



HALKBANK SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU 2016



HALKBANK

İÇİNDEKİLER

Rapor Hakkında	3
Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı	4
Genel Müdür'ün Mesajı	6
Halkbank Hakkında	8
2016'da Rakamlarla Halkbank	10
Halkbank ve Kurumsal Yönetişim	12
Halkbank ve Sürdürülebilirlik	18
Müşterileri için Halkbank	22
Ülke Ekonomisi için Halkbank	28
Çalışanları için Halkbank	32
Çevre için Halkbank	38
Toplum için Halkbank	44

RAPOR HAKKINDA

Türkiye Halk Bankası A.Ş.'nin (Halkbank) üçüncü sürdürülebilirlik raporu, Bankanın 01 Ocak 2016 - 31 Aralık 2016 dönemine ait sürdürülebilirlik performansını paydaşlarına sunmaktadır.

Halkbank 2016 Sürdürülebilirlik Raporu aracılığı 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 Rehberi'nde belirtilen “Temel” (Core) düzey kılavuzuna uygun olarak hazırlanmıştır. Önümüzdeki yıllarda, Halkbank sürdürülebilirlik performansı ve faaliyetlerinin yıllık olarak raporlanması planlanmaktadır.

YÖNETİM KURULU BAŞKANI'NIN MESAJI

Sürdürülebilirlik Komitesi yapılanması, iklim değişikliği, insan hakları gibi konuların bankamızın hedef ve stratejilerinde yerini almasını sağlamaktadır.

Değerli Paydaşlarımız,

Halkbank'ın üçüncü Sürdürülebilirlik Raporunu sizlerle paylaşmaktan mutluluk duyuyoruz. Tüm dünyada finansal dalgalanmaların yaşandığı, güvenlik ve göç sorunlarının arttığı bir yıl olan 2016'yı geride bıraktık. Halkbank, bu zorlu dönemi güçlü sermaye tabanı ve etkin risk yönetimi yapısıyla başarıyla geride bırakmıştır.

Türkiye'nin esnaf ve KOBİ bankası olarak kurulan Halkbank, 79'uncu yılında da ülkemize fayda sağlama amacıyla çalışmalarını sürdürmüştür. Bankamızın amacı, kurulduğu günden bu yana, küçük esnaf ve KOBİ'ler için sürdürülebilir finansal çözümler sunmak ve ülke ekonomisine katkı sağlamalarına destek olmaktır. Bu açıdan Halkbank'ın kuruluş misyonu, ülkemizin sürdürülebilir kalkınmasına eşlik etmektir.

Halkbank, sürdürülebilirlik alanındaki performansını ileriye taşımak için bu konuyu kurumsal öncelikleri arasına taşımış, kurum içerisinde en yüksek seviyede temsilini sağlamıştır. Yönetim Kurulu'na bağlı olarak faaliyet gösteren "Sürdürülebilirlik Komitesi" yapılanması, iklim

değişikliği, insan hakları gibi konuların Bankamızın hedef ve stratejilerinde yerini almasını sağlamaktadır. Sürdürülebilirlik Politikası ise bu alandaki görev ve sorumlulukların her kademe-den çalışan için tanımlanmasını sağlar.

2016 yılında Halkbank KOBİ'lerin ekonomik ve çevresel performanslarını iyileştirecek destek programlarını sürdürmüş, uluslararası finans kuruluşları ile olan anlaşmalar neticesinde yerel ekonomiye önemli kaynak aktarmıştır. Dijitalleşme çalışmaları ile modern bankacılık yaklaşımı benimsenmiştir. Çalışan eğitimlerine devam edilerek çalışan memnuniyetini artırıcı uygulamalar geliştirilmiştir.

Bu kapsamda ülkemize verdiğimiz desteği sadece ekonomik alanda değil, sosyal sorumluluk alanında da devam ettirdik. Uzun soluklu, geleceksel hale gelmiş projelerimizi sürdürürken, ülkemizin ihtiyaçlarına göre şekillendirdiğimiz yeni projelere de destek veriyoruz.

Halkbank'ın sürdürülebilirlik çalışmalarında sağladığı sürekli katkı ve destekten dolayı tüm paydaşlarımıza teşekkür ediyorum.

Saygılarımla,
R. Süleyman ÖZDİL
Halkbank Yönetim Kurulu Başkanı



GENEL MÜDÜR'ÜN MESAJI

Halkbank'ın Saygıdeğer Paydaşları,

Tüm dünyada finans sektörü zor bir yılı geride bıraktı. Halkbank güçlü kurumsal yapısı ile 2016 yılını 2.558 milyon TL net kâr ve yüzde 12,6 özkaynak kârlılığı ile tamamladı. Toplam aktiflerimiz 2015 yılına göre yüzde 23,3 artışla 231,4 milyar TL'ye ulaşırken, toplam mevduatımız da 150,3 milyar TL oldu. Nakdi kredilerini de yüzde 24,9 artışla 158,4 milyar TL'ye yükselten Bankamız, 2016 yılında da başarılı bilanço rakamlarından ödün vermedi.

Halkbank'ın kurumsal başarısının temelinde sürdürülebilirliğe verdiği önemin yattığına inanıyoruz. Bankamız, kurulduğu günden itibaren, misyonu doğrultusunda, kısa vadeli finansal karlılık yerine uzun vadeli ekonomik kalkınmayı desteklemektedir. Bu nedenle sürdürülebilirlik yönetimi Bankamız'da en yüksek seviyede değerlendirilen kurumsal bir önceliktir. Halkbank'ın sürdürülebilirlik alanındaki kurumsal yaklaşımı 2016 yılında da devam etmiştir. 2016 yılında geniş katılımlı bir paydaş araştırması düzenleyerek paydaşlarımızın sürdürülebilirlik alanında Bankamızdan beklentilerini ortaya koyduk. Çalışmanın sonuçları değerlendirildi ve ileriki dönem hedefleri bu öncelikler kapsamında gözden geçirildi.

2016 yılında Bankamız, kuruluş misyonu doğrultusunda Türkiye'nin çarklarının dönmesi ve imalat sanayiinde yerli teknolojinin gelişmesi için KOBİ'lere sunduğu desteği yeni ürün ve hizmetlerle devam ettirdi. Sanayide hızlı bir dönüşüm sağlayan yüksek ve orta-yüksek

teknoloji içeren yatırımların desteklenmesini, ülkemizin uluslararası rekabette güçlü olabilmesinin ilk koşulu olarak görüyoruz. KOBİ bankacılığındaki öncülüğümüzü sürdürdüğümüz 2016 yılında, bu alandaki faaliyetlerimizin finansal sonuçlarımıza da yansıdığını görmekten memnuniyet duyuyoruz. Bankamızın KOBİ kredilerini de içeren ticari kredi hacmi 2016 sonu itibarıyla yüzde 26,8 artarak 126,5 milyar TL'ye ulaştı.

Toplumun her kesiminin finansal hizmetlere erişimin artırılması hem ülkemizin kalkınmasında hem de Halkbank'ın kurumsal hedeflerine ulaşmasında öncelikli bir konudur. Bu amaçla Halkbank alternatif dağıtım kanallarına yaptığı yatırımları sürdürmektedir. Raporlama dönemi sonu itibarı ile Halkbank operasyonları kapsamında yapılan tüm işlemlerin yüzde 92'si, parasal işlemlerin ise yüzde 81'i alternatif dağıtım kanalları üzerinden yapılmıştır. Hem müşterilere hem de Banka'ya zaman ve maliyet yönünden önemli katkıları olan alternatif dağıtım kanallarının geliştirilmesi ve kullanım oranlarının artırılması Halkbank'ın 2017 planları arasında yer almaktadır. Hizmetlere erişimin artırılması kapsamında engelsiz bankacılık çalışmaları da devam etmektedir.

Halkbank'ın sürdürülebilirlik öncelikleri arasında yer alan iklim değişikliği ile mücadele kapsamındaki çalışmaları üç etapta sürdürülmektedir. Bankamız kendi operasyonel faaliyetlerinin çevresel etkilerini azaltmakta, temiz enerji kredilerinin tüm kredilere oranını artırmak için çalışmakta ve kullandırılan

kredilerin çevresel ve sosyal etkilerini izleyen sistemlerinin verimliliğini ve kapsamını artırmaktadır. Bankamız Türk bankacılık sektöründe ISO 50001 belgesi almaya hak kazanan ilk kurumdur.

Halkbank 2016 yılında çalışan memnuniyetini artıracak, çalışanların bilgi birikimlerine katkıda bulunacak çalışmaları desteklemeyi de sürdürmüştür. Amacımız çalışanlarımızın işlerini güven içerisinde yapabildiği, çalışılmaktan gurur duyduğu bir kurum yaratmaktır. Bu amaçla 79 yıllık köklü kurumsal tarihimizi yenilikçi uygulamalarla zenginleştirmeye devam ediyor; çeşitli toplumsal ihtiyaçları gözeterek oluşturduğumuz sosyal sorumluluk projelerini destekliyoruz.

Tüm paydaşlarımız için sürdürülebilir değer yaratma hedefi ile iş süreçlerimizin tamamını sürekli gözden geçiriyor, hedeflerimizi belirlerken sürdürülebilirlik önceliklerimizi de gözetiyoruz. Halkbank'ın sürdürülebilirlik yolculuğunda bizden desteklerini esirgemeyen tüm paydaşlarımıza şükranlarımı sunarım.

Saygılarımla,
Osman Arslan
Halkbank Genel Müdürü



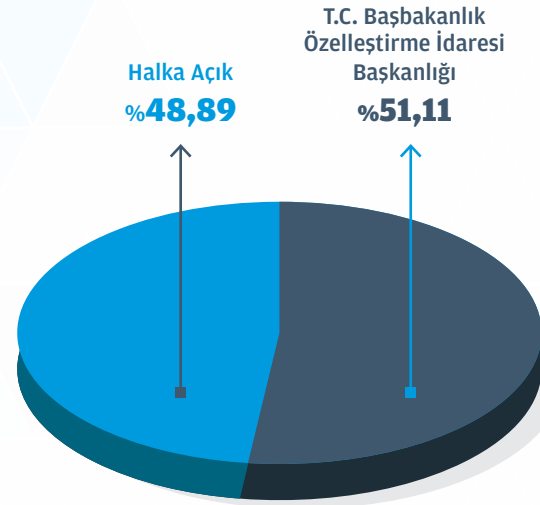
Halkbank güçlü kurumsal yapısı ile 2016 yılını 2.558 milyon TL net kâr ve %12,6 özkaynak kârlılığı ile tamamladı. Toplam aktiflerimiz 2015 yılına göre %23,3 artışla 231,4 milyar TL'ye ulaşırken, toplam mevduatımız da 150,3 milyar TL oldu. Nakdi kredilerini de %24,9 artışla 158,4 milyar TL'ye yükseltti.

HALKBANK HAKKINDA

1938 yılında esnaf ve sanatkârları desteklemek ve kalıcı ekonomik kalkınmayı hızlandırmak amacıyla kurulan Halkbank'ın ana iş stratejisi 79 yıldır hiç değişmemiştir. Üreten ve istihdam yaratan her esnafı, çiftçiyi, küçük, orta veya büyük işletme sahibini iş ortağı olarak gören ve tüm finansman olanaklarıyla iyi günde, kötü günde desteklemeyi varoluş sebebi sayan Halkbank, toplam kredilerinin %36,8'ini KOBİ'lere aktararak, onların en temel destekçisi olmaya devam etmektedir.

Halkbank, 2016 yılında açılan 15 yurt dışı şube ve Singapur Temsilcilik Ofisi ile yıl sonu itibarıyla yurt içinde 959, yurt dışında 5 şubesi, 3 yurt dışı temsilciliği, 3.741 ATM'si, telefon ve internet bankacılığı, mobil bankacılık uygulamalarıyla, müşterilerine eşsiz bir bankacılık deneyimi sunan yenilikçi ürün ve hizmetleriyle, küresel bir vizyonla hizmet vermektedir. %48,9 halka açıklık oranına sahip Banka, özkaynak kârlılığı açısından sektörün en verimli bankaları arasındaki yerini korumaktadır.

Halkbank'ın ortaklık yapısı



Not: T.C. Başbakanlık Özelleştirme İdaresi Başkanlığı'na ait hisseler 10.03.2017 itibarıyla Türkiye Varlık Fonu'na devredilmiştir.

Halkbank'ın Misyonu

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.

Halkbank'ın Vizyonu

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

Halkbank'ın Kurumsal Değerleri

- Müşteri odaklılık
- Güvenilirlik
- Dürüstlük
- Yaratıcılık
- Dinamizm
- Akılcılık
- Takım ruhu
- Verimlilik
- Şeffaflık
- Duyarlılık
- Özgüven
- Değişime açıklık
- Sosyal sorumluluk bilinci
- Bilgi ve deneyim paylaşımı

Halkbank'ın Hedefleri

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

Dengeli büyüyen ve sürdürülebilir kârlılığa sahip bir banka olmak

Tüm iş süreçlerinde, sektördeki en yüksek kalitede hızlı hizmet seviyelerine ulaşarak, müşteri memnuniyetini sağlamak

2016'da RAKAMLARLA HALKBANK*



Çalışan sayısı:
16.956



Toplam Aktifler:
231,4 milyar TL



Net Kar:
2.558 milyon TL



Şube Sayısı:
959



ATM Sayısı:
3.741



Kredi Kartı Sayısı:
3,9 milyon



KOBİ Müşteri Sayısı:**
1.355.819



KOBİ'lere Sağlanan Kredilerin
tüm kredilere oranı:
%36,8



Dijital Bankacılık
Müşteri sayısı:
1,2 milyon



İnternet Bankacılığı
Aktif Müşteri
Sayısı:
784 bin



Maaşlarını
Halkbank'tan alan
toplam emekli sayısı:
1.762 bin kişi



Maaşlarını Halkbank'tan
alan toplam çalışan
sayısı:
1.185 bin kişi

* 2016 yıl sonu itibarıyla rakamlar. ** Bankamız KOBİ segmenti müşteri sayısı.



Uluslararası Finans Kuruluşlarından Sağlanan Kaynak ile 2016 yılında
Kullandırılan Toplam Kredi Tutarı: 348 Milyon ABD doları



Tüketici Kredileri: 28 Milyar TL (%17'lik artış ile)



Bireysel Krediler: 32,5 Milyar TL (%18'lik artış ile)



İhtiyaç Kredileri: 12,8 Milyar TL (%10'luk artış ile)



Bireysel Müşteri Mevduatı Büyüklüğü: 62 Milyar TL (%39'luk artış ile)



Kurumsal ve ticari segmentte tanımlı müşterilere kullandırılan nakdi
krediler tutarı: 67,9 milyar TL (%32'lik artışla)



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

	2016	2015
Enerji Verimliliği	53,1	39,4
Yenilenebilir Enerji	48,9	50,8

Bu kredilerle
sağlanan CO₂
azaltımı

2015	2016
13.258 ton CO ₂ e	68.554 ton CO ₂ e





Halkbank ve Kurumsal Yönetişim

Kurumların sürdürülebilir büyümesi, finansal performans ile çevresel ve sosyal performansın eşzamanlı yönetilmesi ile mümkündür. Bu bütünlüğün sağlanması için ise kurumsal yönetim ilkelerine tam uyum önemlidir.



Halkbank hem Banka bünyesinde hem de bağlı ortaklık ve iştiraklerinde sürdürülebilir başarı hedefine sahiptir. Banka, kurumsal yönetim ilkeleri doğrultusunda ekonomik, sosyal ve çevresel öncelikleri gözeterek bir yönetim yapısının gelişmesi için çalışmaktadır. Halkbank, sürdürülebilir bankacılık anlayışını tüm faaliyetlerine yansıtmaktadır.

Kurumsal Yönetim

Halkbank Yönetim Kurulu, 3'ü bağımsız 11 üyeden oluşmaktadır. Yönetim Kurulu, kendisine bağlı çeşitli uzmanlık komitelerinin desteğiyle faaliyetlerini sürdürmektedir. Yönetim Kurulunun yetkileri, üye seçim süreci ve toplantıları hakkında detaylı bilgi **Halkbank Faaliyet Raporu'nda** yer almaktadır.



Yönetim Kuruluna bağlı Komiteler

Kredi Komitesi

Ücretlendirme Komitesi

Kurumsal Yönetim Komitesi

Denetim Komitesi

Aktif Pasif Komitesi (APKO)

Sürdürülebilirlik Komitesi

Operasyonel Risk Çalışma Komitesi

Halkbank etkin kurumsal yönetim yapısını çeşitli politikalar ile desteklemektedir. Bankanın ana politikaları:

Bağış ve Yardım Politikası

Bilgilendirme Politikası

Etik İlkeler

Gizlilik ve İnternet Sitesi Veri Güvenliği Politikası

Halkbank Bilgi Güvenliği Ana Politikası

İnsan Hakları ve İnsan Kaynakları Politikası

Kâr Dağıtım Politikası

Menfaat Sahipleri Politikası

Yolsuzlukla Mücadele Politikası

Sosyal Sorumluluk ve Halkla İlişkiler Politikası

Suç Gelirlerinin Aklanması ve Terörün Finansmanının Önlenmesi

Tazminat Politikası

Ücret Politikası

Sürdürülebilirlik Politikası

Çevre Politikası

Enerji Politikası

Halkbank'ın politikalarına <https://www.halkbank.com.tr/channels/1.asp?id=2814> adresinden ulaşabilirsiniz.



Risk Yönetimi

Halkbank, faaliyetlerinden kaynaklanan riskleri titizlikle yönetmektedir. Banka'nın risk analizi yaklaşımı ekonomik risklerin yanı sıra Banka'nın itibarına zarar verebilecek çevresel ve sosyal riskleri de kapsamaktadır. Risk Yönetimi Daire Başkanlığı, Banka'nın karşı karşıya bulunduğu riskler ile ilgili risk yönetim sistemlerini oluşturmada, bu sistemlerin yeterlilik ve etkinliğini takip etmekte, risklerin tanımlanması, sınıflandırılması, ölçülmesi, izlenmesi, kontrol edilmesi ve raporlanması görevlerini yürütmektedir. Mezkûr riskler neticesinde oluşan kayıpların nedenleri incelenmekte, bilançonun risklilik düzeyine ilişkin çalışmalar yapılmakta, ileriye dönük varsayımlarda bulunarak beklenmeyen piyasa koşullarının temel faaliyet kollarına etkisini değerlendirecek şekilde senaryo analizleri ile stres testleri hazırlanmakta, bu koşullarda ayrılması gereken sermaye hesaplanmakta ve sonuçlar politika ve limitlere yansıtılması amacıyla üst yönetim ile paylaşılmaktadır.

Yönetim Kurulu, Banka'nın maruz kaldığı risklerin değerlendirilmesi için gerekli sistemin tesis edilmesi ve içsel politikalara uyumun izlenmesi için gerekli yöntemin tesis edilmesini sağlamakla yükümlüdür.

Uyum Birimi

Uyum Birimi, "Suç gelirlerinin aklanması ve terörizmin finansmanının önlenmesi" (SGA/TF) konusunda tabi olunan yükümlülüklerin yerine getirilmesi amacıyla, Denetim Komitesi'ne bağlı olarak faaliyet göstermektedir. Operasyonların uyum politika ve prosedürleri doğrultusunda gerçekleştirilmesi, Uyum Birimi ile birlikte tüm Genel Müdürlük Birimleri ve Şubelerin ortak sorumluluğudur. Uyum Biriminin temel fonksiyonları; risk yönetimi (risk tanımlama, de-recelendirme, sınıflandırma ve değerlendirme yöntemlerinin geliştirilmesi), izleme ve kontrol faaliyetlerini yürütmek, Suç Gelirlerinin Aklanması ve Terörizmin Finansmanının önlenmesi

eğitimlerinin koordine edilmesidir. SGA/TF'nin önlenmesine ilişkin eğitim politikasının amacı; kanun ve kanun uyarınca çıkarılan diğer düzenlemelerle getirilen yükümlülüklerle uyumun sağlanması, bu kapsamda personelin risk temelli yaklaşım konularında sorumluluk bilincinin artırılarak, kurum kültürü oluşturulmasıdır. 2016 yılında Suç Gelirlerinin Aklanması ve Terörizmin Finansmanının Önlenmesi konusunda 3 ayrı e-eğitime 7.609 çalışanın katılımı sağlanmıştır. Böylelikle Banka çalışanlarının tamamı eğitimlerini almıştır. E-eğitimlerin geçerlilik süresi 3 yıl olup bu süre sonunda tekrar edilecektir.



Yönetim Kurulu, Banka'nın maruz kaldığı risklerin değerlendirilmesi için gerekli sistemin tesis edilmesi ve içsel politikalara uyumun izlenebilmesi için gerekli yöntemin tesis edilmesini sağlamakla yükümlüdür.

Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele

2016 yılında revize edilen Halkbank Yolsuzlukla Mücadele Politikası'nın amacı, olası rüşvet ve yolsuzluk vakalarının tespiti ve önlenmesine ilişkin ilke ve kuralların oluşturulması, Banka içi düzenlemelerin yapılması, çalışanların bilgilendirilmesi, yönlendirilmesi, ulusal ve uluslararası düzenlemelere azami uyumun sağlanmasıdır. Yenilenen politika kapsamında rüşvet dahil olmak üzere yolsuzluk kapsamına giren tüm tanımlar yapılmış, önceki politikadan daha kapsamlı bir politika benimsenmiştir. Yolsuzlukla Mücadele Politikası, Yönetim Kurulu adına

İnsan Kaynakları ve Organizasyon Genel Müdür Yardımcılığı'nın sorumluluğundadır.

Politika ihlallerinin oluşması durumunda çalışanlar konuyu hiçbir baskı altında kalmadan yöneticisine, Etik Uygulamalar Ekibine (etik@halkbank.com.tr) ya da Kurumsal Yönetim Komitesine bildirebilir. Banka'nın Yolsuzlukla Mücadele Politikası'na aykırı durumlar ile ilgili bildirimde bulunan çalışanların (whistleblower) ve bildirimlerinin gizliliği esastır ve bu çalışanlar bildirimlerinden dolayı herhangi bir

takip veya ayrımcılığa uğramaz, adil olmayan bir uygulamaya maruz kalmaz. Politikaya aykırı davrandığı tespit edilen çalışanların durumu ise İç Denetim Sistemleri çerçevesinde değerlendirilerek sonuçlandırılır.

Banka'nın rüşvet ve yolsuzlukla mücadele politika ve uygulamalarını anlatan "Suçlular Anlatıyor" eğitimine 2016'da 7.064 kişi katılmıştır. Ayrıca Banka'nın Yolsuzlukla Mücadele Politikası 2016 yılında e-eğitim haline getirilmiş olup 2017 yılı başında tüm çalışanlara atanacaktır.

İç Kontrol

Halkbank, kurumsal politikalarının uygulamalarının takibini çeşitli iç kontrol mekanizmaları ile yürütmektedir. İç Kontrol Daire Başkanlığı, Halkbank'ın varlıklarının korunması, faaliyetlerin etkin ve verimli bir şekilde kanuna ve ilgili diğer mevzuata, Banka içi politika ve kurallara ve

bankacılık teamüllerine uygun olarak yürütülmesi, muhasebe ve finansal raporlama sisteminin güvenilirliğinin, bütünlüğünün ve bilgilerin zamanında elde edilebilirliğinin sağlanmasına yönelik olarak, genel kabul görmüş mesleki standartlar çerçevesinde finansal, operasyonel

ve diğer kontrol noktaları aracılığıyla izleme, değerlendirme ve yönetim kademelerine eş zamanlı, tarafsız ve objektif raporlama faaliyetlerini yürütmek amacıyla, Denetim Komitesi'ne bağlı olarak görevlerini sürdürmektedir.

Genel Müdürlük birimleri, Bölge Koordinatörlükleri, tüm yurt içi ve yurt dışı şubeler ile yurt içi ve yurt dışı bağlı ortaklıklarda ve nakit operasyon merkezlerinde gerçekleştirilen kontroller, merkezi sistem veri tabanından üretilen raporlar ve çapraz kontrollerle desteklenerek, etkin bir iç kontrol altyapısı oluşturulmuştur. 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.

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.

Mevzuat uyum kontrolleri kapsamında, Bankanın gerçekleştirdiği veya gerçekleştirmeyi planladığı faaliyetlerin ve yeni işlemler ile ürünlerin Kanuna ve ilgili diğer mevzuata, Banka içi politika ve kurallar ile bankacılık teamüllerine uygunluğuna yönelik uyum kontrolleri yapılmaktadır. Bankacılık/finans sektörüne ilişkin ve ayrıca genel dış mevzuat takibi yapılarak, mevzuattaki değişiklikler hakkında personelin en kısa sürede bilgilendirilmesi sağlanmaktadır.

Banka bünyesinde elde edilen bilginin güvenilir, tam, izlenebilir, tutarlı ve ihtiyacı karşılayacak uygun biçim ve nitelikte olması, ilgili birim ve personel tarafından zamanında erişilebilmesi imkânının sağlanması hedefi doğrultusunda,

BT kontrol grubu faaliyetlerini sürdürmektedir. 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 Koordinatörlüklerinin muhtelif konularla ilgili inceleme talepleri ile İç Kontrolörlerce kontrol çalışmaları sırasında saptanan ve özellik arz eden konularda inceleme çalışmaları yapılmakta ve sonuçları raporlanmaktadır. İnceleme çalışmalarında, incelemenin konusunu oluşturan hususlardaki bilgi ve belgeler ayrıntılı olarak değerlendirilmekte; müfettiş incelemesi gerektiren konular Teftiş Kurulu Başkanlığı'na, idari önlemlerle çözülebilecek hususlar ise ilgili Genel Müdürlük birimlerine intikal ettirilmektedir.

Teftiş Kurulu

Teftiş Kurulu Başkanlığı, Denetim Komitesi aracılığı ile Yönetim Kurulu'na bağlı olarak faaliyetlerini yürütmektedir. Teftiş Kurulu Başkanlığı, Denetim Komitesi aracılığıyla Yönetim Kurulu'na bağlı Başkan, 4 Başkan Yardımcısı, 1 Bilgi Teknolojileri Denetim Ekip Lideri, 30 Kıdemli Müfettiş, 91 Müfettiş, 40 Yetkili Müfettiş Yardımcısı ve 19 Müfettiş Yardımcısı olmak üzere 186 üyeden oluşmaktadır. Kurulun çalışmaları yerinde denetim, merkezden denetim ve bilgi teknolojileri denetimi olarak birbirini tamamlayan üç ayrı yöntemle yapılmaktadır.

Merkezden Denetim ve Bilgi Teknolojileri Denetimi çalışmalarıyla; olası usulsüzlük ve hataların tespit edilmesi, üretilen bilgilerin gizliliği ve doğruluğu ile süreçler içerisindeki iç kontrollerin etkinliğinin denetlenmesi amaçlanmaktadır. 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.

Başkanlığın faaliyet süreçleri ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standartları çerçeve-

sinde yürütülmektedir. 2016 yılı Nisan ayında American Systems Registrar isimli akreditasyon kuruluşundan sertifika alınmıştır. Türk Akreditasyon Kurumu onaylı ISO 9001:2008 sertifikası da revize edilmiştir. Anılan sertifikalar, müşteri odaklılık ve sürekli iyileştirme ilkelerine bağlı olarak ürün ve hizmet kalitesinin yönetilmesi için ISO (Uluslararası Standartlar Teşkilatı) tarafından ortaya konan standartlara uyumu simgelemektedir.

2016 Yılı Denetim Planına bağlı olarak;

- 593 Şube
- 7 Bölge Koordinatörlüğü
- 23 Daire Başkanlığı
- 11 Bağlı Ortaklık
- 3 Süreç
- 2 Yurt Dışı Şube
- 70 Bilgi Teknolojileri denetimi yapılmıştır.

Kamu Denetimi

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. Bu denetimler; kamuda hesap verme sorumluluğu ve mali saydamlık esasları çerçevesinde Halkbank'ın verimli ve hukuka uygun olarak çalışmasının sağlanması için yapılmaktadır. 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.

Etik İlkeler

Halkbank Etik İlkeleri, 2016 yılında revize edilmiş, Yönetim Kurulu tarafından onaylanarak yayımlanmıştır. Etik İlkeler, Yönetim Kurulu adına İnsan Kaynakları ve Organizasyon Genel Müdür Yardımcılığı tarafından yürütülür ve tüm çalışanlar için bağlayıcıdır. Bankanın her çalışanı iş sözleşmesi kapsamında etik ilkeler uyarınca hareket edeceğini kabul ve taahhüt eder. Etik İlkeler, Müşterilerle İlişkiler, Rekabet, Bilgilerin Korunması ve Gizliliği, Çalışanların Sorumlulukları, Promosyon ve Hediye, Çalışanlarımıza Karşı Sorumluluklar, Yolsuzlukla Mücadele Politikası gibi ana başlıklar altında, Eşitlik İlkesi, Müşteri Bilgilerinin Gizliliği, Yöneticilerin Sorumlulukları, Çıkar Çatışması, Hediye ve Kişisel Faydaların Kabulü gibi birçok davranış kuralını düzenler.

İnsan Kaynakları Daire Başkanlığı'na bağlı Etik Uygulamalar ve Disiplin Bölüm Müdürlüğü, etik olmayan ve yasadışı davranışlar hakkındaki kaygıların ve kurumsal dürüstlükle ilgili konuların bildirilebileceği birim olarak görev yapmaktadır. Etik kurallara aykırı davrandığı tespit edilen çalışanların durumu İç Denetim Sistemleri çerçevesinde değerlendirilerek sonuçlandırılır. Çalışanların, bu kural ve standartlara aykırı davranışları ilgili yerlere bildirmemeleri de başlı başına bir kural ihlalidir

ve bu durumun tespiti halinde disiplin cezaları uygulanmaktadır. Banka içi ve dışı paydaşlar, etik ilkelere aykırı durumları etik@halkbank.com.tr adresine bildirebilir. Tüm çalışanlar Etik Uygulamalar Ekibine bildirimde bulunabilir, görüş sorabilir, onay talep edebilir. Halkbank Etik İlkeleri, Halkbank'ın tüm bağlı ortaklıklarınca da kabul edilmiştir. Halk Bankası Etik İlkeleri kurumsal internet sitesinde yayımlanmaktadır. Etik İlkeler konusunda farkındalığın artırılması için bir eğitim programı düzenlenmiştir. 2017 yılında başlanılacak eğitimlere yıl sonuna kadar çalışanların %95'inin katılımı sağlanacaktır.

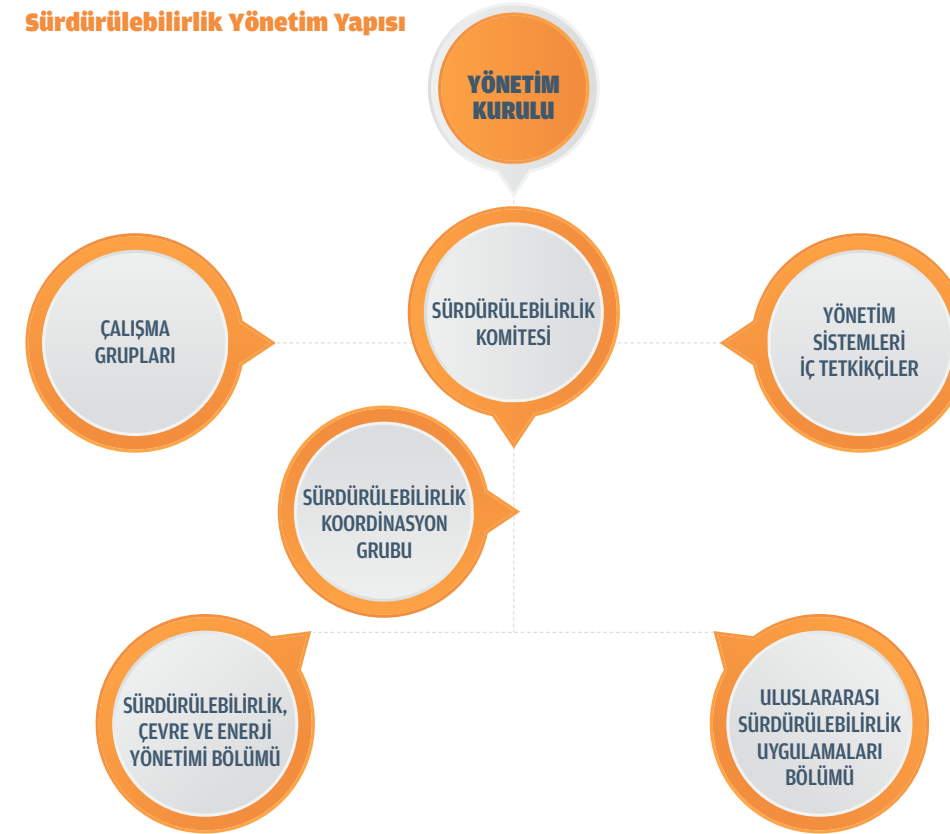


Türk bankacılık sektörünün köklü kuruluşlarından biri olan Halkbank, sürdürülebilirlik yaklaşımını iş süreçlerine uyarlayan kurumlar arasında yer almaktadır. Halkbank, kurulduğu günden bu yana Türkiye'nin lider KOBİ Bankası olarak, yaygın şube ağı, sunduğu finansman olanakları ve yürütmekte olduğu sosyal sorumluluk projeleriyle Türkiye'nin ekonomik ve sosyal kalkınma sürecine destek olmaktadır.

Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı

Sürdürülebilirlik anlayışını kurumsallaştırmak amacıyla Halkbank, 2015 yılında "Sürdürülebilirlik Komitesi"ni kurmuş, Sürdürülebilirlik Politikası'nı yayınlamıştır. Sürdürülebilirlik Komitesi 2016 yılında 6 kez toplanmıştır.

Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı



Sürdürülebilirlik Komitesi'nin almış olduğu kararları icra etmek, yapılan çalışmalarını kontrol ve takip ederek sonuçlandırmak ve sürdürülebilirlik alanındaki yeni gelişmeleri Komite'ye raporlamak üzere bir başkan ve dört üyeden oluşan **Sürdürülebilirlik Koordinasyon Grubu** kurulmuştur. Sürdürülebilirlik Komitesi her yıl, Sürdürülebilirlik Koordinasyon Grubu başkanı ve üyelerini seçer. 2016 yılı Sürdürülebilirlik Koordinasyon Grubu Başkanı Uluslararası Bankacılık ve Yapılandırılmış Finansman Daire Başkanı olup, üyeleri Şube Operasyonları Daire Başkanı ve Kurumsal İletişim Daire Başkanlarıdır. Sürdürülebilirlik, Çevre ve Enerji Yönetimi ile Uluslararası Sürdürülebilirlik Uygulamaları Bölüm yöneticileri grubun asil üyeleridir.

2016 yılında, sürdürülebilirlik çalışmalarını yürütmek ve Sürdürülebilirlik Komitesi'ne yeni öneriler sunmak üzere tam zamanlı çalışan iki Bölüm Müdürlüğü kurulmuştur. Sürdürülebilirlik Komitesine bağlı olan bölümlerden **Sürdürülebilirlik, Çevre ve Enerji Yönetimi Bölümü** Destek Hizmetleri Genel Müdür Yardımcılığı bünyesinde; **Uluslararası Sürdürülebilirlik Uygulamaları Bölümü** Uluslararası Bankacılık Genel Müdür Yardımcılığı bünyesinde görev yapmaktadır.

Sürdürülebilirlik, Çevre ve Enerji Yönetimi Bölümü, Banka'nın enerji ve kaynak tüketimine ilişkin bilgi toplar, değerlendirir, verimlilik arttırıcı önlemler alır, uygulamaların takibini ve iç ve dış paydaşlara iletişimini yapar. ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi ve ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemlerinin tüm faaliyetlerini koordine eder ve yürütür.

Sürdürülebilirlik Komitesi üyelerine <https://www.halkbank.com.tr/channels/1.asp?id=2809> adresinden ulaşabilirsiniz.



Uluslararası Sürdürülebilirlik Uygulamaları Bölümü ise sürdürülebilirlik alanındaki ulusal ve uluslararası gelişmeleri izler. En iyi uygulamaları Banka'ya aktararak sürdürülebilirlik temalı ürün ve hizmet geliştirir. İç ve dış paydaşlarla iletişimi koordine eder, Banka'nın çevre duyarlılığı yüksek kreditor ve yatırımcılar ile yeni projeler geliştirmesine yardımcı olur. Her yıl hazırlanan Banka Sürdürülebilirlik Raporu çalışmalarını Sürdürülebilirlik, Çevre ve Enerji Yönetimi Bölümü ile birlikte yürütür.

Sürdürülebilirlik Komitesi'nin aldığı kararların Banka içerisinde uygulamak ve yapılacak sürdürülebilirlik konulu proje ve faaliyetleri yürütmek üzere Banka'nın ilgili birimlerinin katılımıyla **Çalışma Grupları** da oluşturulmaktadır.

2016 yılı içerisinde oluşturulan çalışma grupları:

- **Sürdürülebilirlik Raporu Çalışma Grubu:** Banka'nın Sürdürülebilirlik Raporu yazım çalışmaları için tüm birim yetkililerinden oluşan çalışma grubudur.
- **İlke ve Politika Revizyonu Çalışma Grubu:** 2016 yılında revize edilen Etik İlkeler ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası çalışmaları için oluşturulan çalışma grubudur.
- **Harcırah Çalışma Grubu:** Banka'nın karbon ayak izinin sistemsal olarak izlenip raporlanması ve hesaplanması için harcırah veri giriş sisteminde yazılım çalışması amacıyla oluşturulan çalışma grubudur.
- **Enerji İzleme Çalışma Grubu:** Banka'da kurulacak Enerji İzleme Sistemi kapsamında yapılacak ihaleye altyapı ve teknik şartname oluşturmak üzere oluşturulan çalışma grubudur.

Yönetim Sistemleri İç Tetkikçileri, Banka çalışma süreçlerine entegre olan ve 2016 yılında belgelendirme çalışmaları tamamlanan ISO 14001 Çevre Yönetim ve ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemleri için Banka içi denetim ve kontrolleri yapan ekiptir. İç Tetkikçiler Sürdürülebilirlik Komitesi'ne raporlama yapar. 2016 yılında 19 gönüllü çalışan bu ekipte yer almıştır.

Halkbank BİST Sürdürülebilirlik Endeksi'nde Yer Aldı

Halkbank, 2015 yılındaki sürdürülebilirlik uygulamaları ve performans sonuçları üzerinden yapılan değerlendirme sonucunda Kasım 2016 - Ekim 2017 dönemi için BIST Sürdürülebilirlik Endeksi'ne giren Borsa İstanbul şirketleri arasında yer aldı.

Sürdürülebilirlik Öncelikleri

Halkbank, sürdürülebilirlik önceliklerini güncellemek ve hedeflerini belirlemek amacıyla, 2016 yılında ana paydaş gruplarını oluşturan müşteriler, çalışanlar, medya temsilcileri, kamu kurumları, uluslararası finans kuruluşları ve tedarikçilerin katıldığı bir anket çalışması gerçekleştirmiştir. Anket çalışmasında katılımcılara Halkbank için en önemli olduğunu düşündükleri sürdürülebilirlik öncelikleri sorulmuştur. Anket sonuçları Sürdürülebilirlik Komitesi tarafından değerlendirilmiş ve Halkbank'ın sürdürülebilirlik öncelikleri matrisi oluşmuştur. Anket çalışması ile ayrıca tüm paydaş gruplarının sürdürülebilirlik alanında Halkbank'tan beklentilerini de öğrenme fırsatı yakalanmıştır. Anketin toplam katılımcı sayısı 1.806'dır.



Paydaşlarla İletişim

Halkbank paydaşlarıyla düzenli ve sağlıklı iletişimi, sürdürülebilirlik yaklaşımının temeli olarak kabul etmektedir. Halkbank, iletişim kanallarına iletilen görüş ve önerileri, ürün ve hizmetlerin geliştirilmesi için önemli bir kaynak olarak değerlendirmektedir. Paydaşlarla iletişim için oluşturulan kanallardan gelen veriler, uzun vadeli stratejilerin oluşturulması için de kullanılmaktadır.

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

Halkbank'ın üyesi olduğu başlıca kurum ve kuruluşlar:

- International Chamber of Commerce (ICC) Türkiye
- Institute of International Finance (IIF)
- İslam Kalkınma Bankası Üyesi Ülkelerdeki Kalkınma Finans Kuruluşları Birliği (ADFIMI)
- Türkiye Bankalar Birliği
- Türkiye Bankalar Birliği Eğitim Çalışma Grubu
- Türkiye Bankalar Birliği Sürdürülebilir Büyümede Finansal Sektörün Rolü Çalışma Grubu
- Türkiye Kalite Derneği (Kalder)
- Yabancı Bankalar Birliği (İngiltere)
- Singapur Bankalar Birliği (Singapur)

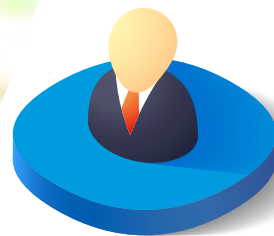
Temel paydaş grupları ve iletişim metotları

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, ziyaretler 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



Müşterileri için Halkbank

Halkbank Türkiye'deki 25 bölge koordinatörlüğü, 959 şubesi, 16.956 çalışanı ve yaygın alternatif dağıtım kanalları ile müşterilerine kaliteli ve yenilikçi ürün ve hizmetler sağlamaktadır.



Müşteri odaklı faaliyetler ile sürdürülebilir karlılığı hedefleyen Banka, bu doğrultuda hizmet verdiği tüm pazar ve segmentlerdeki müşterilerinin beklentilerine yanıt verecek ürün ve hizmetler geliştirerek en uygun şekilde kullanımlarına sunmaktadır.

Paydaş ağında yer alan tüm unsurlar için artı değer yaratmayı sürdürülebilirlik anlayışının temeli kabul eden Halkbank, farklı müşteri gruplarının finansal hizmetlere erişimini kolaylaştıracak yenilikçi çözümler üretmektedir. Mutlu müşteriler hedefiyle hareket eden Banka, oluşturduğu etkin iletişim mekanizmaları ile müşterilerinin öneri, şikâyet ve taleplerine kulak vermekte, müşteri memnuniyet seviyesini istikrarlı bir şekilde yükseltmektedir. Kurumsal stratejileri ve sürdürülebilirlik hedefleri doğrultusunda dijitalleşmeye özel önem atfeden Halkbank, bankacılık sektörüne öncülük eden uygulamalara imza atmaktadır.

Finansal Hizmetlere Erişim

Müşterilerinin finansal hizmetlere erişimini kolaylaştırmak Halkbank'ın başlıca sürdürülebilirlik önceliklerinden birini oluşturmaktadır. Banka bu doğrultuda tasarladığı yenilikçi çözümlerde müşterilerinin bulundukları her noktadan 7/24 kesintisiz hizmet alabilmelerini sağlamayı amaçlamaktadır. Bu kapsamda mobil, ATM ve internet başta olmak üzere muhtelif alternatif dağıtım kanallarından yararlanan Halkbank, bu kanalların tüm bankacılık işlemleri içerisindeki payını istikrarlı bir şekilde yükseltmekte, müşterileri için yarattığı katma değeri artırmaktadır. Banka, 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.

Halkbank'ta finansal hizmetlere erişimin önemli bir ayağını toplumda finansal okur-yazarlığın artırılması oluşturmaktadır. Finansçı olmayan çalışanların finansal okur-yazarlığının artırılması için Varlıklı Geleceğin Sırrı, Finansçı Olmayanlar için Finans, Herkesin Bilmesi Gereken Temel Finans Kavramları e-öğrenme modülleri oluşturulmuştur. 2016'da bu eğitimlere 844 çalışan katılmıştır. 2017 yılında KOBİ'lere yönelik finansal okuryazarlık eğitimleri başlatılacaktır.

Engel Tanımayan Bankacılık

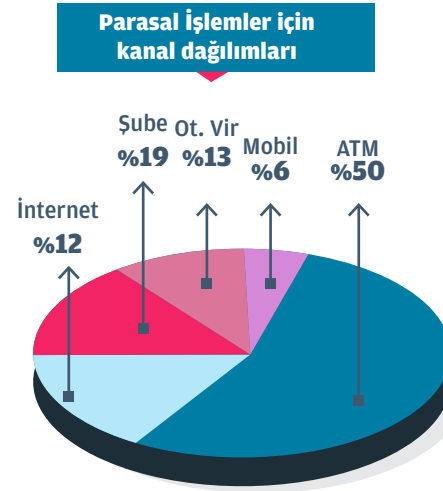
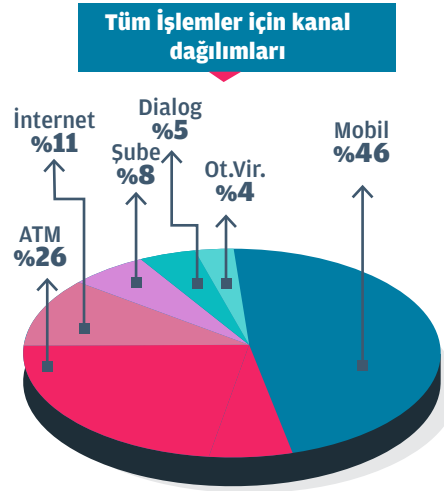
İlk defa Mayıs 2011'de hayata geçirilen Engel Tanımayan Bankacılık projesi kapsamında Halkbank ATM'leri bedensel ve görme engelli müşterilere hizmet verebilecek şekilde tasarlanmaktadır. Erişilebilir Bank24 adı verilen ve sadece Halkbank müşterilerine değil tüm diğer bankaların müşterilerine hizmet veren 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 dönemi itibarıyla sayıları 345'e yükselen Erişilebilir Bank24'lerden 128'i sadece görme engelli, 157'si sadece bedensel engelli ve 60'ı hem görme ve hem bedensel engelli müşterilere 7/24 hizmet sağlanmaktadır. Yine raporlama döneminde hayata geçirilen uygulama kapsamında, Halkbank İnternet Şubesi ve Mobil Şube'de görme engelli müşterilerin de kullanımı için düzenlemeler gerçekleştirilmiştir. 2015 yılında hayata geçen Hızlı Başvuru projesinin geliştirme çalışmaları devam etmektedir. Projenin tamamlanmasının ardından müşterilerimize şubeye gitmeden kredi kullandırımı gerçekleştirilecektir. Ayrıca engelli erişimine yönelik olan yönetmelik kapsamında ön çalışmalar başlamıştır.



Müşterilere her konuda 7/24 kesintisiz hizmet verebilmesine olanak tanıyan Alternatif Dağıtım Kanalları (ADK) operasyonel iş yükünü azaltırken müşteri ilişkilerinin derinleştirilmesini ve müşteri memnuniyetinin artırılmasını sağlamaktadır. Bu bağlamda Halkbank'ın en önemli iş araçlarının başında gelen ADK ile Banka'nın hizmet kalitesi artırılmakta, bu kanalların bankacılık işlemlerinin gerçekleştiği tüm kanallar içindeki payı istikrarlı bir şekilde yükseltilmektedir. Raporlama dönemi sonu itibarı ile Halkbank operasyonları kapsamında yapılan tüm işlemlerin %92'si, parasal işlemlerin ise %81'i ADK üzerinden yapılmıştır. Hem müşterilere hem de Banka'ya zaman ve maliyet yönünden önemli katkıları olan ADK'nın geliştirilmesi ve kullanım oranlarının artırılması Halkbank'ın 2017 planları arasında yer almaktadır.

Başlıca alternatif dağıtım kanalları arasında yer alan ATM'lerin yaygınlaştırılması çalışmalarına 2016 yılında da devam edilmiştir. Halkbank'ın ATM ağı, 2016 yılında kurulan 156 ATM ile %4,4 artmış ve toplam sayı 3.741'e ulaşmıştır. ATM'ler ile 2016 yılında gerçekleştirilen yıllık toplam işlem sayısı bir önceki döneme göre %1,7'lik bir artış kaydederek 305 milyon adede ve yıllık toplam işlem cirosu %16,4 artış ile 78 milyar TL'ye ulaşmıştır. ATM ağı genişletilirken kent estetiğine olumlu katkılar sağlanması amacıyla raporlama döneminde yerel belediyeler ile taksit durağı proje çalışmaları yapılmış ve toplam 43 adet taksit durağı ATM'li olarak kullanıma sunulmuştur. Yine raporlama döneminde bebek sahibi kadınların yararlandıkları 7 adet bebek emzirme kabinine ATM kurulumu yapılarak projelere destek sağlanmıştır.

Dijital Bankacılık, Alternatif Dağıtım Kanalları'nın çok önemli bir ayağını oluşturmaktadır. Bu kapsamda yararlanılan Mobil Bankacılık,



İnternette Halkbank

Halkbank kurumsal web sitesi www.halkbank.com.tr başta olmak üzere toplamda 10 web portalı ile müşterilerine ürün ve hizmet tanıtımı yapmakta, Banka birimlerinin müşterilere duyurmak istedikleri bilgi ve hizmetlerin tek bir strateji ile güncel olarak sunulmasını sağlamaktadır.

www.halkbank.com.tr | www.parafcard.com.tr | www.parafly.com.tr | www.halkbankkobi.com.tr | www.halkbankevim.com.tr | www.kultursanat.halkbank.com.tr | www.halkbankspor.org.tr | www.halkbank.com.tr/en | www.paraflytravel.com | | <https://halkakademi.halkbank.com.tr/ablms/PDefault.aspx?lang=0>

ATM'ler ile 2016 yılında gerçekleştirilen yıllık toplam işlem sayısı bir önceki döneme göre %1,7'lik bir artış kaydederek 305 milyon adede ve yıllık toplam işlem cirosu %16,4 artış ile 78 milyar TL'ye ulaşmıştır.

İnternet Bankacılığı ve SMS Bankacılığı gibi elektronik kanallar ile Halkbank müşterilerinin yer ve zaman kısıtı olmaksızın ürün ve hizmetlere ulaşabilmeleri temin edilmektedir. Kanallar ile Halkbank müşterileri bankacılık işlemleri gerçekleştirmenin yanı sıra ürün ve hizmetlerin kolay ve anlaşılır açıklamalarına ve genel olarak Halkbank faaliyetleri hakkında bilgiye ulaşabilmektedir. Raporlama dönemi sonu itibarıyla Halkbank'ın Dijital Bankacılık müşteri sayısı bir önceki döneme göre %26'lık bir artışla 1,2 milyon olarak gerçekleşmiştir.

Halkbank kurumsal web sitesi ile Banka'ya ait diğer web portallerinden ulaşılabilen İnternet Bankacılığı hizmetleri, müşterilerin 400'ü aşkın işlem seti ile bankacılık işlemlerini gerçekleştirmelerine imkân sağlamaktadır. İnternet şubesi, Halkbank müşterilerinin görüş ve önerilerini ilettiği "Bize Ulaşın" ve "Söz Sizde" bölümlerinden ilettikleri geri bildirimler, Halkbank Kalite Öneri Sistemi'nden iletilen öneriler ve sektördeki rakip uygulamalara ilişkin çalışmalar ışığında sürekli olarak geliştirilmektedir. Müşterilerin ihtiyaç ve beklentilerine yanıt verebilmek adına 2015 yılında başlatılan yenileme İnternet Şubesi projesi raporlama döneminde tamamlanmıştır. Proje kapsamında internet şubesi kullanıcı dostu bir arayüzle yenilenirken mobil cihazlarla da uyumlu olacak şekilde yeniden tasarlanmıştır. 2016 yılsonu itibarıyla İnternet Bankacılığı aktif müşteri sayısı 784.000'e yükselmiştir.

Mobil Bankacılık hizmetleri iOS ve Android platform için geliştirilmiş, akıllı mobil cihazlara yüklenen uygulamalar ile kullanılmaktadır. 2016 yılsonu itibarıyla altyapısı teknolojik gelişmeler ışığında yenilenen

kanal, cep telefonlarının yanı sıra tabletlerde kullanılacak şekilde geliştirilmiş, kanalın aktif müşteri sayısı önemli bir artışla 630.000'e ulaşmıştır. Yenilenen Mobil Bankacılık uygulaması, uluslararası düzeyde iş dünyasının en iyilerini belirleyen Stevie Awards tarafından en inovatif mobil bankacılık uygulaması kategorisinde Bronz Ödül'e layık görülmüştür.

Bir diğer Dijital Bankacılık uygulaması olan SMS Bankacılığı, Halkbank müşterilerine tüm cep telefonlarından bankacılık işlemlerini yapma

imkânı sunmaktadır. Uygulama ile müşteriler hesaplarına para giriş çıkışı yapıldığı anda tercihleri doğrultusunda e-mail veya SMS ile bilgilendirildiği gibi, bankacılık işlemleri ile ilgili ihtiyaç duydukları noktalarda, sorgulama yaparak SMS yoluyla diledikleri zaman bilgi sahibi olabilmektedir. Kurumsal web sitesi üzerinden verilen talimatlarla müşteriler döviz ve hisse senedi bilgilerini fiyat veya zamana bağlı olarak e-mail veya SMS yoluyla alabilmektedir.

2016'da Halkbank'ın Dijital Bankacılık müşteri sayısı bir önceki döneme göre %26'lık bir artışla 1,2 milyon olarak gerçekleşmiştir.

Gezici Vezne

Halkbank, müşterilerinin ürün ve hizmetlerinden her şart altında faydalanabilmelerini sağlamak amacıyla 2012 yılında Gezici Vezne projesini hayata geçirmiştir. Proje kapsamında Bankaya ait 1 otobüs ve 2 panelvandan oluşan gezici vezne araçları ile Türkiye'nin dört bir yanındaki müşterilere ulaşılmaktadır. Proje ile öncelikle afet, yangın ve terör saldırısı gibi olağanüstü durumlarda hızlı ve güvenilir hizmet sunulması hedeflenirken, gezici ekipler aynı zamanda turizmin yoğun olduğu bölgeler başta olmak üzere Halkbank şubelerinin bulunmadığı yerleşim alanlarına bankacılık ürün ve hizmetlerini taşımaktadır. Raporlama döneminde muhtelif şehirlerde, kurum ve üniversiteler başta olmak üzere 17 farklı noktada Gezici Vezne hizmeti verilmiştir. Dönem içerisinde Trabzon Beşikdüzü'nde meydana gelen sel felaketinde 8 günlük Gezici Vezne hizmeti gerçekleştirilmiştir.

Gelir Tahmin Modeli

Halkbank, raporlama döneminde bireysel kredilerin tahsisi sürecini daha etkin, hızlı ve güvenli kılabacak Gelir Tahmin Modeli projesi çalışmalarını tamamlamıştır. Gelir Tahmin Modeli ile müşterilerin Halkbank, 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 belgelendiremediği gelirlerin doğrulanması, ADK kanallarından alınan başvuruların gelir teyit için şubeye yönlendirilmeden sonuçlandırılması ve şube kanalından geçen başvurularda operasyonel iş yükünün azaltılarak şubelerin pazarlamaya daha çok odaklanması sağlanmıştır.

Müşteri Memnuniyeti

Müşteri memnuniyeti seviyesinin istikrarlı bir şekilde artırılması Halkbank'ın iş ve sürdürülebilirlik öncelikleri arasında yer almaktadır. Bu doğrultuda oluşturulan, müşteriler ve çalışanların geri bildirimleri doğrultusunda sürekli olarak geliştirilen etkin iletişim mekanizmaları ile müşterilerin öneri, şikâyet ve taleplerine kulak verilmektedir. Mutlu Müşteri Merkezi ve Halkbank Çağrı Merkezi aracılığıyla yürütülen uygulamalarla mutlu müşteri hedefi doğrultusunda sektöre öncülük eden süreçler hayata geçirilmektedir.

Mutlu Müşteri Merkezi, müşterilerin Halkbank ürün, hizmet ve faaliyetlerine ilişkin tüm geri bildirimlerini iletebilecekleri çoklu iletişim kanalları ile faaliyet göstermektedir. Telefon, faks, posta, şube, e-posta ve sosyal medya kanallarıyla 7/24 Mutlu Müşteri Merkezi'ne ulaşabilen Halkbank müşterilerinin sorun, talep, görüş, öneri ve şikâyetleri Müşteri Şikâyet Yönetimi modülü üzerinden değerlendirilerek çözümlenmektedir. Hedef sorun çözümü süresi 24 saat olup çözüme ulaştırılan geri bildirimler yine müşterilerin tercih etmiş oldukları kanal aracılığıyla kendilerine bildirilmektedir.

Müşteri Şikâyet Yönetimi uygulaması ile tüm sorun, talep, görüş, öneri ve şikâyetler tek bir merkezde toplanıp araştırılarak çözümlenmekte, bu sayede sorunların hızlı, etkin ve zamanında çözümlenmeleri sağlanarak müşteri memnuniyeti sağlanmaktadır. Müşteri sorunlarının tüm banka birimleri tarafından her aşamada izlenebilmesi ve böylelikle müşteriye her kanaldan bilgi verilmesi sağlanmaktadır. Uygulama ile Merkez tarafından toplanan şikâyet ve sorunlara yönelik analizler gerçekleştirilmekte, proaktif bir yaklaşım benimsenerek şikâyet oluşmadan sorunları çözümleyecek düzeltici/önleyici faaliyetler tasarlanmaktadır.

Müşteri Memnuniyeti Yönetimi süreçlerimiz kapsamında raporlama döneminde aylık ortalama

60.405 adet sorun, şikâyet ve öneri ulaşılmış ve çözüme kavuşturulmuştur. 2016 yılında müşterilerden 700.000'in üzerinde talep gelirken, bu taleplerin %18'i posta, %53'ü Dialog, %17'si şubeler, %2'si Genel Müdürlük, %3'ü faks ve %7'si internet kanalları aracılığıyla ulaşılmıştır.

Müşteri memnuniyeti çalışmaları kapsamında gerçekleştirilen anket ile Merkez tarafından verilen hizmetin kalitesi ölçümlenmektedir. 2015 yılında %70 olarak gerçekleşen müşteri memnuniyeti seviyesi raporlama döneminde önemli bir artış kaydederek %80 olarak gerçekleşmiştir. Aynı dönemde, bankacılık sektörü için önemli bir müşteri memnuniyeti göstergesi olan "şikâyet-endex"te Halkbank Kamu Bankaları arasında 2., Kamu ve Özel Banka sıralamasında ise 5. sırada yer almıştır.

Halkbank Çağrı Merkezi, yenilenen altyapısı ile büyüme ihtiyaçlarına cevap verebilecek ve yeni teknolojilere ve modern iletişim kanallarına entegre edebilecek bir yapıya kavuşturulmuştur. Merkez, müşterilerin en kolay, hızlı ve etkin bir şekilde hizmet alabilmeleri amacıyla sürekli olarak geliştirilmekte, müşteri memnuniyet seviyesinin istikrarlı bir şekilde artırılması sağlanmaktadır. 7/24 kesintisiz hizmet sunan Merkez, servis seviyesi ve karşılama oranı temel performans göstergelerinde sürekli gelişim kaydetmekte, yenilikçi çözümler ve müşteri eforunun düşürülmesine yönelik yaklaşım ile Merkez'i kullanan müşteri sayısı sürekli artış göstermektedir.

Halkbank Çağrı Merkezi'nde, 2015 ve 2016 yıllarında müşteri deneyimini iyileştirmeye, güvenliği, pazarlama kabiliyetini ve verimliliği artırmaya dönük 170'den fazla çalışma gerçekleştirilmiştir. Raporlama döneminde Merkez'i arayan müşterilerin arama sebeplerini tahmin ederek belirli senaryolar dâhilinde kişisel seçenekler sunulan bir sistem devreye alınmış, müşterilerin ihtiyaç duyduğu bilgiye en kolay şekilde ulaşması sağlanmıştır. Aynı dönemde Çağrı Merkezi arayüzünü geliştirmeye yönelik çalışmalar yürütü-

lürken, sosyal medya yapısının entegrasyonu tamamlanmıştır. Dış arama çalışmaları için kampanya tasarlama ve geliştirme süreçleri Çağrı Merkezi bünyesine alınmış, bu sayede süreç kısaltılıp sadeleştirilerek Banka kaynaklarının daha verimli kullanılması sağlanmıştır.

Raporlama döneminde Halkbank Çağrı Merkezi'ne gelen çağrı adedi bir önceki yıla göre %23, gerçekleştirilen işlem adedi ise %16 oranında artmıştır. Proaktif hizmet verebilmek adına oluşturulan "Otomatik Dış Arama Platformu" ve canlı müşteri temsilcileri ile 41 milyon arama gerçekleştirilmiştir. Halkbank'ın ürün ve hizmetleri ile ilgili bilgilendirme, tahsilat, satış ve pazarlama çalışmalarına yönelik, banka içi ve banka dışı kaynakların kullanımıyla yaklaşık 15 milyon müşteriye dış arama gerçekleştirilmiştir. Aynı dönemde Sosyal Medya Ekibi'ne 118 bin paylaşım ulaşılmış, 6 binden fazlası müşteri sorunu kapsamın-

Dijitalleşme ve Bilgi Güvenliği

Güçlü, etkin ve güvenli teknolojik altyapı Halkbank'ın sürdürülebilirliği için büyük önem taşımaktadır. Her yıl önemli bir kaynağı teknolojik altyapısının geliştirilmesine ve dijitalleşme çalışmalarına aktaran Halkbank, bu alandaki sektörüne öncülük eden uygulamaları ile hem rekabet avantajı elde etmekte hem de müşterilerine üstün nitelikli ürün ve hizmetler sağlamaktadır. Tüm dijitalleşme çalışmalarında bilgi güvenliğini başlıca amaç olarak kabul eden Banka, çalışmalar ile aynı zamanda ciddi bir operasyonel verimlilik elde etmektedir.

Dijitalleşme çalışmaları Dijital Bankacılık başlığı altında yönetilen, yenilikçi ürün ve hizmetlerin geliştirilmesine olanak tanıdığı kadar, kurum içi süreçlerin etkinliğini de güvence altına almaktadır. Geliştirilen teknolojik altyapı, sahip olduğu merkezi veri tabanı ve otomatik işleyiş olanaklarıyla, şubelerin mutabakat sağlamak için yaptıkları operasyonel çalışmalarda önemli oranda azalma sağlamıştır. Yapı dâhilinde Halkbank'ın iş stratejisinin ve kararlarının

değerlendirilerek, ortalama 11 dakika içerisinde cevaplandırılmıştır.

Çağrı Merkezi'nin etkin bir şekilde yönetimi bu alandaki doğru insan kaynakları süreçleri ile mümkün kılınmaktadır. Sürekli eğitim yaklaşımı ile tüm çağrı merkezi çalışanlarına periyodik eğitimler sağlanmakta, uzmanlaşmaları desteklenmektedir. Temel bankacılık, diksiyon, etkin iletişim ve satış teknikleri gibi eğitimlerinin yanı sıra sertifikasyonu da destekleyen eğitim uygulamaları hayata geçirilmektedir. Müşteri temsilcilerinin yetenekleri ve eğilimleri doğrultusunda desteklenen uzmanlaşma alanlarına göre Banka'nın diğer birimlerine geçişleri sağlanmaktadır. Performans yönetimi çalışanlarının sayısal verileri baz alınarak gerçekleştirilmekte, bu sayede hem çalışanların gelişimi güvence altına alınmakta hem de kalite hedeflerinin ve standartların korunması sağlanmaktadır. Çağrı Merkezi'nde görev alan çalı-

şanların karar alma süreçlerine katılımını sağlamak amacıyla ÇMY Öneri Sistemi'nden yararlanılmakta, bu sayede iş süreçleri geliştirilirken müşteri temsilcilerinin motivasyonuna katkı sağlanmaktadır.

Halkbank bireysel kredi ürünlerinde müşterilerinin karşılaştırma yapabilmelerine olanak sağlayarak tüm reklam ve tanıtıcı faaliyetlerinde yıllık maliyet oranını belirtmekte, ürün ve hizmetlere ait ücret ve faiz işleyişlerinin Banka internet sitesi ve şube lokasyolarında tüm kalemler için ayrı ayrı ilan etmekte, günlük faiz işleyişine sahip ürünler için günlük faiz tutarlarına yönelik SMS ile müşterilerini bilgilendirmektedir.

Banka hizmet kalitesini yukarıya taşıyacak, yeni müşteri kazanımını sağlarken mevcut müşteri sadakatini artıracak farklı hizmetlerin devreye alınması, Halkbank'ın önümüzdeki dönem planları arasında yer almaktadır.

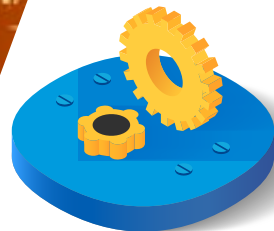
Raporlama döneminde Halkbank operasyonları kapsamında müşteri gizliliğinin ihlali veya müşteri verilerinin kaybı ile ilgili doğrulanmış bir şikâyet bulunmamaktadır.

Raporlama döneminde Halkbank İzmir Olağanüstü Durum Merkezi'nde (ODM) kullanılan merkezi işlemci ve depolama donanımları en son teknoloji donanımlara yükseltilmiştir. Ana Sistemler platformunda çalışan Ana bankacılık ve Orta katman platformunda çalışan çeşitli bankacılık hizmetlerine yönelik verilerinin kopyalanarak muhafaza edildiği ODM, bilgi güvenliği açısından olduğu kadar iş sürekliliği için de büyük önem arz etmektedir.

Raporlama döneminde gerçekleştirilen son çalışmalar ile olağanüstü durumlarda ana sistemler platformunda çalışan veri ambarı hizmetinin de verilebilir olması sağlanmıştır. Aynı dönem içerisinde Banka genelinde geçilen yeni e-posta sistemi ile hizmet sürekliliği sağlanmış, mevcut journaling sistemiyle tam olarak entegre ve tümleşik bir yapı hayata geçirilmiştir. Halkbank'ın tüm lokasyonlarının güvenlik sistemleri, network ve GPRS sistemi ile yedekli olarak 7/24 çalışma esasına göre takip ve kontrol edilmektedir.

Ülke Ekonomisi için Halkbank

Halkbank, uzmanlık alanı olan Esnaf ve KOBİ Bankacılığı alanında hayata geçirdiği öncü uygulamalarla ülke ekonomisinin en önemli unsurlarının başında gelen Esnaf ve KOBİ'leri desteklemekte, 78 yıllık sektör ve saha tecrübesini ülke ekonomisinin sürdürülebilir gelişimine adamaktadır.



Uluslararası finans kuruluşlarıyla da geliştirdiği uzun soluklu ilişkiler sayesinde ülke ekonomisi için cazip maliyetli ve uzun vadeli kaynaklar yaratan Halkbank, özel işletmelere sağladığı finansal destek ile önemli bir pozitif ekonomik etki alanı yaratmaktadır.

Halkbank gerek finansal pazarlarda ve gerekse sermaye piyasalarında kurmuş olduğu ortaklıklar ile finansal süpermarket olma stratejisini geliştirerek hızlı ve sağlıklı bir ekonomik büyümeyi benimsemiştir. Halkbank, gelişmiş bankacılık hizmetlerinin yanı sıra müşterilerine, çeşitli alanlardaki ürün ve hizmetleri de sağlayan toplam 24 firmadan oluşan geniş bir ortaklık portföyüne sahiptir.

Halkbank'ın iştirakleri ve bağlı ortaklıkları hakkında bilgiye <https://www.halkbank.com.tr/channels/1.asp?id=471> adresinden ulaşabilirsiniz.



Esnaf ve KOBİ Bankacılığı

Halkbank, kuruluş amacı olan Esnaf ve KOBİ bankacılığı alanında bugün Türkiye'nin sektör lideri konumundadır. Banka, kuruluş yılından bu yana kararlılıkla sürdürdüğü ve bugün “KOBİ'ler hobimiz değil, işimiz” sloganıyla devam ettiği uygulamalarla yüzbinlerce KOBİ'nin kurulmasına ve binlerce sanayi tesisinin açılmasına öncülük etmiş bulunmaktadır. Halkbank, ülke ekonomisinin en önemli unsurlarına verdiği destekle, parçası olduğu toplumun sürdürülebilir kalkınmasına öncülük etmektedir. Şube ağı ve pazarlama kadroları Türkiye'nin özellikle sanayi-ticaret ve esnaf yoğun bölgelerinde konumlanmış olan Banka, esnaf ve KOBİ'lerin finansman ihtiyaçlarını en uygun koşullarla karşılamaya devam etmektedir.

Halkbank, raporlama döneminde KOBİ Bankacılığı'nda yaşanan yoğun rekabet ortamına rağmen büyük bir başarı göstermiş, KOBİ kredilerinde 2015 yılında %12,42 olarak gerçekleşen pazar payını, 2016 yılsonunda %13,59 seviyesine yükseltmiştir. Halkbank'ın raporlama döneminde KOBİ'lere sağladığı krediler, Banka'nın sağladığı toplam nakdi kredilerin %36,8'ini¹ oluşturmaktadır. 2015

yılında esnaf ve sanatkârlara kullanılan Hazine faiz destekli toplam kredi tutarı 16.159 milyon TL olan Halkbank, raporlama döneminde bu sayıyı %26'lık bir artışla 20.359 milyon TL seviyesine yükseltmiştir. Yine 2016 yılsonu itibarıyla aktif kredisi olan esnaf sayısı 432.826'ya ulaşmıştır.

Banka, esnaf ve KOBİ'lerle yıllar içerisinde geliştirdiği sağlam bağ ile işletmelerin finansal veya finansal olmayan ihtiyaçlarını yerinde tespit etmekte; uzmanlığı, köklü tecrübesi ve yaygın şube ağı ile KOBİ'ler için yenilikçi çözümler sunmayı sürdürmektedir. Esnaf ve KOBİ'lerin ihtiyaç ve talepleri doğrultusunda, kendilerine özel olarak tasarlanan ürün ve hizmetler yine bu kapsamdaki müşteriler için özel olarak oluşturulan şube ve alternatif dağıtım kanalları vasıtasıyla kendilerine ulaştırılmakta, bu alandaki bankacılık faaliyetlerinin sürdürülebilirliği güvence altına alınmaktadır. Bugün Halkbank'ta görev alan KOBİ müşteri temsilcilerinin sayısı 2.000'i aşarken, KOBİ'lere 7/24 hizmet sağlayan www.halkbankkobi.com.tr ve KOBİ Dialog iletişim kanalları bankacılık sektörüne öncülük etmektedir.

»» KOBİ'lere Yönelik İletişim Kanalları

KOBİ bankacılığının sürdürülebilir başarısını güvence altına alan başlıca unsurun etkin ve şeffaf iletişim olduğuna inanan Halkbank, bu doğrultuda sektörüne öncülük eden uygulamalara imza atmaktadır. KOBİ'lere yönelik olarak tasarlanan mecraların başında gelen www.halkbankkobi.com.tr platformu ürün ve hizmetlere ilişkin şeffaf ve kolay anlaşılır bilgilere yer verdiği gibi, KOBİ'lerin gelişimine destek veren ve operasyonlarına yardımcı olan bir dizi uygulamayı da bünyesinde barındırmaktadır. Tüm KOBİ'lerin ücretsiz bir şekilde yararlanabildikleri platform, sektöre getirdiği öncü uygulamalarla Halkbank'ın KOBİ'lerle olan güçlü bağını pekiştirmektedir.

Platform dâhilinde yer alan “Uzmanına Danışın” köşesi ile de KOBİ'lerin ihtiyaç duydukları konularda uzman danışmanlara sorular ileterek hızlı bir şekilde cevap alabilecekleri bir uygulamadır.



¹T.C. Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı'nın Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmelerin Tanımı, Nitelikleri ve Sınıflandırılması Hakkında Yönetmelik'teki KOBİ tanımına göre hesaplanmıştır.

Yine mecrada yer alan ön muhasebe programı ile KOBİ'lerin satış, tahsilât, ödeme ve stok bilgilerini kolayca takip edebilmesini sağlayarak, hayatlarının kolaylaştırılması hedeflenmektedir. KOBİ'lerin finansal açıdan bilinçlendirilerek finansal okuryazarlıklarını geliştirmeyi hedefleyen platformda Halkbank KOBİ Uzmanları'nın platform üyeleri için hazırladıkları aylık makaleler ile KOBİ ve girişimcilere birçok önemli konuda yol gösterilmektedir. Raporlama dönemi itibarıyla platformdan 35 bine yakın üye yararlanırken, internet sitelerinin trafik verileri baz alındığında benzer platformlar içerisinde ilk sırada yer almaktadır.

Halkbank müşterisi KOBİ'lerin etkin bir şekilde yararlandıkları bir başka iletişim mecrası 0850 222 0 401 KOBİ Dialog hattıdır. KOBİ'lere 7/24 destek sağlanan mecra sayesinde Halkbank müşterileri şubeye gitmeden ürün ve hizmetler ile ilgili bilgi alabilmekte, randevu tesis edebilmekte ve diğer tüm destek hizmetlerinden faydalanabilmektedirler.

»» Esnaf ve KOBİ'lere Yönelik Ürün ve Hizmetler

Halkbank, KOBİ'lerin talep ve beklentileri ile ülke ekonomisinin ihtiyaçları doğrultusunda yenilikçi ürün ve hizmetler geliştirerek paydaşları için katma değer yaratmayı başlıca hedefleri arasında görmektedir. Banka, küresel rekabette geri kalmamaları için inovasyon ve Ar-Ge yatırımları gerçekleştiren KOBİ'leri, yeni pazarlara açılabilmeleri ve ihracat kabiliyetlerini geliştirmek için ihracatçı KOBİ'leri ve istihdam yaratarak ekonomiye katkı sağlamaları için yeni girişimleri desteklemeye özel önem göstermektedir.

Raporlama döneminde esnaf ve sanatkârlara kullandırılan **Sıfır Faizli Esnaf Kredisi** uygulamasına devam edilmiştir. Kaybolmaya

Halkbank, esnaf ve KOBİ bankacılığı alanındaki faaliyetlerini sürdürürken bu alanda farkındalık yaratmak ve paydaşlarını desteklemek için sosyal sorumluluk çalışmaları da yürütmektedir.

Esnaf ve Sanatkarlar Bilgilendirme Toplantıları

Halkbank, T.C. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı tarafından düzenlenen “Esnaf ve Sanatkârlar Bilgilendirme Toplantıları” projesine sponsorluk desteği sağlamıştır. Proje ile Anadolu’nun farklı illerinde esnaf ve sanatkârlar ile bir araya gelinerek sorun ve taleplerine kulak verilmesi ve yeni çözüm önerileri geliştirilmesi amaçlanmaktadır.

Ortak Akıl Toplantıları/ Hedef Pazar Toplantıları

Halkbank, KOBİ'lerin ihracata başlama, hedef yurt dışı pazar sahasını genişletme ve bu pazardaki rekabet gücünü artırma konularında uygun finansman imkânları sağlamak amacıyla Türkiye İhracatçılar Meclisi (TİM) ile protokol imzalamıştır. Banka bu iş birliği çerçevesinde 10 ayrı sektörde gerçekleştirilecek olan Ortak Akıl Toplantıları'na ve 10 ayrı ilde gerçekleştirilecek olan Hedef Pazar Toplantıları'na çözüm ortağı olarak sponsor olmuştur.

Esnaf Şurası

T.C. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı tarafından organize edilen “Esnaf Şurası”na Halkbank sponsor olarak destek sağlamıştır.

yüz tutan meslek kollarında faaliyet gösteren esnaf ve sanatkârlar ile ustalık belgesi sahibi olup yeni işyeri kuran esnaf ve sanatkârlara ayrıca makine, ekipman ve demirbaş alımları, işyeri modernizasyonu veya hammadde ve döner sermaye ihtiyaçlarının karşılanması amacıyla 30.000.-TL limitli kredi talep eden esnaf sanatkarlar ile Genç Girişimci esnaf ve sanatkarlara Sıfır Faizli Esnaf Kredisi kullandırılmıştır. Dönem sonu itibarıyla Sıfır Faizli Esnaf Kredisi bakiyesi 1.002 milyon TL'ye ulaşmıştır.

Halkbank, girişimcilerin yeni iş kurmalarını ve gençlerin ekonomik hayata katılmalarını desteklemek amacıyla oluşturduğu ürünlerle önemli bir sosyoekonomik konu olarak ele aldığı girişimciliği teşvik etmektedir. Banka uzun yıllardır devam ettirdiği bu misyon doğrultusunda, yeni iş kurmak isteyenlere yönelik olarak eğitim, yaş, iş tecrübesi gibi kriterler doğrultusunda **Genç, Cesur, Usta ve Mucit Girişimci Kredileri** sağlamaktadır. Aynı doğrultuda, franchising alanında yatırım yapmak isteyen girişimcilere yönelik **Franchising Kredisi** adlı ürün oluşturulmuştur.

Esnaf ve KOBİ'lere yönelik bilgilendirme çalışmaları

Banka bu kapsamda raporlama döneminde 550 girişimciye 20 milyon TL kredi kullandırmıştır.

Yine raporlama döneminde girişimciliği teşvik etmek amacıyla gerçekleştirilen uygulamada Gebze Teknik Üniversitesi işbirliğiyle yürütülen **Girişimcilerle İş Birliği** protokolüne devam edilmiştir. Girişimcileri cesaretlendirmek ve ekonomide yeni istihdam olanakları yaratmak üzere hayata geçirilen protokol ile bir yıldan az süredir ticari faaliyette bulunan veya

herhangi bir faaliyeti ya da kendine ait bir işyeri olmayıp kendi işini kurmak isteyenler için kredi kullanma imkânı yaratılmıştır.

Halkbank, ihracat gerçekleştiren KOBİ'lerin küresel rekabet ortamına uyum sağlamaları ve dış pazarlardaki varlıklarını sürdürebilmeleri amacıyla **İhracat Destek Paketi**'ni oluşturmuştur. Paket, teknoloji, ekipman ve fuar destek kredisinin yanı sıra işletmeleri döviz

dalgalanmalarından koruyacak forward ve opsiyon ürünlerini kapsamaktadır.

2016 yılı içerisinde Diyarbakır ili Sur ilçesinde yaşanan terör olayları nedeniyle işleri zarar gören ilçe esnaf ve sanatkârlarına yönelik olarak, finansman ihtiyaçlarının düşük maliyet ve uygun vade olanakları ile karşılanabilmesi amacıyla sıfır faizli **TESKOMB Faiz Destekli ESKKK Kredisi** oluşturulmuştur.

Üluslararası Fonlar

Üluslararası finans kuruluşlarıyla uzun soluklu ve sağlam ilişkiler kuran Halkbank, bu yolla elde ettiği kaynakları içinde bulunduğu toplumun sürdürülebilir gelişimi için kullanmaktadır. Uluslararası fonlar ile ülke ekonomisinin önemli bir bölümünü oluşturan esnaf ve KOBİ'ler başta olma üzere özel sektör işletmeleri desteklenmekte, doğrudan ve dolaylı önemli bir pozitif ekonomik etki alanı yaratılmaktadır. Özel sektör kuruluşları uygun maliyetlerle finanse edilmekte; üretilen ekonomik değer ve artan istihdam ile ülkenin sürdürülebilir kalkınması desteklenmektedir. Banka, cazip maliyetlerle uzun vadeli kaynak sağladığı Avrupa Yatırım Bankası, Dünya Bankası ve Fransız Kalkınma Ajansı gibi uluslararası finans kuruluşlarıyla olan ilişkilerini raporlama döneminde de sürdürmüş ve ülke ekonomisine katkıda bulunmaya devam etmiştir.

Halkbank raporlama döneminde Fransız Kalkınma Ajansı ile Organize Sanayi Bölgeleri ve bu bölgelerde faaliyet gösteren firmaların çevre dostu yatırımlarını finanse etmek amacıyla 100 milyon avro tutarında “FKA OSB

ve Çevre Kredisi” anlaşmasını imzalamıştır. Söz konusu protokol kapsamında temin edilen 100 milyon avroluk kredinin yarısı, KOBİ, Ticari ve Kurumsal segmentte her firmanın Türkiye'nin herhangi bir yerinde yapacağı çevresel nitelikli yatırımları finanse etmek üzere kullandırılmaktadır. Çevre Yatırımları kredisinde atık su arıtma tesisleri, katı atık bertarafı, ön arıtma tesisleri, çamur kurutma yatırımları, hava temizleme yatırımları enerji verimliliği ve yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanımı gibi pek çok konuda işletmelere finansman imkanı bulunmaktadır. Kredinin 50 milyon avroluk kısmı ise OSB Yönetimleri, OSB'de faaliyet gösteren tüm firmalar veya faaliyetlerini OSB yararına gerçekleştiren firmaların (Yap-İşlet-Devret projeleri vb.) yatırımlarına kullandırılmak üzere ayrılmıştır. Aynı dönemde Avrupa Yatırım Bankası ile KOBİ ve büyük işletmelerin finansmanı için 300 milyon avroluk yeni bir kredi programı kapsamında 100 milyon avro tutarında “AYB KOBİ ve Büyük İşletmelerin Finansmanı IV Kredisi” anlaşması imzalanmıştır. Uluslararası yatırım ve kalkınma

bankaları ile 26'ncısı imzalanan söz konusu anlaşma ile sağlanan kaynak hacmi 2,9 milyar avroya ulaşmıştır. Banka'nın 2016 yılı öncesinde imzalanan ancak raporlama döneminde kredi kullandırımı devam eden toplamda 450 milyon avro ve 267 milyon ABD doları değerinde anlaşması bulunmaktadır. Bu kapsamda raporlama döneminde toplam 348 milyon ABD doları tutarında kredi kullandırılırken, yaklaşık 5.000 kişilik istihdam yaratıldığı/korunduğu hesaplanmıştır.

Halkbank raporlama döneminde 18 ülkeden 33 bankanın katılımıyla 476,5 milyon avro ve 175 milyon ABD doları tutarlı yeni sendikasyon kredisi protokolü imzalamıştır. Aynı dönemde uzun vadeli yabancı kaynak teminine yönelik ürün çeşitlendirilmesi hedefi doğrultusunda ABD doları cinsinden beşinci tahvil (Eurobond) ihracı gerçekleştirilmiştir. Bu tahvillere yönelik yüksek talep sonucunda nominal tutarı 500 milyon ABD doları olan 5 yıl vadeli sabit faizli tahvil ihraç edilmiş, uluslararası piyasada yapılan tahvil ihracı tutarı 3 milyar ABD dolarına ulaşmıştır.

Çalışanları için Halkbank

Halkbank'ın sürdürülebilir iş başarısının temelini yetkin ve nitelikli çalışanları oluşturmaktadır. Bu başarının sürekli kılınması için Halkbank çalışanlarının memnuniyetine özel önem göstermekte, çalışanlarına dinamik kariyer olanakları ve çağdaş çalışma koşulları sunmaktadır.



Çalışan memnuniyeti, huzurlu çalışma ortamının yaratılması, iş sağlığı ve güvenliği Halkbank'ın sürdürülebilirlik hedeflerinin gerçekleştirilmesi için olmazsa olmaz kriterler olarak kabul edilmektedir.

Halkbank'ta çalışma hayatının ortak paydasını özverili çalışma, hoşgörü, insana saygı, güven ve paylaşım oluşturmaktadır. Halkbank çalışanlarına işe alım sürecinden başlamak üzere çalışma hayatlarının tüm süreçlerinde birçok farklı olanaklar, yetkinliklerini ve profesyonel gelişimlerini desteklemek için modern eğitim imkanları ve çalışmaktan mutluluk duyacakları üretken bir çalışma ortamı sağlamaktadır.

İnsan Hakları ve İnsan Kaynakları Politikası, Halkbank'ta çalışma hayatı ve ilgili süreçlere rehberlik etmektedir. 2016 yılında revize edilerek yürürlüğe giren politika, İnsan Kaynakları ve Organizasyon Genel Müdür Yardımcılığı tarafından yürütülmekte ve her yıl gözden geçirilerek gerekli hallerde revize edilmektedir. Bu kapsamda iç ve dış paydaşlar, Etik Uygulamalar Ekibine (etik@halkbank.com.tr) konu ile ilgili bildirimde bulunabilirler.

Halkbank'ta, çalışma hayatını düzenleyen ulusal yasal mevzuatın yanı sıra, insan hakları ve hesap verilebilirlik temel prensibi konusunda ülkemizin de taraf olduğu Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi'ne uygun hareket edilmektedir. Uluslararası Çalışma Örgütü'nün (ILO) ülkemiz tarafından kabul görmüş temel ilkelerine uygun olarak, çalışan haklarına saygı gösterilmekte, faaliyetlerini ayrımcılık ve zorla çalıştırma yasağı, çocuk işçiliğinin ortadan kaldırılması gibi konuları dikkate alarak gerçekleştirmektedir. Anayasal bir hak olan ve aynı zamanda ILO'nun ana çalışma alanlarına da giren toplu sözleşme ve sendikalaşma haklarına saygı duyulmaktadır.

Halkbank, çeşitlilik ilkesi temelinde her insanın birbirinden farklı olduğu esasını kabul etmektedir. Çalışanların işe alım, ücretlendirme ve terfi süreçlerinde; dil, din, ırk, mezhep, köken, cinsiyet, kişisel tercih, bedensel engel gibi farklar gözetimeksizin adayların ilgili göreve ilişkin mesleki yetenekleri ve yeterliliklerini temel alarak fırsat eşitliğine olanak sağlanmaktadır. Bununla birlikte ayrımcılığa sebebiyet verebilecek veya kötü muamele olarak değerlendirilebilecek eylemlere engel olabilmek için her türlü tedbiri almak Halkbank'ın yükümlülüğüdür. Halkbank İnsan Hakları politikası raporlama dönemi sonunda, e-egitim haline getirilmiştir. Eğitimin 2017 yılında tüm Halkbank personeline ulaştırılması planlanmaktadır.

Halkbank süreçlerin iyileştirilmesi ve hizmetlerini geliştirmek amacıyla çalışanlarının önerilerini aktif bir şekilde değerlendirilmektedir. Bu katılımcı yaklaşım "Çalışan Öneri Sistemi" dahilinde hayata geçirilmektedir. Raporlama döneminde Halkbank çalışanlardan Kalite Öneri Sistemi'ne toplam 2.867 adet öneri gelmiş, bütün öneriler değerlendirilmiş ve gelen önerilerin 25 tanesi uygulamaya geçirilmiştir.

Halkbank İnsan Hakları ve İnsan Kaynakları Politikası'na <https://www.halkbank.com.tr/channels/1.asp?id=2814> adresinden ulaşabilirsiniz.



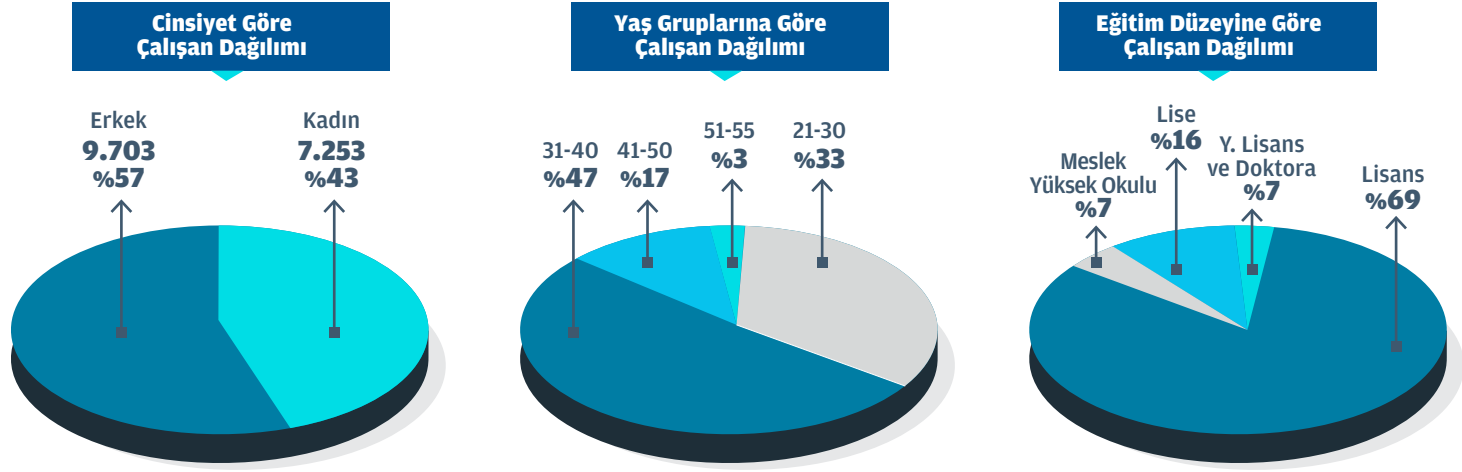
Halkbank İnsan Kaynakları Temel İlkelerine <https://www.halkbank.com.tr/channels/1.asp?id=2117> adresinden ulaşabilirsiniz.



Halkbank çalışanlarının %90,6'sı toplu iş sözleşmesi kapsamındadır.



Halkbank çalışanlardan Kalite Öneri Sistemi'ne toplam 2.867 adet öneri gelmiş, gelen önerilerin 25 tanesi uygulamaya geçirilmiştir.



Kariyer Yönetimi

Halkbank'ta çalışanların kariyer yolculuğunu belirleyen temel faktörler performans ve yetkinliklerdir. Göreve başlayan tüm çalışanlar görevlerinin özelliklerine göre hangi süreçlerden geçeceği ve bu süreçlerdeki sorumlulukları hakkında bilgilendirilmektedir. Çalışanların ücretlendirilmesi sektör koşulları göz önünde bulundurularak belirlenmekte, performans ölçümleri periyodik olarak gerçekleştirilmekte ve sunulan eğitim imkanlarıyla yetkinlik ve becerilerinin artırılması sağlanmaktadır.

» Ücretlendirme ve Yan Haklar

Halkbank çalışanlarının ücretleri, ülkenin genel ekonomik durumu, bankacılık sektörünün ücret seviyeleri ve Banka'nın durumu dikkate alınarak Yönetim Kurulu tarafından belirlenmektedir. Banka şubelerinde, sayısal

Mavi Yıldız

Halkbank, üstün başarı gösteren şubelerini Mavi Yıldız belgesi ile ödüllendirmektedir. 2007 yılında başlayan ve marka tescilli bulunan uygulama ile operasyonel süreçlerin, işlevsel görev ayrımı ilkelerine ve belirlenen iş akışlarına uygun yürütülmesinin sağlanması, müşteri memnuniyetinin yükseltilmesi, şube çalışanlarının kalite hedefi doğrultusunda ekip anlayışıyla hareket etmelerinin sağlanması hedeflenmektedir.

Raporlama döneminde 1.812 kadın ve 1.519 erkek olmak üzere toplam 3.331 beyaz yakalı çalışan performans değerlendirmesine tabi olmuştur.

ve yetkinlik değerlendirmeye dayalı etkin bir performans değerlendirme süreci işletilmektedir. Performansla ilgili tüm ölçümler bankacılık sistemi üzerinden yapılmakta ve böylece çalışanlar bireysel performans gelişimlerini günlük olarak takip edebilmektedir. Çalışanların ücretlendirilmesinde cinsiyet hiçbir şekilde belirleyici bir unsur değildir.

Halkbank personeline sunduğu olanaklarla daha verimli ve üretken olabilecekleri bir çalışma ortamı yaratmaktadır.

» Performans Yönetimi

Halkbank personelinin performans değerlendirme süreci sayısal ve yetkinlik değerlendirmeye dayanan bir süreçle gerçekleştirilmektedir. Şeffaflık anlayışıyla tasarlanan sistemle çalışanlar bireysel performans gelişimlerini günlük olarak izleyebilmektedir. Gerçekleştirilen bu değerlendirme sonucunda performans primi almaya hak kazanan çalışanlar üç ayda bir ödüllendirilmektedir.

verilmektedir. Raporlama döneminde 1.812 kadın ve 1.519 erkek olmak üzere toplam 3.331 beyaz yakalı çalışan performans değerlendirmesine tabi olmuştur.

» Eğitim Olanakları

Halkbank en değerli sermayesi olan çalışanlarının kesintisiz gelişimine özel önem göstermektedir. Bu anlayışın bir sonucu olarak Halkbank'ta çalışanların bilgi ve beceri düzeylerini en üst seviyede tutmak ve kariyer gelişimlerine destek olmak amacıyla, bankacılık mesleğinin gerektirdiği mesleki, teknik ve kişisel gelişim konularında eğitim programları düzenlenmektedir.

İnsan Kaynakları ve Organizasyon Genel Müdür Yardımcılığına bağlı Eğitim Daire Başkanlığı tarafından düzenlenen eğitimler; Bankanın çeşitli birimlerinde çalışan Banka Personeli (İç eğitimler) ve Banka dışından sektörde tanınmış alanında uzman kişi ve kurumlarca

verilmektedir. Eğitim programları, Halkadem Eğitim Merkezlerinde düzenlendiği gibi, Halkbank personelinin yurtiçi ve yurtdışında kurum dışı eğitim programlarına katılımı da sağlanmaktadır.

Halkbank'ta sınıfiçi eğitimleri destekleyen ve tamamlayıcısı olan uzaktan eğitime ilişkin kapsamlı bir Eğitim Yönetim Sistemi (LMS) kullanılmaktadır. Eğitim sürecinin diğer ölçümlerinde kullanılmakta olan ve web üzerinden hizmet veren e-sınav ve e-anket modülleri ile de personelin başarı ve memnuniyeti ölçümlenmektedir.

Çalışanlara sunulan imkan ve olanaklar hakkında ayrıntılı bilgiye <https://www.halkbank.com.tr/channels/1.asp?id=35> adresinden ulaşabilirsiniz.



Yönetici Geliştirme Programları

2016 yılında şube müdürlerimize, liderlik ve yöneticilik yetkinliklerini destekleyen 6 grup eğitim düzenlenmiştir. "Stratejik Yönetim Atölyesi", "Etkin Şube Yönetimi", "Yeni Çağın Lider Yöneticisi" ve "Yöneticiliğe Koçluk Bakışı" konularının yer verildiği eğitimlere toplamda 114 Şube Müdürü katılmış olup katılımcılara 1.596 kişi*saat eğitim sağlanmıştır. Bununla birlikte "Fark Yarat İz Bırak: Bir Liderlik Yolculuğu" eğitim modülüne toplamda 106 şube müdürü katılmış olup toplamda 1.484 kişi*saat eğitim sağlanmıştır.

Çalışan başına düşen eğitim saatleri		
	Kadın	Erkek
2014	24,21	29,49
2015	31,87	45,17
2016	27,54	33,66



İş Hayatı - Özel Hayat Dengesi

Halkbank farklı içeriklerde çeşitli eğitim programları ile çalışanlarının iş hayatı özel hayat dengesinin sağlanmasına yönelik faaliyetleri hayata geçirmektedir. E-öğrenme koleksiyonları ve video serileri olmak üzere 1.400 e-eğitim materyalinden oluşan uzaktan eğitim kataloğunun önemli bir kısmı çalışanların özel hayatına yönelik içeriklerden oluşmaktadır. Aile ve kişisel yaşamı desteklemek amacıyla sunulan eğitimler tüm çalışanların kullanımına açıktır. Ayrıca Halkakademi sosyal alanda Çocuk-Sağlık, Kadınlar Kahvesi, Kültür-Sanat-Tiyatro, Seyahat-Gezi, Sinema, Kitap Kulübü gibi sosyal alanlar ve forumlar oluşturulmuş, kuruluş amacı sosyal öğrenmeyi pekiştirmek olan bu platformun katılımcıların kişisel gelişim ve iş dışı yaşama dair paylaşımlarına da fırsat tanınmıştır.

Genel Müdürlük çalışanlarının iş ve özel yaşam kalitesini olumlu yönde etkilemek üzere, Mayıs 2016'dan itibaren, tercih ederek katılım sağladıkları "Başarı Odaklılık", "Bütünsel Beslenme", "Dinamik Hatırlama Teknikleri", "İş Yerinde Mutluluk Bilimi", "Kaygılarla Başa Çıkmak", "Kazanan Takımın Aranan Oyuncusu Olmak", "Profesyonel İmaj Yönetimi", "Stres Yönetimi ve Bireysel Farkındalık", "Yaratıcılık ve İnovasyon Geliştirme" ve "Zihni Yenileme" konularında eğitimler düzenlenmiştir. Bu eğitimlere 680 çalışan katılmış olup toplamda 4.760 kişi*saat eğitim sağlanmıştır.

İş Sağlığı ve Güvenliği

İş sağlığı ve güvenliği Halkbank'ın önem verdiği konulardan biridir. İş sağlığı ve güvenliği alanındaki tüm yasa, tüzük, yönetmelik ve talimatnamelerin ilgili hükümlerine eksiksiz bir şekilde uymak Halkbank'ın temel sorumlulukları arasındadır.

Halkbank'ta iş sağlığı ve güvenliği uygulamalarının aksamadan devam edebilmesi ve güvenle çalışılan bir işyeri oluşturmak amacıyla İSG Üst Kurulu ve İSG Komisyonu oluşturulmuş, toplam çalışan sayısı 50 ve üzeri olan hizmet birimleri için İSG Kurulu oluşturulması amacıyla çalışmalar yapılmıştır. İSG Üst Kurul ve İSG Komisyonu toplam üye sayısı 19'dur.

Genel Müdürlük hizmet binalarında çalışan temsilcileri için seçim yapılarak çalışan temsilcileri belirlenmiş, çalışan temsilcilerine görevleri hakkında eğitimler verilmiştir. Raporlama döneminde 676 kişi*saat İş Sağlığı ve Güvenliği eğitimi sağlanmıştır. Sınıf eğitimlerinin yanı sıra Temel İlk Yardım da dahil olmak üzere 5 başlık altında 1.115 kişi*saat e-öğrenme eğitimi verilmiştir.

Çalışanların kendilerinin, çalışma arkadaşlarının ve Banka içindeki müşteriler ile ziyaretçilerin vb. güvenliğini gözetmesi, emniyetsiz ya da sağlık riski taşıdığını düşündüğü her durumu İSG Kurulu'na (isg@halkbank.com.tr) bildirmesi esastır.

2016'da yaralanma oranı 0,007, kayıp gün oranı ise 1,134 olarak gerçekleşmiştir.

İSG Üst Kurul ile ilgili detaylı bilgiye <https://www.halkbank.com.tr/channels/1.asp?id=2829> adresinden ulaşabilirsiniz.



Çevre için Halkbank

Halkbank, faaliyetlerini çevreye duyarlı bir şekilde sürdürmeyi, çevresel etkilerini asgari seviyeye indirmeyi ve bu alandaki performansını sürekli olarak geliştirmeyi hedefler.

Halkbank, Sürdürülebilirlik, Çevre ve Enerji politikaları doğrultusunda, CO₂ performansını sürekli iyileştirmek, enerji tüketimlerini azaltmak, enerji verimliliğini artırmak ve faaliyetlerinden kaynaklı atıklarını azaltmak için çalışmaktadır.

İklim değişikliği ve etkilerinin farkındalığıyla yürütülen operasyonlar ve yönetim sistemi çalışmaları kapsamında çevresel etkinin azaltılmasına yönelik farklı projeler gerçekleştirilmektedir. Halkbank, risk yönetimi sisteminin bir parçası olarak, iklim değişikliğine bağlı risk ve fırsatları iş süreçlerinin bir parçası olarak değerlendirmektedir. İklim değişikliği ile mücadele amacıyla sunulan ürünlerin kredi süresi boyunca yarattığı çevresel etkileri izlenmekte, ilgili kreditorlere raporlanmakta, kredi portföyü içerisinde çevre dostu yatırımların finansmanının artması için çalışılmaktadır.

Sürdürülebilir yönetim anlayışı ile sürdürülebilirlik konularının Banka içerisindeki farkındalığının artırılması, içselleştirilmesi ve çalışanların bu yöndeki bilgi ve kapasitelerini yeni gelişmeler doğrultusunda güçlendirilmesi için yeni proje ve eğitimlere devam edilmektedir. Banka faaliyetlerinden kaynaklı emisyon ölçüm ve karbon ayakizi hesaplamalarını sistemsal hale getirerek operasyonel verimliliğin artırılması, böylelikle Halkbank'ın çevresel ve sosyal duyarlılığının kurumsal kültürünün bir parçası haline gelmesi de amaçlanmaktadır.

Bu kapsamda Halkbank, 2016 yılında Genel Müdürlük ve 2 ek hizmet binasında ISO 14001:2015 Çevre Yönetim Sistemi ve ISO 50001:2011 Enerji Yönetim Sistemi'nden oluşan Entegre Yönetim Sistemini kurarak Banka yapısı ve çalışma süreçlerini entegre etmiştir. Raporlama döneminde hedef ve uygulamalar için çevre ve enerji prosedürleri oluşturulmuş, iç tetkikler yapılmış ve bağımsız denetim sürecinin tamamlanması ile birlikte belgeler alınmıştır. Halkbank, ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi'ni kuran ilk Türk Bankası'dır.

Sürdürülebilirlik, Çevre ve Enerji Yönetimi Bölümü ile Uluslararası Sürdürülebilirlik Uygulamaları Bölümü personelinin oluşan bir ekip, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi ve ISO 50001 Enerji Yönetim Sisteminin tüm faaliyetlerini koordine ederek yürütmektedir. Ekip, enerji ve kaynak tüketimine ilişkin bilginin toplanması, değerlendirilmesi ve verimlilik artırıcı önlemler alınmasından ve ilgili iç ve dış paydaşlara farklı raporlamalar yapılmasından sorumludur.

Entegre Yönetim Sisteminin Banka içi denetim ve kontrolleri Yönetim Sistemleri İç Tetkikçileri tarafından gerçekleştirilmektedir. 19 gönüllü personelden oluşan iç tetkikçi ekibi raporlamalarını düzenli olarak Sürdürülebilirlik Komitesi'ne yapmaktadır. Raporlama döneminde 3 hizmet binasında kurulan Entegre Yönetim Sistemi'nin 2017 yılında İstanbul Anadolu Yakası'nda bulunan 2 Bölge Koordinatörlüğü, Kocaeli Bölge Koordinatörlüğü ve bağlı şubeler ile toplam 124 hizmet binasına genişletilmesi, 2018 ve sonrasında tüm Türkiye'de yaygınlaştırılması hedeflenmektedir.

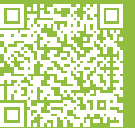
Raporlama döneminde Halkbank çalışanlarına toplamda 5.554 kişi*saat Çevre ve Enerji Yönetimi Farkındalık, Bilgilendirme ve Bilinçlendirme eğitimi verilmiştir. Değer zincirinde çevresel etkilerin düşürülmesi ve bu konuda farkındalığın oluşturulması amacıyla taşeron firma çalışanlarına da 472 kişi*saat Çevre ve Enerji Yönetim Sistemi Faaliyetlerinin Yönetimi eğitimi sağlanmıştır.

2016 yılında Halkbank'ın çevre yatırımları yaklaşık 150.000 TL olarak gerçekleşmiştir.

Halkbank Enerji Politikası'na ulaşmak https://www.halkbank.com.tr/images/Bankamiz/surdurulebilirlik/2016/enerji_pol.pdf adresinden ulaşabilirsiniz.



Halkbank Çevre Politikası'na ulaşmak http://www.halkbank.com.tr/images/Bankamiz/surdurulebilirlik/cevre_politikasi_300615.pdf adresinden ulaşabilirsiniz.



İklim Değişikliği ile Mücadele

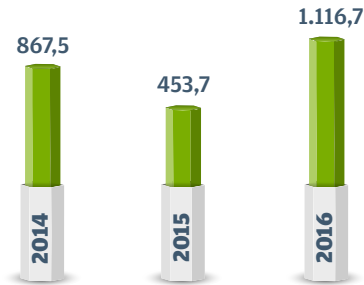
İklim değişikliği, sektör ve büyüklükten bağımsız tüm iş dünyasının ortak mücadele etmesi gereken küresel bir sorundur. Halkbank, iklim değişikliği ile mücadele amacıyla operasyonlarının çevresel etkilerini azaltmakta, ürün ve hizmet portföyünü de bu bilinçle genişletmektedir. İklim değişikliği ile mücadele kapsamında sunulan ürünler temel olarak yenilenebilir enerji ve enerji verimliliği projelerinin finansmanı ile karbon emisyonunun azaltılmasına dönük yatırımların finansmanına yöneliktir. Bu ürünlerin kredi süresi boyunca yarattığı çevresel etkileri Halkbank tarafından izlenmekte ve ilgili kreditorlere raporlanmaktadır. Çevreye duyarlı yatırımları desteklemek ve öncü olmak politikasıyla Halkbank, kredi portföyü içerisinde çevre dostu yatırımların finansmanının artması için çalışmakta, Türkiye'nin sürdürülebilir geleceğine katkı sağlamaktadır. Bu kapsamda Halkbank, olumsuz çevresel ve sosyal etkileri asgari düzeyde olan ve Türkiye'nin cari açığına olumlu etki eden yenilenebilir enerji santralleri-

rine destek vermektedir. Banka, yenilenebilir enerji projelerinin finansmanını Türkiye'nin sera gazı emisyonlarını azaltması adına önemli bir fırsat olarak görmektedir.

İklim değişikliğinin giderek artan etkileri, düşük karbonlu bir ekonomiye geçişi çok önemli ve acil bir ihtiyaç haline getirmiştir. Son düzenlemelerdeki 1 MW'a kadar olan yenilenebilir enerji projelerinin lisanssız olarak hayata geçirilmesini mümkün kılan değişiklikler, güneş enerjisine dayalı elektrik üretimini, yatırımcılar için uygun bir seçenek haline getirmiştir. Buna paralel olarak Halkbank, müşterilerine, gerekli yatırımları, yenilemeleri ve benzeri faaliyetleri yerine getirebilmeleri için yeterli finansman desteğini ve uygun kredi ürünlerini sunma konusundaki çabalarını artırmıştır. Halkbank ağırlıklı olarak güneş enerjisi projeleri olmak üzere tüm yenilenebilir enerji santrallerine finansman sağlamak ve Banka genelindeki süreçlere destek olmak üzere mühendis ve mali analistlerden oluşan uzman bir ekip oluşturmuştur.

2016 yılı sonu itibarıyla, Halkbank tarafından değerlendirilmeye alınan yenilenebilir enerji santrallerinin toplam sera gazı emisyonu azaltımı, yılda 1,61 milyon tCO₂ eşdeğerine ulaşmıştır.

Değerlendirilen Yenilenebilir Enerji Projelerinin Toplam Kurulu Güç Miktarı (Mw)*



(*) Uluslararası finans kuruluşları kredileri kapsamında değerlendirilen projeler hariçtir.

DEĞERLENDİRİLEN YENİLENEBİLİR ENERJİ PROJELERİ (*)						
	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
	285 (**)					

(*) Uluslararası finans kuruluşları kredileri kapsamında değerlendirilen projeler hariçtir.
(**) Değerlendirilen 285 projenin 31.12.2016 yılsonu güncel risk bakiyesi 862 milyon TL'dir.

Halkbank daha çevreci ürünlerinin bilinirliğinin artması ve iklim değişikliği ile mücadele konusunda bilinç düzeyinin artırılması amacıyla ücretsiz danışmanlık hizmetleri sağlamakta, banka personeli ve müşterilerine eğitimler vermektedir. 2016 yılı öncesinde imzalanan ancak kredi kullandırımı devam eden Dünya Bankası Enerji Verimliliği Kredisi kapsamında 18 adet ücretsiz enerji verimliliği danışmanlık hizmeti sunularak KOBİ'lerin enerji verimliliği projelerine destek verilmiştir. Raporlama döneminde Halkbank uluslararası finans kuruluşlarından

temin ettiği fonlar kapsamında 16 adet yenilenebilir enerji projesine 48,9 milyon TL; 19 adet enerji verimliliği projesine de 53,1 milyon TL kredi kullandırılmıştır.

2016 yılında imzalanan FKA OSB ve Çevre Kredi programı kapsamında danışmanlık hizmeti alınmaya başlanmış ve ilk olarak Banka mali analist ve mühendisler "Sürdürülebilirlik, Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirmesi Eğitimi" verilmiştir. Söz konusu danışmanlık hizmeti 2017 ve 2018 yıllarında hem OSB yönetimlerine hem de OSB'de faaliyet gösteren işletmelere yönelik

çevre dostu yatırımlar konusunda eğitim seminerleri olarak devam edecektir.

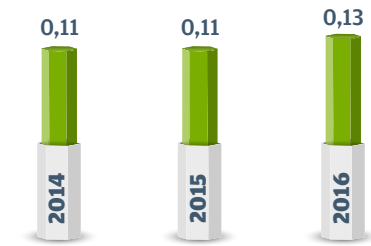
2016 yılında imzalanan ve 2016 yılından önce imzalanan fakat kredi kullandırımı devam eden uluslararası finans kuruluşlarından temin edilmiş yenilenebilir enerji ve enerji verimliliği kredileriyle, başta KOBİ'ler olmak üzere özel sektör işletmeleri desteklenmeye devam edilmektedir. Bu kapsamda Fransız Kalkınma Ajansı ve Avrupa Yatırım Bankası ile işbirliği içerisinde 400 milyon avro ve 67 milyon ABD doları destek sağlanmıştır.

Raporlama döneminde Halkbank uluslararası finans kuruluşlarından temin ettiği fonlar kapsamında 16 adet yenilenebilir enerji projesine 48,9 milyon TL; 19 adet enerji verimliliği projesine de 53,1 milyon TL kredi kullandırılmıştır.

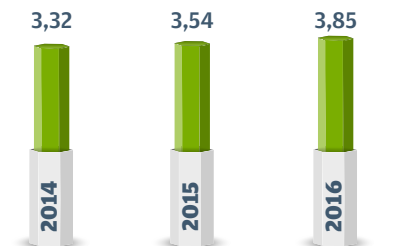
Operasyonlardan Kaynaklanan Çevresel Etkiler

Halkbank, operasyonlarından kaynaklanan etkinin farkındalığıyla bu etkiyi asgari seviyelere indirmek için çalışmalar gerçekleştirmektedir. Çevre konulu gereklilik ve mevzuat titizlikle takip edilmekte, bu hususlara tam uyumun sağlanması için özel önem gösterilmektedir. Çevresel etkilerin azaltılması konusunda paydaşları tarafından yöneltilen geribildirimleri farklı platformlar aracılığıyla toplayan Halkbank, ileriye dönük planlamalarında bu görüşleri de değerlendirmektedir. Halkbank, Karbon Saydamlık Projesi (CDP) raporlaması kapsamında periyodik olarak karbon ayak izini kamuya açık olarak paylaşmaktadır. Halkbank, raporlama döneminde olumsuz çevresel etkileri nedeniyle herhangi bir kural ihlalinde bulunmamış ve ceza almamıştır.

Yıllara göre m² Başına Düşen Emisyon Salımı (tCO₂e)



Yıllara Göre Çalışan Başına Düşen Emisyon Salımı (tCO₂e)



Halkbank operasyonlarının temel çevresel etkileri emisyon ve atıklardır. Bu etkilerin temel kaynağı ise Banka binalarında kullanılan elektrik, doğal gaz, kağıt ve su tüketimi oluşturmaktadır.

Halkbank operasyonları kapsamında 2016 yılında, bir önceki yıla kıyasla m² başına düzen elektrik tüketimi %19 azalmıştır. Benzer şekilde doğalgaz tüketiminde %39, toplam fuel-oil tüketiminde %58, toplam kömür tüketiminde %12 ve toplam motorin tüketiminde %40 azalış sağlanmıştır.

Raporlama döneminde toplam emisyon salımı bir önceki raporlama dönemine göre %8 artış göstermiştir. Kapsam 1 emisyonlarında %19 azalış sağlanmış, Kapsam 2 emisyonlarında yaklaşık olarak aynı seviyeler korunmuş olmasına rağmen Kapsam 3'teki artışın temel sebebi Kapsam 3 emisyonlarında yapılan hesaplama yöntemi değişikliğidir. Kapsam 3 emisyonlarındaki %33'lük artışın sebebi, geçen yıllarda Teftiş Kurulu Başkanlığı ve İç Kontrol Daire Başkanlığı personelinin seyahat verilerinin hesaba katılmamış olmasıdır.

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. 2016 yılında da önceki dönemlerde gerçekleştirildiği üzere akşam saatlerinde bankada bulunan PC'lerin kapatılarak enerji tasarrufuna devam edilmiştir.

Projelerin Çevresel ve Sosyal Etkilerinin Değerlendirilmesi

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

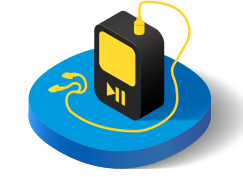
2016 yılında tamamlanan ortak kullanımdaki printerlardan güvenli ve denetlenebilir baskı alınmasının sağlanmasını sağlayan Secureprint projesi ile kağıt tasarrufunun yanı sıra bir ampulün 9.920 saat çalışması için gerekli enerjiye denk gelen tasarruf sağlanmış ve 158,4 kg karbon salınımının önüne geçilmiştir. Proje önümüzdeki dönemde Genel Müdürlük birimlerinde de yaygınlaştırılacaktır.

Operasyonel faaliyetlerimiz sonucunda oluşan diğer bir önemli çevresel etki ise atıklardır. 2016 senesinde Tarama uygulaması ile Documentum altyapısına kaydedilen dosya sayıları bazında Banka genelinde kağıt tasarrufu sağlanarak, kullanıcıların taranan belgelere, Banka içinde istenildiği zaman ulaşmaları sağlanmıştır. 2016 yılı kağıt tüketimi bir önceki yıla kıyasla toplamda %8 azalmıştır.

Elektronik atıkların değerlendirilmesi ve bertarafı kapsamında 2016 yılı içerisinde 37 farklı okula 400'ün üzerinde elektronik ekipman bağışı yapılmış, Elektronik Atık sertifikası olan 5 farklı firmaya yaklaşık 700 elektronik ekipman imha edilmek üzere verilmiştir.

Operasyonlarımızın temel çevresel etki alanlarından biri olan su tüketimi konusunda raporlama döneminde bir önceki yıla kıyasla toplam su kullanımı %42 oranında azaltılmıştır.

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



2016 yılı içerisinde 37 farklı okula 400'ün üzerinde elektronik ekipman bağışı yapılmış, Elektronik Atık sertifikası olan 5 farklı firmaya yaklaşık 700 elektronik ekipman imha edilmek üzere verilmiştir.

Tomurcuk Veri Merkezi

Türkiye'nin LEED GOLD sertifikası sahibi ilk veri Merkezi olan "Tomurcuk", mekanik, elektrik UPS gibi test ve kontroller sırasında hiçbir hizmet kesintisi olmadan başarılı bir şekilde tamamlanmasını takiben Uptime Tier III Constructed Facility Sertifikası almaya hak kazanmıştır. 2016 yılında Tomurcuk Veri Merkezi enerji tüketimleri için gerçekleştirilen optimizasyonlar sonucunda enerji sarfiyatında %28,7 azalma sağlanmıştır.

rünün tamamlanmış olmasını talep etmektedir. Yatırım kredisi analizlerinde, yatırımın çevresel etkileri Halkbank teknik ekibi tarafından değerlendirilir. T.C. Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı Yenilenebilir Enerji Genel Müdürlüğü Enerji Yöneticisi Sertifikası ile yetkilendirilmiş 20 Halkbank teknik personeli, kredi ve proje değerlendirme süreçlerinde görev almaktadır. 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, skrolama modülü aracılığı ile değerlendirilmektedir. Çevresel unsurlar düşük, orta ve yüksek risk olmak üzere 3 farklı gruba ayrılır.

2016 yılında Halkbank; Sürdürülebilirlik ve Çevre Politikaları'ndaki "Kredi taleplerini Banka kredi politikaları çerçevesinde ekonomik faktörlerin

yanı sıra, çevresel ve sosyal faktörleri de gözetecek değerlendirmeye özen göstermek" maddesi gereğince Kredi Değerlendirme Raporu (KDR) ve Proje Değerlendirme Raporu (PDR) skrolama metodolojisi revize edilerek kredi talep eden firma ve projeler "Sürdürülebilirlik Değerlendirmesi" kapsamında skorlanmaya başlanmıştır. 2016 yılında yapılan bu revize ile sadece yatırımlar değil artık kredi başvurusunda bulunan firmaların faaliyetleri de sürdürülebilirlik kapsamına giren konularda değerlendirilmektedir.

Bunun yanı sıra; 2016 yılı revizyonu öncesinde yatırım yapan firmalar, mevcut bir faaliyetinin bulunması, en son kesinleşmiş dönem net satışlarının 10 Milyon ABD dolarından fazla olması ve firmada en az 50 adet işçi çalışması durumunda kurumsal sosyal sorumluluk kriterleri üzerinden skorlanmakta iken; 2016 yılı revizyonu ile değerlendirme kapsamı

genişletilmiş ve revizyon öncesine kıyasla Halkbank'tan kredi talep eden daha fazla firmanın sürdürülebilirlik kriterleri açısından değerlendirilmeye tabi tutulması hedeflenmiştir.

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

Finanse edilmeyen projeler

Halkbank uluslararası literatürde çok yüksek risk grubunda kabul edilip yasaklanmış alanlardaki projeleri olumsuz olarak değerlendirmektedir:

» CITES konvansiyonu çerçevesinde yasak olan vahşi yaşam ve ürünlerine ilişkin ticari işlemler

» Genetik olarak değiştirilen organizmaların doğal hayata salınması,

» Yasaklı böcek ve tarımsal ilaçların imalatı, dağıtımı ve satışı,

» Trol balıkçılığı » Radyoaktif ürünler, » Tehlikeli atık depolama, işleme ve yok edilmesi,

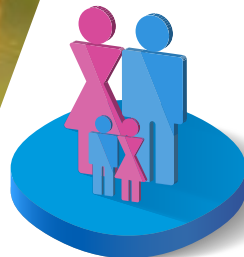
» Montreal Protokolü çerçevesinde düzenlenen CFC, halon ve diğer maddeleri içeren ekipman ve malzemelerin üretilmesi,

» 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.

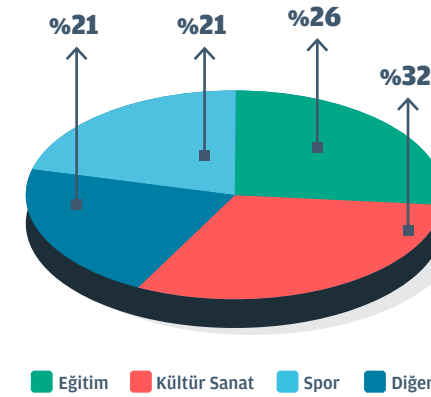
Toplum için Halkbank

Halkbank üstlendiği sosyal sorumluluk ve yüksek görev bilinciyle, parçası olduğu topluma saygılı faaliyetler sürdürmekte, Türkiye ekonomisine hizmet ederken ülkenin sosyal ve kültürel yapısına değer katmayı da asli amaçları arasında görmektedir.



Halkbank kültür-sanat, eğitim ve spor alanları başta olmak üzere muhtelif alanlarda Kurumsal Sosyal Sorumluluk (KSS) uygulamaları yürütmekte, bağış ve sponsorluk uygulamalarına imza atmaktadır. Halkbank raporlama döneminde bağış, sponsorluk ve KSS projeleri gibi toplumsal gelişim yatırımlarına 42 Milyon TL'nin üzerinde kaynak ayırmıştır.

Sosyal sorumluluk projelerinin alanlara göre dağılımı



Eğitim

»» Global Eğitim Zirvesi

Halkbank, raporlama döneminde Geleceğin Eğitim Derneği (GED) tarafından ilk kez düzenlenen, eğitim alanındaki sorunların tespitini, çözümünü ve gelecek planlamasını amaçlayan Global Eğitim Zirvesi'ne sponsor olarak destek sağlamıştır.

»» Kırşehir Kitap Fuarı

Halkbank, Kırşehir Belediyesi tarafından organize edilen Kırşehir Kitap Fuarı'na sponsor olarak destek sağlamıştır.

»» Eğitime Destek Kampanyası

Halkbank ve Milli Eğitim Bakanlığı işbirliğiyle yürütülen Eğitime Destek Kampanyası projesi kapsamında 25 ilde 5 bin çocuğa eğitim yardımı sağlanmıştır.

»» Gazi Üniversitesi İş Fikri Yarışması

Halkbank, iş ve eğitim hayatı birlikteliğine katkı sağlamak amacıyla Gazi Üniversitesi ve Gazi Teknopark tarafından gerçekleştirilen İş Fikri Yarışmalarına sponsor olarak destek sağlamıştır.

»» Türkçe Bayramı

Halkbank, Yunus Emre Enstitüsü tarafından gerçekleştirilen Türkçe Bayramı etkinliğine sponsor olarak destek sağlamıştır.

Kültür ve Sanat

»» Barış Manço Müzesi Etkinlikleri

Barış Manço'nun Halkbank'ın desteğiyle müzeye dönüştürülen evinde, Sevgi ve Barış Haftası kapsamında Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu çocuklarına yönelik çeşitli etkinlikler düzenlenmiştir.

»» 27. Ankara Uluslararası Film Festivali

Halkbank, Dünya Kitle İletişim Vakfı aracılığı ile düzenlenen 27. Ankara Uluslararası Film Festivali'ne 7'nci kez ana sponsor olarak destek

bulunmuştur. 28 Nisan - 8 Mayıs 2016 tarihleri arasında gerçekleşen festival yoğun ilgi görmüştür.

»» 2. Anadolu Medya Ödülleri

Anadolu Yayıncılar Derneği tarafından bu yıl da organize edilen "2. Anadolu Medya Ödülleri" törenine Halkbank sponsor olarak destek sağlamıştır.

»» Kırşehir 29. Ahilik Haftası Kutlamaları

Halkbank, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Esnaf ve Sanatkarlar Genel Müdürlüğü tarafından düzenlenen 29. Ahilik Kutlamalarına Sponsor olarak destek sağlamıştır.

»» Hilye-i Şerif ve Tesbih Müzesi

Halkbank, İstanbul Sanat ve Medeniyet Vakfı tarafından yaptırılan "Hilye-i Şerif ve Tesbih Müzesi"ne sponsorluk desteği sağlamıştır. Müzede, Türkiye'nin ve dünyanın en önemli hat ve tesbih eserlerinden meydana gelen zengin bir koleksiyon sanat severlerle buluşturulmuştur.

»» 6. Uluslararası Balkan Konferansı

İstanbul Üniversitesi Araştırma ve Yardım Vakfı tarafından her sene Balkanların farklı bir şehrinde organize edilen "Uluslararası Balkan Konferansı" bu sene Sırbistan'ın başkenti Belgrad'da gerçekleştirilmiştir. Halkbank konferansa sponsor olarak destek sağlamıştır.

»» Resim Yarışması

Banka ve bağlı ortaklık çalışanlarının çocuklarına yönelik resim yarışması düzenlenmiştir. Dereceye giren 21 çocuğa Baksı Müzesi'nde iki günlük atölye çalışmaları düzenlenmiş, finale kalan 5 çocuğa ödül olarak dizüstü bilgisayar verilmiştir. Yarışmaya katılan tüm resimler Banka'nın 2017 masaüstü takvim görselinde kullanmıştır.

»» Fotoğraf Yarışması

Halkbank, çalışanlarını kültür ve sanat faaliyetlerine teşvik etmek ve bu yöndeki çalışmalarını desteklemek amacıyla fotoğraf yarışması düzenlemiştir. 2016 yılında 7'ncisi düzenlenen yarışma kapsamında bugüne kadar yaklaşık 140 çalışan ödüle layık görülmüştür.

»» Fotoğraf Atölyesi

Fotoğrafa ilgi duyan Halkbank çalışanlarına yönelik, başlangıç ve ileri seviyede fotoğraf atölyeleri düzenlenmiştir.

»» Türk Halk Müziği Korosu

Halkbank çalışanlarından oluşan Türk Halk Müziği Korosu konser vermiştir. Koro çalışmalarına devam edilmektedir.

»» Türk Sanat Müziği Korosu

Halkbank çalışanlarından oluşan Türk Sanat Müziği Korosu, çalışmalarına devam etmiş, 2016 yılında iki kez konser vermiştir.

»» Halkbank'ta Beraber Dergisi

Kurum kültürünü yerleştirmek ve motivasyona destek sağlamak amacıyla iki ayda bir çıkarılan iç iletişim dergisi “Halkbank'ta Beraber” okuyucularla buluşturulmaktadır. 2016 yılında Sürdürülebilirlik çalışmaları ve bu alandaki gelişmeler hakkında bilgi vermek amacıyla “Sürdürülebilirlik” bölümü dergiye eklenmiştir.

Spor

»» Halkbank Spor Kulübü

Halkbank, voleybol sporuna daha fazla hizmet edebilmek ve geliştirilmesini sağlamak amacıyla 2015-2016 sezonunda Spor Kulübü bünyesindeki erkek ve bayan voleybol takımlarının sponsoru olmuştur.

»» TEDAŞ Spor Kulübü

Halkbank, TEDAŞ Spor Kulübü'nün 2016 yılı çalışmalarına sponsor olarak destek sağlamıştır.

»» “Şehitlere Saygı Maçı” Dayanışma Kampanyası

Halkbank, Türkiye Futbol Federasyonu ve Kulüpler Birliği işbirliğiyle Vodafone Arena Stadi'nda “Şehitlere Saygı Maçı” adıyla gerçekleştirilen organizasyonun sponsorluğunu üstlenmiş ve organizasyon gelirinin şehit ailelerine ulaştırılmasına öncülük etmiştir.

»» Erzurum Bisiklet Gençlik ve Spor Kulübü

Halkbank, raporlama döneminde Erzurum Bisiklet Gençlik ve Spor Kulübü bünyesinde bulunan, kayak bölümünde lisanslı Aliye Zeynep Bingül ve Muhsin Murat Bingül adlı otistik ikiz sporculara sponsor olmuştur.

Diğer Projeler

»» 15 Temmuz Şehitleri Dayanışma Kampanyası

Halkbank, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı tarafından organize edilen “15 Temmuz Şehitleri Dayanışma Kampanyası” kapsamında bağış desteği sağlamıştır.

»» Yalnız Değilsiniz – Türkiye'nin En Büyük Ailesi Projesi

Halkbank'ın desteğiyle gerçekleştirilen “Yalnız Değilsiniz - Türkiye'nin En Büyük Ailesi” projesi kapsamında eğitim sürecindeki şehit çocuklarının gelişen teknolojilerden yararlanmasını sağlamak ve eğitimlerine destek olmak için kendilerine dizüstü bilgisayarlar hediye edilmiştir. Banka, 290'ı Ankara'da olmak üzere 52 ilde toplam 750 adet dizüstü bilgisayarın şehit yakınlarına teslimini sağlamıştır.

»» Vefa Kredisi

Halkbank, kurumsal sosyal sorumluluk anlayışıyla saygı ve minnet borcu olan şehit yakınları ile malul/muharip gazilere destek vermek amacıyla Vefa Kredisi ürünleri oluşturmıştır.

»» Kentsel Dönüşüm ve Akıllı Şehirler

Halkbank, Turkuvaz Reklam Pazarlama Danışmanlık A.Ş. tarafından düzenlenen “Kentsel Dönüşüm ve Akıllı Şehirler” projesine sponsor olmuştur.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ TABLOSU

Ekonomik Performans Göstergeleri			
	2014	2015	2016
Net Kar (milyar TL)	2,2	2,3	2,6
Toplam Aktifler (milyar TL)	155	188	231
Likit Aktifler (milyar TL)	22	26	32
Nakdi Krediler (milyar TL)	102	127	158
Menkul Değerler (milyar TL)	27	28	33
Toplam Mevduat (milyar TL)	104	122	150
Özkaynaklar (milyar TL)	17	19	21

Sosyal Performans Göstergeleri						
Üst Yönetim – Cinsiyet Dağılımı	2014	2015	2016			
Kadın	3	2	3			
Erkek	41	41	36			
Banka Çalışanları	2014	2015	2016			
Kadın	7.411	7.421	7.253			
Erkek	9.903	9.683	9.703			
Toplam	17.314	17.104	16.956			
Yönetim Kurulu – Cinsiyet Dağılımı	2014	2015	2016			
Kadın	0	0	0			
Erkek	11	11	10			
Banka Çalışanlarının Eğitim Durumu	2014	2015	2016			
Kadın				Kadın	Erkek	
Doktora	5	8	5	8	4	5
Yüksek Lisans	498	514	516	558	545	608
Lisans	5.309	6.547	5.286	6.411	5.298	6.427
Meslek Yüksek Okulu	775	561	821	545	725	524
Lise	822	2.196	792	2.094	680	2.078
İlköğretim	2	77	1	67	1	61
Çalışan Yaş Aralıkları	2014	2015	2016			
18-20	4	11	0			
21-30	7.853	6.722	5.628			
31-40	5.993	6.901	7.947			
41-50	2.740	2.836	2.937			
51-55	564	531	410			
>55	160	103	34			

Sosyal Performans Göstergeleri						
Doğum İznine Ayrılan Çalışan Sayısı	2014		2015		2016	
İşe Yeniden Başlayanlar	521		525		449	
İşe Henüz Başlamayanlar	45		148		123	
Toplam	566		673		572	
Yeni İşe Alınanlar	2014		2015		2016	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
< 20	1	2	6	4	0	0
21-30 Yaş	1.218	1.606	315	242	159	292
31-40 Yaş	71	377	55	100	45	197
41-50 Yaş	2	49	0	11	5	19
>50	0	2	0	1	0	0
Çalışan Devir Oranları (%)	2014		2015		2016	
Yeni Alınan Çalışan Devir Oranı	1,9		2,1		2,64	
Toplam Çalışan Devir Oranı	5,03		5,52		5,1	
Eğitim Verileri	2014		2015		2016	
Toplam Sınıf Eğitimi (saat)	31,38		28,74		22,9	
Toplam E-Öğrenme (saat)	22,32		48,3		38,31	
Ortalama Eğitim Süresi (Kadın Çalışanlar)	24,21		31,87		27,54	
Ortalama Eğitim Süresi (Erkek Çalışanlar)	29,49		45,17		33,66	
Toplam Ortalama Eğitim Süresi	53,7		77,04		61,2	
Eğitim Süresi (ortalama eğitim süresi/kişi-saat)	2014		2015		2016	
Teknik Eğitimler	41,78		40,72		53,06	
Kişisel Gelişim Eğitimleri	11,92		36,32		8,14	

Çevresel Performans Göstergeleri			
Gösterge	2014	2015	2016
Çalışan Sayısı yıllık ortalama (Banka+taşeron firma personelleri dahil)	20.367	20.290	20.060
Genel Müdürlük + Şubeler toplam m²	610.208,00	645.363,00	585.987,20
Elektrik Tüketimi	2014	2015	2016
Toplam Elektrik Tüketimi (kWh)	61.511.243,77	64.189.784,00	65.515.072,13
Elektrik Tüketimi / m²	138,64	137,80	111,80
Elektrik Tüketimi / Çalışan	3.020,14	3.163,62	3.265,96
Doğalgaz Tüketimi	2014	2015	2016
TOPLAM (m³)	2.553.002,00	3.632.819,00	2.223.832,50
Doğagaz Tüketimi / m²	6,45	9,38	6,51
Doğalgaz Tüketimi / Çalışan	236,81	288,64	184,61
Fuel–Oil Tüketimi	2014	2015	2016
TOPLAM (ton)	150,00	122,00	51,75
Fuel-Oil Tüketimi / m²	0,01	0,01	0,005
Fuel-Oil Tüketimi / Çalışan	0,73	0,56	0,19
Kömür Tüketimi (ton)	2014	2015	2016
TOPLAM (tüketimin tamamı Şubelerde olmuştur)	454	220	193

Çevresel Performans Göstergeleri			
Kömür Tüketimi / m²	0,05	0,03	0,02
Kömür Tüketimi / Çalışan	1,64	0,76	0,66
Motorin Tüketimi – Isıtma (litre)	2014	2015	2016
TOPLAM (ısıtma sistemlerinde kullanılan)	340.902,00	363.931,00	409.923,66
Motorin Tüketimi / m²	3,99	4,21	4,26
Motorin Tüketimi / Çalışan	157,46	147,04	156,94
Motorin Tüketimi – Jeneratör (litre)	2014	2015	2016
TOPLAM (Jeneratör Yakıtı Olarak)	96.707,00	125.501,00	74.816,57
Motorin Tüketimi / m²	0,16	0,19	0,13
Motorin Tüketimi / Çalışan	4,75	6,19	3,73
Araç Yakıt Tüketimi	2014	2015	2016
Şirket Araçları Dizel (lt)	2.472.569,10	2.633.815,00	2.702.718,73
Şirket Araçları Benzin (lt)	164.271,00	90.682,00	72.479,38
Dizel Şirket Araç Sayısı (adet)	1.505	1.557	1.578
Benzinli Şirket Araç Sayısı (adet)	23	17	38
Personel Servisleri ile tüketilen dizel yakıt (Litre)	1.030.575,00	1.225.199,00	1.294.570,63
Personel Servis Sayısı Ortalama (adet)	441	641	715
tCO ₂ e Emisyonu	2014	2015	2016
TOPLAM tCO ₂ e Emisyonu	67.640	71.737	77.278
Kapsam 1	15.451	17.247	14.047
Kapsam 2	29.033	29.812	30.427
Kapsam 3	23.155	24.678	32.804
Toplam Emisyon / m²	0,11	0,11	0,13
Toplam Emisyon / Çalışan	3,32	3,54	3,85
Kağıt Tüketimi	2014	2015	2016
Kağıt Tüketimi (Ton)	1.860,00	1.900,00	1.748,98
Toplam Kağıt Tüketimi / m²	0,0030	0,0029	0,0030
Toplam Kağıt Tüketimi / Çalışan	0,09	0,09	0,09
Atık Miktarı (ton)	2014	2015	2016
Evsel Atık (ton)	970.248,00	721.446,00	932.119,50
Geri Dönüşüm Atık (ton) (Cam,Plartik,kağıt)	179.742,00	131.781,00	127.015,00
Hamura Giden Kağıt Atık (ton)	56.270,00	34.272,00	48.179,00
Su Tüketimi	2014	2015	2016
TOPLAM (m³)	381.394,00	448.269,00	260.145,65
Su Tüketimi / m²	0,63	0,69	0,44
Su Tüketimi / Çalışan	18,73	22,09	12,97



GRI Göstergesi	Yanıt ve Sayfa Numarası
GRI 101: Temel	
Genel Göstergeler	
Kurumsal Profil	
102-1	Rapor Hakkında s.3
102-2	Halkbank Hakkında s.8-9
102-3	İletişim s.51
102-4	Halkbank Hakkında s.8-9
102-5	Halkbank Hakkında s.8-9
102-6	Halkbank Hakkında s.8-9
102-7	Halkbank Hakkında s.8-9
102-8	Sosyal Performans Göstergeleri Tablosu s.47-48
102-9	Halkbank İnsan Hakları ve İnsan Kaynakları Politikası https://www.halkbank.com.tr/images/misc/yatirimciliskileri/kurumsal_yonetim/2016/hum_rig_hum_res.pdf
102-10	GRI İçerik Endeksi: Raporlama döneminde belirgin bir değişiklik yaşanmamıştır
102-11	Risk Yönetimi s.14
102-12	Paydaşlarla iletişim s.21
102-13	Paydaşlarla iletişim s.21
Strateji	
102-14	Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı s.4-5; Genel Müdür'ün Mesajı s.6-7
Etik ve Dürüstlük	
102-16	Halkbank'ın Vizyonu s.9, Halkbank'ın Misyonu, s.9 Halkbank'ın Kurumsal Değerleri s.9
Yönetişim	
102-18	Kurumsal Yönetim s.13
Paydaş Katılımı	
102-40	Temel paydaş grupları ve iletişim metotları s.21
102-41	Çalışanlar için Halkbank s.33-37
102-42	Paydaşlarla iletişim s.21
102-43	Temel paydaş grupları ve iletişim metotları s.21
102-44	Sürdürülebilirlik Öncelikleri s.20
Raporlama	
102-45	Rapor Hakkında s.3
102-46	Rapor Hakkında s.3
102-47	Sürdürülebilirlik Öncelikleri s.20
102-48	GRI İçerik Endeksi: Raporlama döneminde bu tip bir bilgi bulunmamaktadır.
102-49	GRI İçerik Endeksi: Raporlama döneminde bu tip bir bilgi bulunmamaktadır.
102-50	Rapor Hakkında s.3
102-51	GRI İçerik Endeksi: Haziran, 2016
102-52	Rapor Hakkında s.3
102-53	İletişim s.51
102-54	Rapor Hakkında s.3
102-55	GRI İçerik Endeksi
102-56	GRI İçerik Endeksi: Rapordaki veriler dış denetim tabi tutulmamıştır.
Genel Göstergeler	
GRI 200 Ekonomik Standart Serisi	
Ekonomik Performans (Öncelikli konu değil)	
103-1	Halkbank ve Sürdürülebilirlik s.19-21
103-2	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı s.19
103-3	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı s.19
201-1	2016'da Rakamlarla Halkbank s.10-11, Ülke Ekonomisi için Halkbank s.29-31
201-3	Ücretlendirme ve Yan Haklar s.34
Piyasa Durumu (Öncelikli konu değil)	
103-1	Çalışanlar için Halkbank s.33-37
103-2	Çalışanlar için Halkbank s.33-37
103-3	Çalışanlar için Halkbank s.33-37

GRI Göstergesi	Yanıt ve Sayfa Numarası
202-2	GRI İçerik Endeksi: Tüm HalkBank yöneticileri Türkiye Cumhuriyeti vatandaşıdır.
Sosyal Sorumluluk ile Toplumsal Refaha Katkı	
103-1	Toplum için Halkbank s.45-46
103-2	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı s.19
103-3	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı s.19
203-1	Toplum için Halkbank s.45-46; Esnaf ve KOBİ Bankacılığı s.29; Uluslararası Fonlar s.31
203-2	Toplum için Halkbank s.45-46; Esnaf ve KOBİ Bankacılığı s.29; Uluslararası Fonlar s.31
413-1	Toplum için Halkbank s.45-46; Esnaf ve KOBİ Bankacılığı s.29; Uluslararası Fonlar s.31
413-2	Projelerin Çevresel ve Sosyal Etkilerinin Değerlendirilmesi s.43; Toplum için Halkbank s.45-46
Sorumlu Satın Alma Uygulamaları	
103-1	Halkbank İnsan Hakları ve İnsan Kaynakları Politikası https://www.halkbank.com.tr/images/misc/yatirimciliskileri/kurumsal_yonetim/2016/hum_rig_hum_res.pdf
103-2	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı s.19
103-3	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı s.19
204-1	GRI İçerik Endeksi: Raporlama dönemindeki satın almaların tamamı yerel tedarikçilerden yapılmıştır.
308-1	GRI İçerik Endeksi: Çevre denetimine tabi tedarikçi bulunmamaktadır.
408-1	GRI İçerik Endeksi: Halkbank'ın çocuk işçilik riski taşıyan operasyonu bulunmamaktadır.
409-1	GRI İçerik Endeksi: Halkbank'ın zorla/zorunlu işçilik riski taşıyan operasyonu bulunmamaktadır.
Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele (Öncelikli konu değil)	
103-1	Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele s.15
103-2	Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele s.15
103-3	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı s.19
205-1	Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele s.15; İç Kontrol s.16, Teftiş Kurulu s.16
205-2	Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele s.15
205-3	Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele s.15
206-1	GRI İçerik Endeksi: Raporlama döneminde rekabete aykırı davranışlar, tröstleşme ve tekelcilik faaliyetlerine ilişkin olarak Halkbank aleyhine 232 dava açılmış ancak bu davalardan hiçbirisi henüz sonuçlanmamıştır.
GRI 300 Çevresel Standart Serisi	
İklim Değişikliği ile Mücadele	
103-1	Çevre için Halkbank s.39-43
103-2	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı s.19
103-3	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı s.19
201-2	Projelerin Çevresel ve Sosyal Etkilerinin Değerlendirilmesi s.45-46; İklim Değişikliği ile Mücadele s.40; Operasyonlardan Kaynaklanan Çevresel Etkiler s.41
302-1	Operasyonlardan Kaynaklanan Çevresel Etkiler s.41 ; Çevresel Performans Göstergeleri s.48-49
302-2	Operasyonlardan Kaynaklanan Çevresel Etkiler s.41 ; Çevresel Performans Göstergeleri s.48-49
302-3	Operasyonlardan Kaynaklanan Çevresel Etkiler s.41 ; Çevresel Performans Göstergeleri s.48-49
302-4	Operasyonlardan Kaynaklanan Çevresel Etkiler s.41
302-5	Projelerin Çevresel ve Sosyal Etkilerinin Değerlendirilmesi s.45-46; İklim Değişikliği ile Mücadele s.40
Operasyonların Çevresel Etkileri	
103-1	Çevre için Halkbank s.39-43
103-2	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı s.19
103-3	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı s.19
303-1	Çevresel Performans Göstergeleri s.48-49
303-2	GRI İçerik Endeksi; Halkbank operasyonları nedeniyle önemli ölçüde etkilenen kaynak bulunmamaktadır.
305-1	Operasyonlardan Kaynaklanan Çevresel Etkiler s.41 ; Çevresel Performans Göstergeleri s.48-49
305-2	Operasyonlardan Kaynaklanan Çevresel Etkiler s.41 ; Çevresel Performans Göstergeleri s.48-49
305-4	Operasyonlardan Kaynaklanan Çevresel Etkiler s.41 ; Çevresel Performans Göstergeleri s.48-49

GRI Göstergesi	Yanıt ve Sayfa Numarası
305-5	Operasyonlardan Kaynaklanan Çevresel Etkiler s.41
306-1	Çevresel Performans Göstergeleri s.48-49
306-2	Çevresel Performans Göstergeleri s.48-49
306-5	GRI İçerik Endeksi: Halkbank faaliyetleri neticesinde önemli ölçüde etkilenen su kaynağı bulunmamaktadır
Çevresel Uyum (Öncelikli konu değil)	
103-1	Çevre için Halkbank s.39-43
103-2	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı s.19
103-3	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı s.19
307-1	GRI İçerik Endeksi: Rapor döneminde bu kapsamda uygulanan önemli para cezası veya parasal olmayan yaptırım bulunmamaktadır.
GRI 400 Sosyal Standart Serisi	
Çalışan Hakları ve Memnuniyeti	
103-1	Çalışanlar için Halkbank s.33-37
103-2	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı s.19
103-3	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı s.19
401-1	Sosyal Performans Göstergeleri Tablosu s.47-48
401-2	Halkbank Ücret Politikası: http://www.halkbank.com.tr/images/misc/yatirimciliskileri/kurumsal_yonetim/2013/politikalar/ucret_politikasi.pdf
202-1	GRI İçerik Endeksi: Çalışanların ücretlendirilmesinde cinsiyete veya görev yerine göre ayırım yapılmamaktadır. İnsan Hakları ve İnsan Kaynakları Politikası https://www.halkbank.com.tr/images/misc/yatirimciliskileri/kurumsal_yonetim/2016/hum_rig_hum_res.pdf
402-1	GRI İçerik Endeksi: Önemli operasyonel değişikliklerde yasal ihtar süreleri uygulanmaktadır.
403-1	İş Sağlığı ve Güvenliği s.37
403-2	İş Sağlığı ve Güvenliği s.37
403-3	GRI İçerik Endeksi: Bankanın faaliyet alanı itibarıyla, iş kazası oranı veya meslek hastalığı yüksek olan çalışanlar bulunmamaktadır.
403-4	GRI İçerik Endeksi: Toplu iş sözleşmelerinde Banka, iş sağlığı ve güvenliğini koruma yönünden Anayasanın ve konu ile ilgili bütün yasa, tüzük, yönetmelik ve talimatnamelerin ilgili hükümlerine uymak ve uygulamak zorundadır
404-1	Eğitim Olanakları s.35
404-2	Eğitim Olanakları s.35
404-3	Performans Yönetimi s.35
407-1	GRI İçerik Endeksi: Halkbank'ın bu tür bir faaliyeti bulunmamaktadır.
Sosyal Eşitlik	
103-1	Çalışanlar için Halkbank s.33-37
103-2	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı s.19
103-3	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı s.19
401-3	Sosyal Performans Göstergeleri Tablosu s.47-48
406-1	GRI İçerik Endeksi: Raporlama döneminde ayrımcılık vakası yaşanmamıştır.
405-1	Sosyal Performans Göstergeleri Tablosu s.47-48
405-2	GRI İçerik Endeksi; Halkbank'ta cinsiyete dayalı ücret ayırım bulunmadığından bu oran 1'dir.
İnsan Hakları Değerlendirmesi (Öncelikli konu değil)	
103-1	Kredilerde Çevresel ve Sosyal Risk Yönetimi s.14
103-2	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı s.19
103-3	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı s.19
412-3	GRI İçerik Endeksi: Halkbank, temel insan hakları doğrultusunda yeni istihdam yaratma, bölgelerarası gelişmişlik farklarını azaltma, finansmana erişim, çevresel ve sosyal riskleri gözetme, toplumun refahını artırma ve ekonomik gelişime katkı sağlama amacını gözeterek faaliyetlerini gerçekleştirir. Uluslararası finans kuruluşlarından sağlanan kaynaklarla finanse edilen yatırım projesi çatısı altındaki faaliyetlerin Türkiye Cumhuriyeti açısından yürürlükte ve bağlayıcı olan, sosyal unsurlarla ilgili herhangi bir kanun, esas, yönetmelik, antlaşma, sözleşme, ahit ya da ILO Standartlarına uygun olarak uygulanıp işletileceğini ve yürütüleceği; proje kapsamındaki faaliyetlerin Türkiye'deki Çevre, İş Sağlığı ve Güvenliği Mevzuatına ve ilgili kreditorün Çevresel ve Sosyal Koruma Önlemleri politikalarına uygun şekilde sürdürüleceği taahhüdü müşteriden alınarak kredi kullandırılır. Projelerin Sosyal ve Çevresel Risk Değerlendirmesi
Kamu Politikası (Öncelikli konu değil)	
103-1	Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele s.15
103-2	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı s.19

GRI Göstergesi	Yanıt ve Sayfa Numarası
103-3	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı s.19
415-1	GRI İçerik Endeksi: Halkbank herhangi bir siyasi partiye yardımda bulunmaz.
Ürün Sorumluluğu (Öncelikli konu değil)	
103-1	Müşterileri için Halkbank s.23-27
103-2	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı s.19
103-3	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı s.19
417-1	Müşteri Memnuniyeti s.26
417-2	GRI İçerik Endeksi: Raporlama dönemi boyunca ürün ve hizmet bilgileri ve etiketlemeyle ilgili yönetmeliklere ve gönüllü kurallara uyumsuzluk vakası bulunmamaktadır.
417-3	GRI İçerik Endeksi: Raporlama dönemi boyunca reklam, tanıtım ve sponsorluk da dahil olmak üzere pazarlama iletişimiyle ilgili yönetmeliklere ve gönüllü kurallara uyumsuzluk vakası bulunmamaktadır.
Bilgi güvenliği	
103-1	Dijitalleşme ve Bilgi Güvenliği s.27
103-2	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı s.19
103-3	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı s.19
418-1	Dijitalleşme ve Bilgi Güvenliği s.27
Müşteri Memnuniyeti	
103-1	Müşteri Memnuniyeti s.26
103-2	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı s.19
103-3	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı s.19
Finansal Hizmetlere Erişimin Artırılması	
103-1	Finansal Hizmetlere Erişim s.23
103-2	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı s.19
103-3	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı s.19
Kurumsal Yönetim Uygulamalarının Geliştirilmesi	
103-1	Kurumsal Yönetim s.13
103-2	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı s.19
103-3	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı s.19
KOBİ Bankacılığı ile Yaratılan Ekonomik Değerin Artırılması	
103-1	Esnaf ve KOBİ Bankacılığı s.29
103-2	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı s.19
103-3	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı s.19

İletişim

Türkiye Halk Bankası A.Ş.

Barbaros Mahallesi, Şeyboş Sokak No:4 34746 Batı Ataşehir-İstanbul,

İletişim Bilgileri

Yaşar Bilginturan

T : 00 90 216 503 71 04

F : 00 90 212 340 93 99

Seda Güden

T: 00 90 216 503 58 18

F: 00 90 212 340 09 97

Raporlama Danışmanı & Tasarım



www.kiymetiharbiye.com

