SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU 2017

HALKBANK

Rapor Hakkında

Türkiye Halk Bankası A.Ş (Halkbank), kuruluşunun 80. yılını kutladığı bu yılda 01 Ocak 2017-31 Aralık 2017 dönemine ait performansını paydaşlarına dördüncü sürdürülebilirlik raporu ile sunmaktadır.

Halkbank 2017 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. Halkbank'ın sürdürülebilirlik performansının ve faaliyetlerinin önümüzdeki yıllarda da yıllık olarak raporlanmasına devam edilmesi planlanmaktadır.

HALKBANK 80 yıl

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

Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı **4**
Genel Müdür'ün Mesajı **6**
Sürdürülebilirlik Komitesi Başkanı'nın Mesajı **8**
Halkbank Hakkında **10**
2017'de Rakamlarla Halkbank **12**

Halkbank ve Kurumsal Yönetişim **14**

Halkbank ve Sürdürülebilirlik **20**

Müşterileri için Halkbank **24**

Ülke Ekonomisi için Halkbank **30**

Çalışanları için Halkbank **34**

Çevre için Halkbank **40**

Toplum için Halkbank **46**

YÖNETİM KURULU BAŞKANI´NIN MESAJI

Değerli Paydaşlarımız,

Türkiye'nin sürdürülebilir kalkınmasında öncü kuruluşlardan Halkbank adına, Sürdürülebilirlik Raporumuzun dördüncüsünü sizlerin görüşüne sunmaktan büyük mutluluk duyuyoruz. Bankamızın sürdürülebilirlik performansını paylaştığımız raporumuzu her sene geliştirmeyi hedeflemekteyiz.

2017 yılında finansal sisteme hâkim olan dengeyi olumsuz yönde etkileyen tüm unsurlara rağmen, üreten Türkiye'nin Bankası olarak KOBİ'lerin, esnafın, girişimcinin ve ihracatçının, en büyük destekçilerinden biri olmaya devam ettik. Paydaşlarımız için sürekli katma değer oluşturma hedefiyle, sürdürülebilirlik anlayışına duyduğumuz bağlılıkla çalışmalarımızı sürdürdük.

Kurum içi en yüksek seviyede temsil edilen sürdürülebilirlik yaklaşımımızın bir sonucu olarak; finansal performansın yanı sıra iklim değişikliği, insan hakları gibi temel konular her daim Halkbank'ın hedef ve stratejileri arasında yer almaktadır. İlgili yapının çalışmaları kapsamında yönetilen tüm süreçler, elde edilen performansı geliştirerek, katma değeri artırmaya yöneliktir.

Halkbank, 2017 yılında da KOBİ'lerin performansını geliştirecek destek programlarını sürdürmüş, uluslararası finans kuruluşlarıyla olan anlaşmalar neticesinde yerel ekonomiye önemli bir kaynak aktarmıştır. Bilgi teknolojilerine yapılan yatırımlar ve dijitalleşme çalışmalarıyla modern bankacılık yaklaşımı daha da geliştirilerek müşterilerimize yeni ürün ve hizmetler sunulmuştur. Personel gelişimine yapılan katkılara devam edilerek çalışanlarımızın memnuniyetlerini artırıcı uygulamalar hayata geçirilmiştir. Operasyonel tüm faaliyetlerimizin yanı sıra farklı alanlarda toplumsal ihtiyaçlara cevap veren geleneksel ve toplumsal projelerimiz de devam ettirilmiştir.

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

Saygılarımla,

R. Süleyman ÖZDİL
Yönetim Kurulu Başkanı

ALKBANK

GENEL MÜDÜR´ÜN MESAJI

Halkbank'ın Saygıdeğer Paydaşları,

Halkbank olarak her geçen yıl ülkemiz ve paydaşlarımız için oluşturduğumuz değeri artırarak yakaladığımız başarının temelinde, sürdürülebilirliğe verdiğimiz önem yatmaktadır. Sürdürülebilirlik Halkbank'ta en yüksek seviyede değerlendirilen kurumsal bir önceliktir.

Bu kapsamda bu yıl siz paydaşlarımızla dördüncüsünü paylaştığımız raporumuzla, sürdürülebilirlik alanında elde ettiğimiz performansı şeffaf bir şekilde ortaya koymanın mutluluğunu yaşıyoruz.

Raporumuzu, Küresel Raporlama Girişimi'nin (GRI) en yeni raporlama standardı olan GRI Standards Temel Seviyesi'nin ve dâhil olduğumuz diğer sürdürülebilirlik endekslerinin gerekliliklerine uygun olarak hazırladık. Halkbank Sürdürülebilirlik Yönetimi ve raporumuzun içeriğini oluşturan performans konularının belirleyicisi konumundaki sürdürülebilirlik önceliklerimiz, bu yıl da geçtiğimiz dönemlerde olduğu gibi Sürdürülebilirlik Komitemiz tarafından değerlendirilip gözden geçirildi. İç ve dış paydaş beklentilerinin aktif olarak değerlendirildiği bu süreç, Sürdürülebilirlik Yönetimi çalışmalarımız kapsamında aktif olarak devam etmektedir.

2017 yılı ülkemizin gelişimine ve sürdürülebilir kalkınmaya olan desteğimizi artırarak devam ettirdiğimiz bir yıl oldu. Halkbank, 2017 yılını 3.725 milyon TL net kâr ve yüzde 15,96 öz kaynak kârlılığıyla tamamladı. Toplam aktiflerimiz 2016 yılına göre yüzde 31,9 artışla 305,4 milyar TL'ye ulaşırken toplam mevduatımız da 193,2 milyar TL oldu. Nakdi ve gayri nakdi kredileri içeren toplam kredilerimiz ise yüzde 27,1 artışla 262 milyar TL'ye yükseldi.

KOBİ bankacılığındaki öncülüğümüzü sürdürdüğümüz 2017 yılında, KOBİ kredilerini de içeren ticari kredi hacmimiz yüzde 28,3 artarak 162,2 milyar TL'ye ulaşırken, esnaf kredi hacmimiz de 24,1 milyar TL olarak gerçekleşti. Müşteri memnuniyeti odaklı yaklaşımıyla bankacılığın her alanında müşterilerine özel hizmetler geliştiren Halkbank, raporlama döneminde bireysel bankacılıkta da başarılı bir performans sergiledi. Sağladığımız bireysel krediler 2017 itibarıyla 41,2 milyar TL olurken Paraf kredi kartı adedi 4 milyona ulaştı. POS sayımız 348 bine, üye işyeri sayımız ise 328 bine yükseldi. KOBİ ve bireysel bankacılık operasyonlarımız kapsamında yenilikçi ürün ve hizmet anlayışımızla büyümemizi sürdüreceğiz.

Raporlama döneminde yaptığımız çalışmalarla; iklim değişikliğiyle mücadele kapsamında operasyonel faaliyetlerin çevresel etkilerini azaltmak, temiz enerji kredilerinin kullandırım oranını artırmak için çalışmalar gerçekleştirdik. Entegre Yönetim Sistemimizle, enerji verimliliği ve çevresel performansımızı da gözeterek elde ettiğimiz performansı daha ileri seviyelere taşımak için önlemler aldık.

2017 yılında sürdürülebilirlik performansımızın en önemli belirleyicisi konumundaki çalışanlarımıza sürekli eğitim, geniş kariyer olanakları ve çağdaş çalışma mekânları sunmaya devam ettik. Ülke ekonomisine olan desteğimizi eğitimden sağlığa, sanattan çevrenin korunmasına kadar birçok alandaki toplumsal projelerle sürdürdük.

Halkbank olarak sürdürülebilirlik yolculuğumuzda elde ettiğimiz başarılar ve sağladıkları destek için tüm paydaşlarımıza şükranlarımı sunarım.

Saygılarımla,

Osman ARSLAN
Genel Müdür

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK KOMİTESİ BAŞKANI'NIN MESAJI

Sürdürülebilirlik yönetimi önemi gün geçtikçe daha da artan bir yönetim uygulamaları bütünü olarak karşımıza çıkmaktadır. Halkbank olarak sürdürülebilirliğe verdiğimiz önemi yönetim uygulamalarımızla da destekliyoruz.

Sürdürülebilirlik Komitesi olarak Bankamızın sürdürülebilirlik konularındaki çalışmalarını koordine etmekteyiz. Komitemiz, dünya ve ülkemizdeki sürdürülebilirlik alanındaki gelişmeleri yakından takip etmekte ve çalışmalarını bu kapsamda yönlendirmektedir. Tüm bu operasyonları gerçekleştirirken Halkbank Sürdürülebilirlik Politikası en büyük yol göstericimiz konumundadır.

Halkbank, sürdürülebilirlik uygulamaları ve performans sonuçları üzerinden yapılan değerlendirme sonucunda Kasım 2017-Ekim 2018 döneminde de BIST Sürdürülebilirlik Endeksi'ne giren Borsa İstanbul şirketleri arasında yer almıştır.

Komitemizin temel amaçlarından biri de, Bankamızın faaliyetlerinden kaynaklı olası olumsuz etkilerini azaltmak için gerekli tespitlerde bulunmak ve ilgili birimlerle çalışmaktır. Yıl içerinde gerçekleştirilen periyodik toplantılarla ilgili tüm süreçleri aktif bir şekilde gözden geçirip ileriye dönük ihtiyaçları belirlemekte ve yasal yükümlülüğü olan ya da olmayan durumlar için uygun altyapıyı hazırlamaktadır. Bu kapsamda rapor dönemi içerisinde gerçekleştirilen verimlilik çalışmaları ve projeleri sonucunda geçtiğimiz raporlama dönemine göre kâğıt tüketiminde %3, su tüketiminde ise %6'lık bir azalma elde edilmiştir. İlgili çalışmalar önümüzdeki dönemlerde de aralıksız devam ettirilecektir.

Halkbank olarak; öncü uygulamalara imza atmak için kurumsal sürdürülebilirlik performansını üst seviyede tutmanın ve korumanın bilinciyle gerekli faaliyetlerde bulunmakta, bu doğrultuda banka içi düzenlemeleri koordine etmekteyiz. Sürdürülebilirlik Komitesi olarak almış olduğumuz kararları icra etmek, yapılan çalışmaları kontrol ve takip ederek sonuçlandırmak ve sürdürülebilirlik alanındaki yeni gelişmeleri raporlamak üzere kurulan Sürdürülebilirlik Koordinasyon Grubu ve tam zamanlı çalışan bir bölüm müdürlüğü, banka sürdürülebilirlik uygulamalarının aktif şekilde yönetilmesindeki diğer önemli unsurlarıdır.

Sürdürülebilir bir gelecek için Halkbank Sürdürülebilirlik Komitesi olarak çalışmalarımıza hiç ara vermeden devam edip Bankamızın öncü uygulamalara imza atmasına, elimizden gelen desteği vermeye devam edeceğiz.

"Dünyanın yaşanılabilir, yaşamın sürdürülebilir olması için..."

Yahya BAYRAKTAR
Sürdürülebilirlik Komitesi Başkanı

HALKBANK HAKKINDA

1938 yılında esnaf ve sanatkârları desteklemek ve kalıcı ekonomik kalkınmayı hızlandırmak amacıyla kurulan Halkbank, ana iş stratejisini 80 yıldır değiştirmeksizin sürdürmektedir. 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 %38,1'ini KOBİ'lere aktararak, onların en temel destekçisi olmaya devam etmektedir.

Halkbank, 2017 yılsonu itibarıyla yurt içinde 963, yurt dışında 6 şube, 1 ülke müdürlüğü, 3 yurt dışı temsilciliği, 3.917 ATM, telefon, internet ve mobil bankacılık uygulamalarıyla, müşterilerine eşsiz bir bankacılık deneyimi sunan yenilikçi ürün ve hizmetleriyle, küresel bir vizyonla hizmet vermektedir. %48,89 halka açıklık oranına sahip olan Banka, özkaynak kârlılığı açısından sektörün en verimli bankaları arasındaki yerini korumaktadır.

TÜRKİYE HALK BANKASI A.Ş. SERMAYE YAPISI

HİSSEDAR ADI	ÇIKARILMIŞ SERMAYE TUTARI (TL)	SERMAYE KATILIM ORANI (%)
Türkiye Varlık Fonu *	638.825.500	51,1060400
Halka Açık *	611.090.265	48,8872212
Diğer**	84.235	0,0067388
TOPLAM	**1.250.000.000**	**100,0000000**

* Türkiye Varlık Fonu'nun toplam hisseleri içerisinde 549.932 TL'lik hisse, Borsa'da işlem görebilir nitelikte olup bu paylarla birlikte Banka sermayesinin %48,93'lük kısmı halka açıktır.
** "Diğer" grubunda yer alan hisselerin 81.614 TL'si kendi hesaplarında kaydileştirilmekle birlikte Borsa'da işlem görmeyen hisse sahibi ortaklarımıza, 2.621 TL'si ise devam eden hukuki süreçleri nedeniyle hisseleri MKK nezdindeki KAYDBOH'ta izlenmeye devam eden ortaklarımıza aittir.
Özelleştirme Yüksek Kurulu'nun 03.02.2017 tarih, 2017/1 sayılı Kararı ile T.C. Başbakanlık Özelleştirme İdaresi Başkanlığı'na ait hisseler, özelleştirme kapsam ve programından çıkartılarak 10.03.2017 tarihinde Türkiye Varlık Fonu'na devredilmiştir.

VİZYONUMUZ

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

MİSYONUMUZ

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

HEDEFLERİMİZ

REEL SEKTÖRE DESTEK

Türkiye'de refah ve zenginliğin, üretim alanındaki aktörlerin güçlenmesi sayesinde artacağına inanıyor, kurulduğumuz günden bu yana reel sektörü desteklemeye devam ediyoruz.

TOPLUMSAL REFAHA DESTEK

Müşterilerimizi reel ekonominin en önemli oyuncuları olarak görüyor, son yıllarda yakalanan büyüme grafiğinin, artan milli gelirin ve toplumsal refahın arkasındaki temel gücün onlar olduğunun bilinciyle çalışmalarımıza yön veriyoruz.

KOBİ'LERE DESTEK

Türkiye'de KOBİ'ler Halkbank desteğiyle üretiyor, büyüyor ve geleceğe umutla bakıyor. Onların başarısı, bizim başarımızdır.

MÜŞTERİLERE DESTEK

Faaliyetlerimizi, her yerde ve her zaman müşterilerimizin yanında olma ve desteğimizi kesintisiz sürdürme ilkesiyle planlıyoruz.

KURUMSAL DEĞERLERİMİZ

2017 YILINDA RAKAMLARLA HALKBANK*

305.351 milyon TL
Toplam Aktifler

17.851
Çalışan sayısı

3.725 milyon TL
Net Kar

3.917
ATM Sayısı

3,99 milyon
Kredi Kartı Sayısı

963
Şube Sayısı

1.487 bin kişi
KOBİ Müşteri Sayısı**

772 bin
İnternet Bankacılığı
Aktif Müşteri Sayısı

1,6 milyon
Dijital Bankacılık
Müşteri sayısı

1,1 milyon
Mobil Bankacılık
Aktif Müşteri Sayısı

175.000
Halkbankkobi.com.tr
Üye Sayısı

1.296 bin kişi
Maaşlarını Halkbank'tan
alan toplam çalışan sayısı

1.711 bin kişi
Maaşlarını Halkbank'tan alan
toplam emekli sayısı

* 2017 yıl sonu itibarıyla rakamlar.
** Bankamız KOBİ segmenti müşteri sayısı.

Tüketici Kredileri

41,277
Milyar TL

%**29**'luk
artış ile

Bireysel Krediler

37
Milyar TL

%**31**'lik
artış ile

İhtiyaç Kredileri

16
Milyar TL

%**23**'lük
artış ile

Bireysel Müşteri Mevduatı Büyüklüğü

77.6
Milyar TL

%**25**'lik
artış ile

Kurumsal ve ticari segmentte tanımlı müşterilere kullandırılan nakdi krediler tutarı

84,8
Milyar TL

%**24,4**'lük
artış ile

Uluslararası Finans Kuruluşlarından Sağlanan Kaynak ile 2017 yılında Kullandırılan Toplam Kredi Tutarı

615
milyon ABD Doları

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

	2016	2017
Enerji Verimliliği	53,1	211
Yenilenebilir Enerji	48,9	173

Bu kredilerle sağlanan CO_2 azaltımı

2016	2017
68.554 ton CO_2e	107.507 ton CO_2e

HALKBANK VE KURUMSAL YÖNETİŞİM

Saha ve iletişim odaklı, katılımcı yönetim anlayışımız elde ettiğimiz performansın en büyük belirleyicilerindendir.

Kurumsal yönetim ilkeleri ve bu ilkelerin ışığında faaliyet gösteren yönetişim yapısı sürdürülebilir bir büyüme için vazgeçilmez unsurlardır. Sürdürülebilir başarı hedefine sahip Halkbank kurumsal yönetim ilkeleri doğrultusunda ekonomik olduğu kadar sosyal ve çevresel etkileri de gözeten bir yapı ile sürdürülebilir bankacılık anlayışını tüm faaliyetlerine yansıtmaktadır.

KURUMSAL YÖNETİM

Banka, Yönetim Kurulu tarafından Türk Ticaret Kanunu, Bankacılık Mevzuatı, Sermaye Piyasası Mevzuatının yanı sıra diğer ilgili mevzuat ve Banka Esas Sözleşmesi çerçevesinde idare ve temsil edilir. Temsil görevi yerine getirilirken ilgili mevzuat, Esas Sözleşme, Banka İç Yönergesine uygun hareket edilir. Yönetim Kurulu, ilgili mevzuat ile Esas Sözleşme gereğince kendisine verilmiş olan bütün görevleri, tabi olunan yasa ve düzenlemelerde belirlenen usul ve esaslar çerçevesinde yerine getirir.

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

> 2017 yılında Bankanın Genel Müdürlük Teşkilat Şeması değişmiştir. Genel Müdür Yardımcılığı ve Daire Başkanlığı sayısı azaltılmış, "Uyum Daire Başkanlığı" adı altında ayrı bir Daire Başkanlığı kurularak Uyum faaliyetleri Daire Başkanlığı seviyesine getirilmiştir.

Yönetim Kurulu'nun Bankanın maruz kalabileceği muhtelif risklerin değerlendirilmesinde, bu risklerinin sermaye düzeyi ile ilişkilendirilmesini sağlamak üzere gerekli sistemin tesis edilmesinde ve içsel politikalara uyumun izlenebilmesi için gerekli yöntemin belirlenmesini ve uygulanmasını sağlamak hususlarında önemli bir rolü bulunmaktadır. Bu kapsamda ekonomik, çevresel ve sosyal konu başlıklarına ilişkin riskler, Yönetim Kurulu seviyesinde yılda asgari bir defa olmak üzere gözden geçirilmektedir. Kredi Komitesi, Denetim Komitesi, Kurumsal Yönetim Komitesi, Aktif-Pasif Komitesi, Ücretlendirme Komitesi, Operasyonel Risk Çalışma Komitesi, Sürdürülebilirlik Komitesi Yönetim Kuruluna bağlı komitelerdir. Komiteler ve çalışma esasları hakkında ayrıntılı bilgiye 2017 Faaliyet Raporu'ndan ulaşabilirsiniz.

Yönetim Kurulu Üyeleri, ortaklar tarafından Banka Genel Kurulu'nda seçilmektedir. Raporlama dönemi itibariyle Halkbank Yönetim Kurulu, 3'ü bağımsız üye ve 2'si denetim kurulu üyesi olmak üzere toplam 11 üyeden oluşmaktadır. Yönetim Kurulu, her yıl yapılan Genel Kurul toplantısında en fazla üç yıl süre için seçilebilmekte olup, göreve seçilen Yönetim Kurulu Üyelerinin sonraki yıllarda yapılacak Genel Kurul Toplantılarında Yönetim Kurulu Üyeliğine tekrar seçilmelerinde bir engel bulunmamaktadır. 2017 Yılında yapılan 41 adet Yönetim Kurulu Toplantısına Yönetim Kurulu Üyelerinin katılım oranı %98,91'dir.

Kurumsal politikalar, yönetim uygulamalarını destekleyen en önemli unsurlar arasında yer almaktadır. Halkbank Bağış ve Yardım Politikası, Bilgilendirme Politikası, Etik İlkeler, Gizlilik ve İnternet Sitesi Veri Güvenliği Politikası, Bilgilendirme 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 ve Enerji Politikası'na kurumsal web sitemizin "sürdürülebilirlik" sekmesinden ulaşabilirsiniz.

RİSK YÖNETİMİ

Halkbank, faaliyetlerinden kaynaklı ve faaliyetlerini etkileyebilecek riskleri proaktif bir yaklaşımla yönetmektedir. Bu yapı kapsamında ekonomik risklerle birlikte çevresel ve sosyal riskler de analiz edilerek değerlendirilmekte ve gerekli aksiyonlar alınmaktadır. Risk Yönetimi Daire Başkanlığının görevi, risklerin tanımlanmasını, ölçülmesini, raporlanmasını, izlenmesini, kontrolünü sağlamaktır. Bu kapsamda, Bankanın karşı karşıya bulunduğu kredi, piyasa, likidite ve operasyonel riskleri ile ilgili olarak gerekli risk yönetim sistemlerini oluşturmakta, 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 bulunularak beklenmeyen piyasa koşullarının temel faaliyet kollarına etkisini değerlendirecek şekilde senaryo analizleri ile stres testleri hazırlamakta, bu koşullarda ayrılması gereken sermaye hesaplanmakta ve sonuçlar politika ve limitlere yansıtılması amacıyla üst yönetim ile paylaşılmaktadır.

Kurumsal Risk Yönetimi süreci kapsamında, Banka faaliyet kollarında yaşanması muhtemel riskler faaliyet kolu yöneticileri tarafından değerlendirilmekte, risk değerlendirme çalışmaları her yıl risk sahipleri tarafından güncellenmektedir.

UYUM

2017 yılında Bankanın Genel Müdürlük Teşkilat Şemasında yapılan değişiklik ile "Uyum Daire Başkanlığı" adı altında ayrı bir Daire Başkanlığı kurularak Uyum faaliyetleri Daire Başkanlığı seviyesine getirilmiştir.

5549 sayılı Suç Gelirlerinin Aklanmasının Önlenmesi Hakkında Kanun kapsamında, Bankamızın "Suç gelirlerinin aklanması ve terörizmin finansmanının önlenmesi" (SGA/TF) konusunda tabi olduğu yükümlülüklerin yerine getirilmesi çerçevesinde, Denetim Komitesi'ne bağlı olarak faaliyet göstermektedir. Bankadaki iş ve işlemlerin Uyum Politika ve Prosedürlerimizin hükümleri doğrultusunda gerçekleştirilmesi, Uyum Daire Başkanlığı ile birlikte tüm Genel Müdürlük Birimleri ve Şubelerin ortak sorumluluğudur. Uyum Daire Başkanlığının temel fonksiyonları; risk yönetimi (risk tanımlama, derecelendirme, sınıflandırma ve değerlendirme yöntemlerinin geliştirilmesi), izleme ve kontrol faaliyetlerini yürütmek, SGA/TF eğitimlerinin koordine edilmesidir. SGA/TF'nin önlenmesine ilişkin eğitim politikasının amacı; Kanun ve kanun uyarınca çıkarılan diğer düzenlemelerle getirilen yükümlülüklere uyumun sağlanması, bu kapsamda personelin risk temelli yaklaşım konularında sorumluluk bilincinin artırılarak, Kurum kültürü oluşturulmasıdır.

SGA/TF Önlenmesi mevzuatı kapsamında güncel gelişmeler ve mevzuat değişikliklerinin tespitine yönelik takip yapılarak ilgili Daire Başkanlıkları bilgilendirilmektedir. Ayrıca, 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.

RÜŞVET ve YOLSUZLUKLA MÜCADELE

Yolsuzluk kapsamında değerlendirilebilecek olası eylemlerin tespiti ve önlenmesine ilişkin ilke ve kuralların oluşturulması, Banka içi düzenlemeler yoluyla çalışanların bilinçlendirilmesi, yönlendirilmesi, ulusal ve uluslararası düzenlemelere azami uyumun sağlanması adına Yolsuzlukla Mücadele Politikası, Yönetim Kurulunun 23.02.2016 tarih ve 5-50 sayılı Kararı ile kabul edilmiştir. Yolsuzlukla Mücadele Politikası, Yönetim Kurulu adına İnsan Kaynakları ve Destek Hizmetleri Genel Müdür Yardımcılığı tarafından yürütülmektedir.

Teftiş Kurulu Başkanlığı tarafından yapılan denetimlerde, Bankamız yolsuzlukla mücadele politikasına uyumlu olarak risklerin tespiti ve etik ilkeler doğrultusunda gerekli önlemlerin alınmasına yönelik çalışmalar yapılmakta olup, değerlendirmeler doğrultusunda iş birimlerine geri bildirimlerde bulunulmaktadır. Yolsuzlukla ilgili riskler, gerek yapılan geri bildirimler veya ihbarlar üzerinden gerekse denetim birimlerinin faaliyetleri kapsamında kontrol edilmektedir.

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. Çalışanlar söz konusu bildirimlerinden dolayı herhangi bir takip veya ayrımcılığa uğramaz, adil olmayan bir uygulamaya maruz kalmaz. Politikaya aykırı hareket ettiği tespit edilen çalışanların durumu ise İç Denetim Sistemleri çerçevesinde değerlendirilerek sonuçlandırılır.

Yolsuzlukla mücadele kapsamında 2017 yılında Halkbank çalışanlarına "Etik İlkeler" e-eğitimi atanmış ve söz konusu eğitim 13.163 kişi tarafından tamamlanmıştır. Konunun önemi nedeniyle kapsam genişletilerek "Yolsuzlukla Mücadele Politikası" ve "Operasyonel İşlemlerde Dikkat Edilmesi Gerekenler" adıyla iki e-eğitim daha hazırlanmış, 2018 eğitim planına alınmıştır.

Halkbank "Yolsuzlukla Mücadele Politikası"na aşağıdaki linkten erişilebilmektedir: https://www.halkbank.com.tr/images/misc/yatirimciliskileri/kurumsal_yonetim/2016/yolsuzlukla_mucadele.pdf

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 mevzuatlara, 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.

BT kontrol grubu, 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 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.

TEFTİŞ KURULU

Türkiye Halk Bankası A.Ş. Teftiş Kurulu Başkanlığı İç Sistemler Genel Müdür Yardımcılığı altında başkanlık olarak örgütlenmiş olup Denetim Komitesi aracılığıyla Yönetim Kurulu adına faaliyetlerini yürütmektedir. Kurul kadrosu, 31.12.2017 tarihi itibarıyla Teftiş Kurulu Başkanı'na bağlı, 4 başkan yardımcısı ve 1 BT ekip lideri koordinasyonunda, 181 müfettişten (Toplam 187 üyeden müteşekkildir.) 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 çerçevesinde 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.

2017 Yılı Denetim Planına bağlı olarak;
584 Şube
10 Bölge Koordinatörlüğü
27 Daire Başkanlığı
10 Bağlı Ortaklık
3 Yurt Dışı Şube
1 Süreç
24 Nakit Operasyon Merkezi/Kambiyo Operasyon Merkezi/ Uyum Birimi/Takip ve Operasyon Servisi
89 Bilgi Teknolojileri denetimi yapılmıştır.

KAMU DENETİMİ

Halkbank, kamu sermayeli bir finansal kuruluş olduğu için, özel sermayeli kuruluşların tabi olduğu tüm denetimlerin yanı sıra, Türkiye Büyük Millet Meclisi adına denetim yapan Sayıştay Denetçileri tarafından da sürekli olarak denetime tabi tutulmaktadır. 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.

ETİK İLKELER

Türkiye Halk Bankası A.Ş. Etik İlkeleri, Yönetim Kurulu'nun 23.02.2016 tarih ve 5-50 sayılı Kararı ile kabul edilmiştir. Türkiye Halk Bankası A.Ş. Etik İlkeleri, Yönetim Kurulu adına İnsan Kaynakları ve Destek Hizmetleri Genel Müdür Yardımcılığı tarafından yürütülür. 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 Hediyeler, Çalışanlarımıza Karşı Sorumluluklarımız, Yolsuzlukla Mücadele Politikası gibi ana başlıklar altında, Eşitlik İlkesi, Müşteri Bilgilerinin Gizliliği, Yöneticilerin Sorumlulukları, Çıkar Çatışması, Hediye ve Kişisel Faydaların Kabulü gibi etik kanalda birçok davranış kurallarını ve normu düzenler.

Etik İlkelerin yürütücüsü olan İnsan Kaynakları Daire Başkanlığı bünyesinde 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 ihlali sayılacak ve bu durum tespiti halinde disiplin cezalarına konu olacaktır. Banka içi ve dışı paydaşlar, etik ilkelere aykırı durumları **etik@halkbank.com.tr** adresine bildirebilir. Tüm çalışanlarımız etik uygulamalar ekibine bu kapsamda bildirimde bulunabilir, görüş sorabilir, onaya tabi faaliyetler için onay talep edebilir. Ayrıca diğer tüm iletişim kanallarından gelen bildirimler dikkate alınarak etik ilkeler çerçevesinde değerlendirilebilmektedir. Halkbank Etik İlkeleri, Halkbank'ın tüm bağlı ortaklıklarınca da kabul edilmiştir. Bankamız Etik İlkeleri'ne ilişkin doküman gerek Bankamız portalında gerekse Bankamız internet sitesinde yayımlanmaktadır.

"Bankamız standart ve davranış normlarının çalışanlara aktarımını sağlamak üzere aşağıdaki e-eğitimler üretilmiş ve çalışanlara atanmıştır. Bu kapsamda raporlama döneminde çalışanlara sağlanan eğitimler şu şekildedir:"

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

Etik İlkeler Politikası
13.163 katılım
92.141 adam*saat

İnsan Hakları ve İnsan Kaynakları Politikası
13.008 katılım
91.056 adam*saat

Bankamız Kurumsal Stil Kimliği
10.454 katılım
73.178 adam*saat

Banka İçi Yazılı İletişime İlişkin Esaslar
7.817 katılım
54.719 adam*saat

Sosyal Medya Kullanımında Dikkat Edilmesi Gerekenler:
9.256 katılım
64.792 adam*saat

İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi:
13.008 katılım
91.056 adam*saat

HALKBANK
HALKBANK

HALKBANK VE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

Ülkemiz ve paydaşlarımız için oluşturduğumuz değeri artırarak yakaladığımız başarının temelinde, sürdürülebilirliğe verdiğimiz önem yatmaktadır.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM YAPISI

Bankanın sürdürülebilirlik konusundaki çalışmalarını koordine etmek amacıyla Yönetim Kuruluna bağlı "Sürdürülebilirlik Komitesi" oluşturulmuştur. Sürdürülebilirlik Komitesi, Halkbank'ın sürdürülebilirlik konusundaki çalışmalarını koordine etmek amacıyla Yönetim Kuruluna bağlı çalışan bir organdır.

Sürdürülebilirlik Komitesi; 1 Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi, 1 Yönetim Kurulu üyesi, 5 Genel Müdür Yardımcısı ile 10 Daire Başkanından oluşmaktadır. Başkanlık görevini Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi, Başkan Vekilliği görevini ise Yönetim Kurulu üyesi yerine getirmektedir. Komite, Halkbank'ın sürdürülebilirlik konusundaki gelişimini izlemek ve yönlendirmek adına yılda en az dört defa toplanmaktadır.

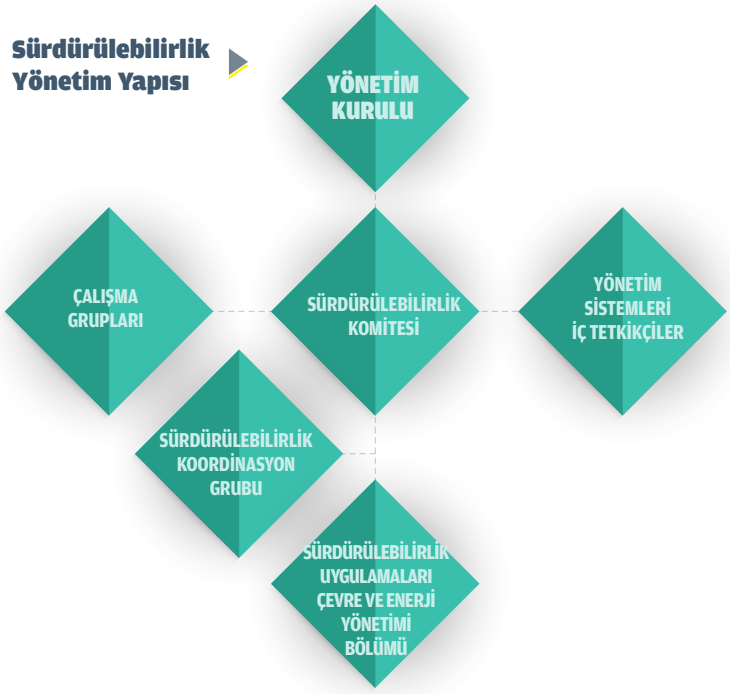
Sürdürülebilirlik Komitesi her yıl, Sürdürülebilirlik Koordinasyon Grubu başkan ve üyelerini seçmektedir. 2017 yılı Sürdürülebilirlik Koordinasyon Grubu Başkanı Uluslararası Bankacılık ve Yapılandırılmış Finansman Daire Başkanı olup, üyeleri Şube Operasyonları Daire Başkanı, Eğitim Daire Başkanı, Kurumsal İletişim Daire Başkanı, İç Kontrol Daire Başkanı ile Kobi Ürün ve Süreç Yönetimi Daire Başkanıdır. Tam zamanlı çalışan Sürdürülebilirlik Uygulamaları, Çevre ve Enerji Yönetimi Bölüm yöneticisi de grubun asil üyesidir.

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

Sürdürülebilirlik Koordinasyon Grubu, Yönetim Kuruluna bağlı olarak çalışan Sürdürülebilirlik Komitesi'nin almış olduğu kararları icra etmek, yapılan çalışmaları kontrol ve takip ederek sonuçlandırmak ve sürdürülebilirlik alanındaki yeni gelişmeleri Komiteye raporlamak üzere kurulmuştur. Koordinasyon Grubu, bir başkan ve altı üyeden oluşmaktadır. Bu yapının yanı sıra sürdürülebilirlik çalışmalarını yürütmek ve Sürdürülebilirlik Komitesine yeni çalışmalar sunmak üzere tam zamanlı çalışan bir bölüm müdürlüğü faaliyet göstermektedir.

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

Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı



**Sürdürülebilirlik Komitesi;
1 Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi,
1 Yönetim Kurulu üyesi,
5 Genel Müdür Yardımcısı ile
10 Daire Başkanından oluşmaktadır.**

Sürdürülebilirlik Komitesinin Üyeleri, Görev ve Yetkilerine ait ayrıntılı bilgiye https://www.halkbank.com.tr/5776-surdurulebilirlik_organizasyonu adresinden ulaşabilirsiniz.

Sürdürülebilirlik Uygulamaları, Çevre ve Enerji Yönetimi Bölümü:

- Sürdürülebilirlik Komitesi raportörlüğü ile Komiteye bağlı Alt Koordinasyon Grubu çalışmalarının planlanması, organize edilmesi ve yürütülmesi, Sürdürülebilirlik Komitesi ya da Sürdürülebilirlik Koordinasyon Grubu tarafından tevdi edilen görevlerin yerine getirilmesi,
- Bankanın sürdürülebilirlik, çevre ve enerji politikalarının geliştirilmesi ve uygulanmasına yönelik takip ve çalışmaların yapılması,
- Banka faaliyetlerinin ekonomik, çevresel ve sosyal etkilerinin değerlendirilmesi, Banka sürdürülebilirlik raporunun hazırlanması, İç ve dış paydaşlara raporlama yapılması,
- Elektrik enerjisinin tedarikçi firmadan satın alınması, Banka binalarının enerji tüketim noktalarının izlemesi, enerji izleme sistemlerinin oluşturulması ve verimlilik artırıcı çalışmalar yapılması,
- Banka enerji ve kaynak tüketimine ilişkin bilgilerin toplanması, değerlendirilmesi, raporlanması,
- Bankanın çevresel etkilerini değerlendirerek çevresel etkileri azaltıcı tedbirlerin alınmasına yönelik çalışmalar yapılması,
- Banka karbon ayak izinin hesaplanması ve raporlanması,
- Entegre yönetim sistemi kapsamında enerji ve çevre başlıklı ISO standartlarının uygulanması ve süreç yönetiminin yapılması çalışmalarını yürütmektedir.

Eğlen Öğren

"Sürdürülebilirlik" kapsamında ele alınan her konuda eğitim ihtiyacını gidermeyi amaçlayan Halkbank, her yıl ilave edilen eğitim programları ile kataloğunu genişletmektedir. Bu kapsamda sınıf eğitimi ve/veya uzaktan eğitim yöntemleri ile çalışanlarımıza İnsan Hakları, Engelliliğe Doğru Yaklaşım, Kişisel Finans (Finansal Okuryazarlık), İş Sağlığı Güvenliği, Etik İlkeler, Çevre Yönetimi, İlk Yardım vb. eğitimleri sağlanmaktadır.

2017 yılında içerik ve altyapı çalışmaları başlatılan "Eğlen-Öğren" oyun projesi kapsamında 7 adet Sürdürülebilirlik başlığı altında video/doküman şeklinde eğitim içerikleri verilecek; bulmaca, mini sınav, mini oyunlarla edinilen bilginin pekiştirilmesi ve içselleştirilmesi sağlanacaktır.

Halkbank BİST Sürdürülebilirlik Endeksi´nde

Halkbank, bir önceki raporlama döneminde de olduğu gibi, 2016 yılındaki sürdürülebilirlik uygulamaları ve performans sonuçları üzerinden yapılan değerlendirme sonucunda Kasım 2017-Ekim 2018 dönemi için BIST Sürdürülebilirlik Endeksi'ne giren Borsa İstanbul şirketleri arasında yer aldı.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ÖNCELİKLERİ

Halkbank'ın sürdürülebilirlik öncelikleri 2016 yılında müşteriler, çalışanlar, medya temsilcileri, kamu kurumları, uluslararası finans kuruluşları ve tedarikçilerden oluşan 1.806 kişilik bir paydaş grubunun görüşü alınarak oluşturulmuştur. Bu kapsamlı araştırma sonucunda paydaşlarca değerlendirilen Halkbank Sürdürülebilirlik Öncelikleri takiben Sürdürülebilirlik Komitesi tarafından değerlendirilerek nihai halini almıştır. 2017 Sürdürülebilirlik Raporlaması uygulaması kapsamında çalışma grubu öncelikli konular hakkında bilgilendirilmiş ve tekrardan görüşleri alınmıştır.

PAYDAŞLARLA İLETİŞİM

Sürdürülebilirlik alanındaki performansın daha ileri noktalara taşınabilmesi için paydaşlarla kurulan düzenli ve sağlıklı iletişim Halkbank Sürdürülebilirlik Yaklaşımı'nın temelini oluşturmaktadır. Bu kapsamda paydaşlardan farklı iletişim mekanizmaları aracılığıyla geribildirim, öneri ve fikirleri toplanmaktadır. Elde edilen veriler ürün ve hizmet geliştirmenin yanı sıra Banka'nın uzun vadeli stratejilerinin oluşturulmasında da aktif bir şekilde kullanılmaktadır.

2017 yılında, Bankanın hisse senedi fiyatı ile piyasa değerinin korunması ve uzun vadede artırılması ile sabit getirili menkul kıymet yatırımcılarının güncellenmesi amacıyla her türlü tanıtım, toplantı, sunum ve bilgilendirme faaliyetleri gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda yatırımcıların yoğunlukla faaliyet gösterdiği bölgelerde yurt dışında ağırlıklı olarak İngiltere olmak üzere, Singapur'da ve yurt içinde organize edilen 12 uluslararası konferansa ve 3 adet tanıtım organizasyonuna iştirak edilmiştir. Genel Müdürlüğümüzde 51 bire bir toplantıya katılım sağlanmıştır ve 62 adet telekonferans yoluyla bilgilendirme faaliyetleri yürütülmüştür.

Halkbank faaliyet konusuyla ilgili çalışmalar yürütülen sivil toplum kuruluşları ve mesleki örgütlere destek vermektedir. Halkbank'ın üyesi olduğu başlıca kurum ve kuruluşlar şu şekildedir:

Internatiıonal Chamber of Commerce (ICC) Türkiye
Institute of International Finance (IFF)
Kalder (Türkiye Kalite Derneği)
DEİK (Dış Ekonomik İlişkiler Kurulu)
İslam Kalkınma Bankası Ülkelerindeki Finans Kuruluşları Birliği (ADFIMI)
Türkiye Bankalar Birliği

Bu kapsamda Halkbank'ın temel paydaş grupları ve bu gruplara yönelik geliştirdiği iletişim mekanizmaları şu şekildedir:

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

MÜŞTERİLERİ İÇİN HALKBANK

Halkbank olarak dengeli ve sürdürülebilir ekonomik büyümenin tamamlayıcısıyız. Müşterilerimize ihtiyaç duydukları ürün ve hizmetleri kesintisiz iletişim kanalları ile sunarak onlar için pozitif değer yaratmaya devam ediyoruz.

Müşteri odaklı bankacılık anlayışını benimseyen Halkbank 80 yıllık deneyimi, yaygın hizmet ağı, sürekli olarak yenilenen teknolojik altyapısı ve alternatif dağıtım kanalları ile müşterilerine ihtiyaçlarına en uygun ve yenilikçi hizmetleri sunmaktadır.

Faaliyetlerini, her yerde ve her zaman müşterilerinin yanında olma ve desteğini kesintisiz sürdürme ilkesiyle planlayan Halkbank, paydaşları için artı değerler yaratmayı sürdürülebilirlik anlayışının önemli temellerinden biri olarak kabul etmektedir. Bu kapsamda Halkbank, müşterilerinin finansal hizmetlere erişimlerini kolaylaştıracak çözümleri hayata geçirmektedir. Müşterileri ile farklı iletişim platformlarıyla bir araya gelen Banka, yine müşterilerinden aldığı geribildirimleri aktif bir şekilde değerlendirerek müşterilerinin memnuniyetini en yüksek seviyede tutmayı hedeflemektedir. Çağımızın getirdiği yenilik ve gelişmeleri yakından takip eden Halkbank bu kapsamda dijitalleşme konusunda geliştirdiği uygulamalarla bankacılık sektörüne öncülük etmektedir.

Müşteri ihtiyaçlarına yönelik ürün sunma stratejisini benimseyen Halkbank, bireysel bankacılık alanında da bu yaklaşımını devam ettirmektedir. 2017 yılında Dijital Kanallardan da kredi kullandırımına başlayarak Hızlı Kredi ürünü ile müşterilere şubeye gitmeden kredi kullanımı imkanı sağlanmıştır. Bireysel segmentte 2017 yılında yüzde 29'lik bir büyüme kaydedilmiştir. Banka'nın sağladığı toplam kredilerin yüzde 21'ine karşılık gelen bireysel kredilerin toplam tutarı 41,277 milyar TL seviyesine ulaşmıştır. Banka'nın ihtiyaç, taşıt ve konut kredisi ürünlerinden oluşan tüketici kredileri portföyü 2017 yılında yüzde 31'lik artışla 37 milyar TL'ye ulaşmıştır. İhtiyaç kredileri bir sene önceki raporlama dönemine oranla yüzde 23'lük artışla 16 milyar TL'lik hacme ulaşmıştır. Halkbank, 2017 yılında bireysel müşteri mevduatı büyüklüğünü sektörün üzerinde bir büyüme performansı ile 77,6 milyar TL'ye yükseltmiştir.

Bireysel müşterilerin küçük birikimlerine odaklanan Halkbank, yıl içerisinde tabana yaygın mevduat müşteri sayısı ve bakiyesini istikrarlı bir şekilde artırmayı başarmıştır. Ayrıca, müşterileri ile kurduğu uzun soluklu güven ilişkisiyle fark yaratan Halkbank, TL mevduatta %24, yabancı para mevduatta %28, toplam mevduatta ise %25 oranında büyüme gerçekleştirmiş; bu doğrultuda tasarruf mevduatı pazar payını da %7,6'ya yükseltmiştir.

BES satışında ise gerek fon büyüklüğü gerekse katılımcı sayısı adedinde artış sağlanmıştır. Fon büyüklüğünde %4,12 sektör payı ile 7. sırada yer almıştır. Katılımcı sayısında ise %7.23 sektör payı ile 6. sırada yer almıştır. 01.01.2017 tarihi itibarıyla 45 yaşını doldurmamış olan kamu ve özel sektör çalışanlarının Bireysel Emeklilikte Otomatik Katılım Sistemine dahil edilmesi çalışmaları devam etmektedir. Halk Hayat ve Emeklilik A.Ş gerek fon büyüklüğü gerekse katılımcı sayısı adedinde sektörde 2. konumda yer almıştır.

Bankanın kredi kartı müşteri sayısı 2016 yılına göre 2017 yılında %3,86 artarak 3.174.474 adede, kart sayısı 3.988.297 adede ulaşmış, kart adedi pazar payımız ise %6,44'e gerilemiştir. Aynı dönemde kredi kartlarıyla yapılan işlem hacmi %18,90 artarak 22.707.741.357 TL'ye ulaşmış, kart cirosu pazar payı %3,42'ye yükselmiştir. Bankaya ait POS sayısı 2016 yılına göre %9,72 artarak 348.080 adede ulaşmış ve pazar payı %6,93'den %7,87'ye yükselmiştir. Bankamız POS cirosu 2016 yılına göre %17,88 artmış ve pazar payı %4,84 olmuştur.

FİNANSAL HİZMETLERE ERİŞİM

Müşterilerinin finansal hizmetlere kesintisiz olarak erişimini sağlamak ve bu doğrultuda yenilikçi hizmetleri hayata geçirmek Halkbank'ın sürdürülebilirlik önceliklerinden biridir. Halkbank böylelikle müşterileri için yarattığı pozitif değeri artırmayı amaçlamaktadır. Bu doğrultuda Halkbank, ATM, mobil ve internet kanalları başta olmak üzere alternatif dağıtım kanallarının payını istikrarlı bir şekilde yükseltmektedir.

Halkbank, başta kadın ve genç girişimciler olmak üzere KOBİ'lere finansal okuryazarlık konularında **Halkbankkobi.com.tr** platformu ve online eğitim platformu **Halkbankkobigelisim.com.tr** ile destek sağlamaktadır. 175 bin üyesi bulunan **Halkbankkobi.com.tr** platformunda yer alan konusunda uzman danışmanlar ile KOBİ'lere ücretsiz destek verilirken, Halkbankkobigelisim.com.tr platformunda yer alan ağırlıklı video içerikli eğitimlerle finansal okuryazarlık konusunda tüm girişimci ve KOBİ'lere destek olunmaktadır.

ENGEL TANIMAYAN BANKACILIK

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

İlk defa Mayıs 2011'de hayata geçirilen Engel Tanımayan Bankacılık projesi kapsamında Halkbank ATM'leri bedensel ve görme engelli müşterilere hizmet verebilecek şekilde tasarlanmaktadır. Erişilebilir Bank24 adı verilen ve sadece Halkbank müşterilerine değil tüm diğer bankaların müşterilerine hizmet veren ATM'lerde bedensel engelli müşteriler ATM'den yapılabilen her türlü işlemi gerçekleştirebilmektedir. Görme engelli müşteriler kulaklık ile işlem yapabilmekte, tercihleri doğrultusunda ekran karartabilmekte ve aktif ekrandaki yazıyı sese çeviren program sayesinde hesap bakiyesi sorgulama ve para çekme işlemlerini yapabilmektedir. Raporlama dönemi itibariyle sayıları 340'a yükselen Erişilebilir Bank24'lerden 125'i sadece görme engelli, 158'i sadece bedensel engelli ve 57'si 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. Görme engelli müşterilerimizin dijital kanallarımızı kolayca kullanabilmeleri sağlanmıştır.

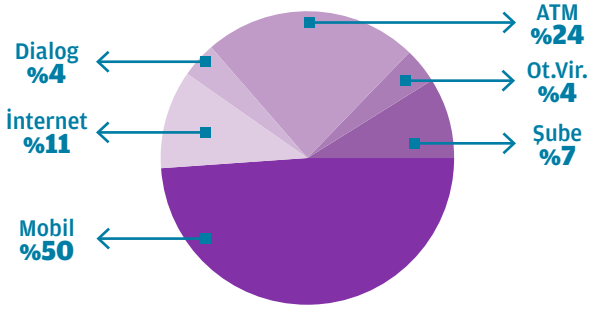
2017 yılında çalışanlarımıza zorunlu olarak atanan "Engelliliğe Doğru Yaklaşım" e-eğitimine 5.490 çalışanımızın katılımı sağlanmıştır. Engelli müşterilerimizin yanı sıra engelli çalışanlarımıza doğru davranış modelinin aktarılmasının hedeflendiği bu eğitime ek olarak "İşaret Dili" eğitimi de çalışanlarımıza "isteğe bağlı katılım" esası ile sunulmuş; 298 çalışanımız bu eğitimi tamamlamıştır.

Raporlama döneminde bedensel engelliler için işlem çeşitliliği (hesaba para yatırma, kredi kartı borç ödeme, kredi kartı borç ve limit sorgulama) artırılmıştır. Görme engelli müşteriler için, para çekme ve bakiye sorgulama olarak uygulanan sesli yönlendirme menüsünün yeni işlemler için de uygulanması çalışmaları devam etmektedir. Görme engelli müşterilerimiz için, kulaklık bulunmayan ATM'lere ilave kulaklık satın alınmış olup, hizmet verilen sayının artırılması için çalışmalar devam etmektedir. Yeni satın alınacak ATM'lerin kulaklık aparatlı olarak alınması kararı alınmıştır. Görme Engelli müşterilere hizmet verecek ATM sayısının da hızla artırılması hedeflenmektedir.

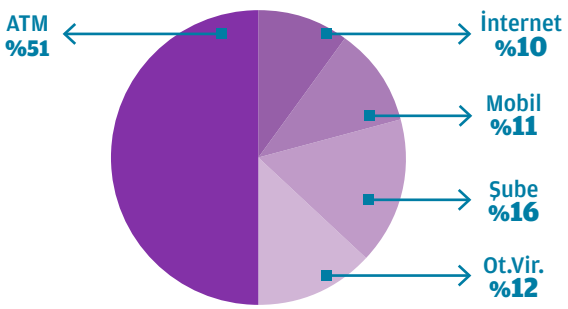
Halkbank, müşteri memnuniyetini yükseltmek, operasyonel iş yükünü azaltmak, müşteri ilişkilerini derinleştirmek ve yeni müşteri kazanmak amacıyla şube dışı kanallarını yoğun şekilde kullanmaktadır. Raporlama dönemi sonu itibariyle bankacılık işlemlerinin %91'ini Alternatif Dağıtım Kanalları (ADK) üzerinden gerçekleştirmiştir.

ATM'lerinin yaygınlaştırılması çalışmalarına raporlama döneminde de devam etmiştir. Halkbank ATM ağını 2017 yılında kurulan 176 ATM ile %4,7 artırarak toplamda 3.917 ATM'ye ulaşılmıştır. ATM'leri ile 2017 yılında gerçekleştirilen yıllık toplam işlem sayısı, Mobil Şube'nin devreye alınmasına bağlı olarak %4 oranında azalış ile 292 milyon adet olarak gerçekleşmiş, bununla birlikte yıllık toplam işlem cirosu %4 artış ile 81 milyar TL'ye ulaşmıştır. Yeni kurulan ve değiştirilen ATM'ler ile para yatırmalı toplam ATM sayısı %7 artış ile 3.093'e ulaşmıştır. Yeni Off-Site ATM'lerin tamamı da para yatırmalı olarak kurulmaktadır. 2017 yılı içerisinde Recycle özelliğine sahip ATM'lerin de hizmete alınmasına başlanmış olup, bu doğrultuda öncelikle işlem performansı Recycle ATM kurulumu gerektirecek 130 lokasyona kurulum yapılmıştır.

Tüm İşlemler için kanal dağılımları



Parasal İşlemler için kanal dağılımları



Günlük hayatta teknoloji kullanımının yaygınlaşması, sunulan ürün ve hizmetler için dijital çözümlerin sayısında da artışı beraberinde getirmektedir. Bu kapsamda Dijital Bankacılık, Alternatif Dağıtım Kanalının önemli bir ayağını oluşturmaktadır. Halkbank, Mobil Bankacılık, İnternet Bankacılığı ve SMS Bankacılığı gibi kanallar aracılığıyla ürün ve hizmetlerini zaman ve mekan kısıtı gözetmeksizin müşterilerine sunmaktadır

DİJİTAL´DE HALKBANK

Halkbank; Dijital Bankacılık bünyesinde, müşterilerimize hem elektronik kanallar üzerinden bankacılık yapabilme, hem de web sitelerimiz aracılığıyla Bankamızı yakından tanıma imkanı sunulmaktadır.

// Web Portallerimiz

Bankamız, başta **www.halkbank.com.tr** kurumsal web sitemiz olmak üzere toplamda 10 portal ile müşterilerimize ürün ve hizmet tanıtımı yapmakta ve bu portaller üzerinden çeşitli birimlerin müşterilere sunmak 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.halkbankkobigelisim.com.tr
- www.halkbankevim.com.tr
- www.halkbankspor.org.tr
- www.halkbank.com.tr/en
- www.halkbank.com.tr/yatirimci-iliskileri
- www.halkvarlikkiralama.com.tr

www.halkbank.com.tr kurumsal web sitemiz; müşterilerimizin ihtiyaçlarını ve beklentilerini karşılayacak şekilde ve daha fonksiyonel bir deneyim sunmak amacıyla yenilenmiştir.

İNTERNET BANKACILIĞI/MOBİL BANKACILIK/SMS BANKACILIĞI

Müşterilerimize; İnternet Şubesi, Mobil Bankacılık ve SMS Bankacılığı kanallarımızdan bankacılık hizmeti sunulmaktadır.

İnternet Bankacılığı ve Mobil Bankacılık alanında yapılan çalışmalar 2017 yılında da aynı hızla devam etmiş ve yılsonu itibarıyla Dijital Bankacılık aktif müşteri sayısı geçtiğimiz yıla kıyasla %35'lik bir artışla 1,6 milyon seviyesine ulaşmıştır.

// İnternet Şubesi

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

Bankamız İnternet Şubesi'nde; 400'ü aşkın işlem seti ile müşterilerimizin bankacılık işlemlerini gerçekleştirmelerine imkan tanımakta olup müşterilerimizin ihtiyaç ve beklentilerini karşılamak amacıyla sürekli geliştirmeler yapılmaktadır. Bu geliştirmeler yapılırken; sektördeki rakip uygulamalar incelenmekte, müşterilerimizin görüş ve önerilerini ilettiği "Bize Ulaşın" ve "Söz Sizde" bölümlerinden ilettikleri öneriler ve Bankamız Kalite Öneri Sistemi'nden iletilen öneriler değerlendirilmektedir.

2017 yılında başlatılan proje ile İnternet Şubesi giriş ekranları ile ana sayfası kullanıcı dostu arayüzlerle ve mobil cihazlara uyumlu olacak şekilde yenilenerek müşterilerimizin hizmetine sunulmuştur.

// Mobil Bankacılık

Mobil Bankacılık hizmetlerimizin sunulduğu Mobil Şube; İOS ve Android platform için geliştirilmiş uygulamalar akıllı mobil cihazlara yüklenerek kullanılabilmektedir. Mobil Bankacılık uygulamamız ile müşterilerimize diledikleri yerden ve diledikleri zaman bankacılık işlemlerini gerçekleştirme olanağı sunulmaktadır.

2017 yılında, Mobil Bankacılık kanalımızın geliştirilmesi ile ilgili yapılan çalışmaların 2018 yılında da hız kesmeden devam etmesi ve yeni ürün/hizmetlerin hayata geçirilmesi planlanmaktadır.

Dijital Bankacılık aktif müşteri sayısı, 2016 yılında %26 artış göstermiş, işlem adetlerinde ise %286'nın üzerinde artış gerçekleşmiştir.

// SMS Bankacılığı

Halkbank SMS bankacılığı aracılığı ile de müşterilere bankacılık işlemlerini yapma imkânı sunmaktadır. Müşteriler SMS bankacılığı kapsamında, hesaba 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. KOBİ portalı üzerinden de fuar, vergi veya kişisel hatırlatma tercihleri eklenerek, ilgili hatırlatmalar belirlenen tarihte müşterilerin tercihine göre e-mail veya SMS yolu ile iletilmektedir. Bunlara ilave olarak; bilgilendirmeye yönelik talimatsız SMS hizmetleri ile banka ürünleri ile ilgili oran ve fiyat bilgileri sorgulanabilmektedir.

GELİR TAHMİNİ MODELİ

"Gelir Tahmin Modeli Projesi" kapsamında geliştirilen Bireysel Müşteri Gelir Tahmin Modelleri ile kredi başvurularının günün her saatinde otomatik olarak sonuçlandırılması; kredi limitlerinin belirlenebilmesi ve limit optimizasyonu; yeni müşterilerle daha aktif ve hızlı çalışma imkânının kazanılması; yasal düzenlemelere uyum; kredi başvuru, gelir teyit, tahsis, pazarlama, izleme ve tahsilat süreçlerinde otomatik gelir tahmini ile otomasyonun artırılması; operasyonel maliyetlerin düşürülmesi; operasyonel risklerin azaltılması sağlanmıştır. Proje ile kredilendirme öncesi kredi değerliliğinin ölçülmesi ve kredilendirmede şeffaflık sağlanması amaçlanmıştır.

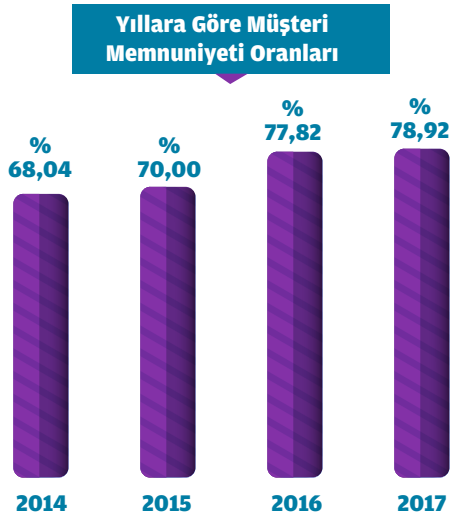
GEZİCİ VEZNE

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.

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

Halkbank müşteri odaklı hizmet anlayışı çerçevesinde, müşteri memnuniyetinin istikrarlı bir şekilde artmasını, sürekliliğinin sağlanmasını öncelikli olarak benimsemektedir. Bu kapsamda müşterilerin ihtiyaçları belirlenmekte, ihtiyaca yönelik doğru ürün ve hizmet sunumunu hedeflenmektedir.

Müşteri memnuniyetinin sağlanmasındaki diğer bir önemli unsur farklı kanallar vasıtasıyla müşterilerle sürekli olarak iletişim halinde olmak ve onların geribildirimlerini toplamaktır. Bu kapsamda Halkbank, operasyonlarında müşteriler ve çalışanların geri bildirimleri doğrultusunda sürekli olarak geliştirilen etkin iletişim mekanizmaları ile müşterilerin öneri, şikâyet ve taleplerine kulak vermektedir. 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 çözümleme 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 şikayetler 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.

Ayrıca Bankamız, 2017 yılında bankacılık sektörü için önemli bir müşteri memnuniyeti göstergesi olan "şikayet-endex"te Kamu ve Özel Bankalar sıralamasında 2. olmuştur.

Müşterilerin hızlı ve etkin bir şekilde hizmet alabilmeleri amacıyla 7/24 hizmet veren Halkbank Çağrı Merkezi'ni, 2017 yılında, kullanan aktif müşteri sayısı %4 artmıştır. Aynı dönemde Çağrı Merkezi'ne gelen çağrı adedinde %14, işlem adetlerinde ise %1'lik

artış gerçekleşmiştir. Proaktif hizmet verebilmek ve dış arama gücünü artırmak amacıyla "Otomatik Dış Arama Platformu" ve canlı müşteri temsilcileri ile 2017 yılı için ortalama 30 milyon arama gerçekleştirilmiştir. Banka'nın ürün ve hizmetleri ile ilgili bilgilendirme, tahsilat, satış ve pazarlama çalışmalarına yönelik, banka içi, banka dışı kaynakların kullanımıyla yaklaşık 11 milyon müşteriye dış arama gerçekleştirilmiştir.

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.

Çağrı Merkezi, müşterilerin en kolay, hızlı ve etkin bir şekilde hizmet alabilmeleri amacıyla sürekli olarak geliştirilmekte, müşteri memnuniyet seviyesinin istikrarlı bir şekilde artırılması sağlanmaktadır. Raporlama döneminde Çağrı Merkezi ara yüzü daha güncel bir teknoloji ile güncellenmiş ve mevcut ekranlar daha verimli hale getirilmiştir. Bireysel Kredi başvurularının müşteri ve personel için Dialog ve İnternet şube üzerinden kullandırılması çalışması devreye alınmıştır. Banka tahsilat süreçlerinin yapılandırılması kapsamında gelen çağrılar için tahsilat uygulaması ile çağrı merkezi entegrasyonu tamamlanmış ve dış kaynak firmasının Banka adına tahsilat aramaları yapması için gerekli olan altyapı kurulumu sağlanmıştır.

DİJİTALLEŞME VE BİLGİ GÜVENLİĞİ

Halkbank, gelişmiş bir teknolojik altyapı ve bu altyapı sayesinde müşterilerine üstün nitelikli ürün ve hizmetler sağlamaktadır. Bu kapsamda banka teknolojik altyapısının geliştirilmesine ve dijitalleşme çalışmalarına önemli bir miktarda kaynak aktarmaktadır. Tüm dijitalleşme çalışmalarında bilgi güvenliğini başlıca amaç olarak kabul eden Banka, ilgili 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 oluşturulmasında yararlanılan, müşteri profillerinin ve ihtiyaçlarının anlaşılıp uygun ürün ve hizmetlerin sunulmasında teknolojik destek sağlayan "Veri Ambarı", "Veri Madenciliği" ve "Müşteri İlişki Yönetimi" gibi sistemler yer almaktadır.

Halkbank'ta bilgi güvenliğinin sağlanması, süreç, teknoloji ve insan faktörlerinin güvenliğinin yönetilmesiyle sağlanmaktadır. Yönetilen bilgi güvenliği süreçleri, güvenlik politikası, planın oluşturulması, sızma testlerinin yapılması, zafiyetlerin giderilmesi, bilgi güvenliği standartlarının oluşturulması, adli bilişim taleplerinin incelenmesi, zararlı program incelenmesi, uygulama güvenliğinin sağlanması, bilgi güvenliği olaylarının yönetilmesi, risk yönetiminin yapılması, bilgi güvenliği seviyesinin izlenmesi başlıklarında gerçekleştirilmektedir. Bilgi güvenliği teknolojileri, ağ güvenliği, erişim güvenliği, uç nokta güvenliği, yazılım güvenliği, şifreleme anahtarı güvenliği konularında sektörün önde gelen ürünlerini kullanmaktadır.

Müşteri bilgi güvenliğinin sağlanması ve ilgili süreçlerin etkin bir şekilde yönetilmesi için Bilgi Güvenliği Yönlendirme Komitesi oluşturulmuştur. Komite, bilgi güvenliği sisteminin tüm Banka süreçlerinde, teknolojilerinde ve kurum çalışanları tarafından uygulanmasını gözetirken, bilgi güvenliğine ilişkin nihai kararları almakla görevlidir. Komite bilgi güvenliğinin iş ihtiyaçları ve stratejilerine uygunluğunu temin ederken, iş birimleri yöneticilerinin sürece etkin katılımına ve sürecin kurum çapında kabul görmesine önderlik etmektedir.

Yönetim Kurulu tarafından onaylanan Bilgi Güvenliği Politikası ilgili birimlerce her yıl gözden geçirilmekte, güncellemeler çalışanların erişimi için Bankamız portalı üzerinden de yayınlanmaktadır.

Veri güvenliği iç ve dış denetçiler tarafından periyodik olarak denetlenmektedir. Ayrıca Bilgi Teknolojileri, Risk ve Uyumluluk Birimi tarafından Bilgi Güvenliği Risk Çalışmaları yapılmaktadır. Bu kapsamda bilgi güvenliği ile ilgili riskler, risk bulguları ve kontrol prosedürlerinin tanımlanması sağlanmaktadır. İç Kontrol Daire Başkanlığı tarafından Bilgi Sistemleri kontrolleri kapsamında veri güvenliğinin sağlanmasına yönelik düzenli olarak uygulama ve genel bilgi sistemleri kontrolleri gerçekleştirilmektedir. Her yıl ortalama 20 Bankacılık Hizmeti, 5 Bilgi Sistemleri Süreci gözden geçirilmektedir.

Banka çalışanlarının bilgi güvenliği farkındalık seviyesinin arttırılması için çalışanlara Temel Bilgi Güvenliği eğitimleri ve düzenli olarak bilgi güvenliği ile ilgili farkındalık duyuları yapılmaktadır. Gerek veri merkezi gerekse Bankamızın diğer yerleşim birimlerinde fiziksel güvenlik için gerekli önleyici, caydırıcı, tespit edici ve düzeltici kontroller konumlandırılmıştır.

En son teknolojik donanıma sahip İzmir Olağanüstü Durum Merkezi'nde (ODM) Ana bankacılık ve Orta katman platformunda çalışan çeşitli bankacılık hizmetlerine yönelik verileri kopyalanarak muhafaza edilmektedir. Olağanüstü durum merkezi, iş sürekliliği için büyük önem arz etmektedir. Raporlama döneminde Halkbank operasyonları kapsamında müşteri gizliliğinin ihlali veya müşteri verilerinin kaybı ile ilgili doğrulanmış bir şikâyet bulunmamaktadır.

ÜLKE EKONOMİSİ İÇİN HALKBANK

Üreten Türkiye´nin Bankası Olmaya, Türkiye ile Büyümeye, Türkiye´yi Büyütmeye devam edeceğiz. Bu doğrultuda esnaf–sanatkar ve KOBİ´lerimize destek oluyor, onlar için sunduğumuz ürün ve hizmetleri sürekli olarak geliştiriyoruz.

KOBİ ve ESNAF BANKACILIĞI

Müşteri odaklı yaklaşımımızla 80 yıldır esnaf-sanatkar ve KOBİ'lerimize destek oluyoruz. Türkiye'nin ilk ve öncü KOBİ bankası olarak KOBİ'lerimizin finansal ve finansal olmayan ihtiyaçlarını tespit ederek onlar için yeni ürün ve hizmetler geliştiriyoruz.

Halkbank olarak yeni iş kuruluşundan işletme faaliyetlerinin finansmanına, yatırımdan ihracata kadar reel sektörün her ihtiyacına, geliştirdiğimiz özel çözümler ile yanıt veriyoruz. Girişimci Kredilerimiz ile kendi işinin patronu olmak isteyen girişimcileri desteklerken, işletme ve yatırım kredilerimiz ile KOBİ'lerin varlıklarını sürdürmelerine ve işlerini büyütmelerine destek sağlıyoruz.

Halkbank, yurt çapında yaygın 963 şube ve KOBİ'lere özel 2.300'ü aşkın Müşteri Temsilcisi ile **www.halkbankkobi.com.tr**, **www.halkbankkobigelisim.com.tr**, Kurumsal İnternet Şube, Halkbank Mobil ve KOBİ Dialog gibi dijital kanallardan KOBİ'lere 7/24 hizmet vermektedir.

2017 yılında özellikle KGF Teminatlı Kredilerde büyük bir başarı gösteren Halkbank, KGF kefaletli kredi kullandırımında tüm Bankalar içerisinde ilk sırada yer almıştır.

KOBİ Bankacılığı'nda yaşanan yoğun rekabet ortamına rağmen Halkbank 2017 yılında büyük bir başarı göstererek; KOBİ kredilerinde 2016 yılsonunda %13,6 olan pazar payını, %14,8'e yükseltmiştir. 2017 yılında Halkbank'ın KOBİ'lere sağladığı krediler, toplam nakdi kredilerinin %38,1'ini (*) oluşturmaktadır.

2016 sonunda 20.359 milyon TL olan esnaf ve sanatkarlara kullandırılan Hazine faiz destekli toplam kredi tutarı, 2017 sonu itibarıyla, yüzde 17'lik artışla 23.743 milyon TL'ye yükselmiştir. Aktif kredisi olan esnaf sayısı ise 2017 yılında 447.854 'e ulaşmıştır.

2017 yılında esnaf ve sanatkârlara kullandırılan Hazine faiz destekli kredilere ilişkin olarak; kaybolmaya yüz tutan meslek kollarında faaliyet gösteren esnaf ve sanatkârlara, ustalık belgesi sahibi olup yeni işyeri kuran esnaf ve sanatkârlara ve genç girişimci esnaf ve sanatkarlara Sıfır Faizli Esnaf Kredisi kullandırımlarına devam edilmiş, ayrıca 2017 yılının 4. çeyreğinde esnaf ve sanatkarlara özel, 500.000.-TL limitli işyeri edindirme ve taşıt edindirme amaçlı yatırım kredileri uygulamalarına başlanmıştır. 2017 yılsonunda yatırım kredisi bakiyesi 55,6 milyon TL'ye ulaşmıştır.

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

KOBİLERE YÖNELİK İLETİŞİM KANALLARI

Halkbank, KOBİ'lere verdiği desteği, dijital dünyaya da taşıyarak farklı iletişim platformları ile geliştirmektedir. Banka KOBİ'lerle olan iletişimini **www.halkbankkobi.com.tr** ve **www.halkbankkobigelisim.com.tr** gibi platformlar üzerinden etkin ve şeffaf bir şekilde sürdürmektedir.

Tüm KOBİ'lerin ücretsiz bir şekilde yararlanabildikleri bu platformlar ve sektöre getirdiği öncü uygulamalar, Halkbank'ın KOBİ'lerle olan güçlü bağını pekiştirmektedir.

KOBİ'lerin iş yaşamını oldukça kolaylaştıracak platformlarımız sayesinde firmalar, finansman desteğinin yanında dijital ortama taşıdığımız eğitim ve danışmanlık hizmetlerimize hızla ulaşarak, KOBİ'ler geleceğe daha emin adımlarla ilerleyecektir. Halkbank olarak dijital platformlarımız ile KOBİ ve girişimcilerin ihtiyaç duyacakları tüm bilgilere hızla ulaşmalarını sağlayarak onlara gönüllü rehberlik ediyoruz.

> 2017 yılı Mayıs ayında açılan Halkbank KOBİ Gelişim sitesi, KOBİ'lerin eğitim ihtiyacını gidermeye yönelik video ve makale içeriklerinden oluşmaktadır. Kısa sürede üye sayısını 1.396'ya çıkartan eğitim platformu, yıl içinde 193.680 kez ziyaret edilmiştir. Girişimcilik, Satış ve Pazarlama, Liderlik, Dış Ticaret, Ekonomi ve Finans, Teşvik ve Mevzuat ana başlıkları altında 45 video, 15 makale olmak üzere toplam 60 yeni içeriğin üyelere sunulduğu platform, bu başlıklarda temel bilgilendirme eğitimlerinin yanı sıra resmi mevzuat değişikliklerinin de aktarılacağı yeni içeriklerle daha da genişleyecek, böylelikle KOBİ'lerin sıklıkla başvuracağı bir kaynak teşkil edecektir.

Halkbank olarak KOBİ ve esnafımıza özel ürünler geliştirirken oluşturulan ürünlerin hem çalışanlarımız hem de müşterilerimiz açısından doğru anlaşılması için sürekli bilgilendirme faaliyetleri de yürütmekteyiz. Bu kapsamda müşterilere ve çalışanlara e-posta, SMS gibi kanallardan bilgilendirme sağlarken, **Halkbankkobi.com.tr**'den ürün ve hizmetlerimize ilişkin özel tanıtım sayfası ve infografikler ile bu faaliyetlerimizi desteklemekteyiz.

Halkbank müşterisi KOBİ'lerin etkin bir şekilde yararlandıkları bir başka iletişim mecrası 0850 222 0 401 ve 444 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 hizmetlerden faydalanabilmektedirler.

> 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 gerçekleştirilen iş birliği çerçevesinde 10 ayrı ilde gerçekleştirilen Hedef Pazar Toplantıları ile ihracatçılara desteğini sürdürürken, Ortak Akıl Toplantıları ile stratejik sektörlerin önde gelen temsilcileri ile bir araya gelerek, sektör sorunlarını doğrudan temsilcilerinden dinlemiştir. Halkbank, bu buluşmalarda ortaya çıkan çözüm önerilerine ilişkin finansman açısından hızla aksiyon alarak gerekli çözümleri sunmayı sürdürmüştür.
>
> Ayrıca katılım sağlanan fuar, seminer ve konferanslarda da hedef kitleye yönelik ürün ve hizmetlere ilişkin bilgi aktarılmıştır.

KOBİ VE ESNAFLARA YÖNELİK ÜRÜN VE HİZMETLER

Halkbank, KOBİ'ler için yarattığı artı değeri her geçen dönem yeni ürün ve hizmetlerle pekiştirerek artırmaktadır. Bu kapsamda Banka, KOBİ'lerimizin küresel rekabette geri kalmamaları, yeni pazarlara açılabilmeleri, ihracat kabiliyetlerini geliştirmeleri ve istihdam yaratarak ülkemiz ekonomisine katkı sağlamaları için yeni girişimleri desteklemeye özel önem göstermektedir.

Her sektör ve iş kolunun ihtiyacına özel ürünler ile reel sektöre kesintisiz destek sağlayan Halkbank, 2017 yılında da yenilikçi çözümlerinin yanı sıra özellikle KGF Teminatlı Krediler ve KOSGEB Faiz Destekli Krediler başta olmak üzere KOBİ'lere desteğini sürdürmüştür.

2017 yılında esnaf ve sanatkârlara kullandırılan Sıfır Faizli Esnaf Kredisi uygulamasına devam edilmiştir. Kaybolmaya Yüz Tutan Meslek Kollarında Faaliyet Gösteren esnaf ve sanatkarlara, Ustalık Belgesi Sahibi Olup Yeni İşyeri Kuran esnaf ve sanatkarlara, KOSGEB Uygulamalı Girişimcilik Eğitim programını bitiren ve iş planı doğrultusunda iş fikri yeterli bulunan genç girişimci esnaf ve sanatkarlar ile Diyarbakır İli Sur İlçesi'nde faaliyet gösteren terör mağduru esnaf ve sanatkârlara Sıfır Faizli Esnaf Kredisi kullandırılmıştır. Dönem sonu itibariyle Sıfır Faizli Esnaf Kredisi bakiyesi 399 Milyon TL olarak gerçekleşmiştir.

Halkbank Genç, Cesur, Usta ve Mucit Girişimci Kredisi seçenekleri ile iş fikri olan ve kendi işinin patronu olmak isteyen girişimcilerimizi desteklemektedir. Halkbank, 2017 yılı içerisinde KGF ile gerçekleştirilen protokol kapsamında KGF Teminatlı Mikro KOBİ'lere Mikro Kredi ile mikro KOBİ'lere olan desteğini sürdürmüştür. Bölgeler arası gelişmişlik farklarının azaltılması ve finansmana erişim güçlüğü çeken işletmelerin desteklenmesi amacıyla oluşturulan Mikro Kredi ile belirlenen 23 ildeki mikro KOBİ'ler desteklenmiştir.

Halkbank, KOBİ'lere yönelik gerçekleştirdiği yeni iş birlikleriyle, **halkbankkobi.com.tr** adresinden KOBİ'lere özel çözümler sunmaktadır. Platformdaki "KOBİ'lere Fırsatlar" sayfasında yer alan kampanyalar ile KOBİ'lerin tedarikçilerden avantajlı koşullarda ürün ve hizmet almalarına olanak sağlanmaktadır. 2017 içerisinde İş Sağlığı ve Güvenliği, Ön Muhasebe Programı, eleman ilanına ve kargo gönderimlerine ilişkin kampanyalar ile KOBİ'lere destek sağlayan Halkbank, KOBİ'lere akaryakıt alımında %5 indirim fırsatı sunmuştur.

Halkbank, KOBİ'lere yönelik sunulan ürün, hizmet ve kredi paketleri ile birlikte işyeri ve müşteri sağlığına yönelik Ferdi Kaza Sigortası, Kadın Girişimcilere Özel Kritik Hastalıklar Sigortası, KOBİ Acil Destek Sigortası gibi çeşitli Sigorta ürünlerle müşteri sağlığı ve güvenliği konularında da desteğini sürdürmektedir. Bunun yanında, 2017 yılı içerisinde, İdeal İSG Firması ile gerçekleştirilen iş birliği kapsamında KOBİ'lere İş Sağlığı ve Güvenliği Hizmetini avantajlı imkanlarla satın alma fırsatı sunularak kanunen işletmeler için zorunlu olan İş Sağlığı ve Güvenliği Hizmetine KOBİ'lerin %35'e varan indirimle erişimine fırsat sağlanmıştır.

KOBİ Web Kredi Kampanyası ile Halkbank KOBİ üyesi olan KOBİ segmentindeki firmaların 100.000 TL'ye kadar olan kredi ihtiyaçlarının hızlı ve kolay şekilde karşılanması amaçlanmıştır. KOBİ'lerin şubeye gitmeden **www.halkbankkobi.com.tr** üzerinden kredi talebinde bulunarak kampanyadan yararlanmayı sürdürmüştür. Avantajlı faiz oranları ile sunulan KOBİ Web Kredi kampanyası 2017 boyunca devam etmiştir.

ULUSLARARASI FONLAR

Uluslararası 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 olmak 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 temin ettiği "FKA OSB ve Çevre Kredisi"nin kullandırımına başlamıştır. Kaynak; 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. Ayrıca OSB Yönetimleri, OSB'de faaliyet gösteren tüm firmalar veya faaliyetlerini OSB yararına gerçekleştiren firmaların (Yap-İşlet-Devret projeleri vb.) yatırımlarına da kaynak sağlanabilmektedir. Avrupa Yatırım Bankası'ndan KOBİ ve büyük işletmelerin finansmanı için sağlanan "AYB KOBİ ve Büyük İşletmelerin Finansmanı IV Kredisi" kredisinin 100 milyon avro tutarında ilk diliminin kullandırımı tamamlanmıştır. Halkbank'ın Uluslararası yatırım ve kalkınma bankalarından temin etmiş olduğu toplam kaynak 2017 yılı sonu itibariyle 2,8 milyar avro olmuştur. Bu kapsamda raporlama döneminde toplam 618 milyon ABD doları tutarında kredi kullandırılırken, yaklaşık 5.500 kişilik istihdam yaratıldığı/korunduğu hesaplanmıştır.

ÇALIŞANLAR İÇİN HALKBANK

Halkbank olarak verimlilik odaklıyız. Verimliliğimizi ve operasyonlarımızın sürdürülebilirliğini sağlayan en önemli unsur olan çalışanlarımıza değer veren bir bankayız.

Halkbank'ın iş başarısının temelinde nitelikli ve özverili çalışanları yatmaktadır. Çalışanlarına sürekli eğitim, geniş kariyer olanakları ve çağdaş çalışma mekânları sunan Halkbank, çalışan memnuniyetine büyük önem vermekte, tercih edilen bir işveren olmak amacıyla çalışmaktadır. Bu amaçla Banka 2017 yılında da çalışma ortamının iyileştirilmesi ve eğitim yatırımlarına aralıksız devam etmiştir.

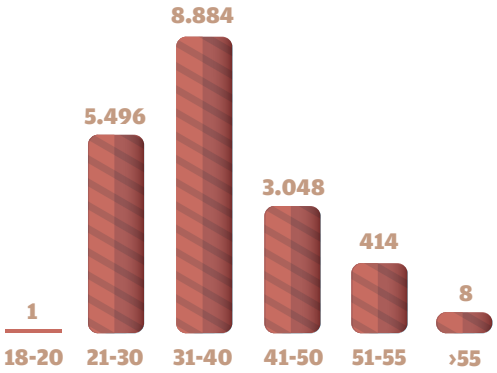
Halkbank'ta çalışma hayatının temel ilkeleri insana saygı, güven ve paylaşımdır. İnsan Hakları ve İnsan Kaynakları Politikası, Halkbank'ta çalışma hayatı ve ilgili süreçlere rehberlik etmektedir. Politika, İnsan Kaynakları ve Destek Hizmetleri Genel Müdür Yardımcılığı tarafından yürütülmekte ve her yıl gözden geçirilerek gerekli hallerde revize edilmektedir. İnsan Hakları ve İnsan Kaynakları Politikası e-eğitim haline getirilmiş, eğitim 2017 yılında tüm Halkbank personeline ulaştırılmıştır.

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

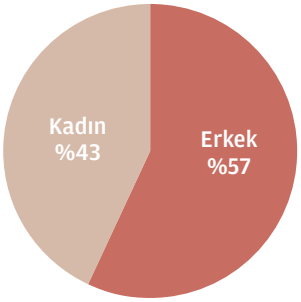
Halkbank İnsan Kaynakları Temel İlkelerine ve Halkbank İnsan Hakları ve İnsan Kaynakları Politikası'na https://www.halkbank.com.tr/5809-ilkeler_ve_politikalar adresinden ulaşabilirsiniz.

2017 Yılı Çalışan Demografikleri

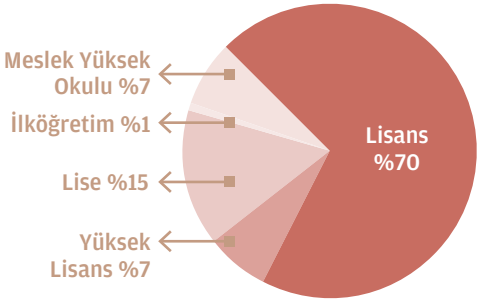
Yaş gruplarına göre çalışanlar



Cinsiyete göre çalışanlar



Eğitim durumuna göre çalışanlar



TERCİH EDİLEN İŞVEREN OLMAK

Halkbank için tercih edilen işveren olmanın temelinde insan haklarına saygılı, çeşitliliğe önem veren, her türlü ayrımcılığa karşı bir işyeri olmak yatmaktadır. Halkbank, tüm faaliyetlerini ayrımcılık, zorla çalıştırma ve çocuk işçiliğin engellemesi konularını dikkate alarak gerçekleştirmektedir. 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 gözetilmeksizin adayların ilgili göreve ilişkin mesleki yetenekleri ve yeterliliklerini temel alarak fırsat eşitliğine olanak sağlanmaktadır. Bankada toplu sözleşme ve sendikalaşma haklarına saygı duyulmaktadır. Halkbank çalışanlarının %87'si toplu iş sözleşmesi kapsamındadır.

ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ

Halkbank tercih edilen ve çalışılmaktan gurur duyulan bir işveren olmayı hedeflemekte olup, bu amacı gerçekleştirmek amacıyla çalışan memnuniyeti göstergesi titizlikle takip edilmektedir. Halkbank Çalışan Memnuniyet, Motivasyon ve Bağlılık Araştırması 2017 yılında %85 katılım oranıyla yapılmıştır. Halkbank çalışanları 2014 yılında yapılan son araştırmaya kıyasla 2017 yılında kurumlarından daha fazla gurur duymakta, memnun hissetmekte ve kendilerini kurumlarının elçisi olarak görmektedirler. 2014 yılına kıyasla Halkbank çalışanlarının motivasyonu %5, memnuniyeti %11, bağlılıkları ise %18 oranında artış göstermiştir. Halkbank, araştırma şirketinin kıyas verileri ile karşılaştırıldığında da özellikle bağlılık endeksi açısından sektöre göre iyi bir konumdadır. Çalışan devir oranının 2017 yılında 5,1'den 4,06'ya gerilemiş olması da çalışan memnuniyetinin önemli bir göstergesidir.

Kariyer ve Kişisel Gelişim Günleri

Halkbank, Banka'yı potansiyel adaylara tanıtabilmek ve üniversite öğrencileriyle bilgi alışverişinde bulunabilmek amacıyla üniversitelerin Kariyer ve Kişisel Gelişim Günleri etkinliklerine katılmıştır.

ÇALIŞAN ÖNERİ SİSTEMİ

Katılımcı bir iş yeri olmaya önem veren Halkbank, süreç iyileştirilmeleri ve yeni hizmetler geliştirmek amacıyla çalışan önerilerini değerlendirmektedir. Bu katılımcı yaklaşım "Kalite Öneri Sistemi" ile hayata geçirilmektedir. Raporlama döneminde çalışanlar tarafından Kalite Öneri Sistemi'ne toplam 3.668 öneri gönderilmiş, uygun bulunanlar hayata geçirilmiştir.

Mavi Yıldız

Halkbank, üstün başarı gösteren şubelerini Mavi Yıldız belgesi ile ödüllendirmektedir. 2007 yılında başlayan ve marka tescili bulunan uygulama ile operasyonel mükemmellik, müşteri memnuniyetinin yükseltilmesi, şube çalışanlarının ekip anlayışıyla hareket etmelerinin sağlanması hedeflenmektedir.

ÜCRETLENDİRME VE YAN HAKLAR

Halkbank'ta ücretlendirme şeffaf, sayısal ve yetkinlik değerlendirmeye dayanan bir performans değerlendirme sürecinin sonucunda gerçekleştirilmektedir. Raporlama döneminde 2.459 kadın ve 2.365 erkek olmak üzere toplam 4.824 beyaz yakalı çalışan performans değerlendirmesine tabi olmuştur.

Halkbank çalışanlarının ücretleri, ülkenin genel ekonomik durumu, Bankacılık sektörünün ücret seviyeleri ve Banka'nın durumu dikkate alınarak Yönetim Kurulu tarafından belirlenmektedir. Halkbank Ücretlendirme Komitesi, icrai görevi bulunmayan iki Yönetim Kurulu üyesinden oluşmaktadır. Banka'nın Yönetim Kurulu Üyelerine, üst düzey yönetime ve diğer personele verilen ücretler, Halkbank etik değerleri, kurumsal dengeler ve stratejik hedefler ile uyumlu olarak belirlenmektedir.

Banka insan kaynakları yapılanmasında, katma değer ve performansın ön plana alındığı görev ve unvan bazlı bir sistem kullanılmaktadır. Bu doğrultuda, uygulanan ücret sisteminde de personelin bulunduğu unvanın ücreti ile yürüttüğü görevin ücreti toplanarak personelin brüt ücret tutarı elde edilmektedir. Şubelerde, sayısal ve yetkinlik değerlendirmeye dayalı etkin bir performans

değerlendirme süreci kullanılmaktadır. Performansla ilgili tüm ölçümlemeler şeffaf bir sistem üzerinden yapılmakta ve böylece çalışanlar bireysel performans gelişimlerini düzenli olarak takip edebilmektedir. Çalışanların ücretlendirilmesinde cinsiyet hiçbir şekilde belirleyici bir unsur değildir.

Halk Emeklilik

Halk Emeklilik, Halkbank'ın çalışanlarına sunduğu yan haklardan biridir. 15.597 Halkbank çalışanı Halkbank Bireysel Emeklilik planı kapsamındadır. Bu uygulama ile Halkbank sistemdeki tüm çalışanları için çalışanın brüt maaşı üzerinden kendi adına yaptığı katkı payı ödemesine bağlı olarak %3 oranına kadar katılımcının ödeme oranında ve 100 TL de ekstra seyyanen katkı yapmaktadır.

EĞİTİM OLANAKLARI

Hızlı değişen ve kaliteli insan kaynağının fark yaratabildiği bir sektör olan bankacılık sektöründe çalışan gelişimine yapılan yatırımın kurumsal başarıya etkisi büyüktür. Bu vizyonla hareket eden Halkbank'ta çalışanların bilgi ve beceri düzeylerini en üst seviyede tutmak ve profesyonel gelişimlerine destek olmak amacıyla, mesleki, teknik ve kişisel gelişim konularında eğitim programları düzenlenmektedir.

2017 yılında Halkbank, sınıf eğitimlerinin bir kısmını uzaktan eğitim formatına dönüştürmüştür. Bu sayede stratejiler ve yeni ürünler hızlıca sahaya aktarılabilmektedir. Bu proje kapsamında 28 video/etkileşimli eğitim üretilmiştir. 2017 yılında Halkbank'ta çalışan başına düşen ortalama eğitim saatleri önceki yıllara göre ciddi bir artış göstererek kadın çalışanlarda 54,38 saat'e, erkek çalışanlarda ise 55,06 saat'e yükselmiştir.

Raporlama döneminde mavi yakalı çalışanlara 316.544 adam*saat, beyaz yakalı çalışanlara 1.371.713 adam*saat olmak üzere toplam 1.688.257 adam*saat eğitim sağlanmıştır. Verilen toplam eğitimin 752.824,5 adam*saat'i kadın çalışanlara, 935.432 adam*saat'i ise erkek çalışanlara sağlanmıştır. Aynı dönemde müteahhit firmalardaki mavi yakalı çalışanlara 316.544 adam*saat eğitim sağlanmıştır. Müteahhit firmalardaki kadın çalışanlara 156.283,5 adam*saat, erkek çalışanlara ise 160.260,5 adam*saat eğitim sağlanmıştır."

NOT: Banka personel veri tabanında statüsü Banka kadrosu harici olarak belirlenen tüm personel müteahhit firma personeli olup mavi yaka kapsamında kabul edilmiştir.

2017 yılında Halkbank'ta çalışan başına düşen ortalama eğitim saatleri önceki yıllara göre ciddi bir artış göstererek kadın çalışanlarda 54,38 saat'e, erkek çalışanlarda ise 55,06 saat'e yükselmiştir.

Sürdürülebilirlik Eğitimleri

Halkbank'ın sürdürülebilirlik anlayışı kapsamında ele alınan her konuda eğitim ihtiyacını gidermeyi amaçlayan yaklaşımla Banka her yıl ilave edilen eğitim programları ile bu alandaki eğitim kataloğunu genişletmektedir.

İnsan Hakları, Engelliliğe Doğru Yaklaşım, Kişisel Finans (Finansal Okuryazarlık), İş Sağlığı Güvenliği, Etik İlkeler, Çevre Yönetimi, İlk Yardım gibi eğitim başlıkları sınıf eğitimi ve/veya uzaktan eğitim yöntemleri ile çalışanlara verilmektedir.

2017 yılında içerik ve altyapı çalışmaları başlatılan "Eğlen-Öğren" oyun projesi ile sürdürülebilirlik alanındaki yeni eğitim içerikleri hazırlanmıştır. Proje ile Banka'nın sürdürülebilirlik anlayışı oyunlaştırılarak paylaşılacak, bulmaca, mini sınav, mini oyunlarla edinilen bilginin pekiştirilmesi ve içselleştirilmesi sağlanacaktır.

Halkakademi

Halkakademi, Halkbank'ın eğitim markasıdır. Halkakademi'nin eğitim faaliyetlerinde Banka stratejilerine uygun olarak, teknik bankacılık konularına ağırlık verilmekte, ancak kişisel ve profesyonel gelişim eğitimleri de önemli bir yer tutmaktadır. Bu kapsamda düzenlenen sınıf içi ve iş başı eğitimlere katılım, her bir personel için ortalama 4,88 adam/gün olmuştur.

Halkakademi, 2017 yılında, teknik bankacılık, Banka uygulamaları, kişisel ve profesyonel gelişim, bilişim, eğitim başlıklarında birçok içerik barındıran, toplamda 209 başlıktan oluşan e-eğitimler ve eğitim filmleri ile büyük bir e-öğrenme kataloğunu personelin hizmetine sunmuştur.

Halkakademi'de 2017 yılında 2.050 seans, 2.860 gün sınıf içi eğitim düzenlemiştir. 13,09 adam/gün olan e-öğrenme süresi ile birlikte her bir personel için 2017 yılında toplamda 17,97 adam/gün eğitim süresine ulaşılmıştır.

Halkakademi ile ilgili detaylı bilgiye **https://halkakademi.halkbank.com.tr/abims/Pdefault.aspx** adresinden ulaşabilirsiniz.

Yönetici Geliştirme Programları

2017 yılında Bölge Koordinatörleri, Daire Başkanları, Bölüm ve Şube yöneticilerine liderlik ve yöneticilik yetkinliklerini destekleyen “Stratejik Yönetim Atölyesi”, “Etkin Şube Yönetimi”, "Liderlik ve Ekip Yönetimi", "Etkili Konuşma ve Sunum", “Yönetimde Liderlik Sanatı", "Fark Yarat, İz Bırak: Bir Liderlik Yolculuğu", "Profesyonel İmaj" gibi yönetim ve liderlik eğitimlerinin yanı sıra "Kaliteli Yaşam için Zaman ve Stres Yönetimi", "Farklı Kuşaklarla İletişim" gibi kişisel gelişim ve "Dış Ticaretin Finansmanı", "Erken Uyarı Sinyallari ve Sorunlu Krediler Yönetimi" gibi teknik bankacılık konularında da eğitimler verilmiştir.

Düzenlenen 62 programa 1.220 yöneticinin katılımı sağlanmış, 2.390 adam*saat eğitim verimiştir. 22 yönetici adayı için "Yönetici Aday Sertifikasyonu" eğitimi düzenlenmiştir.

Halkbank farklı içeriklerde çeşitli eğitim programları ile çalışanlarının iş hayatı özel hayat dengesinin sağlanmasına yönelik faaliyetleri de hayata geçirmektedir. E-öğrenme koleksiyonları ve video serileri kapsamında birçok e-eğitim çalışanların özel hayatına yönelik içeriklerden oluşmakta ve her yıl yenilenerek Halkakademi eğitim portalı üzerinden çalışanlara sunulmaktadır.

"Etkili İnsanların Yedi Alışkanlığı", "İşe ve Hayata Yürekten Adanmak", "İşiniz Hayatınızın Neresinde?", "Stressiz Zaman Yönetimi", hobi eğitimleri (İç mekan bitki bakımı, dijital fotoğrafçılık, evcil hayvan bakımı) gibi aile ve kişisel yaşamı desteklemek amacıyla sunulan bu tip eğitimler tüm çalışanların kullanımına açıktır. Ayrıca Halkakademi sosyal alanında Çocuk Bahçesi, Kültür-Sanat-Tiyatro, Seyahat-Gezi, Sinema, Kadınlar Kahvesi, 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.

"Başarı Odaklılık", "Bütünsel Beslenme", "Dinamik Hatırlama Teknikleri", "İş Yerinde Mutluluk Bilimi", "İŞ'te Mizah", "İçsel Motivasyon", "Fark Yaratan İletişim", "Yaratıcılık ve İnovasyon Geliştirme" ve "Zihni Yenileme"gibi konularda da birçok sınıf eğitimleri düzenlenmektedir.

İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ

Çalışanlarına sağlıklı, güvenli ve ergonomik bir işyeri sunmak Halkbank için öncelikli konular arasında yer almaktadır.

Halkbank’ta iş sağlığı ve güvenliği uygulamalarının takibi için İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) Üst Kurulu ve İSG Komisyonu oluşturulmuş, toplam çalışan sayısı 50 ve üzeri olan hizmet birimleri için İSG Kurulu oluşturulması amacıyla çalışmalar yapılmıştır. 2017 yılında Halkbank’ta toplam İSG Komite sayısı 31, Komitelerin toplam üye sayısı 220, Komitelerdeki çalışan temsilcisi sayısı 37’dir.

İş sağlığı ve güvenliği yönetimi konusunda detaylı bilgi için https://www.halkbank.com.tr/5793-calisanlarimiza_karsi_sorumluluklarimiz

Çalışanların İSG risklerinden haberdar olmasını sağlamak amacıyla periyodik eğitimler düzenlenmektedir. Raporlama döneminde İş Sağlığı ve Güvenliği alanında 24.452 saat sınıf içi ve 48.748 saat e-öğrenme olmak üzere 73.200 adam*saat eğitim verilmiştir. 285 müteahhit firma çalışanına ise 1167 adam*saat eğitim imkanı sunulmuştur.

2017’de yaralanma oranı 0,04, kayıp gün oranı ise 0,34 olarak gerçekleşmiştir. 2017 yılında kaza sıklık oranı 0,20, kaza ağırlık oranı ise 1,69'dur. Tüm çalışanlar ve dış paydaşlar emniyetsiz ya da sağlık riski taşıdığını düşündükleri durumları İSG Kurulu’na (**isg@halkbank.com.tr**) bildirebilmektedir.

ÇEVRE İÇİN HALKBANK

Sürdürülebilir bir gelecek için faaliyetlerimizi çevreye duyarlı bir şekilde gerçekleştiriyor ve bu alandaki performansımızı sürekli olarak daha iyi seviyelere taşımayı hedefliyoruz.

Halkbank, sorumlu bankacılık anlayışı doğrultusunda çevre ve enerji yönetim sistemlerini sürekli olarak gözden geçirmeyi, iyileştirmeyi; enerji, su gibi kaynak tüketimlerini, faaliyetleri sonucunda oluşan atıkları kontrol altına alarak azaltmayı ve faaliyetlerinden kaynaklı oluşabilecek olumsuz etkileri azaltmayı hedeflemektedir. Bu hedeflere ulaşmak için sürdürülebilirlik, çevre ve enerji politikaları temel yol göstericilerilerdir. Politikaların yanı sıra Entegre Yönetim Sistemi Banka'nın çevresel performansını gözeten yapı niteliğindedir. Tüm bu yapı kapsamında çevresel etkinin azaltılmasına yönelik uygulamalar ve çalışanların farkındalığını artırıcı projeler gerçekleştirilmektedir.

Halkbank, iklim değişikliğinin ve etkilerinin farkındadır. Bu farkındalıkla ve faaliyetlerini sorumlu bir şekilde yürütmenin bilinciyle iklim değişikliği ile mücadelede öncü rol olmayı hedeflemektedir. Faaliyetlerinden kaynaklı çevresel etkilerini azaltmayı hedeflemekte ve Sürdürülebilir Yönetim Sistemi çalışmaları kapsamında gelişen teknolojiyle birlikte yeni projeler hayata geçirmektedir. 2012 yılından bu yana karbon ayak izi hesaplanmakta ve azaltım stratejileri geliştirmektedir. İklim değişikliği ile mücadele amacıyla sunulan ürünlerin kredi süresi boyunca yarattığı çevresel etkileri izlenmekte, ilgili kreditörlere raporlanmakta, kredi portföyü içerisinde çevre dostu yatırımların finansmanının artması için çalışılmaktadır.

2016 yılında TE EN ISO 14001:2015 Çevre Yönetim Sistemi ve TS EN ISO 50001:2011 Enerji Yönetim Sisteminden oluşan Entegre Yönetim Sistemini banka yapısı ve çalışma süreçlerine entegre edilmiştir. Halkbank, ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemini kurup ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi ile entegre eden ilk Türk bankasıdır. Sürdürülebilirlik, Çevre ve Enerji Yönetimi Bölümü ile Uluslararası Sürdürülebilirlik Uygulamaları Bölümü personelinden oluşan bir ekip, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi ve ISO 50001 Enerji Yönetim Sisteminin tüm faaliyetlerini koordine ederek yürütmektedir. Entegre Yönetim Sisteminin Banka içi denetim ve kontrolleri Yönetim Sistemleri İç Tetkikçileri tarafından gerçekleştirilmektedir.

Halkbank operasyonları kapsamında enerji ve doğal kaynak tüketimlerinin merkezden sistemsel olarak anlık izlenmesi ve yönetilmesi için "Enerji ve Doğal Kaynak Yönetim Sistemi" projesine başlanmıştır. Pilot uygulama kurulumları yapılan sistemin iyileştirme çalışmaları 2016 yılı içerisinde tamamlanmıştır. 2018 yılı sonunda tüm hizmet lokalleri için kurulum çalışmalarının tamamlanması planlanan projenin sürdürülebilirlik çalışmalarına ve enerji yönetimi konusunda tüm paydaşlara örnek teşkil edecek bir proje olmasını hedeflemektedir.

Uygulanan tüm bu sistematik çalışmalar ile elde edilecek sonuçların Halkbank'ın çevresel ve sosyal duyarlılığının kurumsal kültürünün bir parçası haline gelmesi amaçlanmaktadır. Raporlama döneminde Banka çalışanlarına yönelik 19.726 adam*saat, taşeron firma çalışanlarına 120 adam*saat çevre eğitimi sağlanmıştır.

İKLİM DEĞİŞİKLİĞİYLE MÜCADELE

Günümüzün en önemli sorunlarından olan iklim değişikliği, gelecek nesillerin yaşam döngüsünü gözeten bir kalkınma yaklaşımının benimsenmesini gerektirmektedir. Uzun vadeli büyüme planı yapan işletmelerin başarıya ulaşmalarında çevresel faktörlerin gözetildiği bir iş kültürünün benimsenmesi gün geçtikçe önem kazanan bir olgu haline gelmektedir. Halkbank bu kapsamda operasyonlarından kaynaklanan çevresel etkilerini asgari seviyelere düşürmek için aktif bir şekilde çalışırken aynı zamanda ürün portföyünü de bu kapsamda genişletmektedir.

İklim değişikliği ile mücadele kapsamında Halkbank tarafından yenilenebilir enerji ve enerji verimliliği projelerinin finansmanı ile karbon emisyonunun azaltılmasına dönük yatırımların finansmanına yönelik ürünler sunulmaktadır. Bu kapsamda Halkbank, çevresel etkileri asgari düzeyde olan yenilenebilir enerji santrallerine destek vermekte, yenilenebilir enerji projelerinin finansmanını Türkiye'nin sera gazı emisyonlarını azaltması adına önemli bir fırsat olarak görmektedir. Halkbank, sunduğu bu ürünlerin kredi süresi boyunca yarattığı çevresel etkilerini izlemekte ve ilgili kreditörlere raporlanmaktadır.

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, Proje Değerlendirme, Mali Tahlil ve İstihbarat Daire Başkanlığı bünyesinde tüm yenilenebilir enerji santrallerine finansman sağlamak ve banka genelindeki süreçlere destek olmaktadır.

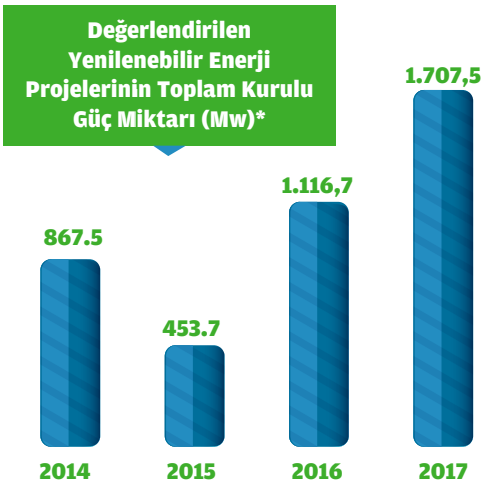
2017 yılı sonu itibarıyla, Halkbank tarafından değerlendirilmeye alınan yenilenebilir enerji santrallerinin toplam sera gazı emisyonu azaltımı, yılda 52.965 milyon tCO_2 eşdeğerine ulaşmıştır.

2017 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, Avrupa Yatırım Bankası ve Dünya Bankası ile iş birliği içerisinde 500 milyon avro ve 67 milyon ABD doları destek sağlanmıştır.

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**
2017	188	6	6	4	7	**211**
			(**)			

* Uluslararası finans kuruluşları kredileri kapsamında değerlendirilen projeler hariçtir.
** Değerlendirilen 211 projenin 31.12.2017 yılsonu güncel risk bakiyesi 445,96 milyon TL'dir.



Raporlama döneminde Halkbank uluslararası finans kuruluşlarından temin ettiği fonlar kapsamında 49 adet yenilenebilir enerji projesine 171,25 milyon TL; 59 adet enerji verimliliği projesine de 211 milyon TL kredi kullandırılmıştır.

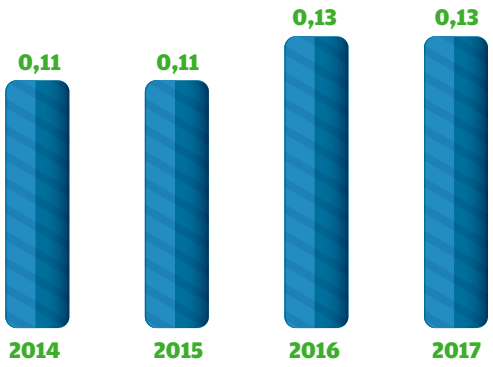
OPERASYONLARDAN KAYNAKLANAN ÇEVRESEL ETKİLER

Halkbank, sorumlu bankacılık anlayışının bir sonucu olarak operasyonlarından kaynaklanan çevresel etkinin asgari seviyelere indirilmesi için periyodik çalışmalar yürütmektedir. Halkbank operasyonlarının çevresel etkisinin temel kaynağını oluşturan binalarda kullanılan elektrik, doğalgaz, kağıt, su tüketimi gibi doğal kaynak ve enerji tüketiminde verimlilik projeleri gerçekleştirilmektedir. Çevre ve enerji konulu gereklilik ve mevzuat titizlikle takip edilmekte ve tam uyumun sağlanması için gerekli her önlem alınmaktadır. Çevresel etkinin oluştuğu alanlarda Sürdürülebilirlik Raporu, Karbon Saydamlık Projesi (CDP) raporlaması uygulamalarıyla elde ettiği çevresel performansı şeffaf bir şekilde paydaşlarının görüşüne sunmaktadır. Farklı iletişim kanallarından topladığı paydaş geribildirimlerini ilgili performansın geliştirilmesi yönünde aktif olarak kullanmaktadır. Raporlama dönemi olan 2017 yılında olumsuz çevresel etkiler nedeniyle herhangi bir kural ihlalinde bulunulmamış ve ceza alınmamıştır.

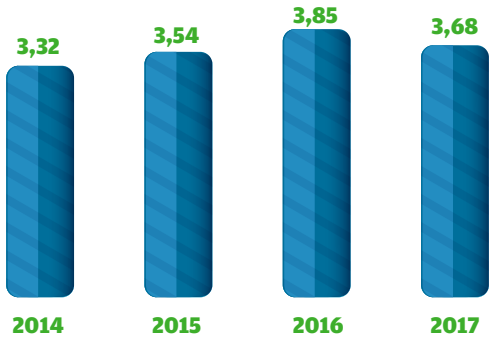
Operasyonlar doğrultusunda oluşan çevresel etkinin unsurlarından biri elektrik ve yakıt tüketimidir. Halkbank operasyonları sonucunda raporlama döneminde m^2 başına düşen elektrik tüketimi 2016 yılı seviyesinde gerçekleşmiştir. Doğalgaz tüketimi m^2 başına %43 artış göstermiştir. Fuel-oil tüketimindeki azalış ise 2016 yılında kıyasla %41 düzeyindedir. Motorin ve kömür tüketimi tüketiminde ise 2016 yılı seviyelerinde bir kullanım söz konusudur.

Raporlama döneminde toplam emisyon salımı 2016 yılına göre %1,9 azalış göstermiştir. Kapsam 1 emisyonlarında %5,85, Kapsam 2 emisyonlarında %4,72 artış, Kapsam 3 emisyonlarında toplam %11 azalış gerçekleşmiştir.

Yıllara Göre m^2 Başına Düşen Emisyon Salımı (tCO_2e)



Yıllara Göre Çalışan Başına Düşen Emisyon Salımı (tCO_2e)



Tomurcuk Veri Merkezi

Türkiye'nin LEED GOLD sertifikası sahibi ilk Veri Merkezi olan "Tomurcuk" veri merkezinde enerji tüketimleri ile ilgili optimizasyonların devamı sonrasında 2017 ilk yarı yılındaki enerji kullanımı 2016 ilk yarı yılındaki kullanıma oranla %9,6 azalmıştır. Temmuz 2017 sonrasında Datahall içerisindeki bazı ekipmanın ortam sıcaklığı isterleri yıl içerisinde daha düşük değerlere güncellendiği için iklimlendirme sistemi kapasite kullanımımız bir önceki yıl aynı döneme oranla artmıştır.

Aynı zamanda mevsim sıcaklık normalleri üzerinde seyreden 2017 yılı içerisinde chiller 13^0C'nin üzerinde seyreden günlerin fazla olmasından ve bu zamanlarda kompresörler çalıştırılarak elektrik enerjisi yardımıyla tesisin soğutma işleyişini sürdürmesinden dolayı tüm yıl için fazladan 168.516 kW enerji tüketimimiz olmuştur.

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. Geçmiş yıllarda olduğu üzere 2017 yılında da mesai saatlerinde bankada bulunan PC'lerin otomatik olarak kapatılmasıyla enerji tasarrufu sağlanmıştır.

Bankacılık operasyonları kapsamında diğer bir önemli çevresel etki hususu da atıklardır. Kâğıt kullanımı bu konuda önemli bir büyüklüğü kapsamaktadır. 2016 yılında başlayan dosyaların taranıp Documentum altyapısına kaydedilmesi uygulaması ile taranan belgelere banka içinde istenildiği zaman ulaşılması imkanı sağlanmış, bununla birlikte önemli ölçüde kâğıt tasarrufu elde edilmiştir.

Bunun dışında 2017 yılında tamamlanan ortak kullanımdaki printerlardan güvenli ve denetlenebilir baskı alınmasının sağlanmasını sağlayan Secureprint projesi ile kâğıt kullanımında önemli tasarruflar sağlanmıştır. Proje ile kağıt tasarrufunun yanı sıra bir ampulün 43.587 saat çalışmasına denk gelen miktarda enerji tasarrufu ve 696,2 kg karbon salınımının önüne geçilmiştir. Proje, ihtiyaçlar çerçevesinde yaygınlaştırmaya devam edilmektedir. Bununla birlikte operasyonların dijitalleştirilerek kâğıt kullanımının azaltılması ile elde edilen tasarruf miktarına katkıda bulunmuştur. Tüm bu uygulamalar sonucunda kâğıt tüketimi geçtiğimiz raporlama dönemine göre %3 azalmış bulunmaktadır.

2017 yılı içerisinde elektronik atıkların değerlendirilmesi kapsamında farklı 20 okula 127 bilgisayar bağışı yapılmış, elektronik atık sertifikalı 3 firmaya 1.100 elektronik ekipman imha edilmek üzere verilmiştir.

Raporlama döneminde diğer bir temel çevresel etki alanımız olan su tüketimi konusunda 2016 yılına kıyasla %6'lık bir azalma gerçekleşmiştir.

Oto Oku Projesi

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

- Ortalama 30 dk. süren mali tablo girişlerinin 5 dk.'ya kadar düşürülmesi ile iş gücü kazancının yanı sıra
- Mali tablosunun yazdırılması ile yapılabilen manuel girişin kalkacak olması nedeniyle, değerlendirme bazında yaklaşık 20 sayfa kağıt tasarrufu (yılda yaklaşık 400.000 adet değerlendirme yapılmaktadır) sağlanması hedeflenmiştir.

PROJELERİN ÇEVRESEL VE SOSYAL ETKİLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Halkbank, faaliyetlerini çevreye duyarlı bir şekilde sürdürmeyi, çevresel etkilerini asgari seviyeye indirgemeyi ve bu alandaki performansını sürekli olarak geliştirmeyi hedeflemektedir. Bankamız, finansman sağlanacak yatırımların çevresel ve sosyal etkilerini, proje değerlendirme sürecine öncelikli bir unsur olarak dahil etmeye önem göstermektedir. Bu sayede kaynakların verimli kullanımına imkan tanıyan ve çevre dostu yatırımlar Bankanın finansman portföyü içerisinde kayda değer bir yer tutmaktadır.

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

Halkbank, finanse ettiği yatırım projeleri için gerekli çevresel etki değerlendirme prosedürünün 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 açısından değerlendirilmekte; gerekli durumlarda yerel halk ile iletişim halinde bulunularak etki değerlendirme çalışmaları gerçekleştirilmektedir.

Halkbank'ın finanse ettiği kredi ve yatırım projeleri, skorlama modülü aracılığı ile değerlendirilmektedir. Çevresel unsurlar düşük, orta ve yüksek risk olmak üzere 3 farklı gruba ayrılır.

2016 yılında Halkbank; Sürdürülebilirlik ve Çevre Politikaları'ndaki "Kredi taleplerini Banka kredi politikaları çerçevesinde ekonomik faktörlerin yanı sıra, çevresel ve sosyal faktörleri de gözeterek değerlendirmeye özen göstermek" maddesi gereğince Kredi Değerlendirme Raporu (KDR) ve Proje Değerlendirme Raporu (PDR) skorlama 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

Çok Yüksek Risk Grubunda Değerlendirilen Projeler

Aşağıda liste olarak verilen projeler uluslararası literatür uyarınca ve Bankamız Proje Değerlendirme Raporu düzenleme ilkelerince çok yüksek risk grubunda kabul edilmektedir.

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

TOPLUM İÇİN HALKBANK

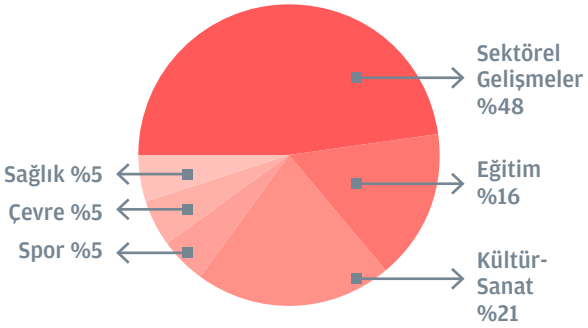
Türkiye ekonomisine hizmet ederken ülkenin sosyal ve kültürel yapısına değer katmayı asli amaçlarımız arasında görüyoruz.

Halkbank, kurulduğu günden beri reel sektörü desteklemekte, üreten her kesimin geleceğe güvenle bakması için tüm gücüyle çalışmaktadır. Halkbank, ülke ekonomisine olan desteğini toplumsal refaha yaptığı katkılarla da beslemekte, toplumun her kesiminin ekonomiye sağlıklı katkılar yapabilmesi için eğitimden sağlığa, sanattan doğanın korunmasına kadar birçok alanda topluma ve hayata değer katmaya devam etmektedir. Banka, satın alma faaliyetlerinde %100 yerli tedarikçileri tercih ederek reel sektöre ve toplumsal refaha olan katkısını arttırmaktadır.

Bu kapsamda 2017 yılında yerel tedarik harcamaları 303.764.175 TL olarak gerçekleşmiştir.

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

Sosyal sorumluluk projelerinin alanlara göre dağılımı



EĞİTİM

// Emniyet ve Çocuk Günlüğü Kitabı

Banka, İlkokul ve ortaokul çağındaki çocuklarımızın trafik kuralları üzerine günlük yaşamlarında bilinçlendirilmelerini sağlamak amacıyla hazırlanan "Emniyet ve Çocuk Günlüğü" kitabının basılmasına sponsor olarak destek sağlamıştır.

// Hitit Üniversitesi Kadeş Barış Sempozyumu

Halkbank, Hitit Üniversitesi tarafından Çorum'da düzenlenen Kadeş Barış Sempozyumu'na sponsor olarak katkı sağlamıştır.

// 2. Dünya Teknoloji ve İnovasyon Kongresi

Halkbank, İstanbul Üniversitesi tarafından düzenlenen 2. Dünya Teknoloji ve İnovasyon Kongresi'ne ana sponsor olarak destek sağlamıştır.

KÜLTÜR ve SANAT

Halkbank, kültür-sanata ayrılan kaynağın ülkenin sosyal refahını artırdığına inanmakta, ülkemizin kültürel değerlerine katkı sağlamak amacıyla çeşitli projelere destek olmaktadır.

// Gazi Üniversitesi Afrika ve Akdeniz Havzası Ülkeleri Belgesel Filmi Çekimi

Afrika ve Akdeniz Havzası Ülkeri Belgesel filminin 10 bölümüne platin sponsor olarak destek sağlanmıştır.

// Ankara Uluslararası Film Festivali

Banka, 2017 yılında 28'incisi düzenlenen Ankara Uluslararası Film Festivali'ne 8'inci kez ana sponsor olarak katkı sağlamıştır. Festivale sinemaseverler yoğun ilgi göstermiştir.

// Ahilik Haftası Kutlamaları

Halkbank, önceki yıllarda olduğu gibi bu yıl da iyi ahlakın, doğruluğun, kardeşliğin ve yardımseverliğin göstergesi olan ahilik ve yaran kültürünün tanıtımına destek veren ve Kırşehir'de T.C. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Esnaf ve Sanatkârlar Genel Müdürlüğü tarafından düzenlenen 30'uncu Ahilik Kutlamaları'na sponsor olarak destek sağlamıştır.

// Albert Long Hall Klasik Müzik Konserleri

Banka, Boğaziçi Üniversitesi Vakfı tarafından düzenlenen Albert Long Hall Klasik Müzik Konserleri'ne sponsor olarak destek sağlamıştır.

SPOR

Genç bir nüfusa sahip olan ülkemizde spora yapılan desteklerin gençlerin gelişimine olumlu katkı sağlayacağına inanan Halkbank, raporlama döneminde spora desteğini sürdürmüştür.

// Türkiye Özel Sporcular Spor Federasyonu

Halkbank Özel Sporcular Yüzme ve Voleybol müsabakalarına sponsor olarak destek sağlamıştır.

ÇEVRE

Halkbank, çevrenin korunmasına özel önem atfetmekte, iş stratejisinde olduğunu gibi sosyal sorumluluk projelerinde de çevresel sorumluluk anlayışına yer vermektedir.

// Düşük Karbon Zirvesi

Halkbank, Uluslararası Emisyon Ticareti Derneği tarafından düzenlenen IV. İstanbul Karbon Zirvesi (IV. ICS) etkinliğine sponsor olarak destek sağlamıştır.

SAĞLIK

Halkbank, sağlık alanında toplumsal sorunlara çözüm üretmek amacıyla projelere kaynak aktarmaktadır.

// Serebral Palsili Çocuklar Derneği Sponsorluğu

Halkbank, Serçev Bülteninin dört sayısının basımı için sponsorluk desteği sağlamıştır.

SEKTÖREL GİRİŞİMLERE DESTEK

Bankacılık sektörünün önde gelen oyuncularından olan Halkbank, ülke ekonomisine katkı sağlamak, farklı sektörlerin verimliliğini artırmak için çeşitli girişimleri desteklemektedir.

// Ortak Akıl ve Hedef Pazar Toplantıları

Halkbank, Türkiye İhracatçılar Meclisi (TİM) ile gerçekleştirilen iş birliği çerçevesinde Ortak Akıl Toplantıları'na ve 10 ayrı ilde gerçekleştirilen Hedef Pazar Toplantıları'na çözüm ortağı olarak destek sağlamıştır.

// Türkiye Esnaf ve Sanatkarlar Buluşması

Banka, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı'nın koordinasyonuyla İstanbul'da düzenlenen Türkiye Esnaf ve Sanatkarlar Buluşması'na sponsor olmuştur.

// Sektör Analizleri Toplantıları

Halkbank, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı işbirliğiyle düzenlenen, ilgili sektörlerde esnaf ve sanatkarlar özelinde yapılacak her türlü saha araştırması ve literatür incelemesinin yapıldığı toplantılara sponsor olarak destek sağlamaktadır.

// Atlantik Konsey Enerji ve Ekonomi Zirvesi

Halkbank, Ortadoğu Balkan ve Avrupa ülkelerinin ekonomi ve enerji politikalarının tartışıldığı Atlantik Konsey Enerji ve Ekonomi Zirvesine 2017'de de ana sponsor olarak destek sağlamıştır.

// Halkın Ekonomisi Eki

Halkbank, Sabah gazetesi ile birlikte her ay gündemde yer alan konulara yönelik Halkın Ekonomisi isimli eki çıkarmaktadır.

// İstanbul Finans Zirvesi

Banka, İstanbul Finans Zirvesi'ne sponsor olarak destek sağlamıştır.

// Bonds, Loans&Sukuk Turkey 2017/ Middle East 2017/ Middle East Meets Asia 2017

Global Financial Conferences tarafından Türkiye'de uluslararası çapta düzenlenen tek sermaye piyasaları kongresi olan Bonds, Loans&Sukuk Turkey 2017, Middle East 2017 ve Middle East Meets Asia 2017 konferanslarına sponsor olarak destek verilmiştir.

// Girişimcilik ve İnovasyon Zirvesi

Banka, Para Dergisi tarafından düzenlenen Girşimcilik ve İnovasyon Zirvesi'ne sponsor olarak destek sağlamıştır.

// Sermaye Piyasaları Kongresi

Halkbank, Türkiye Sermaye Piyasaları Birliği tarafından düzenlenen Sermaye Piyasaları Kongresi'ne sponsor olarak destek sağlamıştır.

ÇALIŞAN GÖNÜLLÜLÜĞÜ

Halkbank, çalışanlarının iş hayatı özel hayat dengesini korumak ve sahip olduğu nitelikli işgücünün toplumsal sorunların çözümünde rol almasını sağlamak amacıyla çalışan gönüllülüğü uygulamalarını desteklemektedir. 2017 yılında gerçekleştirilen Türk Sanat Müziği ve Türk Halk Müziği Koro çalışmaları, çalışan fotoğraf yarışması, çalışan çocukları resim yarışması, fotoğraf atölyesi gibi aktivitiler çalışanların sosyal hayatlarına değer katmıştır.

Halkbank Bilgi Teknolojileri personeli Şafak Budak Kanserli Çocuklara Umut Vakfı'nın İkinci Aile Evi projesine kaynak sağlamak amacıyla 39. İstanbul Maratonuna katılmış, Banka çapında toplanan yardımlar Vakfa iletilmiştir.

Türkiye Omurilik Felçlileri Derneği tarafından yürütülen plastik kapak toplama kampanyası kapsamında Davutapaşa'da 2017 yılında tek noktada toplanan 10,35Kg. kapak, Dernek ile paylaşılmıştır.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ TABLOSU

Ekonomik Performans Göstergeleri

	2014	2015	2016	2017
Net Kar (milyar TL)	2,2	2,3	2,6	3,7
Toplam Aktifler (milyar TL)	155	188	231	305
Likit Aktifler (milyar TL)	22	26	32	44
Nakdi Krediler (milyar TL)	102	127	158	203
Menkul Değerler (milyar TL)	27	28	33	49
Toplam Mevduat (milyar TL)	104	122	150	193
Özkaynaklar (milyar TL)	17	19	21	25

Sosyal Performans Göstergeleri

Yönetim Kurulu - Cinsiyet Dağılımı	2015	2016	2017
Kadın	0	0	1
Erkek	11	10	10
Üst Yönetim - Cinsiyet Dağılımı	**2015**	**2016**	**2017**
Kadın	2	3	1
Erkek	41	36	50
Banka Çalışanları	**2015**	**2016**	**2017**
Kadın	7.421	7.253	7.625
Erkek	9.683	9.703	10.226
Toplam	17.147	16.995	17.851

Toplam Banka Çalışanlarının Eğitim Durumu	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Doktora	5	8	4	5	4	8
Yüksek Lisans	516	558	545	608	578	679
Lisans	5.286	6.411	5.298	6.427	5.664	6.859
Meslek Yüksek Okulu	821	545	725	524	744	549
Lise	792	2.094	680	2.078	634	2.076
İlköğretim	1	67	1	61	1	55

Çalışan Yaş Aralıkları	2015	2016	2017
18-20	11	0	1
21-30	6.722	5.628	5.496
31-40	6.901	7.947	8.884
41-50	2.836	2.937	3.048
51-55	531	410	414
>55	103	34	8

Doğum İznine Ayrılan Çalışan Sayısı	2015	2016	2017
İşe Yeniden Başlayanlar	525	449	599
İşe Henüz Başlamayanlar	148	123	351
Toplam	673	572	950

Çalışan Devir Oranları (%)	2015	2016	2017
Yeni Alınan Çalışan Devir Oranı	2,1	2,64	0,79
Toplam Çalışan Devir Oranı	5,52	5,1	4,06

Yeni İşe Alınanlar	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
<20	6	4	0	0	1	0
21-30 Yaş	315	242	159	292	584	772
31-40 Yaş	55	100	45	197	74	132
41-50 Yaş	0	11	5	19	8	29
>50	0	1	0	0	0	2
Toplam	376	358	209	508	667	935

Eğitim Verileri	2015	2016	2017
Toplam Sınıf Eğitimi (saat/kişi)	28,74	22,9	25,22
Toplam E-Öğrenme (saat/kişi)	48,3	38,31	69,36
Ortalama Eğitim Süresi (Kadın Çalışanlar)	31,87	27,54	54,38
Ortalama Eğitim Süresi (Erkek Çalışanlar)	45,17	33,66	55,06
Ortalama Eğitim Süresi (saat)	77,04	61,2	54,75
Teknik Eğitimler	40,72	53,06	68,72
Kişisel Gelişim Eğitimleri	36,32	8,14	25,86

Çevresel Performans Göstergeleri

	2015	2016	2017
Çalışan Sayısı yıllık ortalama (banka+firma personelleri dahil)	20.290,00	20.060,00	20.578,00
Genel Müdürlük + Şubeler toplam m²	645.363,00	585.987,20	593.594,00

Elektrik Tüketimi	2015	2016	2017
Toplam Elektrik Tüketimi (kWh)	64.189.784,00	65.515.072,13	68.608.534,15
Toplam Elektrik Tüketimi / m²	137,80	111,80	115,58
Toplam Elektrik Tüketimi / Çalışan	3.163,62	3.265,96	3.334,07
Toplam Elektrik Tüketimi (GJ)	231.083,22	235.854,26	246.990,72

Doğalgaz Tüketimi	2015	2016	2017
TOPLAM (m³)	3.632.819,00	2.223.832,50	2.371.442,37
Doğagaz Tüketimi / (m²)	5,63	3,79	3,99
Doğalgaz Tüketimi / Çalışan	179,04	110,86	115,24

Fuel-Oil Tüketimi	2015	2016	2017
TOPLAM (ton)	122,00	51,75	23,43
Fuel-Oil Tüketimi / (m²)	0,01	0,005	0,003
Fuel-Oil Tüketimi / Çalışan	0,56	0,19	0,112

Kömür Tüketimi (ton)	2015	2016	2017
TOPLAM	220,00	193,00	175,83
Kömür Tüketimi / (m^2)	0,03	0,02	0,02
Kömür Tüketimi / Çalışan	0,76	0,66	0,70
Motorin Tüketimi – Isıtma (litre)	**2015**	**2016**	**2017**
TOPLAM (Isıtma Sistemlerinde Kullanılan)	363.931,00	409.923,66	403.924,44
Motorin Tüketimi / (m^2)	0,56	0,70	0,68
Motorin Tüketimi / Çalışan	17,94	20,43	19,63
Motorin Tüketimi – Jeneratör (litre)	**2015**	**2016**	**2017**
TOPLAM (Jeneratör Yakıtı Olarak)	125.501,00	74.816,57	78.244,50
Motorin Tüketimi / (m^2)	0,19	0,13	0,13
Motorin Tüketimi / Çalışan	6,19	3,73	3,80
Araç Yakıt Tüketimi	**2015**	**2016**	**2017**
Şirket Araçları Dizel (lt)	2.633.815,00	2.702.718,73	2.813.238,72
Şirket Araçları Benzin (lt)	90.682,00	72.479,38	52.500,77
Dizel Şirket Araç Sayısı (adet)	1.557,00	1.578,00	1.758,00
Benzinli Şirket Araç Sayısı (adet)	17,00	38,00	27,00
Personel Servisleri ile tüketilen dizel yakıt (Litre)	1.225.199,00	1.294.570,63	1.255.653,00
Personel Servis Sayısı Ortalama (Adet)	641,00	715,00	714,00
Toplam Birincil Enerji Tüketimi (Elektrik+Yakıtlar) (GJ)	491.629,21	442.503,30	460.667,02
Su Tüketimi	**2015**	**2016**	**2017**
TOPLAM (m^3)	448.269,00	260.145,65	240.323,15
Su Tüketimi / m^2	0,69	0,44	0,40
Su Tüketimi / Çalışan	22,09	12,97	11,67
Kağıt Tüketimi	**2015**	**2016**	**2017**
Kağıt Tüketimi (Ton)	1.900,00	1.748,98	1.687,104
Toplam Kağıt Tüketimi / m^2	0,0029	0,0030	0,0028
Toplam Kağıt Tüketimi / Çalışan	0,09	0,09	0,08
Atık Miktarı (ton)	**2015**	**2016**	**2017**
Belediye (kg)	721.446,00	932.119,50	720.117,89
Geri Dönüşüm Atık (kg) (Cam, Plastik, Kağıt)	131.781,00	127.015,00	105.627,30
Hamura Giden Kağıt Atık (kg)	34.272,00	48.179,00	61.622,00
tCO_2e Emisyonu	**2015**	**2016**	**2017**
tCO_2e Emisyonu	71.737	77.278	75.829,19
Kapsam 1	17.247	14.047	14.869,49
Kapsam 2	29.812	30.427	31.863,86
Kapsam 1+2	47.059	44.474	46.733,35
Kapsam 3 Toplam	24.678	32.804	29.095,84
Toplam Emisyon / m^2	0,11	0,13	0,13
Toplam Emisyon / Çalışan	3,54	3,85	3,68

GRI İÇERİK İNDEKSİ

Gösterge	Açıklamalar ve Sayfa Numaraları	Hariç Tutulan
GRI 101: Temel 2016		
GRI 102: Genel Göstergeler 2016		
Kurumsal Profil		
102-1	Rapor Hakkında s.2	-
102-2	Halkbank Hakkında s.10	-
102-3	İletişim Arka Kapak	-
102-4	Halkbank Hakkında s.10	-
102-5	Halkbank Hakkında s.10	-
102-6	Halkbank Hakkında s.10	-
102-7	Halkbank Hakkında s.10	-
102-8	Ssosyal Performans Göstergeleri s.49	-
102-9	İnsan Hakları ve İnsan Kaynakları Politikası: http://media-service.halkbank.com.tr/media/document/Halkbank/Biz/Surdurulebilirlik/ilkelervepolitikalar/humrighumres.pdf	-
102-10	GRI İçerik Indeksi: Önemli bir değişiklik bulunmamaktadır	-
102-11	Risk Yönetimi s.15	-
102-12	Paydaşlarla İletişim s.23	-
102-13	Paydaşlarla İletişim s.23	-
Strateji		
102-14	Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı s.5 ; Genel Müdür'ün Mesajı s.7	-
Etik ve Dürüstlük		
102-16	Halkbank'ın Vizyonu, Misyonu ve Kurumsal Değerleri s.10-11	-
Yönetişim		
102-18	Kurumsal Yönetim s.15	-
Paydaş Katılımı		
102-40	Paydaşlarla İletişim s.23	-
102-41	Çalışanlar için Halkbank s.35	-
102-42	Paydaşlarla İletişim s.23	-
102-43	Paydaşlarla İletişim s.23	-
102-44	Sürdürülebilirlik Öncelikleri s.23	-
Raporlama Uygulaması		
102-45	Rapor Hakkında s.2	-
102-46	Rapor Hakkında s.2	-
102-47	Sürdürülebilirlik Öncelikleri s.23	-
102-48	GRI İçerik Indeksi: Değişiklik bulunmamaktadır	-
102-49	GRI İçerik Indeksi:Değişiklik bulunmamaktadır	-
102-50	Rapor Hakkında s.2	-
102-51	GRI İçerik Indeksi: Haziran, 2017	-
102-52	Rapor Hakkında s.2	-
102-53	İletişim Arka Kapak	-
102-54	Rapor Hakkında s.2	-
102-55	GRI İçerik Indeksi: s.52-53	-
102-56	GRI İçerik Indeksi: Bazı Çevre ve Sosyal performans göstergeleri dış denetim almıştır	-

Öncelikli Konular			
Standart	**Gösterge**	**Açıklamalar ve Sayfa Numaraları**	**Hariç Tutulan**
İklim Değişikliğiyle Mücadele			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Çevre için Halkbank s.41-45	-
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı s.21	-
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı s.21	-
GRI 201: Ekonomik Performans 2016	201-2 İklim değişikliğinin kuruluşun faaliyetine finansal rtkileri ve iklim değişikliği kaynaklı diğer risk ve fırsatlar	Projelerin Çevresel ve Sosyal Etkilerinin Değerlendirilmesi s.44-45; İklim Değişikliğiyle Mücadele s.41-42; Operasyonlardan Kaynaklanan Çevresel Etkiler s.43	-
GRI 302: Enerji 2016	302-1 Organizasyon içindeki enerji tüketimi	Operasyonlardan Kaynaklanan Çevresel Etkiler s.43 ; Çevresel Performans Göstergeleri s.50-51	-
	302-2 Organizasyon dışındaki enerji tüketimi	Operasyonlardan Kaynaklanan Çevresel Etkiler s.43 ; Çevresel Performans Göstergeleri s.50-51	-
	302-3 Enerji yoğunluğu	Operasyonlardan Kaynaklanan Çevresel Etkiler s.43 ; Çevresel Performans Göstergeleri s.50-51	-
	302-4 Enerji Tüketiminin Azaltılması	Operasyonlardan Kaynaklanan Çevresel Etkiler s.43	-
	302-5 Ürün ve hizmetlerin enerji gereksinimlerindeki azalmalar	Projelerin Çevresel ve Sosyal Etkilerinin Değerlendirilmesi s.44-45; İklim Değişikliğiyle Mücadele s.41-42	-
Operasyonların Çevresel Etkileri			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Çevre için Halkbank s.41-45	-
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı s.21	-
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı s.21	-
GRI 303: Su 2016	303-1 Kaynağa göre su çekimi	Çevresel Performans Göstergeleri s.50-51	-
	303-2 Su çekiminden belirgin ölçüde etkilenen kaynaklar	GRI İçerik İndeksi: Önemli etkilenen bir kaynak bulunmamaktadır.	-
GRI 305: Emisyonlar 2016	305-1 Doğrudan Seragazı Emisyonları (Kapsam 1)	Operasyonlardan Kaynaklanan Çevresel Etkiler s.43; Çevresel Performans Göstergeleri s.50-51	-
	305-2 Dolaylı Seragazı Emisyonları (Kapsam 2)	Operasyonlardan Kaynaklanan Çevresel Etkiler s.43; Çevresel Performans Göstergeleri s.50-51	-
	305-4 Sera Gazı emisyon yoğunluğu	Operasyonlardan Kaynaklanan Çevresel Etkiler s.43; Çevresel Performans Göstergeleri s.50-51	-
	305-5 Sera gazı emisyonlarının azaltımı	Operasyonlardan Kaynaklanan Çevresel Etkiler s.43	-
GRI 306: Kirleticiler ve Atıklar 2016	306-1 Kalite ve varış yeri bakımından toplam su tahliyesi	Çevresel Performans Göstergeleri s.50-51	-
	306-2 Tür ve bertaraf yöntemine göre toplam atık	Çevresel Performans Göstergeleri s.50-51	-
	306-5 Su tahliyesinden etkilenen kaynaklar	GRI İçerik İndeksi: Operasyonlardan etkilenen su kaynağı bulunmamaktadır.	-
Tercih Edilen İşveren Olmak			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Çalışanlar için Halkbank s.35-37	-
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı s.21	-
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı s.21	-
GRI 202: Pazar Varlığı 2016	202-1 Cinsiyet bazında standart başlangıç seviyesi ücretlerinin yerel asgari ücrete göre oranı	GRI İçerik İndeksi: Çalışanların ücretlendirilmesinde cinsiyete ya da görev yerine göre ayrım yapılmamaktadır. İnsan Hakları ve İnsan Kaynakları Politikası: http://mediaservice.halkbank.com.tr/media/document/Halkbank/Biz/Surdurulebilirlik/ilkelervepolitikalar/humrighumres.pdf	-

Standart	Gösterge	Açıklamalar ve Sayfa Numaraları	Hariç Tutulan
GRI 401: İstihdam 2016	401-1 Yeni işe alınanlar ve çalışan devri	Sosyal Performans Göstergeleri s.49-50	-
	401-2 Yarı zamanlı çalışanlara sağlanmayan ve tam zamanlı çalışanlara sağlanan yan haklar	Halkbank Ücret Politikası http://mediaservice.halkbank.com.tr/media/document/Halkbank/Biz/Surdurulebilirlik/ilkelervepolitikalar/ucretpolitikasi.pdf	-
GRI 402: İşçi / Yönetim İlişkileri 2016	402-1 Faaliyet değişiklikleri ile ilgili asgari ihbar süreleri	GRI İçerik İndeksi: Önemli operasyonel değişikliklerde yasal ihtar süreleri uygulanmaktadır	-
GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2016	403-1 Yönetim-İşçi sağlık komitelerinde temsil edilen çalışan yüzdeleri	İş Sağlığı ve Güvenliği s.39	-
	403-2 Yaralanma türü ve kaza sıklık oranları, melek hastalıkları, kayıp gün ve devamsızlık ve işle bağlantılı toplam ölüm vakası sayıları	İş Sağlığı ve Güvenliği s.39	-
	403-3 İş kazası oranı ve meslek hastalığı riski yüksek olan çalışanlar	GRI İçerik İndeksi: Bankanın faaliyet alanı itibarıyla, iş kazası oranı ve meslek hastalığı yüksek çalışanlar bulunmamaktadır.	-
	403-4 Sendikalarla yapılan resmi sözleşmeler kapsamındaki sağlık ve güvenliğe ilişkin konu başlıkları	GRI İçerik İndeksi: Bankanın faaliyet alanı itibarıyla, iş kazası oranı ve meslek hastalığı yüksek çalışanlar bulunmamaktadır.	-
GRI 404: Eğitim 2016	404-1 Çalışan başına düşen ortalama eğitim saati	Eğitim Fırsatları s.37	-
	404-2 Yetenek yönetimi ve yaşamboyu öğrenim programları	Eğitim Fırsatları s.37	-
GRI 407: Örgütlenme Özgürlüğü ve Toplu Sözleşme 2016	407-1 Örgütlenme ve toplu sözleşme hakkının ihlal edilmiş olabileceği veya belirgin risk altında olabileceği belirlenen faaliyetler	GRI içerik İndeksi: Halkbank'ın bu şekilde bir aktivitesi bulunmamaktadır.	-
Sosyal Eşitlik			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Çalışanlar için Halkbank s.35-37	-
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı s.21	-
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı s.21	-
GRI 401: İstihdam 2016	401-3 Doğum İzni	Sosyal Performans Göstergeleri s.49-50	-
GRI 405: Çeşitlilik ve Eşit Fırsatlar 2016	405-1 Yönetim organları ve çalışanların çeşitliliği	Sosyal Performans Göstergeleri s.49-50	-
	405-2 Kadın ve erkek çalışanlar arasındaki taban maaş ve ücret oranı	GRI içerik İndeksi: Halkbank'ta cinsiyete dayalı ücret ayrımı bulunmadığından bu oran 1'dir.	-
GRI 406: Ayrımcılık Karşıtlığı 2016	406-1 Ayrımcılık vakalarının ve alınan düzeltici önlemlerin toplam sayısı	GRI içerik İndeksi: Raporlama döneminde ayrımcılık vakası yaşanmamıştır.	-
Bilgi Güvenliği			
GRI 418: Müşteri Gizliliği 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Dijitalleşme ve Bilgi Güvenliği s.29	-
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı s.21	-
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı s.21	-
GRI 418: Müşteri Gizliliği 2016	418-1 Müşteri gizliliğinin ihlali ve müşteri verilerinin kaybı ile ilgili doğrulanmış şikayetlerin toplam sayısı	Dijitalleşme ve Bilgi Güvenliği s.29	-
Müşteri Memnuniyeti			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Kurumsal Yönetim s.15	-
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı s.21	-
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı s.21	-

Standart	Gösterge	Açıklamalar ve Sayfa Numaraları	Hariç Tutulan
Finansal Hizmetlere Erişimin Artırılması			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Finansal Hizmetlere Erişim s.25-26	-
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı s.21	-
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı s.21	-
Kurumsal Yönetim Uygulamalarının Geliştirilmesi			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Kurumsal Yönetim s.15	-
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı s.21	-
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı s.21	-
KOBİ Bankacılığı ile Yaratılan Ekonomik Değerin Artırılması			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Esnaf ve KOBİ Bankacılığı s.31	-
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı s.21	-
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı s.21	-
Sorumlu Satın Alma Uygulamaları			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	İnsan Hakları ve İnsan Kaynakları Politikası: http://mediaservice.halkbank.com.tr/media/document/Halkbank/Biz/Surdurulebilirlik/ilkelervepolitikalar/humrighumres.pdf	-
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı s.21	-
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı s.21	-
GRI 204: Satınalma Uygulamaları 2016	204-1 Yerel tedarikçilere yapılan harcamaların oranı	GRI İçerik İndeksi: Raporlama dönemindeki satın almaların tamamı yerel tedarikçilerden yapılmıştır.	-
GRI 308: Tedarikçi Çevre Değerlendirmeleri 2016	308-1 Çevresel kriterlerin kullanılmasıylataranan yeni tedarikçilerin yüzdesi	GRI İçerik İndeksi: Çevre denetimine tabi tedarikçi bulunmamaktadır.	-
GRI 408: Çocuk İşçi 2016	408-1 Çocuk işçiler bakımından belirgin risk taşıdığı belirlenen faaliyetler ve tedarikçiler	GRI İçerik İndeksi: Halkbank'ın çocuk işçilik riski taşıyan operasyonu bulunmamaktadır.	-
GRI 409: Zorla/ Zorunlu Çalıştırma 2016	409-1 Zorla veya cebren çalıştırma vakaları bakımından belirgin risk teşkil ettiği belirlenen faaliyetler ve tedarikçiler	GRI İçerik İndeksi: Halkbank'ın zorla/ zorunlu işçilik riski taşıyan operasyonu bulunmamaktadır.	-
Sosyal Sorumluluk ile Toplumsal Refaha Katkı			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Toplum için Halkbank s.47-49	-
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı s.21	-
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısı s.21	-
GRI 203: Dolaylı Ekonomik Etkiler 2016	203-1 Altyapı yatırımlarının ve desteklenen hizmetlerin gelişimi ve etkisi	Toplum için Halkbank s.47-49; Esnaf ve KOBİ Bankacılığı s.31; Uluslararası Fonlar s.33	-
	203-2 Belirgin dolaylı ekonomik etkiler	Toplum için Halkbank s.47-49; Esnaf ve KOBİ Bankacılığı s.31; Uluslararası Fonlar s.33	-
GRI 413: Yerel Halk 2016	413-1 Yerel toplum katılımı, etki değerlendirmeleri ve gelişim programlarının uygulandığı operasyonlar	Toplum için Halkbank s.47-49; Esnaf ve KOBİ Bankacılığı s.31; Uluslararası Fonlar s.33	-
	Yerel toplumlar üzerinde belirgin ölçekte mevcut ve olası olumsuz etkileri olan operasyonlar	Projelerin Çevresel ve Sosyal Etkilerinin Değerlendirilmesi s.44-45; Toplum için Halkbank s.47-49	-

RAPORLAMA KILAVUZU

Bu bölüm aşağıdaki tabloda açıklandıkları şekilde sınırlı güvence kapsamı altında olan indikatörler içindir. Güvence kapsamındaki verilerin kapsamı 31 Aralık 2017'da sona eren yıl için Halkbank'ın Türkiye operasyonlarıdır. Halkbank tarafından kullanılan veri hazırlama kılavuzu ve ilgili açıklamalar aşağıda açıklanmaktadır.

Açıklamalar

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

Veri Hazırlama Kılavuzu

Enerji: Raporlama yılı içerisinde tüketilen enerji (1 Ocak – 31 Aralık). Enerji tüketim verisi Banka Operasyonlarında kullanılan enerjiyi içermektedir. Yenilenemeyen yakıt ve satın alınan elektrikten oluşan ve fatura, sayaç ve satın alma kayıtlarından toparlanan enerji tüketim verileri yayınlanmış DEFRA katsayıları kullanılarak gigajul (GJ) değerlerine çevrilmektedir.

Sera Gazı (GHG) Emisyonları: Banka Operasyonlarından raporlama yılında (1 Ocak – 31 Aralık) salınan sera gazı emisyonlarıdır. Raporlanan sera gazları Birleşmiş Milletler İklim Değişikliği Çerçeve Sözleşmesi ve Kyoto Protokolü'nce raporlanması gerekli olan karbon dioksit (CO_2), metan (CH_4), nitroz oksit (N_2O), hidroflorokarbonlar (HFC), perflorokarbonlar (PFC), sülfür heksaflorit (SF_6) ve nitrojen triflorit (NF_3) gazlarıdır. Sera Gazı emisyonları (tCO_2e), doğal gaz (m3), mazot (litre), benzin (litre), fuel-oil (ton), kömür (ton) tüketim birim değerleri ve soğutucu gaz kaçaklarının DEFRA emisyon faktörleri ile çarpılması ile hesaplanmaktadır. Kapsam 2 ve 3 sera gazı emisyonlarına dair veri hazırlama detayları aşağıdaki indikatör açıklamalarında incelenebilir.

Tablo 1: 2017 yılı için sınırlı güvence kapsamındaki Seçilmiş Bilgiler

İndikatör	Indikatör açıklaması
GRI 302-1'e göre Kuruluş içindeki enerji tüketimi	Bu indikatör Halkbank'ın Türkiye Operasyonlarında ısıtma, jeneratörler ve araç filosu için kullandığı yenilenemeyen yakıt kaynakları ve satın alınan elektriği içerir. Değerler kaynak verileri olarak metreküp, litre, ton ve KWh olarak raporlanır ve ilgili DEFRA çevrim faktörleri kullanarak GJ'e çevrilir. GRI 302-1 Kuruluş içindeki enerji tüketimi'nde yer alan kılavuz göre Sayfa 51'deki Performans Tablosu'nda raporlanmıştır.
GRI 303-1'e göre Kaynak bazında su çekimi	Bu indikatör Halkbank'ın Türkiye Operasyonlarından kaynaklanan toplam su çekimini (belediye su hatları) ifade eder. GRI 303-1 Kaynak bazında su çekimi'nde yer alan kılavuza göre Sayfa 51'deki Performans Tablosu'nda raporlanmıştır.
GRI 305-1'e göre Doğrudan (Kapsam 1) Sera Gazı Emisyonları GRI 305-2'ye göre Dolaylı (Kapsam 2) Enerji Sera Gazı Emisyonları	Bu indikatörler; Kapsam 1 için Halkbank'ın Türkiye Operasyonlarında ısıtma, jeneratörler ve araç filosu için kullandığı fosil yakıtlar ve soğutucu gazlar, Kapsam 2 için satın alınan elektrik kaynaklı Kapsam 2 emisyonlarını içerir.
GRI 305-3'e göre Diğer Dolaylı (Kapsam 3) Sera Gazı Emisyonları	Kapsam 3 emisyonları; GRI 305-3, GHG Protocol ve CDP'de yer alan kılavuzlar takip edilerek su tedariki ve arıtımı, kağıt tüketimi, çalışan servisleri, kargo ve postalama, konaklama, iş seyahatleri, atık bertarafı ile Kapsam 1 ve 2 kapsamında olmayan kuyudan tanka (WTT) yakıt ve elektrik iletim ve dağıtım kaybından kaynaklanan emisyonlardır. Kapsam 3 emisyon hesaplamaları için DEFRA faktörleri kullanılmıştır. Toplam Kapsam 3 değeri Safa 51'deki Performans Tablosu'nda raporlanmıştır.
Geri dönüşüm (cam, plastik, kağıt) ve tekrar kullanım (kağıt) gönderilen atıklar	Banka'nın atık indikatörü Banka operasyonlarından kaynaklanan geri dönüştürülebilir (cam, plastik, kağıt) atıklar ve tekrar kullanım için gönderilen kağıtları içerir. Tehlikeli ve evsel atıklar gibi diğer atık tipleri dahil değildir. Veriler Performans Tablosu Sayfa 51'de raporlanmıştır.
Cinsiyet bazında çalışan başına ortalama eğitim saati	Eğitime dair veriler GRI 404-1a, Kısım 1'de yer alan kılavuz göre raporlanmaktadır ve Performans Tablo'su Sayfa 50'de yer almaktadır.
GRI 412-1'e göre İnsan Hakları Politika ya da Prosedürleri Üzerine Verilen Çalışan Eğitimleri	Banka'nın indikatörü insan hakları politika ve prosedürleri ile ilgili verilen eğitimler ve toplam eğitim saatidir ve Sayfa 16'da raporlanmıştır.
Yaş grubu ve cinsiyet bazında toplam çalışan sayısı	Yaş grubu ve cinsiyet bazında 31.12.2017 itibarıyla toplam çalışan sayısı. Çalışan verileri Sayfa 49-50'deki Performans Tablo'sunda raporlanmıştır.
Yaş grubu ve cinsiyet bazında yeni işe alınan çalışanlar	Yaş grubu ve cinsiyet bazında 2017 yılında sözleşmeleri başlayan çalışanlar. GRI 401-1a'daki kılavuza göre Sayfa 50'de raporlanmıştır.
Toplam ve yeni işe alınan çalışan devri	Bu indikatör 2017'de işten ayrılan kişi sayısının ve 2017'de işe başlayıp 2017'de işten ayrılan kişi sayısının 2017 yılındaki ortalama çalışan sayısına bölünmesi ile hesaplanmaktadır. Sayfa 50'de raporlanmıştır.
Yaralanma oranı, kayıp gün oranı, kaza sıklık oranı ve kaza ağırlık oranı	Bu indikatör Halkbank'ın Türkiye Operasyonlarında gerçekleşen bütün İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) kazalarını içermektedir. Bu indikatör ile ilgili veriler Sayfa 39'da raporlanmıştır. Hesaplama metodolojisi aşağıdaki gibidir: Yaralanma oranı: Toplam kaza sayısı/Toplam çalışma saati*200.000 Kayıp gün oranı: Toplam kayıp gün sayısı/Toplam çalışma saati*200.000 Kaza sıklık oranı: Toplam kaza sayısı/Toplam çalışma saati*1.000.000 Kaza ağırlık oranı: Toplam kayıp gün sayısı/Toplam çalışma saati*1.000.000

Building a better working world

Bağımsız Güvence Beyanı

T. Halk Bankası A.Ş Yönetim Kurulu ve Yönetimine,
İstanbul, Türkiye

Bu Güvence Beyanı ('Beyan'), T. Halk Bankası A.Ş. ('Halkbank veya 'Şirket') tarafından 31 Aralık 2017 tarihinde sona eren yıl itibariyle hazırlanan 2017 Sürdürülebilirlik Raporu'nda ('Rapor') yer alan 'Seçilmiş Bilgiler'i raporlamak amacıyla yalnızca şirket yönetimine yönelik olarak hazırlanmıştır.

Konu ve Uygun Kriterler
Şirket'in talebi doğrultusunda sorumluluğumuz, aşağıda listelenen ve Rapor'un 54. sayfasındaki Raporlama Kılavuzu bölümünde açıklamaları yer alan 'Seçilmiş Bilgiler' üzerinde sınırlı güvence sunmaktır.

Güvence hizmetimizin kapsamı
Güvence hizmetimizin kapsamı, Rapor'da belirtildiği gibi Küresel Raporlama İnisiyatifi (GRI) Sürdürülebilirlik Raporlaması Standartları ve Rapor'un 54. sayfasındaki Raporlama Kılavuzu bölümünde belirtildiği şekli ile Şirket'in oluşturduğu kriterlere göre Şirket'in Türkiye operasyonlarını kapsayan 'Seçimiş Bilgiler' ile sınırlıdır. Güvence beyanımız, Şirket'in oluşturmuş olduğu Raporlama Kılavuzu bölümünde yer alan kriterler ile birlikte okunmalıdır.

Seçilmiş Bilgiler'e dair veriler ve kılavuz notları Halkbank 2017 Sürdürülebilirlik Raporu'nun Performans Tablosu ve Raporlama Kılavuzu bölümlerinde bulunabilir.

Şirket'in sorumlulukları
Seçilmiş Bilgiler'in GRI Sürdürülebilirlik Raporlaması Standartları ve Şirket tarafından belirlenmiş iç kriterlere göre hazırlanması, toplanması ve raporlanmasından Şirket'in yönetimi sorumludur. Ek olarak Şirket yönetimi, denetçiye sunulan dokümantasyonun tamlığı ve doğruluğundan sorumludur. Şirket yönetimi ayrıca hata veya hile kaynaklı önemli yanlışlık içermeyen dokümantasyon ve bilginin sağlanmasını makul derecede temin edecek bir iç kontrol mekanizmasının sağlanmasından da sorumludur.

Sorumluluğumuz
Güvence çalışmamız, Uluslararası Güvence Standartları ve bilhassa Tarihsel Finansal Bilgilerin Denetlenmesi ve Gözden Geçirilmesi Dışındaki Güvence Hizmetleri'ne İlişkin Uluslararası Standart'a (ISAE 3000 (Revised)) göre planlanmış ve gerçekleştirilmiştir. Bu yönetmelikler etik kurallara uymamızı ve güvence çalışmamızı Seçilmiş Bilgiler üzerinde sınırlı güvenceye ulaşma amacıyla planlamamızı ve gerçekleştirmemizi gerektirir.

Dürüstlük, tarafsızlık, profesyonel yetkinlik ve gerekli özen gösterilmesi, gizlilik ve profesyonel davranış temel ilkelerini belirleyen IESBA Profesyonel Muhasebeciler için Etik Kurallar'ın bağımsızlık ve diğer etik gerekliliklerine uyum göstermekteyiz.

Kalite Kontrole ilişkin Uluslararası Standart'ı (ISQC 1) uygulamakta ve bu doğrultuda ilişkili etik ve profesyonel standartlar ve kanun veya yönetmelik gerekliliklerine uygun dokümante edilmiş politikalar ve süreçleri içeren kuvvetli bir kalite kontrol sistemi muhafaza etmekteyiz.

Gerçekleştirilen güvence çalışması sınırlı güvencedir. Bir sınırlı güvence çalışmasında gerçekleştirilen prosedürlerin niteliği, zamanlaması ve kapsamı makul güvence çalışması gerekliliklerine göre sınırlıdır. Dolayısı ile elde edilen güvence seviyesi daha düşüktür.

Seçilmiş olan prosedürler denetçinin muhakemesine tabidir. Prosedürler özellikle Seçilmiş Bilgiler'in toplanması ve raporlanmasından sorumlu kişilerin soruşturulması ve Seçilmiş Bilgiler'e dair kanıt edinmek üzere belirlenen ek prosedürlerdir.

Yukarıda bahsi geçen Seçilmiş Bilgiler'e dair uyguladığımız prosedürler şunları içermektedir:

1. Şirket'in anahtar konumdaki kıdemli personeli ile raporlama dönemine ait Seçilmiş Bilgiler'in elde edilmesi için hâlihazırda uygulamada olan süreçleri anlamak için görüştük;
2. Seçilmiş Bilgiler'i Şirket'in Türkiye'deki Genel Müdürlük Ofisi'nde yerinde ve Türkiye'deki diğer lokasyonları için saha dışında örnekleme bazında kanıtlara karşı gözden geçirdik;
3. Seçilmiş Bilgiler üzerinde örnekleme bazında doğruluk testleri uyguladık;
4. Seçilmiş Bilgiler'i değerlendirmek ve incelemek için Şirket'in iç dokümantasyonunu kullandık;
5. Temel süreçlerin ve Seçilmiş Bilgiler üzerindeki kontrollerin tasarımını ve uygulanmasını değerlendirdik;
6. Örnekleme bazında, raporlama dönemi için Seçilmiş Bilgiler'i hazırlamak için kullanılan hesaplamaları yeniden gerçekleştirdik.
7. Seçilmiş Bilgiler'in Rapor'daki bildirimini ve sunumunu değerlendirdik

Sınırlı İnceleme'nin sınırları
Güvence kapsamımızda yer almayanlar:

- Yukarıda bahsi geçenler dışında Rapor'da yer alan veri ve bilgiler;
- Belirlenmiş olan raporlama dönemi (1 Ocak 2017'den 31 Aralık 2017'ye kadar) dışında kalan veri ve bilgiler;
- Şirket'in, Şirket tarafından sağlanan görüş, inanç, istek, beklenti, hedef veya ileriye dönük niyet belirten beyanları.

Sonucumuz
Prosedürlerimizin sonucunda, 31 Aralık 2017 tarihinde sona eren yıl için gözden geçirilen Seçilmiş Bilgiler'in, tüm önemli hususlar açısından, GRI Sürdürülebilirlik Raporlaması Standartları ve Halkbank 2017 Sürdürülebilirlik Raporu sayfa 54 Raporlama Kılavuzu bölümünde belirtilen Şirket tarafından belirlenen kriterlere göre hazırlanmadığı konusunda herhangi bir hususa rastlanmamıştır.

Denetim Ekibimiz
Multidisipliner profesyonellerden oluşan denetim ekibimiz, iklim değişikliği ve sürdürülebilirlik ağımızdan seçilmiştir ve Türkiye ve uluslararası önemli kuruluşlar ile benzer alanlarda birçok çalışma yürütmektedir.

Bu raporun T. Halk Bankası A.Ş.'nin 31 Aralık 2017 tarihinde sona eren yıl Sürdürülebilirlik Raporu'nda, Seçilmiş Bilgiler ile bağlantılı olarak bir bağımsız güvence raporu alarak T. Halk Bankası A.Ş.'nin yöneticilerine, yönetim sorumluluklarını yerine getirdiğini gösterme amacıyla açıklanmasına izin veriyoruz. Çalışmamız veya bu beyan için, yasaların izin verdiği en kapsamlı ölçüde, T. Halk Bankası A.Ş. ve bir bütün olarak yöneticiler dışında hiç kimseye karşı, şartların aramızda yazılı olarak açıkça belirlendiği durumlar dışında hiçbir sorumluluk Kabul etmemekteyiz.

Güney Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş. adına
A member firm of Ernst & Young Global Limited

Zeynep Okuyan, SMMM
Sorumlu Ortak

İstanbul, 22.06.2018

İletişim

Türkiye Halk Bankası A.Ş.
Barbaros Mahallesi, Şebboy Sokak No:4 34746 Batı Ataşehir-İstanbul,

Yaşar Bilginturan
T : 00 90 216 503 71 04

Ali Emin Uzun
T: 00 90 216 503 54 36

Raporlama Danışmanı & Tasarım

KIYMETİ HARBİYE

www.kiymetiharbiye.com

HALKBANK