.836		2.937		3.048		3.161		3.228	
51-55	531		410		414		379		369	
>55	103		34		8		6		6	

Doğum İznine Ayrılan Çalışan Sayısı	2015		2016		2017		2018		2019	
İşe Yeniden Başlayanlar	525		449		599		628		587	
İşe Henüz Başlamayanlar	148		123		351		424		387	
Toplam	673		572		950		1052		974	
Yeni İşe Alınanlar	2015		2016		2017		2018		2019	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
<20 Yaş	6	4	0	0	1	0	0	2	0	0
21-30 Yaş	315	242	159	292	584	772	761	585	276	286
31-40 Yaş	55	100	45	197	74	132	48	85	24	101
41-50 Yaş	0	11	5	19	8	29	2	7	0	9
>50 Yaş	0	1	0	0	0	2	0	1	0	3
Toplam	376	358	209	508	667	935	811	680	300	399
Çalışan Devir Oranları (%)	2015		2016		2017		2018		2019	
Yeni Alınan Çalışan Devir Oranı	5,52		5,10		4,06		5,56		1,00	
Toplam Çalışan Devir Oranı	2,10		2,64		0,79		3,06		2,70	
Eğitim Verileri	2015		2016		2017		2018		2019	
Toplam Sınıf Eğitimi (saat)	28,70		22,90		25,20		35,21		20,45	
Toplam E-Öğrenme (saat)	48,30		38,31		69,40		70,64		98,67	
Ortalama Eğitim Süresi (Kadın Çalışanlar)	31,90		27,54		54,40		51,92		52,43	
Ortalama Eğitim Süresi (Erkek Çalışanlar)	45,20		33,66		55,10		53,93		67,89	

Ortalama Eğitim Süresi (saat)	77,00	61,20	94,57	105,90	119,12
Teknik Eğitimler	40,70	53,06	68,72	95,61	100,44
Kişisel Gelişim Eğitimleri	36,30	8,14	25,86	10,28	17,55

Çevresel Performans Göstergeleri	2015	2016	2017	2018	2019
Çalışan Sayısı yıllık ortalama (banka+firma personelleri dahil)	20.290	20.060	20.578	21.530	21.545
Genel Müdürlük + Subeler (toplam m ²)	645.363	585.987	593.594	641.111	647.616
Elektrik Tüketimi	2015	2016	2017	2018	2019
Toplam Elektrik Tüketimi (kWh)	64.189.784	65.515.072	68.608.534	64.959.337	66.982.196
Toplam Elektrik Tüketimi / m ²	99,46	111,80	115,58	101,32	103,43
Toplam Elektrik Tüketimi / Çalışan	3.163	3.266	3.334	3.017	3.109
Doğalgaz Tüketimi	2015	2016	2017	2018	2019
TOPLAM (m ³)	3.632.819	2.223.832	2.371.442	2.015.647	2.130.564
Doğalgaz Tüketimi / (m ²) G4-EN6	5,63	3,80	4,00	3,14	3,29
Doğalgaz Tüketimi / Çalışan	179,04	110,86	115,24	93,62	98,89
Fuel-Oil Tüketimi	2015	2016	2017	2018	2019
TOPLAM (ton)	122,00	51,75	23,43	50,04	11,66
Fuel-Oil Tüketimi / (m ²)	0,000189	0,00009	0,00004	0,00008	0,000018
Fuel-Oil Tüketimi / Çalışan	0,006	0,0026	0,0011	0,0023	0,000541

Kömür Tüketimi	2015	2016	2017	2018	2019
TOPLAM (ton)	220,00	193,00	173,83	222,00	194,00
Kömür Tüketimi / (m2)	0,00034	0,00033	0,00030	0,00035	0,00030
Kömür Tüketimi / Çalışan	0,0110	0,0100	0,0090	0,0100	0,0090
Motorin Tüketimi – Isıtma	2015	2016	2017	2018	2019
TOPLAM (litre) (Isıtma Sistemlerinde Kullanılan)	363.931	409.923	403.656	336.239	268.087
Motorin Tüketimi / (m2)	0,56	0,70	0,68	0,52	0,41
Motorin Tüketimi / Çalışan	17,94	20,44	19,62	15,62	12,44
Motorin Tüketimi – Jeneratör	2015	2016	2017	2018	2019
TOPLAM (litre) (Jeneratör Yakıtı Olarak)	125.501	74.816	78.357	63.370	68.586
Motorin Tüketimi / (m2)	0,19	0,13	0,13	0,52	0,11
Motorin Tüketimi / Çalışan	6,19	3,73	3,81	2,94	3,18
Araç Yakıt Tüketimi	2015	2016	2017	2018	2019
Şirket Araçları Dizel (lt)	2.633.815	2.702.718	2.813.238	2.919.329	2.907.009
Şirket Araçları Benzin (lt)	90.682	72.479	52.500	46.462	37.759
Dizel Şirket Araç Sayısı (adet)	1.557	1.578	1.758	1.825	1.805
Benzinli Şirket Araç Sayısı (adet)	17	38	27	3	3
Personel Servisleri ile tüketilen Dizel yakıt (Litre)	1.225.199	1.294.570	1.255.653	816.534	1.246.828
Personel Servis Sayısı Ortalama (Adet)	641	715	714	763	698

Kuruluş İçindeki Enerji Tüketimi	2015	2016	2017	2018	2019
TOPLAM (m3)	491.629	442.503	460.667	437.405	485.511
Su Tüketimi	2015	2016	2017	2018	2019
TOPLAM (m3)	448.269	260.145	244.832	247.235	225.414
Su Tüketimi / m2	0,69	0,44	0,41	0,39	0,35
Su Tüketimi / Çalışan	22,09	12,97	11,90	11,48	10,46
Kağıt Tüketimi	2015	2016	2017	2018	2019
TOPLAM (ton)	1.900	1.749	1.691	1687	1.946
Toplam Kağıt Tüketimi / m2	0,0029	0,0030	0,0028	0,0026	0,0030
Toplam Kağıt Tüketimi / Çalışan	0,090	0,090	0,080	0,080	0,090
Atık Miktarı	2015	2016	2017	2018	2019
Evsel Atık (kg)	721.446	932.120	719.585	525.978	1.189.680
Geri Dönüşüm Atık (kg) (Cam, Plastik, Kağıt, Metal)	131.781	127.015	105.627	265.832	521.919
tCO2e Emisyonu	2015	2016	2017	2018	2019
tCO2e Emisyonu	71.737	77.278	79.900	73.585	72.702
Kapsam 1	17.247	14.047	14.919	13.971	13.579
Kapsam 2	29.812	30.427	30.912	30.169	31.147
Kapsam 3	24.678	32.804	34.069	29.445	27.976
Toplam Emisyon / m2	0,11	0,13	0,13	0,12	0,11
Toplam Emisyon / Çalışan	3,54	3,85	3,88	3,42	3,37

102-9,102-10,102-48,102-49,102-51,102-55,102-56

GRI İÇERİK İNDEKSİ



GRI Standart	Açıklama ve Cevaplar	Sayfa ve Doğrudan Cevaplar	Hariç Tutulan
GRI 101: Temel 2016			
GRI 102: Genel Göstergeler 2016			
Kurumsal Profil			
102-1	Rapor Hakkında	4	...
102-2	Halkbank Hakkında	15	...
102-3	İletişim	Açıklama	...
102-4	Halkbank Hakkında	15	...
102-5	Halkbank Hakkında	15	...
102-6	Halkbank Hakkında	15	...
102-7	Halkbank Hakkında	15	...
102-8	Sosyal Performans Göstergeleri	71	...
102-9	İnsan Hakları ve İnsan Kaynakları Politikası http://mediaservice.halkbank.com.tr/media/document/Halkbank/Biz/Surdurulebilirlik/ilkelervepolitikalar/humrighumres.pdf	Referans	...
102-10	GRI İçerik indeksi: Önemli bir değişiklik bulunmamaktadır	Açıklama	...
102-11	Risk Yönetimi	21	...
102-12	Paydaşlarla İletişim	31	...
102-13	Paydaşlarla İletişim	31	...
Strateji			
102-14	Yönetim Kurulu Başkanı ve Genel Müdür Mesajları	5-8	...

Etik ve Dürüstlük			
102-16	Halkbank Vizyon, Misyon ve Kurumsal Değerleri	15	...
Yönetişim			
102-18	Kurumsal Yönetim	21	...
Paydaş Katılımı			
102-40	Paydaşlarla İletişim	32	...
102-41	Çalışanlar için Halkbank	51	...
102-42	Paydaşlarla İletişim	32	...
102-43	Paydaşlarla İletişim	32	...
102-44	Sürdürülebilirlik Öncelikleri	30	...
Raporlama Uygulaması			
102-45	Rapor Hakkında	4	...
102-46	Rapor Hakkında	4	...
102-47	Sürdürülebilirlik Öncelikleri	30	...
102-48	GRI İçerik İndeksi: Değişiklik Bulunmamaktadır	Açıklama	...
102-49	GRI İçerik İndeksi: Değişiklik Bulunmamaktadır	Açıklama	...
102-50	Rapor Hakkında	4	...
102-51	GRI İçerik İndeksi: Haziran 2019	Açıklama	...
102-52	Rapor Hakkında	4	...
102-53	İletişim	Açıklama	...
102-54	Rapor Hakkında	4	...
102-55	GRI İçerik İndeksi	77	...
102-56	GRI İçerik İndeksi: Bazı Çevre ve Sosyal Performans Göstergeleri Dış Denetim Almıştır.	Açıklama	...

102-3, 102-53 ;103-55

Öncelikli Konular

Standart	Açıklamalar	Tanım ve Cevaplar	Sayfa ve Doğrudan Cevaplar	Hariç Tutulan
İklim Değişikliği İle Mücadele				
GRI 103 Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Çevre için Halkbank	59	-
	103-2 Yönetimin Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı	29	-
	103-3 Yönetim Yaklaşımının Değerlendirilmesi	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı	29	-
GRI 201 Ekonomik Performans 2016	201-2 İklim Değişikliğinin Kuruluşun Faaliyetine Finansal Riskleri ve İklim Değişikliği Kaynaklı Diğer Risk ve Fırsatlar	Projelerin Çevresel ve Sosyal Etkilerinin Değerlendirilmesi	62	-
		İklim Değişikliği ile Mücadele	59	-
		Operasyonlardan Kaynaklanan Çevresel Etkiler	60	-
GRI 302 Enerji 2016	302-1 Organizasyon İçindeki Enerji Tüketimi	Operasyonlardan Kaynaklanan Çevresel Etkiler	60	-
		Çevresel Performans Göstergeleri	74	-
	302-2 Organizasyon Dışındaki Enerji Tüketimi	Operasyonlardan Kaynaklanan Çevresel Etkiler	60	-
		Çevresel Performans Göstergeleri	74	-
	302-3 Enerji Yoğunluğu	Operasyonlardan Kaynaklanan Çevresel Etkiler	60	-
		Çevresel Performans Göstergeleri	74	-
	302-4 Enerji Tüketiminin Azaltılması	Operasyonlardan Kaynaklanan Çevresel Etkiler	60	-
	302-5 Ürün ve Hizmetlerin Enerji Gereksinimlerindeki Azalmalar	Projelerin Çevresel ve Sosyal Etkilerinin Değerlendirilmesi	62	-
		İklim Değişikliği ile Mücadele	59	-

Operasyonların Çevresel Etkileri				
GRI 103 Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Çevre için Halkbank	59	-
	103-2 Yönetimin Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı	29	-
	103-3 Yönetim Yaklaşımının Değerlendirilmesi	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı	29	-
GRI 303 Su 2016	303-1 Kaynağa Göre Su Çekimi	Çevresel Performans Göstergeleri	74	-
	303-2 Su Çekiminden Belirgin Ölçüde Etkilenen Kaynaklar	GRI İçerik İndeksi: Önemli etkilenen bir kaynak bulunmamaktadır	Açıklama	-
GRI 305 Emisyonlar 2016	305-1 Doğrudan Sera Gazı Emisyonları (kapsam1)	Operasyonlardan Kaynaklanan Çevresel Etkiler	60	-
		Çevresel Performans Göstergeleri	74	-
	305-2 Dolaylı Sera Gazı Emisyonları (kapsam2)	Operasyonlardan Kaynaklanan Çevresel Etkiler	60	-
		Çevresel Performans Göstergeleri	74	-
	305-4 Sera Gazı Emisyon Yoğunluğu	Operasyonlardan Kaynaklanan Çevresel Etkiler	60	-
		Çevresel Performans Göstergeleri	74	-
	305-5 Sera Gazı Emisyonlarının Azaltımı	Operasyonlardan Kaynaklanan Çevresel Etkiler	60	-
GRI 306 Kirleticiler ve Atıklar 2016	306-1 Kalite ve varış yeri olarak toplam su tahliyesi	Çevresel Performans Göstergeleri	74	-
	306-2 Tür ve Bertaraf Yöntemine göre Toplam Atık	Çevresel Performans Göstergeleri	74	-
	306-5 Su deşarjlarından ve / veya su akışından etkilenen su kütleleri	GRI İçerik İndeksi: Önemli etkilenen bir kaynak bulunmamaktadır	Açıklama	-

Tercih Edilen İşveren Olmak				
GRI 103 Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Çalışanlar için Halkbank	51	-
	103-2 Yönetimin Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı	29	-
	103-3 Yönetim Yaklaşımının Değerlendirilmesi	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı	29	-
GRI 202 Pazar Varlığı 2016	202-1 Yerel asgari ücrete kıyasla cinsiyete göre standart giriş seviyesi ücret oranları	GRI İçerik İndeksi: Çalışanların ücretlendirilmesinde cinsiyete ya da görev yerine göre ayırım yapılmamaktadır. İnsan Hakları ve İnsan Kaynakları Politikası http://mediaservice.halkbank.com.tr/media/document/Halkbank/Biz/Surdurulebilirlik/ilkelervopolitikalar/humrighumres.pdf	Referans	-
GRI 401 İstihdam 2016	401-1 Yeni İşe Alınanlar ve Çalışan Devri	Sosyal Performans Göstergeleri	73	-
	401-2 Yarı Zamanlı Çalışanlara Sağlanamayan ve Tam Zamanlı Çalışanlara Sağlanan Yan Haklar	Halkbank Ücret Politikası: http://mediaservice.halkbank.com.tr/media/document/Halkbank/Biz/Surdurulebilirlik/ilkelervopolitikalar/ucetropolitikasi.pdf	Referans	-
GRI 402 İşçi/ Yönetim İlişkileri 2016	402-1 Faaliyet Değişiklikleri ile ilgili asgari ihbar süreleri	GRI İçerik İndeksi: Önemli Operasyonel Değişikliklerde Yasal İhtar Süreleri Uygulanmaktadır.	Açıklama	-
GRI 403 İş Sağlığı ve Güvenliği 2016	403-1 Yönetim- İşçi Sağlık Komitelerinde Temsil Edilen Çalışan Yüzdeleri	İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği	55	-
	403-2 Yaralanma Türü ve Kaza Sıklık Oranları, Meslek Hastalıkları, Kayıp Gün ve Devamsızlık ve İşle Bağlantılı Toplam Ölüm Vakası Sayıları	İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği	55	-
	403-3 İş Kazası oranı ve meslek astalığı riski yüksek olan çalışanlar	GRI İçerik İndeksi: Bankanın faaliyet alanı itibarıyla iş kazası oranı ve meslek hastalığı yüksek çalışanlar bulunmamaktadır	Açıklama	-
	403-4 Sendikalarla yapılan resmi sözleşmeler kapsamında sağlık ve güvenliğe ilişkin konu başlıkları	GRI İçerik İndeksi: Bankanın faaliyet alanı itibarıyla iş kazası oranı ve meslek hastalığı yüksek çalışanlar bulunmamaktadır	Açıklama	-

GRI 404 Eğitim 2016	404-1 Çalışan Başına Düşen Ortalama Eğitim Saati	Eğitim Olanakları	54	-
	404-2 Yetenek Yönetimi ve Yaşam Boyu Öğrenim Programları	Eğitim Olanakları	54	-
GRI 407 Örgütlenme Özgürlüğü ve Toplu Sözleşme 2016	407-1 Örgütlenme ve Toplu Sözleşme Hakkının İhlal Edilmiş Olabileceği veya Belirgin Risk Altında Olabileceği Belirlenen Faaliyetler	GRI İçerik İndeksi: Halkbank'ın bu şekilde bir aktivitesi bulunmamaktadır.	Açıklama	-
Sosyal Eşitlik				
GRI 103 Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Çalışanlar için Halkbank	51	-
	103-2 Yönetimin Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı	29	-
	103-3 Yönetim Yaklaşımının Değerlendirilmesi	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı	29	-
GRI 401 İstihdam 2016	401-3 Doğum İzni	Sosyal Peformans Göstergeleri	73	-
GRI 405 Çeşitlilik ve Eşit Fırsatlar 2016	405-1 Yönetim Organları ve Çalışanların Çeşitliliği	Sosyal Peformans Göstergeleri	73	-
	405-2 Kadın ve erkek çalışanlar arasındaki taban maaş ve ücret oranı	GRI İçerik İndeksi: Halkbank'ta cinsiyete dayalı ücret ayırımı bulunmadığından bu oran 1'dir	Açıklama	-
GRI 406 Ayrımcılık Karşıtlığı 2016	406-1 Ayrımcılık Vakalarının ve alınan düzeltici önlemlerin toplam sayısı	GRI İçerik İndeksi: Raporlama döneminde ayrımcılık vakası yaşanmamıştır.	Açıklama	-

Bilgi Güvenliği				
GRI 103 Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Dijitalleşme ve Bilgi Güvenliği	41	-
	103-2 Yönetimin Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı	29	-
	103-3 Yönetim Yaklaşımının Değerlendirilmesi	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı	29	-
GRI 418 Müşteri Gizliliği 2016	418-1 Müşteri Gizliliğinin İhlali ve müşteri verilerinin kaybı ile ilgili doğrulanmış şikayetlerin toplam sayısı	Dijitalleşme ve Bilgi Güvenliği	41	-
Müşteri Memnuniyeti				
GRI 103 Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Kurumsal Yönetim	21	-
	103-2 Yönetimin Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı	29	-
	103-3 Yönetim Yaklaşımının Değerlendirilmesi	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı	29	-
Finansal Hizmetlere Erişimin Arttırılması				
	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Finansal Hizmetlere Erişim	36	-
	103-2 Yönetimin Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı	29	-
	103-3 Yönetim Yaklaşımının Değerlendirilmesi	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı	29	-

Kurumsal Yönetim Uygulamalarının Geliştirilmesi				
GRI 103 Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Kurumsal Yönetim	19	-
	103-2 Yönetimin Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı	29	-
	103-3 Yönetim Yaklaşımının Değerlendirilmesi	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı	29	-
KOBİ Bankacılığı ve Yaratılan Ekonomik Değerin Arttırılması				
GRI 103 Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	KOBİ ve Esnaf Bankacılığı	45	-
	103-2 Yönetimin Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı	29	-
	103-3 Yönetim Yaklaşımının Değerlendirilmesi	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı	29	-
Sorumlu Satınalma Uygulamaları				
GRI 103 Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	İnsan Hakları ve İnsan Kaynakları Politikası: http://mediaservice.halkbank.com.tr/media/document/Halkbank/Biz/Surdurulebilirlik/ilkelervepolitikalar/humrighumres.pdf	Referans	-
	103-2 Yönetimin Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı	29	-
	103-3 Yönetim Yaklaşımının Değerlendirilmesi	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı	29	-

GRI 204 Satınalma Uygulamaları 2016	204-1 Yerel tedarikçilere Yapılan Harcamaların Oranı	GRI İçerik İndeksi: Raporlama dönemindeki satınalmaların tamamı yerel tedarikçilerden yapılmıştır.	Açıklama	-
GRI 308 Tedarikçi Çevre Değerlendirmesi 2016	308-1 Çevresel kriterlerin kullanılmasıyla taranan yeni tedarikçilerin yüzdesi	GRI İçerik İndeksi: Çevre denetimine tabi tedarikçi bulunmamaktadır.	Açıklama	-
GRI 408 Çocuk İşçi 2016	408-1 Çocuk işçiler bakımından belirgin risk taşıdığı belirlenen faaliyetler ve tedarikçiler	GRI İçerik İndeksi: Halkbank'ın çocuk işçilik riski taşıyan operasyonu bulunmamaktadır.	Açıklama	-
GRI 409 Zorla/Zorunlu Çalıştırma 2016	409-1 Zorla veya cebren çalıştırma vakaları bakımından belirgin risk teşkil ettiği belirlenen faaliyetler ve tedarikçiler	GRI İçerik İndeksi: Halkbank'ın zorla/ zorunlu işçilik riski taşıyan operasyonu bulunmamaktadır.	Açıklama	-
Sosyal Sorumluluk ile Toplumsal Refaha Katkı				
GRI 103 Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Toplum için Halkbank	65	-
	103-2 Yönetimin Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı	29	-
	103-3 Yönetim Yaklaşımının Değerlendirilmesi	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı	29	-
GRI 203 Dolaylı Ekonomik Etkiler 2016	203-1 Altyapı yatırımlarının ve desteklenen hizmetlerin gelişimi ve etkisi	Toplum için Halkbank	65	-
		KOBİ ve Esnaf Bankacılığı	45	-
		Uluslararası Fonlar	46	-
	203-2 Belirgin Dolaylı Ekonomik Etkiler	Toplum için Halkbank	65	-
		KOBİ ve Esnaf Bankacılığı	45	-
		Uluslararası Fonlar	47	-

GRI 413 Yerel Halk 2016	413-1 Yerel Toplum Katılımı, Etki Değerlendirmeleri ve Gelişim Programlarının Uygulandığı Operasyonlar	Toplum için Halkbank	65	-
		KOBİ ve Esnaf Bankacılığı	45	-
		Uluslararası Fonlar	47	
	413-2 Yerel Toplamlar üzerinde belirgin ölçekte mevcut ve olası olumsuz etkileri olan operasyonlar	Projelerin Çevresel ve Sosyal Etkilerinin Değerlendirilmesi	62	-
		Toplum için Halkbank	65	-
Risk ve Kriz Yönetimi				
GRI 103 Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Risk Yönetimi	21	-
	103-2 Yönetimin Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı	29	-
	103-3 Yönetim Yaklaşımının Değerlendirilmesi	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı	29	-
Dijital Dönüşüm				
GRI 103 Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Dijital'de Halkbank	37	-
	103-2 Yönetimin Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı	29	-
	103-3 Yönetim Yaklaşımının Değerlendirilmesi	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı	29	-
Kurumsal Strateji ile Sürdürülebilirlik Stratejisinin Bağlanması				
GRI 103 Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Yönetim Kurulu Başkanı Mesajı	5	-
	103-2 Yönetimin Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı	29	-
	103-3 Yönetim Yaklaşımının Değerlendirilmesi	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı	29	-

RAPORLAMA KILAVUZU

Raporlama Kılavuzu

Bu bölüm aşağıdaki tabloda açıklandıkları şekilde sınırlı güvence kapsamı altında olan indikatörler için hazırlanmıştır. Güvence kapsamındaki verilerin kapsamı sayfa 89’de yer alan Sınırlı Güvence Raporu’nda belirtildiği üzere, 31 Aralık 2019’da sona eren yıl için Halkbank’ın Türkiye operasyonlarıdır. Halkbank tarafından kullanılan veri hazırlama kılavuzu ile ilgili açıklamalar aşağıda açıklanmaktadır.

Açıklamalar

Operasyonlar: Halkbank’ın Türkiye operasyonları Genel Müdürlük ve Ek Hizmet Binaları, Şubeler ve ATM’leri içermektedir.

GRI Raporlama Standartları:

Belirtilen indikatörler, ilgili GRI kılavuzuna göre raporlanmıştır:

- GRI 302-1 kuruluş içindeki enerji tüketimi
- GRI 303-1 kaynak bazında su çekimi
- GRI 305-1 doğrudan (Kapsam 1) sera gazı emisyonları
- GRI 305-2 dolaylı (Kapsam 2) sera gazı emisyonları
- GRI 305-3 diğer (Kapsam 3) dolaylı sera gazı emisyonları
- GRI 404-1a Eğitim ve Öğretim

Veri hazırlama detayları aşağıdaki tabloda yer alan indikatör açıklamalarında incelenebilir.

İndikatör	İndikatör Açıklaması
Kuruluş içindeki enerji tüketimi	Bu indikatör Halkbank’ın operasyonlarında ısıtma, jeneratörler ve araç filosu için kullandığı yenilenemeyen enerji kaynaklarını ve satın alınan elektriği içerir. Değerler öncelikli olarak metreküp, litre, ton ve kWh olarak her bir yakıt türü için raporlanır ve ilgili DEFRA çevrim faktörleri kullanılarak GJ cinsinden toplam enerji şeklinde verilir.
Kaynak bazında toplam su çekimi	Bu indikatör Halkbank’ın operasyonlarından kaynaklanan toplam su çekimini (şebeke su hatları) ifade etmektedir.
Kapsam 1 - doğrudan sera gazı (GHG) emisyonları	Bu indikatör Kapsam 1 için Halkbank’ın operasyonlarında ısıtma, jeneratörler, ve araç filosu için kullandığı fosil yakıtlar ve soğutucu gazlar kaynaklı emisyonlarını içerir.
Kapsam 2 - dolaylı enerji sera gazı (GHG) emisyonları	Bu indikatör Kapsam 2 için Halkbank’ın operasyonlarında satın alınan elektrik kaynaklı emisyonlarını içerir.
Kapsam 3 - diğer dolaylı sera gazı (GHG) emisyonları	Kapsam 3 emisyonları; su tedariki ve arıtımı, kağıt tüketimi, çalışan servisleri, kargo ve postalama, konaklama, iş seyahatleri, atık bertarafı ile kapsam 1 ve 2’de içerilmeyen kuyudan tanka enerji kaynaklarının üretim, iletim ve dağıtım kaybindan kaynaklanan emisyonları içerir. GHG Protocol Kapsam 3 Emisyonlarının Hesaplanması için Teknik Rehber takip edilerek, rehberde yer alan on beş kategoriden, verilerin mevcut olduğu altı kategori için raporlama yapılmıştır.

Toplanan ve geri dönüştürülen atıkların toplam ağırlığı • Toplanan tehlikesiz atıklar • Tehlikeli olmayan geri dönüşümlü atıklar	Bu indikatör Halkbank'ın operasyonlarından kaynaklı geri dönüştürülebilir (cam, plastik, kağıt) atıkları ve toplanan tehlikesiz (evsel atık) atıkları içerir. Evsel atıklar için merkezi bir toplama sistemi olmadığından, Halkbank Ataşehir Genel Müdürlük Binası'nda yapılan bir haftalık evsel atık izleme çalışması sonucu belirlenen toplam haftalık atık miktarı, Bina'daki toplam çalışan sayısına bölünerek kişi başı ortalama evsel atık miktarı hesaplanmıştır. Kişi başı ortalama evsel atık miktarı toplam çalışan sayısı ile çarpılarak yıllık toplam evsel atık miktarı hesaplanmıştır.
Cinsiyet ve çalışan kategorisine göre ortalama eğitim saatleri	Toplam eğitim saatleri, Halkbank bünyesinde gerçekleştirilen sınıf eğitimlerini ve sanal eğitimleri kapsar. Cinsiyet bazında çalışan başına ortalama eğitim saatlerinin hesaplanmasında eğitim alan toplam personel sayısı temel alınır.
İnsan hakları politika ve prosedürleri üzerine verilen toplam eğitim saatleri	İnsan hakları politika ve prosedürleri ile ilgili verilen eğitimler ve ilgili eğitimlere ilişkin toplam eğitim saatidir.
Yaş grubu ve cinsiyet bazında toplam çalışan Sayısı	Halkbank'ın raporlama yılı sonu itibarıyla yaş grubu ve cinsiyet bazında toplam çalışan sayısını ifade eder. Toplam çalışan sayısı Halkbank bünyesinde kadrolu olarak çalışanları kapsar.
Yaş grubu ve cinsiyet bazında yeni işe alınan çalışanlar	Yaş grubu ve cinsiyet bazında raporlama dönemi içerisinde sözleşmeleri başlayan çalışanları kapsar.

Toplam ve yeni işe alınan çalışan devri	Toplam çalışan devri, raporlama yılında işten ayrılan kişi sayısının raporlama yılındaki ortalama çalışan sayısına bölünmesi ile hesaplanır. Yeni işe alınan çalışan devri, raporlama yılında işe başlayıp raporlama yılında işten ayrılan çalışan sayısının ortalama çalışan sayısına bölünmesi ile hesaplanır. Ortalama çalışan sayısı, raporlama yılı başındaki çalışan sayısı ile raporlama yılı sonundaki çalışan sayısının ortalaması olarak ifade edilir.
İş Sağlığı ve Güvenliği indikatörleri: Yaralanma oranı Kayıp gün oranı Kaza sıklık oranı Kaza ağırlık oranı	İş Sağlığı ve Güvenliği indikatörü kapsamında; yaralanma oranı, kayıp gün oranı, kaza sıklık oranı ve kaza ağırlık oranı yer alır. Bu indikatörler Halkbank'ın operasyonlarında gerçekleşen ve Halkbank çalışanlarının geçirmiş olduğu İş Sağlığı ve Güvenliği kazalarını içerir. Hesaplama yaklaşımı aşağıdaki gibidir: 1. Yaralanma oranı: Toplam kaza sayısı / Toplam çalışma saati*200000 2. Kayıp gün oranı: Toplam kayıp gün sayısı/Toplam çalışma saati*200000 3. Kaza sıklık oranı: Toplam kaza sayısı/Toplam çalışma saati*1000000 4. Kaza ağırlık oranı: Toplam kayıp gün sayısı/ Toplam çalışma saati*1000 Raporlama yılına ait toplam çalışma saati, raporlama yılı içerisindeki toplam iş günü sayısından ortalama yıllık izin günleri çıkarılmasını takiben, toplam personel sayısı ile çarpılması şeklinde hesaplanır.

KPMG BAĞIMSIZ GÜVENCE BEYANI



Bağımsız Güvence Raporu

Türkiye Halk Bankası A.Ş. Yönetim Kurulu'na

Türkiye Halk Bankası A.Ş. ("Şirket" veya "Halkbank") tarafından, Halkbank'ın 31 Aralık 2019 tarihinde sona eren yıl itibarıyla Sürdürülebilirlik Raporu'nun ("Rapor") Raporlama Kılavuzu bölümünde yer alan "Seçilmiş Bilgiler"e ilişkin bağımsız sınırlı güvence çalışması yürütmek üzere görevlendirilmiş bulunuyoruz.

Güvence kapsamımız, aşağıda listelenen Seçilmiş Bilgiler'le sınırlıdır:

- GRI 302-1'e (2016) göre Kuruluş içindeki enerji tüketimi
- GRI 303-1'e (2016) göre Kaynak bazında toplam su çekimi
- GRI 305-1'e (2016) göre Kapsam 1 - Doğrudan sera gazı (GHG) emisyonları
- GRI 305-2'ye (2016) göre Kapsam 2 - Dolaylı enerji sera gazı (GHG) emisyonları
- GRI 305-3'e (2016) göre Kapsam 3 - Diğer dolaylı sera gazı (GHG) emisyonları
- Tehlikesiz, geri dönüştürülen ve tekrar kullanılan atıkların toplam ağırlığı
- Cinsiyet ve çalışan kategorisine göre ortalama eğitim saatleri
- GRI 412-1'e (2016) göre İnsan hakları politika ve süreçleri hakkında verilen toplam eğitim saatleri
- Toplam çalışan, yeni işe alınan ve çalışan devri sayısı
- Türüne göre kaza ve kaza oranları:
 - Yaralanma oranı
 - Kayıp gün oranı
 - Kaza sıklık oranı
 - Kaza ağırlık oranı

Yönetimin Sorumlulukları

Seçilmiş Bilgiler'in Halkbank'ın oluşturduğu Rapor'da yer alan raporlama kriterlerine uygun olarak hazırlanması ve raporlanması ve içerdiği bilgi ve iddialar; paydaşların belirlenmesi ve önemli konular da dahil olmak üzere sürdürülebilir kalkınma performansı ve raporlaması açısından Halkbank'ın hedeflerinin belirlenmesi;

ve raporlanan performans bilgilerinin elde edildiği uygun performans yönetimi ve iç kontrol sistemlerinin kurulması ve sürdürülmesinden Şirket Yönetimi sorumludur.

Yönetim, hata ve hileyi önleme ve tespit etme ile Halkbank'ın faaliyetlerine ilişkin kanun ve yönetmelikleri tanımlamak ve bunlara uyulmasını sağlamaktan sorumludur.

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

Sorumluluğumuz

Sorumluluğumuz, sınırlı güvence çalışması yürüterek gerçekleştirilen işlemler ve elde edilen kanıtlara dayanarak bağımsız bir sınırlı güvence sonucuna ulaşmaktır. Güvence çalışmamız, Uluslararası Güvence Standartları ve bilhassa Tarihsel Finansal Bilgilerin Denetlenmesi ve Gözden Geçirilmesi Dışındaki Güvence Hizmetleri'ne ilişkin Uluslararası Standart'a (ISAE 3000) göre gerçekleştirilmiştir. Söz konusu Standart, Seçilmiş Bilgiler'in önemli hata ve yanlışlık içermediği konusunda sınırlı güvence sağlamak için çalışmamızı planlamamızı ve yürütmemizi gerektirir.

Kalite Kontrole ilişkin Uluslararası Standart'ı (ISQC 1) uygulamakta ve bu doğrultuda ilişkili etik ve profesyonel standartlar ve kanun veya yönetmelik gerekliliklerine uygun dokümente edilmiş politikalar ve süreçleri içeren kapsamlı bir kalite kontrol sistemi muhafaza etmekteyiz. Dürüstlük, tarafsızlık, profesyonel yetkinlik ve gerekli özen gösterilmesi, gizlilik ve profesyonel davranış temel ilkelerini belirleyen Muhasebe Meslek Mensupları için Uluslararası Etik Standartları Kurulu'nun yayınladığı Profesyonel Muhasebeciler için Etik Kurallar'ın bağımsızlık ve diğer etik gerekliliklerine uyum göstermekteyiz.

Uygulanan Prosedürler

Seçilmiş Bilgiler ile ilgili sunulan sınırlı bir güvence, başta Seçilmiş Bilgiler'e sunulan bilgilerin hazırlanmasından sorumlu kişiler olmak üzere ilgili kişilerin sorgulanması, analitik prosedürler ve gerektiğinde diğer kanıt toplama prosedürlerini uygulamayı içermektedir. Bu prosedürler şunları içermektedir:

- Seçilmiş Bilgiler’de yer alan bilginin sağlanmasından sorumlu kurumsal ve iş birimi düzeyindeki ilgili personelle yapılan görüşmeler.
- Seçilmiş Bilgiler’de sunulan bilgileri ilgili bilgi kaynakları ile karşılaştırmak ve ilgili bilgi kaynaklarında yer alan tüm bilgilerin Seçilmiş Bilgiler’e dahil edilip edilmediğini belirlemek.
- Seçilmiş Bilgiler’de sunulan bilgileri Halkbank’ın sürdürülebilirlik performansıyla ilgili genel bilgi ve tecrübemizle uyumlu olup olmadığını belirlemek amacıyla okumak.

Sınırlı güvence çalışması kapsamında yapılan işlemler, doğası ve zamanlaması gereği – ve daha az kapsamlı olarak – makul bir güvence çalışmasından farklılık göstermektedir. Dolayısıyla sınırlı bir güvence çalışmasında elde edilen güvence düzeyi, makul bir güvence çalışması kapsamına kıyasla önemli ölçüde dardır.

Sınırlamalar

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

Sonuç

Sonucumuz bu raporda açıklanan konularda oluşturulmuştur ve bunlara tabidir.

Elde ettiğimiz kanıtların sonuçlarımıza dayanak oluşturmak için yeterli ve uygun olduğuna inanıyoruz.

Yapılan çalışma ve elde edilen kanıtlar neticesinde, yukarıda belirtildiği üzere, Seçilmiş Bilgiler’in tüm önemli yönleriyle Halkbank’ın oluşturduğu 31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla sonlanan yıla ilişkin Rapor’da yer alan raporlama kriterlerine uygun olarak sunulmadığı kanaatine varmamıza sebep olacak herhangi bir husus dikkatimizi çekmemiştir. Sözleşme şartlarımıza uygun olarak, Seçilmiş Bilgiler üzerine bu bağımsız sınırlı güvence raporu, Halkbank’a raporlamak amacıyla hazırlanmıştır ve başka herhangi bir amaçla kullanılmak amacıyla hazırlanmamıştır.

Kullanım kısıtlaması

Raporumuz, Halkbank’tan başka herhangi bir amaçla veya herhangi bir bağlamda hak kazanmak isteyen başka kişi veya kurumlar tarafından kullanılmasına veya dayanak oluşturulmasına uygun değildir. Raporumuza veya bir kopyasına erişimi olan ve raporumuzu (veya herhangi bir bölümünü) dayanak kabul eden Halkbank dışındaki herhangi bir tarafın sorumluluğu kendisine aittir. Kanunların izin verdiği ölçüde yürütmüş olduğumuz bağımsız güvence raporumuzla veya ulaştığımız sonucumuzla ilgili olarak Halkbank haricinde hiçbir kişi veya kuruma karşı sorumluluk kabul etmemekteyiz.

**KPMG Bağımsız Denetim ve
Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik Anonim Şirketi**

A member firm of KPMG International Cooperative



Şirin Soysal,
Sorumlu Ortak
İstanbul, 21 Temmuz 2020

İLETİŞİM

Türkiye Halk Bankası A.Ş.

Barbaros Mah. Şebboy Sok. No:4 34746 Batı Ataşehir / İstanbul

Yaşar BİLGİNTURAN
T: 0090 216 503 7104

Onur KOŞAR
T: 0090 216 503 51 85

RAPOR DANIŞMANLIĞI



www.seemturkey.com

RAPOR TASARIMI

socialthinks****
think beyond

www.socialthinks.com

“Bu rapor Halkbank’ın sürdürülebilirlik yaklaşımı ve çevreye olan sorumluluğu kapsamında;
Kalite, Güvenlik ve Çevre Yönetim Sistemleri sertifikasına sahip imalat tesisinde
100% atık kağıt selülozundan elde edilmiş ve Blue Angel sertifikalı kağıt kullanılarak 200 adet üretilmiştir.”



