

2016-2017 SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU



TEB
BNP PARIBAS ORTAKLIĞI

teb.com.tr / 0 850 200 0 666

TEB
2016-2017
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

İÇERİK

6 Rapor Hakkında

8 Yönetim ve Stratejimiz

Yönetim Kurulu Başkanı Mesajı
Genel Müdür Mesajı
TEB Hakkında
TEB'de Sürdürülebilirlik

26 Ekonomik Sorumluluğumuz

İyi Bankacılık Çözümleri
Yüksek Standartlarda Etik
Tedarik Zinciri Yönetimi

42 Sosyal Sorumluluğumuz

Çeşitlilik ve Eşit Haklar
İyi İş Yeri
Dinamik Kariyer Yönetimi

62 Toplumsal Sorumluluğumuz

Ürün ve Hizmet Sorumluluğu
İnsan Hakları
Toplumsal Katılım Çalışmaları

76 Çevresel Sorumluluğumuz

Müşterilerimizde Çevresel Etkinin Azaltılması
Operasyonlarımızda Çevresel Etkinin Azaltılması
Çevresel Farkındalığın Geliştirilmesi

84 GRI İçerik İndeksi

96 Künye



RAPOR HAKKINDA

Türk Ekonomi Bankası (TEB) A.Ş.'nin hazırladığı bu üçüncü Sürdürülebilirlik raporunda Bankanın 01.01.2016-31.12.2017 dönemi¹⁰²⁻⁵⁰ için ekonomik, sosyal, toplumsal ve çevresel konulardaki performansı ve sürdürülebilir kalkınma için katkıları anlatılmaktadır. İki yıllık döngülerle hazırladığımız raporlarımızın daha önceki dönemleri 2012-13 ve 2014-15 yıllarını kapsamaktaydı.^{102-51, 102-52} Raporun hazırlanmasında içeriği belirlemek için Paydaş Kapsayıcılığı (Stakeholder Inclusiveness), Sürdürülebilirlik Bağlamı (Sustainability Context), Önceliklendirme (Materiality) ve Eksiksizlik (Completeness) prensipleri doğrultusunda hareket edilmiştir.¹⁰²⁻⁴⁶ Bu rapor GRI Standartları: 'Temel' seçeneğine uygun biçimde hazırlanmıştır.¹⁰²⁻⁵⁴



YÖNETİM
VE
STRATEJİMİZ

YÖNETİM KURULU BAŞKANI MESAJI¹⁰²⁻¹⁴



Değerli Paydaşlarımız,

Çağımızda insanlığın çevre ile ilişkisi son derece kritik bir dönemden geçiyor. Bu dönemde yaptıklarımız ve yapacaklarımızın yanı sıra yapmadıklarımız da insanlığın geleceğini şekillendirecek. İklim değişikliği ve sonuçları, tükenen doğal kaynaklar, yok olma riskiyle karşı karşıya kalan canlı türleri, ortaya çıkan jeopolitik kırımlar, bunlara bağlı sosyo-ekonomik gelişmeler ve tüm bu gelişmelerin toplumlar, devletler, uluslararası ilişkiler üzerinde yarattığı etki hepimize global düzeyde yeni bir perspektif kazandırıyor.

Bu perspektifin temelinde sürdürülebilirlik yer alıyor. Birey, toplum, devlet ve şirket olarak hepimiz faaliyetlerimizi sürdürülebilir bir zeminde yürütmek zorundayız. Bunu sadece bugünü değil, yarınları da güvence altına almak için yapmamız gerekiyor.

Bu kapsamda sürdürülebilirlik kavramının günümüzde bir lüks olmadığını, hayati önem taşıdığını, başarılı ve kalıcı şirketlerin iş yapma anlayışlarının özünü oluşturduğunu vurgulamak gerekiyor. Türk Ekonomi Bankası (TEB) bu gerçeğin farkında olan, kurumsal politikalarını ve iş süreçlerini buna göre düzenleyen bir kuruluştur. Sorumlu Bankacılık yaklaşımımız kapsamında ekonomik faaliyetlerimiz bireylerin ve toplumun yaşam kalitesinin yükselmesini desteklerken her zaman tablonun bütününe görmeye ve atılan adımların olası sonuçlarını öngörmeye odaklanıyoruz.

Paydaşlarımızla fayda ve değer yaratmaya, iş birliğine dayalı ilişkiler geliştiriyor; iş stratejilerimizi toplumsal hedeflerle, özellikle de Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleriyle uyumlu bir şekilde oluşturuyoruz. Bu kapsamda yoksullukla mücadele, yaşam kalitesinin yükseltilmesi, toplumsal cinsiyet eşitliğinin sağlanması, sürdürülebilir ve kapsayıcı ekonomik büyüme ile üretken istihdam, dayanıklı ve kaliteli altyapıların inşası gibi temel konularda ürün ve hizmetlerimizle topluma destek veriyor, fayda sağlıyoruz.

Sürdürülebilirliğin kurumsal kültürümüzün ayrılmaz bir parçası haline gelmesi ve bütün çalışma arkadaşlarımız tarafından benimsenmesi ve özümsemesi için çalışıyoruz. Bu alanda uygulanabilir politikalar hazırlıyor, hedefler ve ölçülebilir performans kriterleri belirliyor ve performansımızı düzenli olarak ölçümlüyoruz. Sonuçları değerlendirerek performansımızı daha yukarı çekecek iyileştirmeleri yapıyoruz.

Bankamızda kurumsal yönetimin güçlenmesine ve bunun yasal ve etik gereklerinin eksiksiz bir şekilde yerine getirilmesine önem veriyoruz.

Bankacılık faaliyetleri sürdüren ve şirketlerin yatırımlarını gerçekleştiren finansmanı sağlayan bir kurum olarak sorumluluklarımızın sadece kendi iş yapma tarzımızı sürdürülebilir kılmaktan ötesine geçtiğini iyi biliyoruz.

Bu bakımdan, reel ekonomideki faaliyetlerin sürdürülebilir politika ve yatırımlar üzerinden gerçekleşmesine katkıda bulunmak, finansmanını desteklediğimiz her ölçekteki şirketi aynı yönde teşvik etmek, bu alandaki farkındalığın artmasına katkı yapmak sorumluluklarımız arasındadır. Bu doğrultuda müşterilerimizin sürdürülebilirlik konusundaki olumlu faaliyetlerinin artmasına katkı sağlıyor, çevre ve toplum üzerindeki etkileri açısından olumsuz faaliyetlerinin ise azaltılmasına destek oluyoruz.

Bugünün ve geleceğin nesillerine daha iyi bir yaşam sağlamak için üstümüze düşeni yerine getirmek üzere çıktığımız bu yolculukta, paydaşlarımızın da katkısıyla çok daha kalıcı adımlar atacağımıza, Bankamızın sürdürülebilirlik performansını çok daha yukarılara taşıyacağımıza inanıyorum.

Saygılarımla,

Yavuz Canevi
Yönetim Kurulu Başkanı

GENEL MÜDÜR MESAJI ¹⁰²⁻¹⁴



Değerli Paydaşlar,

Köklü bir geçmişe ve deneyime sahip olan Türk Ekonomi Bankası (TEB), sürdürülebilirliği temel politikalarından biri olarak benimsemiş ve tüm faaliyetlerini bu zemin üzerinde gerçekleştiren, çağın gerektirdiği gibi bu ülkenin iyi bir kurumsal vatandaşı olmaya çalışan bir bankadır. Bu doğrultuda başta hissedarlarımız, müşterilerimiz ve çalışanlarımız olmak üzere tüm paydaşlarımızla ilişkilerimizi dürüstlük, şeffaflık ve hesap verebilirlik temelinde yürütüyor, riskleri başarıyla yönetiyoruz. Paydaşlarımızın sosyal, çevresel, ekonomik ve etik beklentilerini karşılamaya yönelik tüm çalışmalarımızı bu kapsamda değerlendiriyoruz.

Banka olarak sunduğumuz ürün ve hizmetlerle, sadece kârlılığa değil aynı zamanda sosyal fayda sağlamaya; topluma, çevreye ve insan yaşamına değer katan çalışmalara odaklanıyoruz. KOBİ'lerden girişimcilere, kurumsal firmalardan kadın patronlara uzanan geniş bir yelpazede farklı müşteri segmentleri için sunduğumuz ürün ve hizmetler ülkemizin kalkınmasına, ekonomimizin dünya ile bütünleşmesine katkıda bulunuyor. Sorumlu Bankacılık anlayışıyla

sunduğumuz ürün ve hizmetlerle katma değer yaratırken, müşterilerimizin ekonomik hedeflerine ulaşmalarına yardımcı oluyoruz. Bu konuda somut icraatlarımızdan bazı örnekler vermek isterim.

Stratejik ortağımız BNP Paribas'ın global hizmet ağının desteğiyle dış ticaret alanında uzmanlaşmış bir banka olarak, ülkemizin dış ticaret hacminin yaklaşık %70'inin gerçekleştirildiği İstanbul, Bursa, İzmir,

Ankara ve Adana'da faaliyete gösteren Dış Ticaret Merkezlerimizle dış ticaret finansmanı ve dış ticaret danışmanlığı hizmetleriyle Türk bankacılık sektöründe bir ilki başardık.

Kamu sektörü ile daha etkin ve kapsamlı çalışabilmek için Kamu Bankacılığı Departmanını kurduk ve 500 kadar belediye ve belediye iştiraki ile iş birliği yaptık. Kamu Bankacılığı yaklaşımı ile yerel yönetimlere finansman sağladık, alt ve üst yapı yatırımlarının daha hızlı hayata geçirilmesine katkıda bulduk.

"Danışman Banka" anlayışıyla yapılandığımız katma değerli hizmetlerimizi sürekli geliştirerek KOBİ'lere rehberlik ettik. KOBİ'lerin "Endüstri 4.0" sürecine adapte olabilmelerini ve rekabette öne çıkabilmeleri amacıyla farklı illerde TEB KOBİ Akademi Endüstri 4.0 Buluşmaları düzenledik. İlk olarak 14 Nisan 2017'de İstanbul'da başlayan buluşmalar İzmir, Konya, Denizli ve Adana'da devam etti. Endüstri 4.0'ın, dijitalleşmenin iş süreçlerini nasıl etkilediği konusunda KOBİ'lere yol gösteren, piyasanın nabzını tutan TEB KOBİ TV'de 2017 yılında haber içeriği sayısı 10 bini aşarken, bu içeriklerle ayda ortalama 1,5 milyon izlenim elde edildi.

Türkiye İhracatçılar Meclisi (TİM) iş birliğiyle açılan TİM-TEB Girişim Evlerinde girişimcilere uçtan uca her türlü desteği sunmayı ve Türkiye'de girişimcilik ekosisteminin gelişmesine katkı sağlamayı sürdürdük. Toplam 17 ilde 23 farklı başlık altında düzenlenen 315 adet eğitim ile yaklaşık 10 bin girişimci adayına ve aktif girişimciye ulaşmayı başardık.

Kadın girişimcileri desteklemek için maddi teminatsız kredi ve özel finansman paketleri geliştirdik. Avrupa Birliği ve Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası, Türkiye Cumhuriyeti Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı ve Türkiye İş Kurumu sahipliğinde, kadınlara ait ve kadınların yönettiği işletmeleri desteklemek ve kadın girişimciliğini teşvik etmek amacıyla hayata geçen "Kadın İşletmelerine Finansman ve Danışmanlık Desteği" programı kapsamında Bankamıza sağlanan fonu kadın girişimcilere kredi olarak kullanıyoruz. 2015 yılında başlatılan kullanımlar sonucunda 2017 yıl sonu itibarıyla 245 milyon TL'nin üzerinde kredi ile 6 binden fazla müşteriye kaynak sağladık.

Kadın patronların işlerini büyütmeleri için ihtiyaç

duyacakları bilgiyi sağlamaya yönelik yapılandırılan TEB Kadın Akademisi 2017 yılında sekiz farklı ilde dokuz kez düzenlendi ve 600'den fazla iş kadınına ulaşıldı. Toplamda ise 17 ilde düzenlenen 25 Kadın Akademisi ile 3 bine yakın kişiye ulaştık.

TEB Tarım Bankacılığı kapsamında her ölçekte tarım işletmesine, üreticiye ve üretici örgütüne hem tarımsal girdi finansmanı hem de yatırım projelerinin finansmanı konusunda kaynak sağladık. TEB KOBİ Danışmanları projesinin sağladığı yarar göz önüne alınarak 2017'de 21 tarım müşteri temsilcisi, program çerçevesinde eğitim almaya başladı. Tarım sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin yönetim, gelişim ve planlama gibi ihtiyaç duydukları birçok konuda destek sunan TEB Tarım Uzmanı sayısı yıl sonunda 45'e ulaştı. TEB Tarım Buluşmaları kapsamında ise 1.500'ü aşkın üreticiye ihtiyaç duydukları teknik bilgilerin yanında tarımsal işletmelerin yönetimi ve büyümesi gibi konularda eğitim verildi.

Farklı sektörlere sunduğumuz bu hizmetlerin yanı sıra TEB olarak kendi iş süreçlerimizi, çevre üzerindeki etkimizi azaltacak, çalışan ve müşteri memnuniyetini artıracak şekilde sürekli gözden geçiriyor ve geliştiriyoruz. Tedarikçilerimizin bu konudaki performanslarını değerlendiriyor ve takip ediyoruz. Kurumsal olarak etkilediğimiz ekonomik, sosyal, toplumsal ve çevresel alanlarla ilgili iş süreçlerimizi ve operasyonlarımızı düzenli olarak geliştirirken, aynı zamanda çalışanlarımızın toplumsal sorunlarda çözümün bir parçası olabilmeleri amacıyla gönüllü katılımlarını da teşvik ediyoruz.

2016-2017 yıllarında sürdürülebilirlik alanındaki faaliyetlerimizin detaylarını kapsayan ve bu alandaki performansımızın bir özeti olan, Banka olarak üçüncü kez hazırladığımız bu raporu sizlerle paylaşmaktan memnuniyet duyuyoruz.

Saygılarımla,

Ümit Leblebici
Genel Müdür

TEB HAKKINDA^{102-2, 102-6}

1927'de İzmit'te Kocaeli Halk Bankası T.A.Ş. unvanıyla faaliyetlerine başlayan TEB, 1982 yılında Çolakoğlu Grubu tarafından satın alınmıştır. Aynı yıl Banka'nın unvanı Türk Ekonomi Bankası A.Ş.¹⁰²⁻¹ olarak değiştirilmiş, Şirket merkezi İstanbul'a¹⁰²⁻³ taşınmıştır. 1980'li yıllarda dış ticaret finansmanı ve yatırım bankacılığına odaklanan TEB, 2000 yılının Şubat ayında sermayesini yatırımcılara açmıştır. TEB payları Borsa İstanbul Ulusal Pazarı'nda, payları temsil eden depo sertifikaları ise Londra Borsası'nda kota alınmış ve işlem görmeye başlamıştır.

10 Şubat 2005 tarihinde, 2017 yılı itibarıyla 74 ülkede faaliyet gösteren ve Euro Bölgesi'nin lider bankalarından BNP Paribas ile ortaklık anlaşması imzalanmıştır. TEB bu ortaklıkla uluslararası piyasaların en saygın katılımcılarından BNP Paribas Grubu ile iş birliğine giderek global vizyonunu daha da ileriye taşımıştır.

2009 yılında, BNP Paribas Grubu'nun Fortis Bank Belçika ve Fortis Bank Lüksemburg'un çoğunluk paylarını satın alması sonucunda BNP Paribas Grubu, Fortis Bank A.Ş. (Fortis Bank)'nin büyük ortağı haline gelmiştir. Bu gelişmeyi takiben, TEB'in dolaylı çoğunluk hissedarları olan BNP Paribas Grubu ve Çolakoğlu Grubu anlaşmaya varmış; TEB ile Fortis Bank'ın TEB markası altında yasal birleşmesi 14

Şubat 2011'de tamamlanmıştır. Birleşmeyi takiben, TEB Holding %55 pay ile TEB'in çoğunluk hissesine sahip olmuştur. Çolakoğlu Grubu ile BNP Paribas, TEB Holding A.Ş.'de %50'şer hisse oranına sahiptir.

TEB payları, Borsa İstanbul Ulusal Pazarı'na kote iken 14 Kasım 2014 tarihinde Sermaye Piyasası Kurulu düzenlemeleri gereğince yeterli çoğunluk payına sahip olan hâkim ortaklar adına BNP Paribas Fortis Yatırımlar Holding A.Ş. ortaklıktan çıkarma hakkını kullanmak için başvuruda bulunmuş, 25 Haziran 2015 tarihinde sürecin tamamlanması ile TEB A.Ş. payları Borsa kotundan ve pay ihraççısı sıfatı ile TEB A.Ş. Sermaye Piyasası Kanunu kapsamından çıkarılmıştır. Ayrıca Londra Borsası'na kote olan TEB'in başvurusu üzerine depo sertifikaları da 31 Mart 2015 tarihinden itibaren işleme kapatılmış ve kottan çıkarılmıştır. Depo sertifikası programı da 6 Haziran 2015 tarihi itibarıyla sona ermiştir.

2017 yılında 90. yılını kutlayan TEB, 'iyi Banka' vizyonuyla çalışarak ekonomiye verdiği desteğini bir kez daha göstermiş oldu. TEB, BNP Paribas Grubu'nun dünya çapındaki teşkilatı ve ekspertizinden de yararlanarak müşterilerine, Kurumsal, KOBİ, Hazine ve Sermaye Piyasaları, Bireysel ve Özel Bankacılık hizmetlerinin yanı sıra iştirakleri ve grup şirketleri aracılığıyla da yatırım, leasing, faktoring, sigorta ve portföy yönetimi alanlarında geniş bir yelpazeye dağılmış finansal hizmet ve ürünler sunmaktadır.

TEB, 2017 yıl sonu itibarıyla¹⁰²⁻⁷

 **5,4 milyon müşterisine;**



1.743 ATM,

 **9.464 çalışanı,**



www.teb.com.tr
internet şubesi ve

 **504 şubesi (500 Türkiye'de, 4 KKTC'de)¹⁰²⁻⁴**



0850 200 0 666
Müşteri Etkileşim Merkezi

aracılığıyla hizmet sunmaktadır.

BNP Paribas'nın gücünden ve 74 ülkedeki teşkilatından destek alan TEB, müşterilerinin BNP Paribas'nın global vizyon ve imkanlarından yararlanmasını sağlamaktadır. BNP Paribas ile kurulan sinerjik iş birliği, Banka'nın küresel pazardaki gelişmeleri sürekli ve yakından takip edebilmesini mümkün kılmaktadır.

TEB'İN SERMAYE VE ORTAKLIK YAPISI¹⁰²⁻⁵

31 Aralık 2017 itibarıyla TEB'in başlıca hissedarları ve sermayeleri aşağıda belirtilmiştir

2.204.390.000 TL'lik Sermaye içindeki		
Ortak Adı - Ünvanı	Tutarı	Oranı
TEB Holding A.Ş.	1.212.414.500,002	%55,00
BNPP Yatırımlar Holding A.Ş.	518.342.498,520	%23,51
BNPP Paribas Fortis Yatırımlar Holding A.Ş.	467.879.148,835	%21,22
BNPP Paribas SA	5.253.352,000	%0,24
Kocaeli Ticaret Odası	500.500,643	%0,02
Genel Toplam	2.204.390.000	%100

TEB Holding A.Ş. bir Çolakoğlu ve BNP Paribas Şirketler Grubu üyesidir. TEB Holding A.Ş.'nin %50 hissesi BNP Paribas Fortis Yatırımlar Holding A.Ş., diğer %50 hissesi ise Çolakoğlu Grubu tarafından kontrol edilmektedir. BNP Paribas Fortis Yatırımlar Holding A.Ş., %100 hisse ile BNP Paribas Fortis NV/SA tarafından kontrol edilmektedir. BNPP Yatırımlar Holding A.Ş. ise %100 hisse ile BNP Paribas S.A. tarafından kontrol edilmektedir.

TEB'İN SEKTÖRDEKİ KONUMU^{102-7, 201-1}

(milyon TL)	31.12.2017		
	TEB	Sektör	Banka'nın Payı
Toplam Aktifler	85.758	3.257.819	% 2,63
Toplam Krediler	63.291	2.154.280	% 2,94
Toplam Mevduat	55.577	1.804.280	% 3,08
Şube Sayısı	504	11.585	% 4,35
Personel Sayısı	9.464	208.280	% 4,54

Kaynak (sektör rakamları için): BDDK Aylık Bülten Aralık 2017

TEB'in finansal bilgileri ve operasyonları için detaylı ve güncel bilgilere Faaliyet Raporları üzerinden ulaşabilirsiniz (<https://www.teb.com.tr/teb-hakkinda/teb-faaliyet-raporlari/>).

ÜYELİKLER VE İŞBİRLİKLERİ^{102-12, 102-13}

Kurum Adı	Üyelik Bilgileri
Balkan Rumeli Sanayici ve İşadamları Derneği	Macide Şengirgin
Banka ve Piyasa İstihbaratçıları Derneği	TEB
Borsa İstanbul	TEB
BUSİAD (Bursa Sanayicileri ve İş adamları Derneği)	Sedat Genç, Macide Şengirgin
Clinton Global Initiative	TEB
Çağrı Merkezi Derneği	Zeynep Solmaz
DEİK (Dış Ekonomik İlişkiler Kurulu)	Yavuz Canevi
EBAN (European Business Angels Network)	Esra Atsan
Elektrik Mühendisleri Odası	Buket Aydın
Foder (Finansal Okur Yazarlık Derneği)	Çisem Ulusoy, Özlem Yücelener
GBA (Global Banking Alliance for Women)	Sara Hepşen
GYODER (Gayrimenkul Yatırım Ortaklığı Derneği)	Yiğit Kozalı
IASB (International Accounting Standards Board)	TEB
IIF (Institute of International Finance)	TEB
İnteraktif Reklamcılık Derneği	Ceylan Ay, Kağan Öge
Kalder (Türkiye Kalite Derneği)	Nilsen Altıntaş
KKTC Bankalar Birliği	TEB
Reklam Özdenetim Kurulu	Ceylan Ay, Zeynep Demirkol
Reklamverenler Derneği	Ceylan Ay, Kağan Öge, Zeynep Demirkol
Risk Yöneticileri Derneği	Elif Akpınar, Neşe Çankaya, Dilşat Şenkal, Metin Vatansver, Orhun Yılmaz
TEDAR (Tedarik Zinciri Yönetimi Derneği)	Arda Polat
Türk Belçika Lüksemburg Ticaret Derneği	Pascal Gilliard
Türk Fransız Ticaret Derneği	Xavier Guilmineau
Türkiye İç Denetim Enstitüsü	Hakan Tıraşın
Türkiye Kurumsal Sosyal Sorumluluk Derneği	Ceylan Ay
Türkiye Milletler Arası Ticaret Odası	Gonca Akıldız, Ahmet Ayhan Köseoğlu
Türkiye Sermaye Piyasaları Birliği	Göker Özsoy
TÜSİAD	Yavuz Canevi
WCD (Women Corporate Directors)	Nilsen Altıntaş
WeConnect	Sara Hepşen
Yatırımcı Tazmin Merkezi	TEB

BNP PARİBAS HAKKINDA

Avrupa'nın lider bankalarından olan BNP Paribas, 72 ülkeye yayılan faaliyetleri, 154.000'i Avrupa'da olmak üzere dünya çapında 202.000'den fazla çalışanı ile geniş bir küresel ağa sahiptir. Grup, 3 ana faaliyet alanında önemli konuma sahiptir: İç Piyasalar ve Uluslararası Finansal Hizmetler (bireysel bankacılık ağı ve finansal hizmetleri Bireysel Bankacılık & Hizmetler işkolu tarafından yönetilmektedir) ile kurumsal müşteriler ve kurumsal yatırımcılara hizmet veren Kurumsal Bankacılık. Grup tarafından bireyler, toplumsal birlikler, girişimciler, KOBİ'ler, kurumlar ve finansal hizmetler sunan tüm müşterilerine, farklı alanlardaki projelerini hayata geçirebilmeleri için finansman, yatırım, mevduat ve sigorta hizmetleri

dahil gerekli tüm destek sunulmaktadır.

Avrupa'da tüketici finansmanı konusunda lider konumda olan Grubun dört İç Pazarı (Belçika, Fransa, İtalya ve Lüksemburg) bulunmaktadır

BNP Paribas, entegre bireysel bankacılık modelini Akdeniz ülkeleri, Türkiye, Doğu Avrupa ve batı ABD'de genişletmektedir. Kurumsal Bankacılık ve Uluslararası Finansal Hizmetler alanında da Avrupa'da liderler arasında yer alan BNP Paribas ayrıca Amerika kıtasında güçlü bir konuma sahiptir ve Asya-Pasifik'te de sağlam bir temel üzerinde ivme kazanmıştır.

TEB'DE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

Sorumlu Bankacılık

Sürdürülebilirliği bir iş yapış biçimi olarak kabul eden TEB, paydaşlarının önceliklerini ve temel değerlerini kurumsal öncelikleri olarak gören ve toplumsal mirası koruyan bir banka olma misyonuyla hareket etmektedir.

Ürün ve hizmetlerimizi sadece kârlılığımızı gözeterek değil, öncelikli kilit paydaşlarımıza ve dolayısıyla topluma faydasını da dikkate alarak geliştirmemiz de bu bağlamda giderek önem kazanmaktadır. TEB, sürdürülebilirliğe bu bakış açısıyla yaklaşarak paydaşlarının sosyal, çevresel, ekonomik ve etik beklentilerini karşılamaya yönelik tüm çalışmalarını bu kapsamda değerlendirmekte ve gelişimini izlemektedir. Kurumsal olarak içinde yaşadığımız toplumun gelir ve refah düzeyine sağlayabileceğimiz olumlu katkıyı her geçen gün artırarak geliştirmekte ve büyümekteyiz. Bugünün ve geleceğin nesillerine daha iyi bir yaşam sağlamak için üstümüze düşen rolü yerine getirmek üzere çıktığımız bu yolculukta, paydaşlarımızın da katkısıyla çok daha kalıcı adımlar atabilmek amacıyla ilerlemek arzusundayız.

TEB, gelecek nesillere yatırım yaparken sürdürülebilir bir ekonomi, toplum ve çevre yaratmaya katkı sağlayan uygulamaları da desteklemektedir. Kurumsal olarak etkilediği ekonomik, sosyal, toplumsal ve çevresel alanlarla ilgili iş süreçlerini ve operasyonlarını düzenli olarak geliştiren TEB, aynı zamanda çalışanlarının toplumsal sorunlarda çözümün bir parçası olabilmeleri amacıyla gönüllü katılımlarını da teşvik etmektedir.

SEKTÖRDEKİ İŞBİRLİKLERİMİZ



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK STRATEJİMİZ

TEB'in Sürdürülebilirlik stratejisi Banka'nın kurumsal stratejisiyle entegredir ve aşağıdaki unsurları amaçlamaktadır:

• Sosyal, çevresel ve ekonomik etki alanımız genişlerken, sorumluluklarımızı yerine getirerek paydaşlarımızın güvenini sağlamak,

- Etik, güvenilir, şeffaf bir kurumsal yönetim ve doğru risk yönetimi anlayışıyla, hizmet ve ürünleriyle fark yaratan, teknolojik olarak üstün, lider bankalardan biri olmak,
- Gelecek nesillere yatırım yaparak sürdürülebilir bir çevre ve toplum yaratmak için katkı sağlamak,
- İstikrarlı büyümeye odaklı ve çalışanlarına yatırım yapan bir kurum olmak.



Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız

Yönetim ve Strateji



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

Sürdürülebilirlik yönetimine yapısal ve operasyonel uygulamalarıyla 2012 yılında başlayan TEB, öncelikli olarak Banka içindeki çatı yapının oluşmasını hedeflemiştir. Farklı bölümlerden üst seviye yöneticilerin katılımıyla oluşturulan Sürdürülebilirlik Konseyiyle TEB'in öncelikli paydaş ve konuları belirlenmiş, ilgili strateji ve politikaları oluşturulmuş ve Yönetim Kurulunun onayıyla¹⁰²⁻²⁹ uygulanmaya başlamıştır. TEB'in ekonomik, sosyal, toplumsal ve çevresel konulardaki performansı da daha sonraki yıllarda Sürdürülebilirlik Raporları vasıtasıyla Sürdürülebilirlik Konseyi, Sürdürülebilirlik Komitesi ve Yönetim Kurulu onaylarıyla¹⁰²⁻³² kamuya açık şekilde paylaşmıştır. Sürdürülebilirlik Komitesinin önümüzdeki dönemde Yönetim Kuruluna bağlı resmi bir komite olarak çalışabilmesi için gerekli altyapı çalışmaları bu raporlama döneminde gerçekleştirilmiştir.

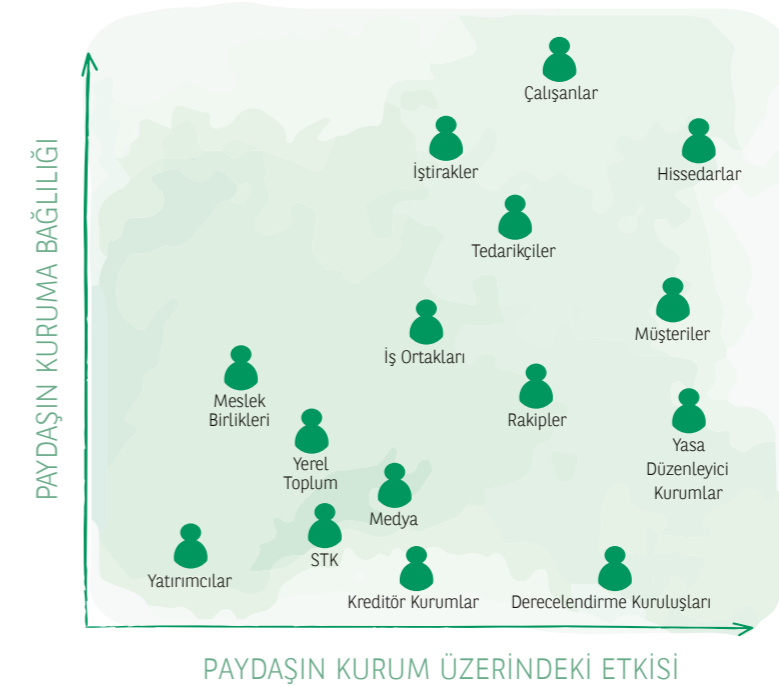
Finansal ürün ve hizmet sağlayıcısı olarak en önemli amaçlarımızdan biri, faaliyette bulunduğumuz bölgelerde ekonominin gelişimine katkıda bulunarak, işimizi etik bir biçimde yapmak ve sorumluluklarımızı yerine getirmektir. Ürün ve hizmetlerimizi öncelikli paydaşlarımızın beklenti ve ihtiyaçlarına göre

tasarlayarak, sürdürülebilir kârlılığımızı arttırmanın yanında, iş ilişkisi içinde bulunduğumuz tüm paydaşlarımızın da gelişimini gözetmek ve ekonomiye doğrudan ve dolaylı katkımızı günbegün arttırmak da öncelikli hedeflerimiz arasındadır. Gelecek nesillere daha yaşanılır bir dünya bırakmak için çevresel etkilerimizi azaltarak çevresel sorumluluğumuzu yerine getirmenin yanı sıra etki alanımız içinde yer alan paydaşlarımızın da çevresel sorumluluğunu yerine getirmesi için üzerimize düşeni yapmak, ürün ve hizmetlerimizi bu yönde geliştirmek bizim için önemlidir. Operasyonel verimliliğimizi müşteri ilişkilerinden lojistik yönetimine, bilgi işlem sistemlerinden sosyal medya iletişimize kadar mümkün olan en geniş yelpazede geliştirmek ve hızla değişen dünyamızda değişimi aktif olarak yönetmek için tüm süreçlerimizi sürekli gözden geçirmekteyiz. Varlığımızın en önemli yapıtaşı olan çalışanlarımızın gelişimini ve memnuniyetini önemseyerek yürüttüğümüz çalışmalarımız, sosyal sorumluluğumuzun ilk basamağını oluşturmaktadır.

Sürdürülebilirlik konusunda küresel standartları yakalayarak hem ülkemizde hem de sektöründe rol model olma hedefine sahip olan TEB'in çalışmaları BNP Paribas'nın tecrübeleriyle de desteklenmektedir.

PAYDAŞLARIMIZ^{102-40, 102-42}

TEB'in Sürdürülebilirlik yaklaşımının odağında paydaşları, yani ürün ve hizmetlerinden doğrudan veya dolaylı etkilenen, ya da TEB'in süreç ve stratejilerini etkileyebilecek kişi ve kuruluşlar bulunmaktadır. TEB'in paydaşları 2012 yılında Sürdürülebilirlik Konseyiyle yapılan AA1000 SES standardına uygun çalışmalarda belirlenmiş ve paylaşılmıştır. Paydaşlarımız ve katılım platformlarımız aşağıdaki gibidir:



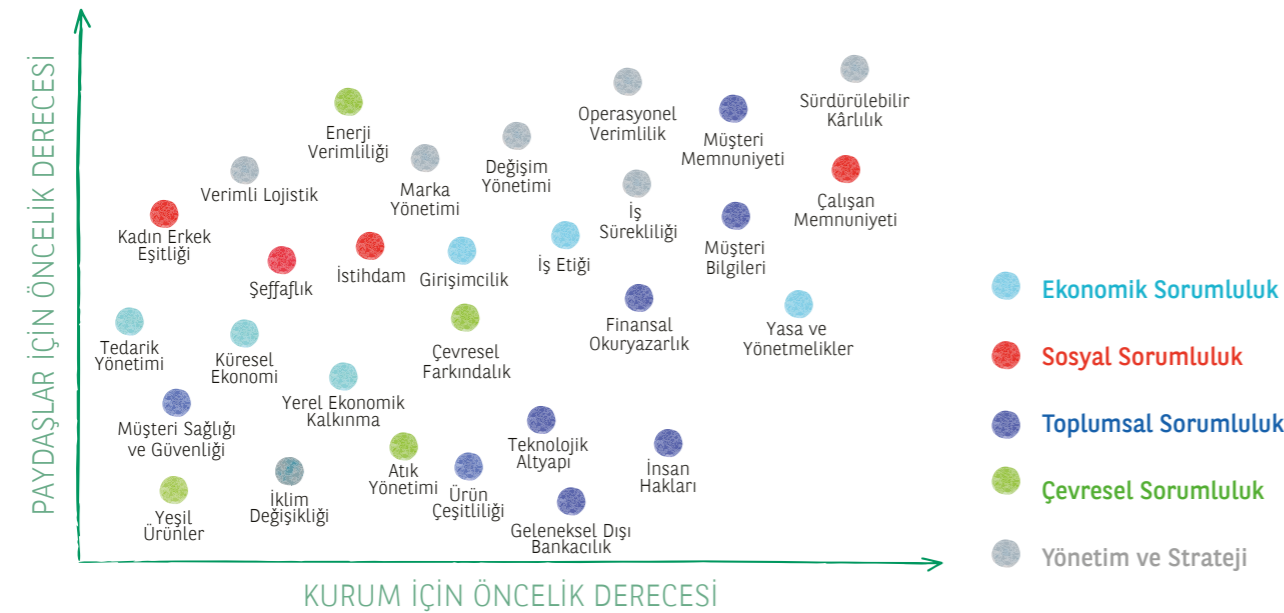
Paydaş Grupları	Paydaş Katılım Platformları ¹⁰²⁻⁴³
Çalışanlar	Memnuniyet Anketleri (her yıl), Birebir Görüşmeler, eposta, İtranet, "Yönetim Yanımda" Yemekleri (Yılda 4 kez), Satış Turnuvaları, Doğum Günü/Çocuk Doğumu/Evlilik Kutlamaları, Fotoğrafçılık, Halk Dansları vb. Kulüp Faaliyetleri, Yılbaşı Partisi
Hissedarlar	Bilgilendirme Toplantıları (yılda 3-5 kez), Sunumlar, İnternet Sitesi, Genel Kurullar (her yıl), Faaliyet Raporları
İştirakler	Bilgilendirme Toplantıları (yılda 3-5 kez), Sunumlar, İnternet Sitesi, Genel Kurullar (her yıl), Faaliyet Raporları
Tedarikçiler	Düzenli toplantılar (yılda 2 kez), eposta, Telefon, Yerinde Ziyaretler (gerekli durumlarda)
Müşteriler	Müşteri Memnuniyeti Sorgulamaları (her yıl), Müşteri Etkileşim Merkezi, İnternet Sitesi, eposta, Telefon, Şube Temsilcileri, Finansal Okuryazarlık Çalışmaları, NPS Tavsiye Skoru Çalışması (her yıl), TEB KOBİ Akademi Endüstri 4.0 Buluşmaları (yılda 3-5 kez), KobiTV, Kariyer Günleri Etkinlikleri
Rakipler	İnternet Sitesi, eposta, Sektörel Dernek ve Birlikler, Faaliyet Raporları
İş Ortakları	İnternet Sitesi, eposta, Sektörel Dernek ve Birlikler, Faaliyet Raporları

Paydaş Grupları	Paydaş Katılım Platformları ¹⁰²⁻⁴³
Meslek Birlikleri	Toplantılar, Konferanslar (yılda 3-5 kez), Seminerler (her yıl), Eğitimler, Görüş alışverişi amaçlı yazışmalar
Yasa Düzenleyici Kurumlar	Konferans ve Paneller (yılda 5-10 kez), Toplantılar (yılda 5-10 kez), İşbirliği Platformları
Yerel Toplum	TEB KOBİ Akademi, Tarım Buluşmaları (yılda 2-4 kez), Kamu Buluşmaları
Sivil Toplum Kuruluşları	Konferanslar (yılda 3-5 kez), Paneller (yılda 8-10 kez), Finansal Okuryazarlık Çalışması
Medya	Basın Bültenleri (yılda 10-15 kez), Basın Toplantıları (yılda 2-4 kez), Lansmanlar, Ürün Tanıtımları, Bilgilendirme Bültenleri, İnternet Sitesi, Röportajlar
Kreditörler	Faaliyet Raporları, Toplantılar (yılda 10-15 kez), İnternet Sitesi, eposta
Derecelendirme Kuruluşları	Faaliyet Raporları, Toplantılar (yılda 5-10 kez), İnternet Sitesi, eposta
Yatırımcılar	Faaliyet Raporları, Toplantılar (her yıl), İnternet Sitesi, eposta, Konferanslar (yılda 2-4 kez)

ÖNCELİKLİ KONULAR¹⁰²⁻⁴⁷

TEB'in Öncelikli konuları Sürdürülebilirlik Komitesiyle yapılan çalıştaylarda belirlenmiştir. Bu kapsamda, farklı paydaş gruplarının istek ve beklentileriyle bankacılık sektörünün ve ülkemizin dinamikleri değerlendirilmiştir. Sonuçlar BNP Paribas Öncelikli Konularıyla da uyumlu hale getirilmiş, daha sonra Üst Yönetim yorum ve onaylarıyla şekillendirilmiştir. Öncelikli konularımız, önceki Sürdürülebilirlik Raporlarımız vasıtasıyla şeffaf bir şekilde tüm paydaşlarımıza da sunulmuştur.

TEB'in Öncelikli Konuları aşağıdaki gibidir:



TEB'in öncelikli konuları, BNP Paribas yaklaşımıyla da uyumlu hale getirilerek ana başlıklar etrafında birleştirilmiştir. Raporumuzun yapısını da oluşturan bu ana başlıklar kapsamında temel performanslarımızı da paylaşmaktayız.

TEMEL ETKİLER VE FIRSATLAR

TEB'in ekonomik, sosyal, toplumsal ve çevresel konulardaki temel etkileri iki açıdan değerlendirilmektedir. Doğrudan etkileri, finansal alanda yarattığı değer ve ülkemiz ekonomisine katkısı, çalışanları ve özellikle tedarikçileri ile çalışma standartları, insan hakları gibi konulardaki etkisi ve özellikle altyapı ve şube ağı vasıtasıyla çevreye etkilerini kapsamaktadır. En az doğrudan etkileri kadar önemli olan ve verdiği hizmetler sayesinde gerçekleşen dolaylı etkiler ise çok daha geniş bir etki alanına sahiptir. Finansal hizmet kullanan kurumların sorumlu davranışlarına örnek olunması, onlara yol gösterilmesi, hatta bazen özel koşullarla sağlanan hizmetlerle (çevre kredileri gibi) onların da benzer sorumluluklarını yerine getirmelerinin sağlanmasıyla etki çok daha güçlenmektedir.

Özellikle kredilendirme süreçlerinde çevresel ve

sosyal etkilerin doğru yönetilmesi riskleri de önemli ölçüde azaltılmaktadır. Kredi kullanan kurumun karşılaşabileceği risklerin azaltılmasıyla daha sağlıklı bir operasyona sahip olması sağlanmakta, böylelikle krediyi geri ödeme kabiliyetlerinin yüksek seviyelerde kalması da mümkün hale gelebilmektedir.

Etkilerin doğru yönetilmesi sayesinde AFD, EBRD, IFC gibi sosyal ve çevresel performansla desteklenen ve daha avantajlı şartlarla finansman sunan kaynaklara erişim imkânı da artmaktadır. Bu kredilere örnekler raporumuzun Çevresel Sorumluluk bölümünde yer vermekteyiz.

Ayrıca sorumluluk anlayışımız doğrultusunda geliştirdiğimiz ürün ve hizmetlerimiz sayesinde farklı müşteri gruplarımıza da katma değer sağlayabilmekteyiz. Bu hizmetlerimiz arasında KOBİ Bankacılığı, Kadın Bankacılığı, Tarım Bankacılığı ve Altın Bankacılığı sayabiliriz.

TEB ÖNCELİKLİ KONULARININ BİRLEŞMİŞ MİLLETLER SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA AMAÇLARINA OLAN KATKISI

Ekonomik Sorumluluk	• İyi Bankacılık Çözümleri	8	9	10	11	17
	• Yüksek Standartlarda Etik	10	12	16		
	• Tedarik Zinciri Yönetimi	1	8	9	10	
Sosyal Sorumluluk	• Çeşitlilik ve Eşit Haklar	5	8	10	16	17
	• İyi İş Yeri	3	5	8		
	• Dinamik Kariyer Yönetimi	4	5	8	10	
Toplumsal Sorumluluk	• Ürün ve Hizmet Sorumluluğu	1	8	10		
	• İnsan Hakları	1	2	8	10	11
	• Toplumsal Katılım Çalışmaları	3	4	7	13	
Çevresel Sorumluluk	• Müşterilerimizde Çevresel Etkinin Azaltılması	7	9	11	13	
	• Operasyonlarımızda Çevresel Etkinin Azaltılması	7	9			
	• Çevresel Farkındalığın Geliştirilmesi	13	17			

YÖNETİŞİM¹⁰²⁻¹⁸

Bankacılık sektöründe faaliyet gösteren bir anonim ortaklık olarak Türk Ticaret Kanunu, Bankacılık Kanunu çerçevesinde faaliyet gösteren TEB'de en yüksek karar organı Genel Kurul'dur. Üyeleri ve görev süreleri Genel Kurul tarafından seçilen ve belirlenen¹⁰²⁻²⁴ Yönetim Kurulu, Bankanın sevk ve idaresinden sorumludur. Bankanın yönetimi Genel Müdür ve yardımcıları ile Grup Başkanlarından oluşan üst yönetim tarafından gerçekleştirilir. Yönetim Kurulu'na ve Banka üst yönetimine görevleri sırasında yardımcı olmak ve koordinasyonu sağlamak üzere ilgili mevzuat gereği kurulmuş komiteler de bulunmaktadır.

TEB Yönetim Kurulu 31.12.2017 itibarıyla 12 üyeden oluşmaktadır. Yönetim Kurulu Başkanı'nın icra görevi¹⁰²⁻²³ bulunmamaktadır. TEB Yönetim Kurulu'nda bağımsız üye bulunmamaktadır. Yönetim Kurulu ve Komite üyeleriyle ilgili detaylı bilgi faaliyet raporlarımızda mevcuttur¹⁰²⁻²² (<https://www.teb.com.tr/teb-hakkinda/teb-faaliyet-raporlari/>).

Yönetim Kurulu üyelerimize yasal sınırlar çerçevesinde kredi kullandırılabilen ve üyelere, Banka'nın performansı, üstlendikleri görev, tahsis ettikleri

ÜST İCRA KOMİTESİ

- TEB Yönetim Kurulu'nun adına ve onun talimatlarına uygun olarak, TEB ve TEB Grubu'nun işletme performansını yakından gözetim ve takip etme.

KREDİ KOMİTESİ

- Komite yetki limitlerine giren kredilerin değerlendirilmesi ve onaylanması.

RİSK POLİTİKALARI KOMİTESİ

- Kredi riski ve diğer risk türleri için genel risk yönetimi stratejilerinin onaylanması,
- Kredi politikaları dokümanlarının yapılan değişikliklerle birlikte onaylanması ve gerektiğinde Yönetim Kurulu onayına sunulması,
- Risk portföylerinin gözden geçirilmesi.

zaman gibi kriterlere dayanan ödüllendirme uygulanabilmektedir.¹⁰²⁻²⁸

Bankanın^{102-19, 102-26} ekonomik, etik, sosyal ve çevresel konularında en yüksek yönetim organı Yönetim Kurulu, en yüksek icra organı ise Üst İcra¹⁰²⁻²⁰ Komitesidir. Bu alanlardaki görev ve sorumluluklar gerekli görülen durumlarda Genel Müdür, Genel Müdür Yardımcıları ve Sürdürülebilirlik Konseyi başta olmak üzere farklı bölüm ve kişilere delege edilebilmektedir.

TEB'in paydaş diyalogu ve geri bildirim değerlendirme mekanizmaları kapsamında yıllık olağan ve/veya olağanüstü genel kurul toplantıları sırasında hissedarlar yönetime görüş ve taleplerini iletebilmektedir. Diğer taraftan paydaşların ekonomik, sosyal, toplumsal ve çevresel konulardaki görüş ve talepleri başta Genel Müdür ve farklı Komiteler olmak üzere Genel Müdür Yardımcıları veya farklı kişiler vasıtasıyla da Yönetim Kuruluna bildirilebilmektedir.¹⁰²⁻²¹

TEB'deki resmi komiteler ve ana sorumlulukları aşağıdaki gibidir:

DENETİM KOMİTESİ

- Yönetim Kurulu adına bankanın iç sistemlerinin etkinliğini ve yeterliliğini gözetmek,
- İç kontrol, iç denetim ve risk yönetimine ilişkin, mevzuata ve yönetim kurulunca onaylanan banka içi politika ve uygulama usullerine uyulup uyulmadığını gözetmek ve alınması gerekli görülen önlemler konusunda yönetim kuruluna önerilerde bulunmak,
- Üst düzey yönetim ve bağımsız denetçiler ile birlikte, bağımsız denetimin sonuçlarını, yıllık ve üçer aylık mali tablolar ile bunlara ilişkin dokümanları, bağımsız denetim raporunu değerlendirmek,
- Banka'nın sözleşme imzalayacağı derecelendirme kuruluşları, bilgi sistemleri denetimi yapanlar da dahil olmak üzere bağımsız denetim kuruluşları ve değerlendirme kuruluşları ile bunların yönetim kurulu başkan ve üyeleri, denetçileri, yöneticileri

ve çalışanlarının Banka ile ilişkili faaliyetlerinde bağımsızlığını ve tahsis edilen kaynakların yeterliliğini değerlendirmek.

SEÇİLİM VE MALİ HAKLAR KOMİTESİ

- TEB A.Ş.'nin faaliyetlerinin kapsamı, yapısı, stratejileri, uzun vadeli hedefleri ile risk yönetim politikalarına uyumlu, aşırı risk alımını önleyici ve etkin risk yönetimine katkı sağlayıcı Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu'nca (BDDK) 9 Haziran 2011 tarih ve 27959 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan "Bankaların Kurumsal Yönetim İlkelerine İlişkin Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik" ve "Bankalarda İyi Ücretlendirme Uygulamalarına İlişkin Rehber" kapsamında yazılı bir ücretlendirme politikasının oluşturulması,
- Ücretlendirme uygulamalarının (ücret, prim, ikramiye, ödül, yan menfaatler ve sosyal menfaatler dahil) belirlenmesi, izlenmesi ve denetlenmesi,
- Ücretlendirme politikası ve uygulamalarının risk yönetimi çerçevesinde değerlendirilmesine ilişkin önerilerinin her yıl Yönetim Kurulu'na sunulması,
- Çalışanların performansına bağlı teşvik ödemelerine ilişkin ölçütlerin belirlenmesi, bunların çalışanlara duyurulması ile bu ölçütlerin belirlenen standartlara ve özel görev sorumluluklarına göre düzenli olarak gözden geçirilmesi,
- Grup Direktörü ve üstü unvanlar için, organizasyon yapısı, norm, iş tanımları, yetki ve delegasyonların belirlenmesi ve onaylanması.

UYUM KOMİTESİ

- Uyum politikaları ve uygulamalarının gözetilmesi,
- Mevzuat değişikliklerinin takip edilmesi.

KURUMSAL YÖNETİM KOMİTESİ

- Banka'nın kurumsal yönetim ilkelerine uyumunun izlenmesi, bu konuda iyileştirme çalışmalarında bulunulması ve Yönetim Kurulu'na öneriler sunulması.

AKTİF PASİF KOMİTESİ

- TEB Grubu'nun Finansal Piyasalar aktivitesiyle ilgili olarak; sektör gelişmelerinin ve beklentilerinin

değerlendirilmesi, stratejilerin belirlenmesi, piyasaların değerlendirilmesi ve benimsenecek taktikler ve alınacak risk büyüklüklerinin kararlaştırılması,

- Finansal gösterge raporlarının incelenmesi,
- Yurt içi ve yurt dışı piyasalardaki gelişmeler ve beklentilerin görüşülmesi,
- Pazarlama grupları genel sunumunun incelenmesi,
- Aktif/Pasif Yönetiminin sunumunun mevduat ve kredi yapısı açısından incelenmesi,
- İşkollarına özel fonlama maliyeti ve spread gelişiminin incelenmesi,
- Banka'nın haftalık bilanço-gelir/gider kâr/ zarar tabloları analizinin değerlendirilmesi.

YENİ ÜRÜN KOMİTESİ

- Yeni Ürün, Faaliyet ve Organizasyon Yönetmeliği kapsamında "yeni" olarak tanımlanan ürün, faaliyet ve organizasyonlara ilişkin kararların alınması.

PİYASA VE LİKİDİTE RİSK KOMİTESİ

- Piyasa riskleri ve müşteri türev ürün risklerinin gözden geçirilmesi,
- Piyasa ve müşteri türev ürün risk politikalarının gözden geçirilmesi ve Yönetim Kurulu'na önerilmesi,
- Stres senaryolarının gözden geçirilmesi ve gerektiğinde değişiklik için Yönetim Kurulu'na öneri yapılması,
- Piyasa riski limitlerinin gözden geçirilmesi ve Yönetim Kurulu'na önerilmesi,
- Finansal Piyasalar, Aktif Pasif Yönetimi/Hazine, Mali İşler ve Grup Risk Yönetimi tarafından gerekli görülecek konuların görüşülmesi,
- Banka'nın likidite durumunun takip edilmesi; ödeme yükümlülüklerinin karşısında, Banka'nın ödeme gücünün çekmemesi için, borçlanma kapasitesini ve diğer olası kaynaklarının analiz ve takip edilmesi,
- Banka'nın maruz kaldığı faiz riskinin analiz ve takip edilmesi,
- Gerek faiz gerekse likidite riski ile ilgili limitlerin gözden geçirilmesi ve Yönetim Kurulu'na önerilmesi,

- Faiz ve likidite riski ile ilgili yönerge ve politikalar hazırlanması ve Risk Politikaları Komitesi'ne önerilmesi,
- Faiz, likidite, piyasa ve karşı taraf kredi riski ölçüm yöntemlerinin Risk Politikaları Komitesi'ne önerilmesi.

RİSK YÖNETİMİ¹⁰²⁻¹⁵

Risk Yönetimi sisteminin amacı, bankanın faaliyetleri sonucunda maruz kalınan risklerin tanımlanması, ölçülmesi, izlenmesi ve belirlenen politikalar, uygulama talimatları ve limitler vasıtasıyla kontrol edilmesini sağlamaktır.

TEB bünyesinde iç kontrol, iç denetim ve risk yönetimi sistemlerinin işleyişi amacıyla oluşturulan organizasyonel yapılanma "11 Temmuz 2014 tarihli Resmî Gazetede yayımlanan Bankaların İç Sistemleri ve İçsel Sermaye Yeterliliği Değerlendirme Süreci Hakkında Yönetmelik" hükümlerine uygun olarak gerçekleştirilmiştir. Bu yapılanma, Bankanın faaliyetlerinin kapsamı ve yapısıyla uyumlu, değişen koşullara cevap verebilecek nitelik ve etkinliktedir.

Banka ve tüm iştiraklerinin Risk Yönetimi fonksiyonları Grup Risk Yönetimi altında toplanmıştır. Grup Risk Yönetimi, TEB Grubu Yönetim Kurullarına, TEB A.Ş. bünyesindeki Denetim Komitesi vasıtasıyla raporlama yapmakla ve bu yönetmelikte belirtilen ilkeler doğrultusunda Yönetim Kurulları adına genel gözetim, uyarı ve öneri görevlerini yerine getirmekle yükümlüdür.¹⁰²⁻³⁰

Risk Politikaları ile;

- Bankanın maruz kaldığı temel risklerin tanımlanması ve maruz kalınan risklerin tanımlanan sınırlarda kontrollü olarak alınması,
- Bankanın karşı karşıya olduğu temel riskler veya faaliyetlerin yapısı ve ekonomik şartlardaki değişime paralel olarak ortaya çıkabilecek diğer risklerin, tespit edilmesi, analizi, ölçülmesi, izlenmesi ve kontrol edilmesi kapsamında görev ve sorumlulukların belirlenmesi,
- Kontrol edilemeyen risk yaratma ihtimali olan işlemlerde, bu faaliyetlerin hacminin, öz kaynakların gücü dikkate alınarak belirlenmesi ya da bu risklerin etkilediği faaliyetlerin azaltılması amaçlanmaktadır.

Risk politikaları ve bunlara ilişkin uygulama esasları, Bankacılık Kanunu, dış mevzuat ve genel bankacılık

teamüllerine uygun olarak hazırlanarak, Üst Düzey Yönetim / Yönetim Kurulu onayına sunulur. Bankadaki her birim için gerekli kriterleri içeren risk politikalarına uygunluğun ve risk kültürünün benimsenmesinin sağlanması tüm yöneticilerimizin asli görevidir. Bu amaçla TEB Risk Akademi de kurulmuştur.

Risk Yönetimi faaliyetleri;

- risk ölçümü,
- risklerin izlenmesi,
- risklerin kontrolü ve raporlanması

aktivitelerinden oluşmaktadır.

TEB'in özel olarak politika geliştirdiği başlıca risk türleri aşağıdaki gibidir:

KREDİ RİSKİ

Kredi riski, bir sözleşme tarafının bir akdi yükümlülüğünü ifa etmekte temerrüde düşmesi ve karşı tarafın bir mali zarar uğramasına sebep olması riskidir. TEB Grubu, temel olarak alım satım, ticari finansman, hazine ve finansal kiralama faaliyetlerinden dolayı kredi riskine maruz kalmaktadır, fakat kredi riski başka durumlarda ve başka sebeplerle de ortaya çıkabilir.

FAİZ ORANI RİSKİ

Bilançodaki faiz oranı riski, faiz oranlarındaki hareketler nedeniyle, bilançodaki ürünlerin vade uyumsuzlukları veya faize hassas ürünlerin yapılarına bağlı olarak maruz kalınabilecek zarar olasılığını ifade etmektedir.

PIYASA RİSKİ

Piyasa riski, bilanço içi ve bilanço dışı hesaplarda bankalarca tutulan pozisyonlarda, finansal piyasadaki dalgalanmalardan kaynaklanan faiz, kur ve hisse senedi fiyat değişmelerine bağlı olarak ortaya çıkan faiz oranı riski, kur riski ve hisse senedi pozisyon riski gibi riskler nedeniyle zarar etme ihtimalini ifade etmektedir.

LİKİDİTE RİSKİ

Likidite riski nakit akışındaki dengesizlik sonucunda nakit çıkışlarını tam olarak ve zamanında karşılayacak düzeyde ve nitelikte nakit mevcuduna veya nakit girişine sahip olunamaması sonucu oluşan risktir.

KUR RİSKİ

Kur riski, döviz kurlarında meydana gelebilecek değişiklikler sonucu Banka'nın döviz varlık ve

yükümlülüklerindeki uyumsuzluklara bağlı olarak maruz kalabileceği zarar olasılığını ifade etmektedir.

OPERASYONEL RİSK

Operasyonel risk; yetersiz veya başarısız iç süreçler, insanlar ve sistemlerden ya da olağan veya olağanüstü harici olaylardan kaynaklanan ve kapsayan zarar etme olasılığını ifade etmektedir.

İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ

İklim değişikliği ve bununla ilgili riskler TEB için öncelikli konular arasında yer almaktadır, ayrıca 2011 yılında BNP Paribas tarafından da grup bazında öncelikli konu olarak ilan edilmiştir. Bankacılık sektöründe kurumların sadece kendi aktivitelerinden değil, aynı zamanda, ve çok daha büyük ölçekte, finansman aktivitelerinden dolayı iklim değişikliğine doğrudan olarak etkisi bulunmaktadır. TEB bu konudaki aktif yaklaşımını net bir şekilde ortaya koymakta ve uygulamalarını bu raporda farklı başlıklar altında ele almaktadır. Bu başlıklar aşağıdaki gibidir:

- Müşterilerimizde Çevresel Etkinin Azaltılması
- Operasyonlarımızda Çevresel Etkinin Azaltılması
- Çevresel ve Sosyal Risklerin Sistemik Entegrasyonu
- Ekonomik Sorumluluk Politikası
- Enerji Verimliliği Politikası

BİLGİ TEKNOLOJİLERİNDE İŞ SÜREKLİLİĞİ

Bankacılık süreçlerinde iş sürekliliğinin sağlanabilmesi için belirli bir plan dahilinde çalışmalar yapılmaktadır. Düzenli olarak üç adet yedek ofis lokasyonumuzda sistem testleri gerçekleştirilmektedir. Çalışanlarımızın salgın hastalık gibi sebeplerle işe gelememesi halinde uyguladığımız uzaktan erişim senaryosu düzenli olarak test edilmektedir. Yılda bir kez tüm kritik ve daha az kritik servislerimiz Olağanüstü Durum Merkezi'nden ayağa kaldırılmakta ve çalışılabilirliği kontrol edilmektedir. Kritik servislerimiz bir gün boyunca Olağanüstü Durum Merkezinden canlı olarak çalıştırılmakta, müşterilerimizin hizmetleri Olağanüstü Durum Merkezinden alması sağlanmaktadır. Testler sırasında varsa tespit edilen aksaklıklarla yeni gereksinimlere dair düzenli analizler yapılmaktadır. En iyi uygulamalar sürekli izlenmekte, iş sürekliliği farkındalığımız ve uygulamalarımız geliştirilmektedir.

MARKA DEĞERİ VE YÖNETİMİ

TEB, marka değerinin korunması ve stratejilere paralel olarak geliştirilmesi için tüm hassasiyetleri göz önünde

bulundurmaktadır. Tüm paydaşları için değer yaratmak amacıyla inovasyondan spora, finansal okuryazarlıktan girişimciliğe, geniş bir alanda sorumluluk anlayışıyla farklı uygulamalar hayata geçiren TEB, sadece Bankanın değil, Türkiye'nin de marka değerinin daha da yukarı taşınmasına katkıda bulunmaktadır.

Ayrıca TEB'in paydaşlarıyla iletişimini sistematik bir şekilde sağlaması için Banka bünyesinde Marka ve İletişim Direktörlüğü bulunmaktadır.

ÇEVRESEL VE SOSYAL RİSKLERİN SİSTEMATİK ENTEGRASYONU

TEB, sürdürülebilirliğin bir parçası olarak reel ekonominin finansmanına odaklanırken, çalıştığı birçok sektörün belirli çevresel ve sosyal konulardan doğrudan etkilenmesinden dolayı yaptığı fonlamaların etkisini kontrol etmek, oluşabilecek riskleri öngörmek ve bunlara karşı önlemler almak için bir yönetim sistemi kurmuştur. Bu Çevresel ve Sosyal Risk Yönetim Sisteminin amacı finansman sağlanması durumunda ortaya çıkabilecek çevresel, iş sağlığı-güvenliği de dahil sosyal etkilerin tanımlanması, sistematik bir şekilde yönetilmesi ve iş süreçlerine entegrasyonudur. TEB, bu sistemi kurgularken sektördeki en iyi uygulamaları, BNP Paribas yaklaşımını ve ülke ekonomimizin dinamiklerini hassas bir şekilde göz önünde bulundurmaktadır.

TEB, insan sağlığı ve güvenliği, koruma altındaki canlı türleri veya genel anlamda çevre üzerinde yüksek tesir riskleri olan, ulusal olarak kabul edilmiş yasaklara tabi ürünleri içeren hiçbir fonlamaya, yatırıma veya işleme onay vermemektedir. Bu kararı uygulamak üzere TEB her türlü ilgili operasyonun kapsam dışında bırakıldığı aktiviteler listesi oluşturmuştur. Bu liste söz konusu malların üretimini ve ticaretini düzenleyen uluslararası tanınmış anlaşmalara, kanunlara, yönetmelik ve kararlara dayanarak hazırlanmıştır.

Ayrıca, bazı hassas sektörler, yani sosyal hayat ve çevre üzerinde ciddi etkileri olabilecek sektörlerle de ilgili sektörel politikalar geliştirilmektedir. Bu politikalar, çevresel ve sosyal konularla ilgili taahhütlerin kredi koşulları içerisinde dikkate alınmasını sağlamaktadır. Bu sayede bir yandan TEB'in ve müşterisinin riskleri azaltılırken, diğer yandan olası olumsuz etkiler de en aza indirilmektedir.



EKONOMİK SORUMLULUĞUMUZ

103-1, 103-2, 103-3

TEB Ekonomik Sorumluluk Politikası

Türk Ekonomi Bankası A.Ş. sürdürülebilir kârluluk anlayışıyla; tedarikçileri, müşterileri ve diğer kilit paydaşlarının ekonomik gelişimine katkıda bulunmayı ve bu kapsamda toplumsal kalkınmaya destek olmayı kurumsal öncelikleri arasında kabul etmektedir.

Bu amaçla;

- Reel ekonomiye katkıda bulunur ve tüm paydaşlarımız için katma değer yaratırız.
- Rekabetçi ürün ve hizmetlerle finansman desteği sağlayarak müşterilerimizin ekonomik hedeflerine ulaşmalarına yardımcı olur; ekonomik kalkınmaya destek oluruz.
- Ülkemizdeki küçük şirketlerin ve hanelerin finansal hizmetlerden yararlanmasına engel olan zorlukları tanımlayarak 'finansal olanaklara erişim hakkını' toplumun tümüne yaymayı hedefler; toplumsal refah düzeyinin artmasına katkıda bulunuruz.
- KOBİ'lerin ülke ekonomisinin temel taşları olduğuna inanır; ekonomik gelişim süreçlerinin her aşamasında finansal destek ve danışmanlık hizmetlerimizle yanlarında oluruz.
- Finansal okur-yazarlık çalışmalarımızla toplumu bilinçli tasarruf konusunda bilinçlendirmeyi hedefleriz.
- Sürdürülebilir bir çevre ve toplum için iklim değişikliği kaynaklı riskleri dikkate alır; çevre politikamız doğrultusunda faaliyetlerimize yön veririz.

İYİ BANKACILIK ÇÖZÜMLERİ

TEB, müşterilerinin ve aynı zamanda ülkemiz ekonomisinin kalkınmasına ve küresel ekonomiyle entegrasyonuna destek olacak çözümlerini 'iyi Bankacılık' sorumluluğuyla sunmaktadır. KOBİ'lerden küçük işletmelere, kadın girişimcilerden çiftçilere kadar çok geniş bir yelpazede sunulan bu ürün ve hizmetler TEB'in yerel ekonomik kalkınmada fark yarattığı en önemli alanlardan birini oluşturmaktadır.

DIŞ TİCARET ÇÖZÜMLERİ

TEB, BNP Paribas'nın global hizmet ağına sağladığı desteğin de yardımıyla, dış ticaret alanında farklılaşmış ve ihtisaslaşmış bir banka konumuna ulaşmıştır. Dış ticaret finansmanı konusunda dünyada ilk üç arasında bulunan BNP Paribas, Avrupa'da ise birinci sırada yer almaktadır. BNP Paribas'nın faaliyetlerinden destek alarak 60'ın üzerinde ülkede, 100'den fazla noktada aktif olan "Dış Ticaret Merkezleri" (Trade Centers), TEB'in bu alandaki rekabet gücünü artırmakta, müşterilerine Dış Ticaret Mevzuat Danışma Hattı ve Akreditif Vesaik Hazırlama Hizmeti gibi özellikli operasyonel çözümler sunma yetkinliği ve çok daha rekabetçi fiyat ve vadeleri sunma olanağı sağlamaktadır.

TEB DIŞ TİCARET MERKEZLERİ

Türkiye'nin dış ticaret hacminin yaklaşık %70'inin gerçekleştirildiği İstanbul, Bursa, İzmir, Ankara ve Adana'da konumlandırılan TEB Dış Ticaret Merkezleri (Trade Centers), dış ticaret finansmanı ve dış ticaret danışmanlığı konusunda Türk bankacılık sektöründe bir ilk olma özelliğini taşımaktadır. Hali hazırda beş noktada faaliyet gösteren merkezlerde, TEB'in ve BNP Paribas'nın dış ticaret finansmanı alanındaki uzmanlığı ve geniş muhabir ağı sayesinde müşteri ihtiyaçlarına en uygun dış ticaret finansman modelleri geliştirilmektedir.

DIŞ TİCARET EĞİTİMLERİ

TEB, dış ticaret faaliyetleri yürüten ve yurt dışı yatırımları bulunan müşterilerine özel danışmanlık hizmetleri sunmaktadır. KOBİ'lerin dış ticaret konusunda ufku geliştiren "TEB Dış Ticaret Gelişim Programı"; büyüme yönetimi, dış ticarette risklerin minimize edilmesi, pazar araştırmaları ve firmaların dış ticaret faaliyetlerine dair mevcut durum analizlerinden oluşan 4 farklı modül kapsamında yürütülmüştür. 2016 yılında başlayan ve toplam 6 ay süren bu eğitimler 2017 Şubat ayında sonuçlanmış, 4 eğitim

KAMU BANKACILIĞI

Kamu sektörü ile daha kapsamlı çalışılmasına ve iş birliği olanaklarının artırılmasına yönelik olarak Kamu Bankacılığı Departmanı oluşturulmuş ve sayıları 500'e varan belediye ve belediye iştiraki ile iş birliği yapılmıştır. Kamu Bankacılığı yaklaşımı ile yerel yönetimlerin daha kolay finansman bulabilmeleri sağlanmış, alt ve üst yapı yatırımlarının daha hızlı hayata geçirilmesine katkıda bulunulmuştur. Nakit yönetimi çözümleri kapsamında ilk online/gerçek zamanlı tahsilat hizmetini sunan TEB, vatandaşların belediyelere olan yükümlülüklerini daha kolay ve daha hızlı yerine getirmelerine de olanak tanımıştır. Ayrıca 2017 yılında ilk kez kamu kurumlarında TL dış ticaret işlemleri gerçekleştirilmiştir. Dış ticaret, yapılandırılmış ticaret finansmanı, nakit yönetimi, alternatif finansman olanakları, Kamu Bankacılığı Departmanı'nın öncelikleri arasında yer almaktadır.

Kredi piyasalarının yanı sıra kamu kurumlarının sermaye piyasalarına erişimlerinin konvansiyonel ve

KOBİ BANKACILIĞI

TEB, 2005 yılından bu yana ve "danışman bankacılık" yaklaşımı ile yürüttüğü KOBİ Bankacılığı faaliyetleri kapsamında KOBİ'lere sunduğu ürün ve hizmetleri sürekli geliştirmekte, zorlandıkları büyüme ve rekabet gibi alanlara getirdiği farklı çözümlerle yardımcı olmaktadır.

Ekonomi ve teknoloji alanlarındaki değişim ve gelişimi de yakından takip eden TEB, bu değişim süreci içinde KOBİ'lerin de farklı bakış açıları kazanmaları, geleceğin iş ve üretim hayatına daha iyi hazırlanmaları

modülünü tamamlayan katılımcılar toplam 32 saat eğitim almışlardır. Eğitimlerin ardından TEB Yurt Dışı Pazarlama ve Satış Uzmanları tarafından firmaların dış ticaret ihtiyaçları belirlenerek hazırlanan yol haritaları firmalara teslim edilmiştir. Banka bunun yanı sıra sektörel ve bölgesel ihracatçı Birlikleri, Ticaret ve Sanayi Odaları, Organize Sanayi Bölge Müdürlükleri ve benzeri kuruluşlarla iş birliği yaparak, Türkiye'nin çeşitli bölgelerindeki firmaların ihtiyaçlarına yönelik özel dış ticaret uygulamaları, eğitimleri ve dış ticaret seminerleri (trade learning) düzenlemektedir.

İslami ürünler üzerinden sağlanmasına, ayrıca kamu kurumları ile ilişkide olan küçük ve orta boy işletmelerin de finansmana erişimlerini kolaylaştıracak sistemlere yönelik çalışmalar sürdürülmektedir.

ÇOK ULUSLU FİRMALAR MASASI

2006 yılında Türkiye'de Çok Uluslu Şirketler Masası'nı kuran ilk banka olan TEB, yurt içindeki yaygın şube ağına yanında, 23 milyonu aşkın müşteri ve 7 binden fazla şubesi bulunan BNP Paribas'nın "One Bank for Corporates" sloganı ile çok uluslu firmalara ve yurt dışında faaliyet gösteren Türk firmalarına önemli avantajlar ve kolaylıklar sağlamaktadır. TEB, çok uluslu firmaların, global ortaklarının BNP Paribas'da aldığı servis kalite ve standardını, lokal regülasyonlar çerçevesinde maksimum düzeyde vermektedir. TEB Kurumsal Bankacılık bünyesinde yer alan Çok Uluslu Firmalar Masası, özel ve uzmanlaşmış ekipleri ile Türkiye'de faaliyet gösteren tüm çok uluslu firmaların ana bankası olmayı hedeflemektedir.

konusunda onlara rehberlik etmektedir.

TEB; KOBİ Bankacılığı alanında, farklı ölçekte ve farklı ürün ve hizmet gereksinimi duyan müşterilerine butik hizmet sunmak amacıyla ayrı iş kolları üzerinde yapılmıştır. TEB'in Kadın Bankacılığı, İşletme Bankacılığı, Tarım Bankacılığı ve Girişim Bankacılığı iş kollarıyla geliştirdiği ve müşterilerin karşılaştığı finansal problemleri de aşacak genişlikte sunduğu çözümler, ayrıca finansal olmayan konularda da bilgi, eğitim ve networke ulaşım desteği sağlamaktadır.

AFD KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK (KSS) KREDİSİ

Fransız Kalkınma Ajansı (Agence Française de Développement-AFD), 2007 yılında KOBİ'lerde KSS bilincini artırmak amacıyla TEB'e 40 milyon Euro tutarında on iki yıllık bir kaynak sağlamıştır. Raporlama döneminde de devam eden bu projeye bir araya gelen TEB ve AFD, KOBİ'lerin İşletme Sermayesi ve/veya Yatırım Kredisi ihtiyaçlarını cazip vade ve fiyatlarla finanse edebilme olanağını sağlamıştır. Yıllık cirosu 50 milyon TL'ye kadar olan şirketlerin yararlandığı krediden şirket başına 85.000 Euro ile 850.000 Euro arasında kredi kullanılabilir. Kredinin görünen ilk hedefi KOBİ'leri uzun vadeli ve cazip faiz oranlı kredi imkânları ile finanse etmek olmakla birlikte asıl amaç bu kredi sayesinde yaratılacak gelirlerin belirli bir kısmının KOBİ'lerin Kurumsal Sosyal Sorumluluk konusunda bilgi sahibi olmalarını sağlayacak aktivitelere harcanmasıyla bu bilincin oluşmasını sağlamaktır.

Bu kredi KOBİ'lerin sadece farklı ihtiyaçlarını finanse etmenin ötesinde, yakın zamanda global rekabetin önemli parametrelerinden biri olacak KSS konusunda da şimdiden adımlar atarak tecrübe kazanmalarına destek olmayı amaçlamaktadır. KOBİ'lerde bu bilinci oluştururken TEB çalışanlarının da aynı konuda bilgilendirilmesi ve müşterilerimizi de yönlendirecek eğitimlerden geçmeleri hedeflenmiştir.

Bu proje sonucunda ortaya çıkan uygulamalar şu şekildedir:

- KSS Bilinç Düzeyi Araştırması
- KSS Bilinçlendirme Eğitimi
- KSS Check-Up
- TEB KOBİ Akademi Etkinlikleri
- TEB KOBİ TV'de KSS ile İlgili Programlar
- KSS Konferansları
- Kitap/seminer vb. Sponsorluklar

KOBİ'LERİN TEKNOLOJİK DÖNÜŞÜMÜNE DESTEK

TEB'in "KOBİ'lerin Danışman Bankası" misyonuyla yapılandırdığı katma değerli hizmetleri, KOBİ'lerin teknolojik dönüşümüne de rehberlik edecek formatta geliştirilmektedir. KOBİ'lerin "Endüstri 4.0" kavramına adapte olabilmelerini sağlamak ve firmaları rekabette ön plana çıkarmak amacıyla farklı illerde "TEB KOBİ Akademi Endüstri 4.0 Buluşmaları" düzenlenmeye başlanmıştır. İlk olarak 14 Nisan 2017'de İstanbul'da başlatılan buluşmalar İzmir, Konya, Denizli ve Adana'da devam etmiş, il bazında organize edilen toplantılara ilaveten, sanayinin kalbi olarak bilinen organize sanayi bölgelerinde de eğitimler düzenlenmiştir. Tuzla Organize Sanayi Bölgesi'nde başlatılan seri çerçevesinde, özel ihtiyaçları olan bölgelerde daha derinlikli eğitimler verilmesi hedeflenmektedir.

Endüstri 4.0 Buluşmaları kapsamında, 2.000'i aşkın iş insanıyla Endüstri 4.0 kavramı, Türk sanayi ve ekonomisine etkileri ve Endüstri 4.0'a adaptasyon gibi konu başlıklarını içeren bilgiler paylaşılmıştır. TEB KOBİ Akademi çatısı altında ise 2017 yıl sonu itibarıyla 113 etkinlikte sayıları 26.000'i aşan iş insanına ulaşılmıştır.

TEB KOBİ TV

TEB KOBİ TV, dijitalleşme konusunda KOBİ'lere yol göstermeye odaklanmıştır. KOBİ'lere yönelik yayın yapan ilk internet televizyonu olma özelliği taşıyan ve TEB'i sektörde farklılaştıran TEB KOBİ TV; 2017 yılında da başta KOBİ'ler olmak üzere çalışan dünyasının iş ve kariyer gelişimine yönelik özel haberler yaparak güvenilir bir online bilgi/haber kaynağı olmaya devam etmiştir.

TEB KOBİ TV, ekonomi, piyasa ve iş hayatının nabzını tutan haberlerinin yanında teknoloji odaklı üretim,

sektörel bazda Endüstri 4.0 süreci, dijitalleşmenin iş yapış şekillerini nasıl etkilediği, firmaların sürece nasıl adapte olmaları gerektiği konusunda KOBİ'lere yol göstermeye de odaklanmıştır. Önceki yıllarda açılan "Teknolojik Çözümler", "Kadın Patronun Ekranı" ve "Kariyer ve Kişisel Gelişim Kanalı"nın ardından, "Endüstri 4.0" kanalı da yayına girmiş, sürece adapte olma yolunda ilham verecek nitelikte KOBİ'lerin başarı hikayeleri yayımlanmaya başlanmıştır. TEB KOBİ TV'de 2017 yılında haber içeriği sayısı 10.000'i aşarken, bu içeriklerle ayda ortalama 1,5 milyon izlenim elde edilmiştir.

"tebledisticaret.com"

Yurt dışına ihracat yapma hedefinde olan firmalara, bu alandaki faaliyetlerinde yol gösterecek, yeni dış pazarlar keşfetmelerine kılavuz olacak ve işlerini kolaylaştıracak dijital bir servis olan www.tebledisticaret.com ile hizmet verilmektedir. "www.tebledisticaret.com", dış ticaret yapan ya da yapma potansiyeli olan firmaların, dış ticaret konusunda 360 derece doğru, güncel ve rafine bilgiye ulaşmalarını

sağlayan bir platformdur. Firmalar, "tebledisticaret.com" aracılığı ile yeni pazarlara erişimde ihtiyaç duyacakları bilgiyi tek kaynaktan ulaşabilmekte, dış ticaret yapan firmalara özel olarak programlanan "TEB Dış Ticaret Gelişim Programı" ile bu bilgiyi nasıl kullanacakları konusunda eğitim ve uzman desteği alabilmektedir.

"www.tebledisticaret.com", 160'tan fazla ülkede, 1.500'den fazla firma ve 20.000'den fazla tedarikçi bilgisinin yanı sıra dış pazarlara ilişkin pazar araştırmalarını da kapsayan 10.000'den fazla sektörel raporu da barındırmaktadır. Firmalar, "www.tebledisticaret.com" aracılığıyla ilgilendikleri pazarların genel profilinden coğrafi konumuna, ekonomik durumlarından kültürel farklılıklardan doğan özelliklere kadar dikkat edilmesi gereken her türlü ayrıntıya erişebilmektedirler. Ayrıca belirli ülkelerde dış ticarete konu olan ürün bazında ithalatçı/ihracatçı firma bilgisi edinebilmekte, sektör ve ülke düzeyinde yeni müşteriler bulabilecekleri fuarları inceleyebilmektedirler.

İŞLETME BANKACILIĞI

TEB, İşletme Bankacılığı segmenti ile küçük işletmelerin hem finansman hem de finansman dışı gereksinimlerini karşılamaktadır. Banka'nın Patron Kart ürünü, esnaf ve küçük işletmelere, alternatif dağıtım kanalları aracılığıyla tek bir kart üzerinden ve en hızlı şekilde kredi olanaklarına erişebilme imkânı tanımaktadır. TEB müşterileri Patron Kart sayesinde taksitli ticari kredi, sezon ödemeli kredi, kredili mevduat hesabı ve şirket kredi kartı limitlerine tek bir kart üzerinden ulaşabilmekte, ticari kredi ihtiyaçlarını 36 aya varan vadelerle TEB ATM'leri ve TEB Kurumsal İnternet Şubesi'nden 7/24 karşılayabilmekte, Patron Karta bağlı kredili mevduat hesaplarıyla fatura, çek, SGK prim ödemelerini ve HGS ödemelerini, şubeye uğramadan, zamanında gerçekleştirebilmektedirler.

TEB işletme sahiplerine finansal çözümler yanında, bu çözümleri işlerini büyütmeye noktasında en doğru şekilde nasıl kullanacakları konusunda rehberlik edecek hizmetler de sunmaktadır. TEB İşletme Rehberleri Programı çerçevesinde, küçük işletme sahiplerini işletmelerini nasıl büyütecekleri ve risk yönetimini nasıl yapacakları konularında yaptıkları analizler ve sundukları yol haritalarıyla geliştiren

İşletme Uzmanları, 2017 yılında da işletmelere rehberlik etmeye devam etmiştir. 2017 yılında 108 adet müşteri temsilcisi program kapsamında eğitime başlamış, 40 adet müşteri temsilcisi yıl sonu itibarıyla mezun olmuştur. 68 müşteri temsilcisinin eğitimleri devam etmektedir. TEB KOBİ Danışmanları Programı çerçevesinde işletmelere sunulan bu rehberlik hizmeti için gerekli ehliyeti kazanan ve "TEB İşletme Rehberi" olarak hizmet veren müşteri temsilcilerinin sayısı 153'e ulaşmıştır.

ALTIN BANKACILIĞI

Kuyumculuk sektörünün kısa ve uzun vadeli ihtiyaçlarını, 20 yıldan uzun süredir karşılayan TEB, 2017 yılı sonunda da sektörün en önemli aktörlerinden olmuş ve BDDK verilerine göre %36'lık pazar payıyla sektörde lider konumunu devam ettirmiştir.

TEB Altın Bankacılığı, kuyumculuk sektöründe faaliyet gösteren toptancı ve perakendeci kuyumcuların mal alışverişlerindeki tahsilat ve vade sorununa Milyem Kart ürünü ile çözüm getirmiştir. Yatırım alanında ise vadesiz/vadeli Altın Depo Hesabı, Gümüş Depo

Hesabı, Damla Altın Hesabı, B Tipi Altın Fonu ve Yeni Altın Çağı ürünleriyle birikim yapmak isteyen bireysel ve kurumsal müşterilere 2017'de hizmet sunmaya da devam etmiştir.

Banka, sahip olduğu pazar liderliği gücü, kuyum ve mücevherat dünyasında kurduğu sağlam ilişkiler sayesinde sektörün en kritik buluşmalarında ana sponsor olarak yer almaktadır. TEB, artık

TARIM BANKACILIĞI

Son yılların öne çıkan sektörü olan tarım, öncelikli iş alanlarımızdan biridir. TEB Tarım Bankacılığı; sektörün ve üreticinin ihtiyaçlarına uygun, tarımsal üretimin şartlarını ve dinamiklerini esas alan tarım bankacılığı ürünleriyle üreticinin yanında yer almayı amaçlamaktadır. Faaliyetlerini uygun ürün, fiyatlama ve işleyiş ile yürüten TEB Tarım Bankacılığı, "danışman banka" misyonu çerçevesinde, her ölçekte tarım işletmesine, üreticiye ve üretici örgütlerine (Birlikler, Kooperatifler ve Odalar), hem tarımsal girdi finansmanı hem de yatırım projelerinin finansmanı konusunda kaynak sağlamayı sürdürmektedir.

TEB KOBİ Danışmanları projesinin sağladığı yarar göz önüne alınarak bu programın bir benzeri tarım sektörünün dinamiklerine uygun olarak kurgulanmıştır. 2017 yılı içinde 21 tarım müşteri temsilcisi, program çerçevesinde eğitim almaya başlamıştır. Tarım sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin yönetim, gelişim ve planlama gibi ihtiyaç duydukları birçok konuda destek sunan TEB Tarım Uzmanı sayısı yıl sonunda 45'e ulaşmıştır. TEB Tarım Uzmanlığı Programı'nın katkısıyla tarım üreticilerinin birer tarım işletmesine dönüşümünün sağlanması hedeflenmektedir.

TEB KOBİ Akademileri çatısı altındaki TEB Tarım

gelenekselleşen desteğiyle JEWEX Fuarına ve dünyanın 5. büyük mücevher fuarı "İstanbul Jewellery Show"a 2017 yılında da destek vermeyi sürdürmüştür. Jewellery Show 2017, mücevher ve saat endüstrisinde Doğu Avrupa'dan Rusya'ya, Orta Doğu'dan Kuzey Afrika ve Türkiye Cumhuriyetlere kadar 1.250'den fazla yerli ve yabancı firmaya ev sahipliği yapmıştır. 2017 yılı içinde bu fuarlar sayesinde sektör profesyoneli ziyaretçilerle bir araya gelme fırsatı yakalanmıştır.

Buluşmalarına 2017 yılında da devam edilmiştir. 2016 yılında yeni bir yaklaşımla il bazından ilçe bazına taşınan etkinlikler 2017'de de üreticilerle daha derin ilişki kurularak sürdürülmüştür. Yerel üreticinin ihtiyaçlarının birebir karşılanması, yerel sorunlara daha fazla odaklanması ve sorunların çözüme kavuşturulması amacıyla düzenlenen buluşmalar, 2017 yılında İzmir-Bayındır, Kayseri-Develi ve Osmaniye-Kadirli'de gerçekleşmiştir. Bugüne kadar 1.500'ü aşkın üreticiye gübreleme, ilaç, tohum, ekipman gibi konularda ihtiyaç duydukları teknik bilgilerin yanında tarımsal işletmelerin yönetimi ve büyümesi gibi konulara yönelik eğitimler verilmiş, ilçelerin tarımsal sorunlarının ve bunlara yönelik çözüm önerilerinin tartışıldığı bir ortam oluşturulmuştur.

Arazi ipoteği teminatı ile nakit kredi almak isteyen üreticiler için otomatik ekspertiz sistemi Lexus; üreticilerin hayatını kolaylaştırmak üzere pilot bölgelerde uygulamaya alınmıştır. Lexus ile ekspertiz işlemi daha önceki uygulamaların aksine saniyeler içerisinde tamamlanabilir hale gelmektedir. 2017 yılında düzenlenen ulusal ve uluslararası çaptaki 12 tarım fuarına katılım sağlanarak finansal ve finansal olmayan ürünlerin tanıtımı yapılmış, Banka ile tarım sektöründeki paydaşları arasındaki ilişkiler pekiştirilmiştir.

GİRİŞİM BANKACILIĞI

Sınırlı kaynaklarla iş hayatına adım atan girişimciler, TEB Girişim Bankacılığının destekleri ile karşılıklı çıkan fırsatları doğru değerlendirerek işlerini büyütürken, girişimcilik ekosisteminin de gelişmesine hizmet etmektedirler. Bu bağlamda TEB, ekonomide önemi gittikçe artan girişimciliği güçlendirmeyi, aynı zamanda Türkiye ekonomisine sürdürülebilir büyüme sağlayarak, toplumsal refaha da katkıda bulunmayı amaçlamaktadır.

Kendi işini kurmak ve işini büyütmek isteyen girişimcilere kapsamlı ve etkin bir destek sağlamak amacıyla Girişim Bankacılığı çatısı altında 2013 yılından itibaren yürütülen faaliyetler, 2017 yılında da devam etmiştir. Bünyesinde girişimcilik ekosistemine özel sinerji oluşturan ilk banka olan TEB, elde ettikleri finansmanla fikirlerini nasıl işe dönüştürebileceklerinden projelerini nasıl pazarlayacaklarına kadar her konuda girişimcilere yol göstermektedir. Girişim Bankacılığı aracılığıyla girişimciler; kamu desteklerine ulaşma, inovatif ürünlerini yurt içi ve yurt dışı platformlara sunma, firmalarını büyütmek, geliştirme ve yeni müşteri edinme fırsatı yakalamaktadır. Oluşturduğu iş modeli ve güçlü iş ortaklarıyla TEB Girişim Bankacılığı, ülke genelinde katma değeri yüksek iş fikirlerini girişimcilik potansiyeline dönüştürmeye yönelik faaliyetlerin merkezi olmuştur.

GİRİŞİM EVLERİ

Türkiye'de ilk defa 2013 yılında girişimcilere danışmanlık verebilmek amacıyla, Türkiye İhracatçılar Meclisi (TİM) iş birliğiyle İstanbul, İzmir, Konya, Gaziantep, Denizli, Bursa, Trabzon, Edirne, Mersin, Erzurum olmak üzere toplam on ilde açılan TİM-TEB Girişim Evlerinde girişimciler uçtan uca her türlü desteği almaktadırlar. Girişimcilere özel çalışma ortamı sunan Girişim Evleri, dönemin trendlerini takip ederek faaliyet çeşitliliğini 2017 yılında daha da artırmış; dönemsel ihtiyaçlara yönelik farklı uygulamaları ile kendi işini kurmak isteyen, teknolojik ya da katma değeri yüksek iş fikirlerine sahip girişimcilere, kapsamlı ve etkin şekilde destek vermeye devam etmiştir.

TİM-TEB Girişim Evlerinin konumlandırıldığı on ile ek olarak, Antalya, Tekirdağ (Çorlu), Edirne (Keşan), Kırklareli (Lüleburgaz), Rize, Samsun olmak üzere altı farklı il daha 2017 yılı içinde faaliyet alanı içine katılmıştır. Toplam 17 ilde 23 farklı başlık altında düzenlenen 315 adet eğitim ile 9.950 girişimci adayına ve aktif girişimciye ulaşılmıştır. Yeni jenerasyonda girişimcilik farkındalığı yaratmak adına üniversitelerde başlatılan "Wake UP" programları ile 1.000'in üzerinde üniversite öğrencisine "design thinking" yaklaşımı öğretilerek, geleceğin en önemli değerlerine kendi iş fikirlerini hayata geçirme cesareti aşılanmıştır.

TEB, TÜBİTAK BİGG'in 20 uygulayıcı kuruluşu içinde Tek Banka olarak yer almaktadır.

TÜBİTAK'ın Genç Girişim (BiGG) Programı kapsamında 20 akredite kuruluş arasında yer alan tek özel kurum olarak üç yıldır girişimcilerin başvurularını kabul eden TEB, açıklanan hibe destek sonuçlarıyla yüksek bir başarı kazanmıştır. Banka, BiGG kapsamında 2017 yılı içinde almış olduğu 1.400 başvurunun ardından, TÜBİTAK'a ilettiği 73 değerli projeden toplam 40 girişimcinin 6 milyon TL'lik fon desteğine aracılık etmiş, bu sonuçlara göre 20 uygulayıcı kuruluş arasında en fazla hibe kullanılmasına aracılık eden ilk iki kuruluş içinde yer almayı başarmıştır. TEB'in bir diğer katma değerli programı olan ve ABD Büyükelçiliği ile beraber yürütülen "Let's UP" programıyla Türkiye'nin önemli üniversitelerinde girişimcilik, yeni ekonomi, bilgi toplumu ve gelişen girişimcilik ekosistemiyle ilgili eğitim verilmekte ve farkındalık yaratılmaktadır.

2017 yılının Aralık ayında Finlandiya'nın Helsinki şehrinde gerçekleşen ve dünyanın en büyük start-up etkinliklerinden biri olan Slush'ta sunum yapma hakkı kazanan dört Türk girişimciden üçünün TİM-TEB Girişim Evleri girişimcileri arasından seçilmesi Banka açısından büyük bir gurur kaynağı olmuştur. Ayrıca

Slush etkinliğine TİM-TEB Girişim Evleri'nden toplam on Türk girişimci götürülmüş, teknoloji odaklı ve ihracat potansiyeli taşıyan girişimcilerin uluslararası kitleye ulaşma ve teknoloji toplulukları ile etkileşime girme fırsatı yakalaması sağlanmıştır. TİM tarafından 06-09 Aralık 2017 tarihlerinde düzenlenen "Türkiye

İnovasyon ve Girişimcilik Haftasında" ise Girişim Bankacılığı çatısı altında yer alan TİM-TEB Girişim Evleri'nden 85 girişimci iş fikirleriyle yer almıştır. Ulusal kategoride dereceye giren ilk üç girişimciden

biri olan Taglette Tech (İstanbul), TİM-TEB Girişim Evi girişimcisi olarak 50.000 TL'lik üçüncülük ödülünün sahibi olmuştur.

TEB, çocukları 'Maker' hareketi ile tanıştırdı!

2017 yılında TİM-TEB Girişim Evlerini ilköğretim çağındaki çocuklarımıza açarak, birer atölye haline getiren TEB, çocukları teknolojiyle 'kendin yap' kültürünü buluşturan 'Maker' hareketiyle tanıştırdı. Bugünün çocuklarının yarının büyük girişimcileri olacağına inanan ve onları destekleyen 'TEB Minik Maker'ler İş Başında' projesiyle Anadolu'daki çocukların büyük şehirlerde yaşayan çocuklarla fırsat eşitliğine sahip olmasından yola çıkan TEB, İstanbul, İzmir, Denizli, Gaziantep, Trabzon, Mersin, Bursa, Konya ve Edirne olmak üzere dokuz farklı ilde açılan TİM-TEB Girişim Evinde öğrencilere '3 boyutlu yazıcılar', 'Arduino', 'Kodlama' ve 'Makey Makey' eğitimleri verdi. Proje sonunda 72 okulda 500'den fazla 3. ve 4. sınıf öğrencisine ulaşıldı.

KADIN BANKACILIĞI

Kadınların iş dünyasına katılımlarını artırmak ve her alanda varlıklarını güçlendirmek, ekonomiye sağlanan katma değer açısından son derece önemlidir. TEB, bu gerçekten yola çıkarak kadın patronların iş hayatındaki ihtiyaçlarını bütünlüklü bir hizmet anlayışıyla karşılama hedefiyle kurguladığı çalışmalarına 2017'de de devam etmiştir. Bu çalışmalarda, işletme sahiplerinin finansal ve finansal olmayan konularda gereksinim duydukları desteği sağlamaya odaklanılmış, ayrıca "kadınların danışman bankası olma" ve "kadınların en çok çalışmak istedikleri banka olma" vizyonuyla gizli potansiyellerinin ortaya çıkması amaçlanmıştır.

Kadınlar finansal kaynaklara erişimde sorunlar yaşamakta, özellikle teminat yaratımı ve kredi alımında karşılaştıkları güçlükler, daha işin kurulması

aşamasında kadınlara geri adım attırmaktadır. Bu sorunların çözülmesi, kadınların ekonomiye sadece tüketici kimlikleriyle değil, üretici kimlikleriyle de daha fazla dahil olabilecekleri bir zemin yaratma açısından son derece önemlidir. TEB bu amaçla maddi teminatsız kredi ve özel finansman paketleri geliştirmiştir. Avrupa Birliği ve Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD European Bank for Reconstruction and Development), Türkiye Cumhuriyeti Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı ve Türkiye İş Kurumu sahipliğinde, kadınlara ait ve kadınların yönettiği işletmeleri desteklemek ve kadın girişimciliğini teşvik etmek amacıyla hayata geçirdiği "Kadın İşletmelerine Finansman ve Danışmanlık Desteği" programı kapsamında Bankaya sağlanan 50 milyon Euro'luk fon, kadın patronlara kredi olarak kullanılmaktadır.

Kadın Girişimcileri Teşvik

EBRD'den sağlanan 50 milyon Euro tutarındaki fon İşletme ve Tarım segmentindeki Kadın Bankacılığı müşterilerine 75.000 TL'ye, KOBİ segmentindeki Kadın Bankacılığı müşterilerine de 125.000 TL'ye kadar maddi teminatsız olarak kullanılabilir. 2015 yılında başlatılan kullanımlar sonucunda, 2017 yıl sonu itibarıyla 245 milyon TL'nin üzerinde kredi ile 6.000'den fazla müşteriye kaynak sağlanmıştır.

TEB, kadın patronların işlerini büyütmeleri için ihtiyaç duyacakları bilgiyi sağlamaya yönelik olarak birçok nitelikli çözüm de üretmektedir. Bu amaca uygun olarak yapılandırılan TEB Kadın Akademisi, içeriğindeki atölye

programlarıyla kadın patronlara işletme yönetimi ve liderlik yeteneklerini geliştirmeleri için eğitimler sunan özel bir programdır. Kadın patronları iş dünyasının ilham veren kadınlarıyla bir araya getirme amaçlı etkinlikler

düzenleyen Akademi, geçtiğimiz yıl daha fazla kadın patrona ulaşmak için TOBB Kadın Girişimciler Kurulu ile iş birliği yapmış, bölgesel ihtiyaçları gözetererek bazı illerdeki atölye programlarına yeni eğitimler eklemiştir.

2017 yılında sekiz farklı ilde dokuz Kadın Akademisi düzenlenmiş ve 600'den fazla iş kadınına ulaşılmıştır. Toplamda ise 17 ilde düzenlenen 25 Kadın Akademisi ile ulaşılan kişi adedi 3.000'e yaklaşmıştır.

TEB, kadın patronların mentorluk ihtiyacını karşılamak üzere destek programları yapılandırmıştır.

Dünya çapında yapılan araştırmalarda, kadınların mentorluk desteği aldıklarında özgüvenlerinde, farkındalıklarında ve becerilerini kullanma düzeylerinde artış sağlandığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu doğrultuda TEB, kadın patronların en önemli gereksinimlerinden biri olan mentorluk ihtiyacını karşılamak üzere Kadın Bankacılığı destek programları yapılandırmıştır. Bu yapılardan biri olan TEB Takım Yıldızları projesi kapsamında, kadın patronlara destek vermek üzere seçilen TEB şube müdürlerine özel bir eğitim verilerek "İşletme Koçluğu" formasyonu kazandırılmıştır. Türkiye'de bir banka çatısı altında ilk kez bu derinlikte kurgulanan projeye, kadın patronlara günlük hayatlarında karşılaştıkları sorunların çözümünde ve işletmelerini büyütmeleri için gereken aksiyonların alınmasında ihtiyaç duydukları koçluk hizmetinin verilmesi hedeflenmektedir.

Yapılan araştırmalar kadın patronların pazara erişiminde erkeklere göre gerek sosyal-kültürel normlar, gerekse pazara erişim imkanları yaratma konusunda daha fazla zorlandıklarını, bu sebeple kadınların pek çok iş bağlantısı fırsatını kaçırdıklarını ortaya koymaktadır. TEB, kadın girişimcilerin ekonomideki varlığını artırmak ve kadın patronların yeni pazarlara ulaşmalarına destek olmak amacıyla Türkiye'de faaliyet gösteren "WeConnect International" üyesi olmuştur. TEB, söz konusu üyeliğe birlikte, liderleri kadın

olan işletmeleri global tedarik zincirinin bir parçası haline getirmeyi ve kadın girişimcileri rekabette üst sıralara çıkarmayı hedeflemiştir. Banka, 2017 yıl sonu itibarıyla 54 müşterisinin global tedarik zincirinin bir parçası olmalarına aracılık etmiş, bu müşterilerin yeni pazarlara ulaşmasına destek vermiştir. TEB, kadınların tedarik süreçlerinde yer almalarını sağlayabilmek amacıyla, WeConnect'e üye olan firmaları kendi tedarikçi havuzuna da dahil etmektedir.

TEB, kadın patronların karşılaştıkları engelleri aşmalarına yardımcı oluyor!

TEB, Kadın Bankacılığı ile kadın patronlara odaklanarak onların iş hayatındaki ihtiyaçlarını bütünlüklü bir hizmet anlayışıyla ele alıyor. Kadın patronlara işletmelerini büyütebilmeleri için finansmanın yanı sıra bilgiye ulaşma, yeni pazarlara erişim, network kurma gibi kilit konularda özel eğitim, danışmanlık ve mentorluk olanakları sunan TEB, bu sayede kadın patronların iş hayatının çeşitli alanlarında karşılaştıkları engelleri aşmalarına da yardımcı oluyor. TEB Kadın Akademisi ile kadın patronların işlerini geliştirmeye yönelik bilgi ihtiyacını karşılarken; @teblekadin Facebook hesabı üzerinden yayımladığı 'TEB'le Kadın On-Air' programında her hafta kendi işini kurmayı planlayan ve hâlihazırda işletme sahibi olan kadınların gelişmelerine ve büyümelerine katkı sağlamayı amaçlayan yayınlar yapıyor. KOBİ'lere yönelik hazırlanan ilk İnternet televizyonu olma özelliği taşıyan TEB KOBİ TV'de Kadın Patronun Ekranı Kanalı ile iş dünyasında kadını destekleyecek bilgi ve haberlere yer veriliyor.

MELEK YATIRIM PLATFORMU

TEB, Özel Bankacılık müşterilerinin varlıklarını ve finansal durumlarını analiz ederek, onların risk tercihleri ve uzun vadeli planlarıyla örtüşen yatırım

danışmanlığı hizmeti sunmaktadır. 2013 yılında hayata geçirilen TEB Özel Melek Yatırım Platformu, varlıklarını geleneksel finansal araçlar dışındaki

alanlarda değerlendirmek isteyen müşterilere yeni yatırım fırsatları sunmakta, aynı zamanda gelecek vadeden projeleriyle girişimcilerin ekonomik döngüye katılmalarını sağlamaktadır. Melek Yatırım Platformu kanalı ile yatırımcılara Bireysel Katılım Yatırımcısı lisansı alımında aracılık etmekte olan ilk ve tek banka olarak TEB, ağ kanalıyla yapılan yatırımların belge ve bilgilerini Hazine Müsteşarlığı'na ileterek yatırım süreçleri konusunda destek olmaktadır.

TEB Özel Melek Yatırım Platformu girişimiyle 2017 yılında kurulan CXO Club - Geleceği Yönetenler Kulübü, çağımızın en değerli varlığı olan bilgiyi, ileride hem bireysel hem de kurumsal alanda yatırım fırsatına dönüştürebilmek için, Türk iş dünyasının en köklü kuruluşlarının nihai karar vericilerine aktarmayı hedeflemektedir. Bu kapsamda dijital dönüşüm ve girişimcilik ekosistemi, ekosistemin oyuncuları ve niçin ekosistemin içinde yer alınmalı, yeni iş modelleri, global trendler ve kavramlar, büyük şirketler için tehditler gibi konuların işlendiği kapalı toplantılar ile kurumsal iş birliklerinin güçlendirilmesi ve girişimcilik ekosisteminin çok daha sağlıklı bir yapıya ulaşmasına aracılık edilmesi amaçlanmaktadır.

TEB, Melek Yatırım Platformu ile geliştirdiği network'ünde yer alan mevcut ve potansiyel Melek Yatırımcıların dikkatini sosyal girişimcilik alanına çekmek, toplumsal fayda yaratan girişimlere finansal fayda yaratmak adına dünyada bu konuda söz sahibi olan sivil toplum kuruluşu Ashoka ile iş birliği anlaşması imzalamıştır. Türkiye'de ilk defa Özel Bankacılık alanında sosyal girişimciliği desteklemek amacıyla yapılan Ashoka ve TEB iş birliğinin ana hedefi; sosyal girişimlerin sadece dönemlik bağışlar ile değil, iş fikrine yapılan uzun süreli sosyal yatırımlarla daha

güçlü ve başarılı kılınmasıdır. Bu amaç kapsamında Özel Bankacılık müşterilerinin sosyal girişimciliği anlamasına, sosyal girişimlere yatırım yapılırken dikkat edilecek konuları öğrenmesine yönelik farklı atölye çalışmaları düzenlenmiştir. Toplum yararına olan bu çalışmalar gelecekte de devam ettirilecektir.

TEB FİNTECH FUTURE FOUR PROGRAMI

Finans teknolojisi konusunda fikir ve projeleri olan start up'lara özel, yepyeni bir destek programı olarak hayata geçirilen TEB Fintech Future Four Programı, bankacılık ve finans dünyasını değiştirebilecek ve fark yaratabilecek teknolojilerin Türkiye'de de tasarlanması ve üretilmesi amacını taşımaktadır. TEB, söz konusu program kapsamında start up'ların fikirlerini geliştirmeleri için ihtiyaç duydukları finansal desteği ve ticarileşme sürecinde gereken danışmanlık desteğini sunarak girişimcilerin kendi şirketleri ile dünya çapında başarıya ulaşmalarını hedeflemektedir. Müşterini Tanı/Bilgi Güvenliği, Robo advisory, Sanal Müşteri İlişkileri Yönetimi, Gerçek Zamanlı Pazarlama, Yeni Nesil Ödeme/Üye İşyeri Teknolojileri, Sadakat/Oyunlaştırma konularında, 2016 yılında çağrıya çıkan ve bu çağrı kapsamında 50'ye yakın fintech başvurusunu değerlendiren TEB, bu süre sonunda ilk sekize kalan fintechlerin TEB'in üst yönetimi ve bağımsız jüri önünde gerçekleştirdiği final sunumuyla geliştirme programına aldığı dört fintech'i seçmiştir. 2017 yılında geliştirme programı içerisinde desteklenen dört fintech içerisinden seçilen, robot danışmanlık ve chatbot alanlarında çözüm sunan iki fintech firması ile iş birliği sözleşmesi imzalanarak Türk bankacılık sistemine entegre edilmiştir. Önümüzdeki yıllarda da TEB Fintech Future Four programı devam edecek ve yurt dışı fintech hızlandırma kuruluşlarının da çözüm ortağı olarak yer aldığı yeni bir programla çağrıya çıkılacaktır.

YÜKSEK STANDARTLARDA ETİK¹⁰²⁻¹⁶

Etik ilkeler hem Grubumuzun başarısı hem de kişisel başarı açısından önemli bir unsurdur. Şirketlerin tüm birim, bölge ve şubelerinde etik ilkelere uygun bir ortam yaratmak yöneticilerimizin sorumluluğundadır. Bu kapsamda yöneticilerimiz,

- Öncelikle etik ilkelerin önemini kabul edip, her koşulda bağlı kalır.
- Davranış ve düşünceleriyle çalışanlarına örnek olur.
- Etik ilkelerin öncelikle çalıştığı şirkette, sonrasında ise

tüm TEB Grubu'nda yerleştirilmesi ve yaşatılmasını en öncelikli sorumluluğu olarak benimser.

- Şirket kültürünün yerleştirilmesi, çalışanlara uymak zorunda oldukları norm ve değerlerin, ilkelerin benimsenmesi için çalışır.

- Çalışanlarının, şirketin tüm işlemlerindeki sorunların yanı sıra etik sorunlarla ilgili konuları da kendilerine getirmekten çekinmeyecekleri, açık iletişim kurabilecekleri bir ortam yaratır.
- Davranış ve kararlarında her zaman tutarlı davranır.

TEB Grubu Şirketleri çalışanlarının uymakla yükümlü oldukları etik ilkeler, "Şirket Kaynaklarının Kullanımı"; "İlişkiler", "Şirkete Karşı Yükümlülükler" ve "Genel ve Özel Kurallar" olarak dört ana başlık altında sınıflandırılmıştır. Etik ilkelerimizle ilgili tüm detaylar İnternet sitemizden kamuya şeffaf biçimde paylaşılmaktadır. Detay için (<https://www.teb.com.tr/teb-hakkında/etik-ilkeler/>).

Çalışanlarımızın dolandırıcılık, yolsuzluk, sahtecilik, etik olmayan davranış, yasal düzenlemelere uyulmaması ve finansal ambargo ihlalleri gibi etik ve kurumsal dürüstlük dışı davranışları tespit etmesi halinde, Uyum ve İç Kontrol Grubu Başkanı'na doğrudan bildirim

yapabilmesine olanak sağlayan iç bildirim hattı tesis edilmiş durumdadır. Çalışanın, Uyum ve İç Kontrol Başkanı ile direkt temas kurabileceği iç bildirim e-posta adresi, iç bildirim telefon hattı, yüz yüze görüşme, posta, elzem olduğu düşünülen durumlarda doğrudan Banka Denetim Komitesi Başkanına bildirim yapabilmek de dahil çeşitli bildirim platformları mevcut durumdadır.

Bahsedilen bildirim hatlarının gizliliği sağlanmaktadır. Bankamız prosedürü olan İç Bildirim Yönetmeliği kapsamında iletişim kanallarına ait bilgiler, bildirimlerin yapılması, raporlanması ve gizliliğe ilişkin esaslar düzenlenmektedir.

Ayrıca finansal ambargo ihlallerine ilişkin bildirimlerin ana ortağımız BNP Paribas Yaptırımlar İletişim Hattı üzerinden yapılması da mümkündür. Bu bildirimlerde sır niteliğinde müşteri ve banka bilgisinin paylaşılması gerekliliği çalışanlarımıza İç Bildirim Yönetmeliği aracılığı ile duyurulmuştur.

Yasa ve Yönetmeliklere Tam Uyum

Tüm TEB çalışanları, tedarikçileri ve iş ortakları faaliyette buldukları ülkenin yasa ve yönetmeliklerine tam olarak uyumlu olarak çalışmakla sorumludur.

YOLSUZLUKLA MÜCADELE^{205-1,205-2}

TEB bünyesinde yolsuzluğun önlenmesine ilişkin çeşitli önlemler alınmış durumdadır. İlgili birimlerin görev tanımlarında sorumluluklar tanımlanmış, ayrıca sistemsel olarak da gerekli kontrol mekanizmaları oluşturulmuştur. Bunun dışında İç Kontrol ve Teftiş Kurulu tarafından yapılan yerinde/uzaktan denetimlerde bu kapsamda farklı çalışmalar gerçekleştirilmektedir.

Mevzuat Departmanı tarafından yayımlanan çeşitli etik düzenlemeler kapsamında; müşteri çıkarlarının önceliği, ayrımcılığın önlenmesi, yolsuzluk ve suç gelirlerinin aklanması ile mücadelenin önemi, çıkar çatışmalarının yönetimi, piyasa işlemlerinde dürüstlük, bilgi gizliliğinin önemi ve faaliyetlerin toplumsal etkileri gibi hususlar vurgulanarak; sağlıklı bir ekonomik sistemin sürdürülmesine ve müşteri/çalışan haklarının korunmasına katkıda bulunulması amaçlanmaktadır. Tüm dokümanlar TEB Grubu İnternetinde tüm çalışanlarca erişilebilir bir platformda yayımlanmaktadır.

Yolsuzluk, dolandırıcılık, etik ilkeler ve yasalarla uluslararası finansal yaptırımların ihlali durumlarının tespitini ve bu durumlara karşı gerekli aksiyonların alınmasını sağlamak adına ayrıca oluşturulan Uyum ve İç Kontrol Grubu Başkanına İç Bildirim için tahsis edilmiş özel hat, spesifik e-posta adresi vb. kanallar da belirtilen amaçlara hizmet etmektedir.¹⁰²⁻¹⁷

Teftiş sistemi Bankanın ve iştiraklerinin tüm faaliyetlerini ve birimlerini kapsayacak şekilde oluşturulmuştur. TEB Teftiş Kurulu 2017 yılsonu itibarıyla; 1 Kurul Başkanı, 3 Başkan Yardımcısı, 4 Denetim Müdürü, 1 İnceleme ve Soruşturma Müdürü, 3 Süpervizör Müfettiş, 2 Kıdemli Müfettiş, 26 Müfettiş, 8 Yetkili Müfettiş Yardımcısı, 26 Müfettiş Yardımcısı, 2 Kıdemli Bilgi Teknolojileri Müfettişi, 1 Bilgi Teknolojileri Müfettişi, 2 Bilgi Teknolojileri Müfettiş Yardımcısı, 1 Teftiş Kurulu Destek ve Koordinasyon Yöneticisi, 1 Üst Yönetim Asistanından oluşan kadrosuyla faaliyetlerini sürdürmektedir.

Yönetim Kurulu; Teftiş Kurulunun, Bankanın ve konsolidasyon kapsamındaki iştiraklerinin bütün faaliyetlerini ve birimlerini sınırlama olmaksızın inceleyebilmesi için gerekli bütün tedbirleri almıştır. Teftiş Kurulu Başkanlığı tarafından, 01.01.2016-31.12.2017 tarihleri arasında toplam 210⁴¹²⁻¹ adet Şube denetimi gerçekleştirilmiş olup, 82 adedi Genel Teftiş, 26 adedi Kredi Portföy Değerliliği Teftişi, 61 adedi Kredi Portföy Yönetimi Teftişi, 16 adedi Operasyon Özel

Teftişi ve 25 adedi Solo Operasyon Teftişinden meydana gelmektedir. Bu kapsamda kredi kullandırımı ve teminat şartları, kredi geri ödeme performansı, müşteri ve kefilinin moralitesi, şube risk yönetimi etkinliği ve yönetimi ile şube uygulamalarının yasal ve banka iç mevzuatına uygunluğu, operasyonel işlemlerden kaynaklanabilecek risklerin yönetimi ve iç kontrol sisteminin işleyişinin etkinliği değerlendirilmiştir.

- Genel Teftiş gerçekleştirilen Şubelerin %84'ü "Genel Olarak Yeterli",
- Kredi Portföy Değerliliği Teftişi gerçekleştirilen Şubelerin %88'i "Standart ve Düşük Riskli",
- Kredi Portföy Yönetimi Teftişi gerçekleştirilen Şubelerin %74'ü "Genel Olarak Yeterli",
- Operasyon Özel Teftişi gerçekleştirilen Şubelerin %75'i "Genel Olarak Yeterli" ve
- Solo Operasyon Teftişi gerçekleştirilen Şubelerin %72'si "Genel Olarak Yeterli" olarak değerlendirilmiştir.

Yolsuzluk riskiyle ilgili inceleme soruşturma faaliyetleri;

- Teftiş Kurulu Başkanlığı'na doğrudan veya diğer Genel Müdürlük birimleri vasıtasıyla ulaşan herhangi bir ihbar, iddia veya şikâyete dayanılarak,
- Müfettişlerin rutin şube denetimlerinde gördükleri suinayet şüphesi taşıyan olumsuzlukları veya tanık oldukları Bankamız aleyhine yönelik davranış ve olayların delillerine ve belgelerine dayanılarak yürütülmektedir.

Çalışmanın neticesi hakkında hazırlanan rapor veya inceleme notu ise,

- Sorumluluğu bulunan çalışanlarla ilgili idari önerilerin,
- Banka veya müşteri zararıyla ilgili Mali önerilerin,
- Hukuki süreçle ilgili alınması muhtemel aksiyonlarla ilgili Hukuki önerilerin,
- Tespitlerin herhangi bir kontrol eksikliği ve sistemsiz hata kaynaklı olması durumunda sürecin iyileştirilmesine yönelik Teknik önerilerin değerlendirilmesi için nihai karar mercii olan Disiplin Komitesine sevk edilir.

Ayrıca yolsuzluk riskinin yönetimi için oluşturulan Uzaktan Gözetim Birimi bulunmaktadır. Bu birim, yolsuzluk riskine yönelik olarak üretilen, çoğunlukla günlük çalışan, ihtiyaçlara göre güncellendiği için değişken adetteki uyarıların incelenmesinden sorumludur. Gereken durumlarda şubelerden bilgi-belge talebi yapılarak imza kontrolü gerçekleştirilir ve kamera kayıtları incelenir.

BNP Paribas grubunun zorunlu eğitimleri olan; Etik İlkeler, Uluslararası Finansal Yaptırımlar ve Ambargolar ve Suç Gelirlerinin Aklanmasının Önlenmesi ve Terörizmin Finansmanı ile Mücadele eğitimleri, Piyasa Suistimali, US CFTC Swap Dealer, AEOI, Volcker ve Fransız Bankacılık Kanunu, Know Your Data eğitimleri ilgili hedef kitlelere açılmış; Roosevelt Projesi kapsamındaki sınavlar, konuyla ilgili çalışanlar tarafından tamamlanmıştır.

Yolsuzlukla ilgili verilen eğitimlerin adedi ve kapsamı aşağıdaki gibidir:

2016			
Eğitim Adı	Kişi Sayısı	%	Eğitim Saati
Sahtecilik / Temel Elektronik Bankacılık Sahtecilik ve Önlemleri	393	4	694
Sahtecilik ve Dolandırıcılık	92	1	319
Dolandırıcılık / Örnek Olaylarla Bankalarda Dolandırıcılık Eylemleri	400	4	796
Suç Gelirlerinin Aklanmasının Önlenmesi	69	1	490
Uyum Eğitimi	3.340	35	14.677
Uyum Eğitimi (E-öğrenme)	8.786	91	11.696
Sermaye Piyasası Suçları Bilgi Suistimali ve Piyasa Dolandırıcılığı Eğitimi (E-öğrenme)	249	3	126
Bilgi Güvenliği Farkındalığı Eğitimi	4.165	43	2.191
TEB Bilgi Güvenliği Politikası	6.091	63	6.091
Toplam			37.080

2017			
Eğitim Adı	Kişi Sayısı	%	Eğitim Saati
Sahtecilik / Temel Elektronik Bankacılık Sahtecilik ve Önlemleri	266	3	455
Sahtecilik ve Dolandırıcılık	112	1	386
Uluslararası Ticarete Sahtecilik	31	1	217
Dolandırıcılık / Örnek Olaylarla Bankalarda Dolandırıcılık Eylemleri	265	3	441
Suç Gelirlerinin Aklanmasının ve Terörün Finansmanının Önlenmesi (AML/CTF) (E-öğrenme)	8.698	92	21.960
Uyum Eğitimi	1.549	16	7.398
Uyum Eğitimi (E-öğrenme)	8.916	94	14.410
Sermaye Piyasası Suçları Bilgi Suistimali ve Piyasa Dolandırıcılığı Eğitimi (E-öğrenme)	49	1	25
Bankacılıkta Dolandırıcılık Eylemlerini Tespit ve Önleme Yöntemleri (E-öğrenme)	12	1	11
Bilgi Güvenliği Farkındalığı Eğitimi	9.247	98	7.707
TEB Bilgi Güvenliği Politikası	9.907	100	8.256
Toplam			61.265

ÇIKAR ÇATIŞMASI¹⁰²⁻²⁵

Çıkar çatışması; kurumun çıkarlarıyla kişisel çıkarlar ve müşteriler arası çıkarlar arasındaki ters yönlü ilişkidir. Kişisel çıkarlar kurumun çıkarlarının üstünde tutulamaz. Banka çalışanları çalışmalarını tam bir tarafsızlık içinde yapmalı, hiçbir şekilde kendi çıkarlarını müşterilerin çıkarlarının üstünde tutmamalı, mesleklerini icra ederken şahsi çıkarları ile müşterilerin çıkarları arasında tercih yaratacak bir duruma meydan vermemelidir. Ayrıca müşteri çıkarlarının bulunduğu yerde, çalışanın dolaylı veya dolaysız hiçbir şekilde şahsi çıkarı söz konusu olmamalıdır.

TEB, çıkar çatışmalarıyla ilgili Türk Ticaret Kanunu,

Bankacılık Kanunu, TEB İnsan Kaynakları Yönetmeliği ilgili maddeleri ve diğer iç düzenlemelerde yer alan kurallara uymaktadır. Bu kurallar hem Yönetim Kurulu Üyelerini hem de tüm çalışanları kapsamaktadır.

Şube denetimleri sırasında çıkar çatışmasına yönelik kontroller de yapılmaktadır. Etik İlkeler Yönetmeliğimiz gereği, çalışanlarımızın yakın akrabalarının ilgili kişinin portföyünde bulunmaması kuralına uyulup uyulmadığı, çalışanın ya da eşinin ortak olduğu firmanın Bankamızda bulunan kredilerinin limit sınırlamalarına uygunluğu vb. kriterlere göre denetimler yapılmaktadır.

TEDARİK ZİNCİRİ YÖNETİMİ¹⁰²⁻⁹

Geniş bir yelpazede ürün ve hizmet satın alan TEB, çok çeşitli sektörlerden çoğunluğu KOBİ olan tedarikçilerle çalışmaktadır. Teknolojik altyapısı güçlü ve çok şubeli bir Banka olarak en yüksek hacimli alımların başında teknoloji alımları gelmektedir; elektrik, mekanik, inşaat ve müteahhitlik alım hacimleri de yüksek seviyededir.

TEB, 2017 senesinde iş birliği sözleşmeleri imzalayarak Türkiye'de yerleşik TEB A.Ş. ve BNP Paribas iştiraklerine de merkezi olarak Tedarik Yönetimi ve bu kapsamda tedarikçi yönetimi hizmeti vermeye başlamış durumdadır. 2016 ve 2017 yıllarında kira ve iştirak ödemeleri hariç yaklaşık 1.400 aktif tedarikçi ile çalışılmış ve bu tedarikçiler üzerinden 2016 yılında yaklaşık 620 milyon TL ve 2017 yılında yaklaşık 720 milyon TL dolayında tedarik yapılmıştır.

Bankamızda tedarik süreçleri, talep aşamasından fatura aşamasına kadar elektronik (kâğıtsız) ortamda yürütülmektedir. Siparişler sıfır stok politikasıyla yönetilmekte, kendi depomuzdan sipariş yönetimi yapılmamaktadır. Ana tedarik sürecinin yanı sıra, tedarikçi yönetimine ilişkin Tedarikçi Seçim, Tedarikçi

Değerlendirme ve Tedarikçi Risk Değerlendirme formlarıyla tedarikçilerin çeşitli kriterlerle kayıt ve değerlendirmesi yapılmaktadır.

Tedarikçi Değerlendirme incelemesi sonucunda firmayla ilgili yolsuzluk, kara para aklama, hırsızlık, genel etik ilkelere uymama ve ayıplı ürün, geç teslimat vb. bir sonuç çıkması durumunda firma için kalıcı blokaj uygulanır. Kalıcı blokajın kaldırılabilmesi için firmayla ilgili seçim süreci yeniden başlatılır, uygunluk tespit edildiğinde ise blokaj kaldırılır. Ayrıca Satın Alma Olay Formlarında tedarikçiler ile yaşanan sorunlar kayıt altına alınmaktadır.

Banka tedarikçileriyle çalışmaya başlamadan önce firmalara Tedarikçi Seçim Formu iletilmektedir. Bu form üzerinde tedarikçinin vermiş olduğu cevaplara göre puanlama ve uygunluk durum tespiti yapılmaktadır. Formda çeşitli bilgi ve belgelerin temini talep edilmekte ve eklenen belgeler uygunluk kontrolüne tabi tutulmaktadır. Seçim formu kriterleri ve Satın Alma Genel Şartları Sürdürülebilirlik Komitesi tarafından iletilen görüşleri de içermektedir.

Seçim formu kriterleri aşağıdaki soruları içermektedir:

- Firma faaliyetlerinden kaynaklanan sebeplerden ötürü aleyhine açılmış bir ceza davası bulunuyor mu? (Çevre kirliliği, gürültü, yerel halkın haklarına zarar verici davranışlar vb.),
- Çalışanlar için gerekli emniyet tedbir ve cihazları sağlıyor mu?
- Bu konuda çalışanlar eğitiliyor mu?
- Firma çevre sertifikası mevcut mu? (ISO 14000 vb.)

sorularına da yer verilmiştir. Satın Alma Genel Şartları içinde yer alan 37. madde kapsamında tedarikçinin 4857 Sayılı İş Kanunu, 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu, Çocuk ve Genç İşçilerin Çalıştırılma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmeliği'ne uygun hareket ettiğinin beyanı talep edilmektedir. Satın Alma Genel Şartları içinde yer alan 49. madde Sürdürülebilirlik konularını, Çevrenin Korunması, İş Mevzuatına Uyum, Teftiş ve Bilgiye Ulaşım alt maddeleri ile açıklamakta ve 50. madde TEB Tedarikçi Kurumsal Sosyal Sorumluluk Sözleşmesi'nin kabulüne ilişkin ifadeleri içermektedir. "Tedarikçi Kurumsal Sosyal Sorumluluk Sözleşmesi" dokümanı Satın Alma Genel Şartları içine Ağustos 2015 itibarıyla entegre edilmiştir. Sözleşme kurumsal sorumluluk ilkelerini de içermektedir. Seçim akışına entegre edilmiş "Satın Alma Genel Şartları" dokümanını "Hazırlanmış metni okudum, açıklamaları kabul ediyorum." işaretlemesi yaparak ileten tedarikçiler seçim akışını geçebilmekte ve sonrasında Banka tedarikçisi olabilmektedir.

TEDARİKÇİ GELİŞİMİ İÇİN YAPILANLAR

TEB tedarikçileriyle e-posta, telefon, firma ziyaretleri, toplantılar, denetim ziyaretleri ve bilgilendirme seminerleri aracılığıyla iletişim kurmaktadır. Banka olarak belirlediğimiz kategorilerdeki performanslarına göre tedarikçilerimizin performansları değerlendirilmekte ve yılda bir kere düzenlediğimiz Tedarikçi Günleri kapsamında tedarikçilerimizle bir araya gelinerek TEB'in veya piyasanın o yıl

gündeminde olan konu başlıklarında oturum ve toplantılar düzenlenmektedir. Yüksek performanslı olarak değerlendirdiğimiz tedarikçilerimiz bu etkinlikte ödüllendirilmektedir. Bu ödül töreninde, başarılı performansların nedeni tüm katılımcılarla paylaşarak sonraki yıl gösterecekleri performansları için motive edilmektedir.

Hem Tedarikçi Seçim Formuna ilişkin Satın Alma Genel Şartlarında hem de tedarikçilerimizle imzaladığımız tüm standart sözleşme şablonlarımızda iş sağlığı ve güvenliğine yönelik maddeler yer almaktadır.

Ayrıca 2016 yılı başı itibarı ile sistem üzerinden tedarikçilerin sözleşmeler üzerinde yer verilen hizmet seviyesi taahhütlerine uyumu ile ilgili ölçüm sonuçlarının işkolları tarafından girilmesine ve sonuçlarının üst yönetime raporlanmasına başlanmıştır. Takip sisteminin olması tedarikçinin gelişimine de etki etmektedir.

YURTIÇİ SATINALMA²⁰⁴⁻¹

Satın alımlarımızda mümkün olduğunda yerel kaynakların değerlendirilmesi tercih edilmektedir. 2016 yılında 1.309 yerel tedarikçiyle çalışılmış, kendilerine toplam 605 milyon TL ödeme yapılmıştır. 2017 yılında ise 1.327 yerel tedarikçiye 689 milyon TL ödenmiştir. Yerel tedarikçilere yapılan ödemelerin toplam satın alma hacmine oranı 2016 ve 2017 yıllarında %97 ve %96 olarak gerçekleşmiştir.



SOSYAL SORUMLULUĞUMUZ

ÇEŞİTLİLİK VE EŞİT HAKLAR

Bankamızda her koşulda çalışanlara eşit haklar uygulanmaktadır. Çalışan haklarıyla ilgili uygulamalar, İnsan Kaynakları yönetmeliği ve bu yönetmeliğin eki olarak yayımlanan uygulama talimatlarında çalışanlarımıza duyurulmaktadır. Ayrıca İnsan

Kaynakları Yönetmeliğinin "Banka Personelinin Yapamayacağı İşlemler" maddesinde "Yaş, dil, din, ırk, politik görüş, sağlık durumu, cinsiyet ve medeni durum konularında ayrımcılık yapılmaması" gerektiği belirtilmiştir.

ÇALIŞAN HAKLARI PRENSİPLERİMİZ^{103-1, 103-2, 103-3}

Çalışana Değer ve Saygı yaklaşımımızın önemli bir parçası olan İnsan Haklarına Saygı, İnsan Kaynakları uygulamaları ve politikası ile çerçevelenmiştir. Çalışan Hakları ilkelerimiz aşağıda belirtilmiştir:

- Zorla işçi çalıştırmama,
- Çocuk işçi çalıştırmama,
- Ayrımcılık yapmama,
- İş sağlığını ve güvenliğini sağlama,
- Kanunlara uygun çalışma koşullarını sağlama,
- Uygun çalışma saatleri ve ücretleri sağlama.

Ayrıca politika ve ilkelerimizle işyerinde karşı karşıya kaldıkları uygulamalar arasında tutarsızlık olduğunu düşünen çalışanlarımız soru ve şikâyetlerini, hiçbir

baskı altında kalmadan, kendilerini güvence altında hissederek, üst yönetime, yöneticilere ve insan kaynakları grubuna bildirebilmektedir.

Tüm çalışanlarımız için geçerli olan aşağıdakiler dahil İnsan Kaynakları uygulamalarımızın hiçbirinde kesinlikle ayırım yapılmamaktadır:

- İşe alım ve ayrılma süreci,
- Çalışma süreleri ve izinler,
- Ücret, ek ödemeler ve ödül,
- Kariyer gelişimi, yetkinlik ve performans değerlendirmeleri,
- Çalışma düzeni ilkeleri,
- Disiplin suçları ve cezalar vb.

TEB çalışanlarının ve Yönetim Kurulunun cinsiyete ve yaş gruplarına göre kırılımı ve pozisyon bazında cinsiyete göre maaş oranları aşağıdaki gibidir:^{405-1, 405-2}

2016	Kadın Çalışan		Yaş Grupları		
	Toplam Kadın Çalışan Sayısı	Toplam Kadın Çalışan Sayısı (%)	Toplam Çalışan Sayısı		
30 yaş altı			30-50 yaş arası	50 yaş üstü	
Yönetim Kurulu, İcra Kurulu	-	-	-	-	3
Üst Düzey Yönetici	3	17	-	5	13
Orta Düzey Yönetici	360	35	-	904	125
Diğer	4.792	56	2.313	6.155	122

2017	Kadın Çalışan		Yaş Grupları		
	Toplam Kadın Çalışan Sayısı	Toplam Kadın Çalışan Sayısı (%)	Toplam Çalışan Sayısı		
30 yaş altı			30-50 yaş arası	50 yaş üstü	
Yönetim Kurulu, İcra Kurulu	1	33	-	-	3
Üst Düzey Yönetici	4	22	-	6	12
Orta Düzey Yönetici	367	35	-	880	182
Diğer	4.722	56	1.744	6.451	186

Kadın Çalışan Maaşlarının Erkek Çalışan Maaşlarına Oranı

2016/2017	Genel Müdürlük
Maaş Oranı (%)	98

İYİ İŞ YERİ

ÇALIŞANLAR VE İYİ İŞ ORTAMI POLİTİKASI^{103-1, 103-2, 103-3}

TEB olarak;

- Din, dil, ırk, cinsiyet veya yasa ve yönetmeliklerle korunan, insan haklarına aykırı hiçbir ayırım gözetmeksizin tüm çalışanlarımıza eşit davranır ve haklarını koruruz.
- Çalışanlarımızın beklentilerini çeşitli yöntemlerle sorgular, onlara en iyi çalışma ortamını sağlamak için gerekli politikaları uygularız.
- Çalışanlarımızın sağlığı ve güvenliği konusunda gerekli tüm önlemleri alır ve bilgilendirmeleri yaparız.
- Çalışanlarımızın temel iş bilgilerini güncellemek, kariyerlerini doğru yönetmelerini sağlamak ve sektörel gelişimlerini desteklemek amacıyla gerekli tüm eğitimleri sağlar, performanslarını adil biçimde değerlendirir ve fırsatlardan eşit biçimde yararlanmalarını sağlarız.

İSTİHDAM^{102-B}

TEB'de 2017 sonu itibarıyla 9.464 kişi istihdam edilmektedir. Çalışanlarımızın %56'sı şubelerde çalışmaktadır ve yarısından çoğu (%54) kadın çalışandır. Ayrıca temizlik, güvenlik gibi kadrolarımızda da yaklaşık bin kişi tedarikçilerimizin çalışanı olarak yer almaktadır.

	2016		2017	
	Şube Sayısı	Çalışan Sayısı	Şube Sayısı	Çalışan Sayısı
Yurtiçi Şube	511	9.578	500	9.398
Yurtdışı Şube (KKTC)	4	62	4	66
Toplam	515	9.640	504	9.464

Not: 2017 yılında 1 yeni şube açılmış, 12 şube kapatılmıştır.

Fonksiyona göre Çalışan Sayısı	Genel Müdürlük			Bölge Müdürlükleri			Şubeler			Müşteri Etkileşim Merkezi			Toplam		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Tam Zamanlı Çalışan Sayısı	2.625	2.688	2.777	971	899	834	5.753	5.469	5.331	567	566	515	9.916	9.622	9.457
Yarı Zamanlı Çalışan Sayısı	11	18	2	0	0	0	0	0	0	0	0	5	11	18	7
Toplam İşgücü	2.636	2.706	2.779	971	899	834	5.753	5.469	5.331	567	566	520	9.927	9.640	9.464
Kadın Çalışan Sayısı	1.384	1.447	1.489	426	400	357	3.038	2.900	2.869	418	408	379	5.266	5.155	5.094
Erkek Çalışan Sayısı	1.252	1.259	1.290	545	499	477	2.715	2.569	2.462	149	158	141	4.661	4.485	4.370

Cinsiyete Göre Tam/Yarı Zamanlı Çalışanlar	2015	2016	2017
Tam Zamanlı Çalışan Sayısı	9.916	9.622	9.457
Tam Zamanlı Kadın Çalışan	5.261	5.145	5.090
Tam Zamanlı Erkek Çalışan	4.655	4.477	4.367
Yarı Zamanlı Çalışan Sayısı	11	18	7
Yarı Zamanlı Kadın Çalışan	5	10	4
Yarı Zamanlı Erkek Çalışan	6	8	3
Toplam Çalışan Sayısı	9.927	9.640	9.464
Toplam Kadın Çalışan	5.266	5.155	5.094
Toplam Erkek Çalışan	4.661	4.485	4.370

Bölgelere Göre Toplam Çalışan Sayısı	2015	2016	2017
Akdeniz Bölgesi	479	366	369
Anadolu 1 Bölgesi	437	410	401
Anadolu 2 Bölgesi	453	445	450
Ankara Bölgesi	485	549	530
Avrupa 1 Bölgesi	420	378	355
Avrupa 2 Bölgesi	416	390	369
Çukurova Bölgesi	510	495	495
Ege Bölgesi	486	486	476
Güneydoğu Anadolu Bölgesi	476	439	412
İzmir Bölgesi	382	383	372
Karadeniz Bölgesi	352	344	341
Marmara Bölgesi	526	512	495
Trakya Bölgesi	504	483	468
KKTC	64	61	64
Aktif Satış Bölgesi	351	261	191
Genel Müdürlük/Bölge Dışı	3.586	3.638	3.676
Toplam	9.927 (11)	9.640 (18)	9.464 (7)

Not: Bölge verileri, bölge ofisleri ve şubelerdeki toplam çalışan sayısını ifade eder. (Parantez içindeki rakamlar Yarı Zamanlı çalışan sayısını göstermektedir.)

Bankamızdaki Geçici Süreli Çalışanlarımız Aşağıdaki Gibidir:

	2015	2016	2017
Kadın	16	17	20
Erkek	6	4	6
Toplam	22	21	26

Yeni İşe Alımlar⁴⁰¹⁻¹

2016	Genel Müdürlük	Bölge Müdürlükleri	Şubeler	Müşteri Etkileşim Merkezi
Yeni işe alınanların sayısı	291	206	478	188
Yeni işe alınanların toplam işgücüne oranı (%)	11	28	9	33
Yeni işe alınan erkek çalışan sayısı	136	113	239	72
Yeni işe alınan erkek çalışan (%)	47	55	50	38
Yeni işe alınan kadın çalışan sayısı	155	93	239	116
Yeni işe alınan kadın çalışan (%)	53	45	50	62
Yeni işe alınan 30 yaş altı çalışan	167	165	235	153
Yeni işe alınan 30 yaş altı (%)	57	80	49	81
Yeni işe alınan 30-50 yaş arası çalışan sayısı	123	41	242	35
Yeni işe alınan 30-50 yaş arası (%)	42	20	51	19
Yeni işe alınan 50 yaş üstü çalışan sayısı	1	0	1	0
Yeni işe alınan 50 yaş üstü (%)	0,3	-	0,2	-

2017	Genel Müdürlük	Bölge Müdürlükleri	Şubeler	Müşteri Etkileşim Merkezi
Yeni işe alınanların sayısı	317	127	509	149
Yeni işe alınanların toplam işgücüne oranı (%)	11	19	9	29
Yeni işe alınan erkek çalışan sayısı	162	71	215	39
Yeni işe alınan erkek çalışan (%)	51	56	42	26
Yeni işe alınan kadın çalışan sayısı	155	56	294	110
Yeni işe alınan kadın çalışan (%)	49	44	58	74
Yeni işe alınan 30 yaş altı çalışan	206	107	217	138
Yeni işe alınan 30 yaş altı (%)	65	84	43	93
Yeni işe alınan 30-50 yaş arası çalışan sayısı	110	18	291	10
Yeni işe alınan 30-50 yaş arası (%)	35	14	57	7
Yeni işe alınan 50 yaş üstü çalışan sayısı	1	2	1	1
Yeni işe alınan 50 yaş üstü (%)	0,3	2	0,2	1

Çalışan Sirkülasyonu⁴⁰¹⁻¹

2016	Genel Müdürlük	Bölge Müdürlükleri (Aktif Satış hariç)	Şubeler	Müşteri Etkileşim Merkezi
İşten ayrılanların sayısı	150	18	298	93
İşten ayrılanların toplam işgücüne oranı (%)	1,52	0,18	3,01	0,94
İşten ayrılan erkek çalışan sayısı	84	7	154	36
İşten ayrılan erkek çalışan (%)	0,85	0,07	1,55	0,36
İşten ayrılan kadın çalışan sayısı	66	11	144	57
İşten ayrılan kadın çalışan (%)	0,67	0,11	1,45	0,57
İşten ayrılan 30 yaş altı çalışan	58	4	90	74
İşten ayrılan 30 yaş altı (%)	0,59	0,04	0,91	0,75
İşten ayrılan 30-50 yaş arası çalışan sayısı	92	14	206	19
İşten ayrılan 30-50 yaş arası (%)	0,93	0,14	2,08	0,19
İşten ayrılan 50 yaş üstü çalışan sayısı	0	0	2	0
İşten ayrılan 50 yaş üstü (%)	0	0	0,02	0

2017	Genel Müdürlük	Bölge Müdürlükleri (Aktif Satış hariç)	Şubeler	Müşteri Etkileşim Merkezi
İşten ayrılanların sayısı	182	16	270	67
İşten ayrılanların toplam işgücüne oranı (%)	1,91	0,17	2,83	0,70
İşten ayrılan erkek çalışan sayısı	98	9	143	20
İşten ayrılan erkek çalışan (%)	1,03	0,09	1,50	0,21
İşten ayrılan kadın çalışan sayısı	84	7	127	47
İşten ayrılan kadın çalışan (%)	0,88	0,07	1,33	0,49
İşten ayrılan 30 yaş altı çalışan	57	3	69	51
İşten ayrılan 30 yaş altı (%)	0,60	0,03	0,72	0,54
İşten ayrılan 30-50 yaş arası çalışan sayısı	121	13	198	16
İşten ayrılan 30-50 yaş arası (%)	1,27	0,14	2,08	0,17
İşten ayrılan 50 yaş üstü çalışan sayısı	4	0	3	0
İşten ayrılan 50 yaş üstü (%)	0,04	0	0,03	0

ÇALIŞANLARIMIZA SAĞLANAN HAKLAR⁴⁰¹⁻²

Bankamızda tüm çalışanlarımız eşit haklara sahiptir. Yarı zamanlı çalışanlarla tam zamanlı çalışanların yan hakları arasında bir farklılık bulunmamaktadır.

ÜCRETLENDİRME^{102-35, 102-36, 102-37}

Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu'nun (BDDK) "Bankaların Kurumsal Yönetim İlkelerine İlişkin Yönetmelik" ve ölçülülük ilkesi çerçevesinde "Bankalarda İyi Ücretlendirme Uygulamalarına İlişkin Rehber" esaslarına uyumlu olarak hazırlanmış olan Bankamızın Ücretlendirme Politikası, Bankanın faaliyetlerinin içeriğine, yapısına, stratejilerine ve Bankanın uzun dönem hedeflerine ve risk yönetimi yapısına ve yerel düzenlemelere uygun olarak geliştirilmiştir. Bu yönetmelik aşırı risk alımını önlemeyi ve risk yönetimine fiili katkıları değerlendirmeyi amaçlamaktadır. Ücretlendirme Politikamızın amacı hem işkolu hem de destek fonksiyonlarda Bankanın stratejik hedeflerine ulaşmasında destek verecek yetkin ve uzman çalışanların Bankaya kazandırılmasını ve tutundurulmasını sağlamaktır.

SECOM (Seçilim ve Mali Haklar Komitesi), Yönetim Kurulu adına ücretlendirme politikasının yerel ve BNP Paribas düzenlemeleriyle uyumlu olarak hazırlanmasından sorumlu komitedir. SECOM, ücretlendirme politikasının esaslarını İnsan Kaynakları, Mali İşler, Risk, Uyum ve İç Kontrol Gruplarının görüşlerini alarak yönetir. Seçilim ve Mali Haklar Komitesi'nin gözden geçirdiği ve onayladığı ücretlendirme politikası Yönetim Kurulu onayına sunulur. Ücretlendirme politikası yıllık gözden geçirmeye tâbidir.

TEB'de maaş ödemeleri, gerekli yasal kesintiler sonrasında her ayın son iş günü, net olarak yapılmaktadır. Aylık maaşa ek olarak, tüm TEB çalışanlarına, niceliksel ve niteliksel hedeflerini gerçekleştirmede gösterdikleri performans değerlendirilerek, kolektif ve bireysel başarıların ödüllendirilmesi amacıyla, performans dayalı başarı ve satış primi ya da yıllık performans ikramiyesi ödenebilmektedir.

27 Mart 2017 tarihli Olağan Genel Kurul toplantısında bir Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesine bu görevi nedeniyle görev süresinin sonuna kadar aylık brüt 6.000

TL ücret ödenmesi, diğer Yönetim Kurulu Üyelerine ise bu görevleri nedeniyle huzur hakkı ödenmemesi yönünde karar alınmıştır. 2017 yılında Yönetim Kurulu üyelerimize ve üst düzey yöneticilerimize sağlanan her türlü hak, menfaat ve ücret toplamı 34.280.610 TL; yolculuk, konaklama ve temsil giderleri ise 1.846.158 TL olmuştur. Yönetim Kurulu üyelerimize yasal sınırlar çerçevesinde kredi kullanılabilen ve üyelere, Bankanın performansı, üstlendikleri görev, tahsis ettikleri zaman gibi kriterlere dayanan ödüllendirme uygulanabilmektedir.

PERFORMANS İKRAMIYESİ VE SATIŞ PRİMLERİ

Yıllık performans ikramiyesi havuzu piyasa uygulamaları (yerel ve/veya mesleki) doğrultusunda Banka kârlılığı, Banka faaliyetlerinin sonuçları ve hedef gerçekleştirmeler dikkate alınarak belirlenir. Performans ikramiyesi, ilgili yıl için en az %80 hedef gerçekleştirme oranı sağlanması durumunda ödenebilir. Başarı ve Satış Primi kapsamına giren çalışanlarımız için, yıl içindeki hedef gerçekleştirmelerine yönelik prim ödemesi yapılmaktadır. 2017 yılında Bankada performans dayalı ödemelerin yıllık ortalama tutarı, bu ödeme alan çalışanların aylık ücretlerinin yaklaşık 2 katı olarak gerçekleşmiştir.

EMEKLİLİK²⁰¹⁻³

Bankamızda işveren katkılı Bireysel Emeklilik uygulaması bulunmaktadır. Ünvan bazında tutarlar belirlenmiştir. Çalışanlarımızın da en az işveren katkı payı kadar katılımında bulunması gerekmektedir.



DOĞUM İZNI⁴⁰¹⁻³

TEB'de yasalara uyumlu bir şekilde doğum izni kullanılmaktadır. Bu haktan yararlanan çalışanlarımız aşağıdaki gibidir:



	2016	2017
Doğum izni kullanan kadın çalışan sayısı	416	395
Doğum izninden sonra işe devam eden kadın çalışan sayısı	322	314
Doğum izni kullanan erkek çalışan sayısı	297	268
Doğum izninden sonra işe devam eden erkek çalışan sayısı	296	268

ÇALIŞAN SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ^{403-1, 403-4}

Bankamızda çalışanların sağlık ve güvenliğinin doğru şekilde yönetilebilmesi için yönetim ve iş sağlığı güvenliği profesyonellerinin üye olduğu iş sağlığı ve güvenliği kurulu bulunmaktadır. Mevzuata uygun seçilen çalışan temsilcileri de toplantıda görüş ve önerilerini bildirmektedir. "İş Sağlığı ve Güvenliği ile İlgili Çalışan Temsilcisinin Nitelikleri ve Seçilme Usul ve Esaslarına İlişkin Tebliğde" yer alan sayılara göre çalışan temsilcisi belirlenmiş durumdadır. İşveren vekili, iş güvenliği uzmanları, işyeri hekimleri, insan kaynakları temsilcilerinden toplam 22 üyenin yer aldığı İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulu üç ayda bir toplanmaktadır. Kurul üyelerine ve çalışan temsilcilerine iş sağlığı ve güvenliği profesyonelleri tarafından görev, hak ve sorumlulukları kapsamında eğitim verilmektedir.

Çalışanların mesleki hastalıklara karşı önlem alabilmesi için İş Sağlığı ve Güvenliği Mevzuatı kapsamında iş kazalarını ve meslek hastalığını önleyici tedbirler işyeri hekimleri ve iş güvenliği uzmanlarımızın desteğiyle alınmaktadır. Ayrıca iş sağlığı ve güvenliği eğitimlerinde iş kazaları ve meslek hastalıkları ile ilgili konulardan

bahsedilmektedir. Yapılan risk değerlendirmeleri sonucu oluşturulan raporlarda da tüm tehlike ve riskler belirlenerek düzeltici ve önleyici faaliyetler uygulanmaktadır.

Bankamızda tüm çalışanlarımız T.C. Sosyal Güvenlik Kurumu'na (SGK) tabi olup, ek olarak özel sağlık sigortasından faydalanmaktadır. Ayrıca genel müdürlük binalarımızda işyeri hekimlerimiz bulunmakta, çalışanlarımızın periyodik muayeneleri hekimlerimiz tarafından yapılmaktadır. Hekimlerimizin yönlendirmeleriyle çalışanlarımız ilgili uzman doktorlara yönlendirilmekte ve sigorta kapsamında tetkik, tanı ve tedavileri yapılmaktadır. Müşteri Etkileşim Merkezi çalışanlarımıza her yıl düzenli olarak ODIO (işitme) testi uygulanmaktadır. Ayrıca belirli ünvanlarımız için özel sağlık sigortasına ek olarak check-up kontrolleri de sağlanmaktadır.

İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu'na bağlı Temel İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimleri tüm saha, bölge ve Genel Müdürlük çalışanları için düzenlenmiştir. Diğer yasal zorunlu eğitimleri olan Temel ilkyardım, Arama Kurtarma Tahliye, Tahliye Planlaması, Yangın eğitimleri de hedef kitlelere verilmiştir.

Mesleki Hastalıklarla ve İş Güvenliğiyle ilgili çalışanlarımıza aşağıdaki konularda eğitimler verilmiştir:

2016				
Eğitim Adı	e-öğrenme (kişi #)	e-öğrenme (eğitim saati)	Sınıf Eğitimi (kişi #)	Sınıf Eğitimi (eğitim saati)
Temel İş Sağlığı ve Güvenliği	-	-	6.326	25.721
İş Sağlığı ve Güvenliğinde Tarafların Sorumlulukları ve Güvenlik Kültürü	899	1.798	-	-
Ofislerde Olası İş Kazalarının ve Meslek Hastalıklarının Önlenmesi	933	1.866	-	-
Arama Kurtarma Tahliye	-	-	51	164
Tahliye Tatbikatı / Tahliye Planlaması Eğitimi	-	-	212	742
İlk Yardım Sertifikası Yenileme Eğitimi	-	-	29	203
Temel İlk Yardım Eğitimi	-	-	83	1.162

2017				
Eğitim Adı	e-öğrenme (kişi #)	e-öğrenme (eğitim saati)	Sınıf Eğitimi (kişi #)	Sınıf Eğitimi (eğitim saati)
Temel İş Sağlığı ve Güvenliği	-	-	965	3.992
İş Sağlığı ve Güvenliğinde Tarafların Sorumlulukları ve Güvenlik Kültürü	1.110	740	-	-
Ofislerde Olası İş Kazalarının ve Meslek Hastalıklarının Önlenmesi	1.108	739	-	-
Yangın	-	-	13	46
Arama Kurtarma Tahliye	-	-	17	60
Tahliye Tatbikatı / Tahliye Planlaması Eğitimi	-	-	71	71
Temel İlk Yardım Eğitimi	-	-	51	714
Acil Durum Tahliye Sandalyesi Kullanımı Eğitimi	-	-	54	54
Acil Durum Eğitimleri	-	-	36	144

Hastalıklar ve İş Kazaları ile bunlara bağlı kayıp iş günleri aşağıdaki gibidir:^{403-2, 403-3}

2016/ 2017	Genel Müdürlük*	Şubeler
Hastalığa bağlı kayıp gün oranı- Tam zamanlı çalışanlar**	2016: %2 2017: %2	2016: %1 2017: %1
Hastalığa bağlı kayıp gün oranı- Taşeronlar	-	-
Kayıt altına alınan kaza oranı	2016: 61 iş kazası 2017: 84 iş kazası	2016: 7 iş kazası 2017: 9 iş kazası
Kazalara bağlı olarak kayıp gün oranı	2016: 79 gün 2017: 202 gün	2016: 30 gün 2017: 86 gün
Ölümlü vaka sayısı – Tam zamanlı çalışanlar	2016: 0 2017: 0	2016: 0 2017: 0
Ölümlü vaka sayısı – Taşeronlar	2016:0 2017:0	2016:0 2017:0
Mesleki hastalıklara bağlı kayıp gün oranı	Yok	Yok

* Genel Müdürlük sayısına Aktif Satış, Müşteri Etkileşim Merkezi, Özel Bankacılık ve Bölgeler dahil edilmiştir.

** Çalışanların hastalık nedeniyle aldıkları raporları takvim günü olduğu için, ilgili yılda toplam çalışma gün sayısı için takvim günü baz alınmıştır. Bir kişi bir tam yıl çalışmışsa 360 gün olarak değerlendirilmiştir.

ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ

Çalışanlar için “En Çok Çalışılmak İstenen İşyeri”ni yaratmak ve sektörde çalışanların en çok tercih ettiği banka olmak hedefiyle yola çıkan TEB, “En İyi İşyeri Projesi”ni 2012 yıl sonunda başlattığından bu yana birçok projeyi hayata geçirmiştir. TEB’i bu konuda başarıya götüren en önemli unsurların başında, en iyi işyeri olma hedefinin, tüm TEB yönetimince benimsenip sahiplenilmesi ve yönetimin içten ve samimi bir biçimde attığı adımlar gelmektedir.

TEB, sektörde bir ilke imza atarak organizasyondaki tüm grupları temsil eden çalışanlardan oluşan 600 kişilik “Çalışanın Sesi Platformu”nu kurmuştur. Platform, TEB’in en iyi işyeri yolculuğunda çalışanların tüm geribildirimlerini İnsan Kaynakları Grubuna ve yönetime, bu geribildirimler paralelinde hayata geçirilen aksiyonları ise Bankaya aktarmaktadır. TEB’de tüm çalışanların kendilerini ilgilendiren konularda karar süreçlerinde yer almalarını destekleyen ve sektörde örnek gösterilen bir uygulama olan “Çalışanın Sesi Platformu” ile birlikte “En İyi İşyeri Aksiyon Planı” oluşturulmuş ve yönetimin sponsorluğunda aksiyon planlarının hayata geçirilmesi için yoğun çalışmalara başlanmıştır.

ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ ANKETLERİ

Çalışan memnuniyetinin ölçülmesi öncelikli olarak anketler sayesinde yapılmaktadır. Bu anketler sonucunda ortaya çıkan geribildirimler, ünitelere iletilmekte, aksiyon planına dönüştürülerek proje planı dahilinde uygulamaya alınmaktadır.

“GPTW (Great Place to Work) Trust Index Anketi” sonuçlarında 2012’den bu yana 18 puan artış sağlanmıştır. Anketteki Genel Algı Skoru için esas alınan “genel olarak buranın çok iyi bir işyeri olduğunu söyleyebilirim” diyen çalışanların oranı da 2012’den itibaren 25 puan artmıştır. Great Place to Work tarafından yapılan 2016 Türkiye’nin En İyi İşverenleri Araştırması’nda TEB; 2.000 üzeri çalışanı olan şirketlerde Türkiye’nin En İyi İşverenleri listesine girmiştir. TEB, listeye giren ilk ve tek banka olmanın yanı sıra bu kategoride finans sektöründen ödül alan tek kurum olmayı başarmıştır.

TEB ayrıca her yıl düzenli olarak tüm BNP Paribas Grubu

çalışanlarının katıldığı Global Çalışan Anketi (Global People Survey) ve İç Müşteri Anketi gerçekleştirmekte ve sonuçları tüm Banka ile detaylı olarak paylaşmaktadır. Great Place to Work sonuçlarına ek olarak, Global Çalışan Anketinde 2012’den itibaren 11 puanlık artış sağlanmıştır.

TEB FORMASYON AKADEMİSİ SAKLIKÖY

TEB Formasyon Akademisi Saklıköy’de eğitimlerin yanı sıra çalışanlar ve aileleri için spor, sanat ve atölye faaliyetleri de düzenlenmekte, çalışanlar diledikleri zaman tesis restoranından ve aktivitelerinden yakınlarıyla birlikte faydalanabilmektedir. TEB Formasyon Akademisi ayrıca Genel Müdürlük gruplarının, işkollarının, Grup şirketlerinin ve BNP Paribas’ın önemli toplantılarına da ev sahipliği yapmaktadır.

İK ÇÖZÜM MERKEZİ

TEB İnsan Kaynakları uygulamalarına ilişkin iç müşterilerin ilettiği soru ve taleplerin ilk başvuru noktası olarak hızlı ve hatasız karşılanması, memnuniyetlerinin artırılması ve buna yönelik günümüz teknoloji araçları ile destekli iletişim platformunun oluşturulması amacıyla kurulan İnsan Kaynakları Çözüm Merkezi, 2017 yılında da faaliyetlerine devam etmiştir. Merkez aynı zamanda, iç müşteri memnuniyeti kapsamında, çalışanların sorularını cevaplamak veya sorunlarına çözüm bulmak amacıyla, çalışanlarla bire bir görüşme imkânı sağlamıştır.

GELENEKSEL TEB YETENEK GÜNÜ

2009 yılından bu yana her yıl, yeni bir tema ile yeteneklerin bir araya getirildiği, inovasyonun sahne aldığı, yeteneklerin beslendiği, kurum içindeki bilinirliklerinin arttığı, birlikteliğin desteklediği samimi bir buluşma olan “TEB Yetenek Günü” düzenlenmektedir. 2017 yılındaki etkinlik, “Dünya BETA’da-Hazır mısınız?” teması ile gerçekleştirilmiştir.

TEB PASAPORT

TEB’de işe başlayan çalışanların ilk günlerini kolaylaştırmak ve daha hızlı uyum sağlamalarına destek olmak amacıyla hazırlanmış, öncelikli konuları içeren bir rehber olan TEB Pasaport, TEB İtranetinde de yer almaktadır.



TEB SPOR AKADEMİSİ

Çalışan sağlığını korumak, ekip ruhunu ve "biz" bilincini güçlendirmek, çalışanların kurumsal aidiyetini artırmak, sosyal sorumluluk kapsamında sosyal ve toplumsal fayda yaratmak amacıyla, spor alanında kurum içi organizasyonlar yapılmakta, kurum dışı spor etkinliklerine çalışanların katılımı ve Banka takımları olarak kurumu temsil etmeleri sağlanmaktadır.

2017 yılında TEB Spor Akademisi etkinlikleri birçok branşta devam etmiştir:

- Kurum içi Futbol Turnuvası ve Şirketler Arası Futbol Turnuvası
- Kurumlar Arası Basketbol Turnuvası (Corporate Basketball League)
- Şirketler Arası Voleybol Turnuvası ve Kurumsal Oyunlar Voleybol Ligi (Corporate Games)
- Maratonlar - İstanbul ve Runatolia Maratonları, İznik Maratonu
- İstanbul Tennis Champions Cup ve Bankalar Arası Tenis Turnuvası
- Pilates Dersleri

TEB Futbol Takımı 2017 Şirketler Futbol Liginde on beş takım arasında dördüncü olurken, TEB Kadın ve Erkek Voleybol Takımları 2017 Kurumsal Oyunlar Voleybol Şampiyonu olarak çifte şampiyonluk elde etme başarısını göstermişlerdir.

Ayrıca TEB Erkek Voleybol Takımı Houston'da

gerçekleşen 2017 Dünya Kurumsal Oyunlar Liginde dünya şampiyonu olmuş, TEB Kadın Voleybol Takımı dünya ikinciliği elde etmiştir. TEB Tenis Takımı 2017 Bankalar Arası Tenis Şampiyonası'nda kendi grubu içerisinde birincilik elde etmiştir. TEB Koşu Takımı ise 2017 Kurumsal Oyunlar Spor Şampiyonları Ödülü sahibi olurken, kadın ve erkek kategorilerinde toplamda beş madalya kazanmıştır.

TEB Koşu Takımı 2017 Kurumsal Oyunlar Ligi'nde En Centilmen Kurum ve En Yüksek Katılım Sağlayan Kurum ödüllerine de layık görülmüştür.

TEB KULÜP AKTİVİTELERİ

Çalışanların ilgi alanlarında aktif olmalarını ve iş dışında da bir araya gelmelerini sağlamak amacıyla TEB Kulüp Aktiviteleri yapılmaktadır. En aktif kulüp aktiviteleri arasında TEB'in orkestrası TEB Band, Türk Sanat Müziği Korosu, TEB Fotoğraf Kulübü ve TEB Koroları bulunmaktadır.

İK BİZBİZE TOPLANTILARI

TEB İnsan Kaynakları Grubu, 2017 yılında tüm Genel Müdürlük ve Bölge çalışanları ile gerçekleştirdiği 47 İK BizBize toplantısında 5.000 TEB çalışanı ile;

- Yıl boyunca yapılan çalışan anketi sonuçlarını paylaşmış,
- Çalışanlara dönük uygulamaları ve anket sonuçları ışığında alınan aksiyonları anlatmış,
- Çalışanların geri bildirimlerini alarak tüm soruları açık bir biçimde cevaplandırmıştır.

Çeşitli Katılım Platformlarımız Şeffaflığımızı da Geliştirmektedir¹⁰²⁻⁴³

Katılım Platformları	Platform Hakkında Bilgi	Periyodu
Yöneticiler Toplantısı	Bankamızın geleceğe yönelik hedef ve stratejilerinin tüm yöneticileriyle paylaşıldığı organizasyon	Yıllık
Memnuniyet Anketleri	Çalışanların memnuniyetinin ölçüldüğü GPTW, Global Çalışan Anketi ve İç Müşteri Anketi	Yıllık
TEB Liderler Kahvesi	Üst düzey yöneticilerimizin bilgi ve birikimlerini paylaştıkları sohbet toplantıları	2 ayda 1
TEB Yetenek Günü	Kurum içi yeteneklerin biraraya getirildiği ve bilinirliklerinin artırıldığı organizasyon	Yıllık
TEB Sohbetleri	Alanında uzman isimlerin ilham veren kariyer ve başarı öykülerini paylaştıkları söyleşiler	3 ayda 1
İK Çözüm Merkezi	TEB İnsan Kaynakları uygulamalarına ilişkin iç müşterilerin ilettiği soru ve taleplerin ilk başvuru noktası	Sürekli
BizBize Toplantıları	Çalışan anketlerinin sonuçlarının Banka genelinde tüm grup ve bölgelerle paylaşıldığı, soru ve önerilerin alındığı ve yanıtlandığı bölge toplantıları	Yıllık
TEB Tasarım Atölyesi: Fikirbazlar Platformu	Usta Fikirbazlar adıyla adlandırılan TEB Yöneticileri ile Bankanın genç yeteneklerinden oluşan Genç Fikirbazların buluşup, birlikte yenilikçi, yaratıcı projeler üretmek için çalıştıkları düzenli toplantılar	Aylık
TEB Spor Akademisi	Çalışan sağlığını korumak, ekip ruhunu ve "biz" bilincini güçlendirmek, amacıyla kurum içi ve dışı spor aktivitelerinin yapıldığı oluşum	Sürekli
TEB Kulüp Aktiviteleri	Çalışanların ilgi alanlarında aktif olmalarını ve iş dışında da bir araya gelmelerini sağlamak amacıyla yapılan aktiviteler	Sürekli
Kurum İçi Girişimcilik Programı	İç Girişimciler yetiştirmeyi hedefleyen program	Sürekli
Akıl Fikir Yarışması	İnovasyon çalışmalarının kurum dışındaki en büyük yansımalarından biri olan yarışma	Yıllık
Kıvılcım Portalı	Kurum içi inovasyon portalı	Sürekli
Kahvaltı Sohbetleri	Yeni işe başlayanlarla Üst Yönetim'in bir araya geldiği kahvaltı organizasyonları	Aylık
Yeteneklerle Liderler Buluşmaları	Bankamız genelinde, yüksek performans ve potansiyelleriyle "Yetenek" olarak adlandırılan çalışanlarla bağlı oldukları Genel Müdür Yardımcılarının buluştuğu sohbet toplantıları	Aylık
CEO Roadshow	Genel Müdürlük Grupları ve bölgelerimizde Genel Müdürümüz tarafından yapılan toplantılar	Yılda 2 kez
Verim Toplantıları	İşkollarının mesajlarını saha ile paylaştığı bölge toplantıları	Aylık
TEB'de Ne Var Ne Yok Bülteni	TEB Dünyasını yakından takip edebilmek ve yeniliklerden haberdar olabilmek amacıyla, gündem konularından, işkolu güncel haberlerine, çalışma arkadaşlarımızın başarılarından, yöneticilerimizin mesajlarına kadar birbirinden keyifli konular bir araya getirilerek hazırlanan e-bülten	Haftalık
Happy Hour Uygulaması	Çalışanlarımıza çalışma saatleri içinde motivasyon amaçlı düzenlenen sosyal ortam	Sürekli

DİNAMİK KARIYER YÖNETİMİ

ÇALIŞAN GELİŞİMİ

TEB günümüzde finansal hizmetler sektörünün en önemli ayrıştırmacı unsurunun “vizyoner, donanımlı, kurum kültürüne uyumlu ve eğitilmiş insan gücü” olduğunun bilinciyle, çalışanlarının kişisel ve mesleki gelişimlerine en etkili şekilde destek olmayı amaçlamaktadır.

ÇALIŞAN EĞİTİMLERİ⁴⁰⁴⁻²

Bankamızda, çalışanlarımızın performanslarını artırarak sürdürmeleri, kariyerlerini yetkinlikleriyle paralel bir şekilde geliştirebilmeleri, ayrıca profesyonel ve özel yaşamlarında başarılarının desteklenmesi amacıyla sürekli eğitim planlamaları yapılmakta ve bu planlar ihtiyaçlara göre gözden geçirilmektedir.

TEB eğitimleri kapsamında kurum içi veya dışı kaynaklarla yürütülen gelişim ve değişim projeleri, eğitim merkezlerinin “iç müşteri hizmet standardının sağlanması” gibi konular yer almaktadır.

Sınıf eğitimlerine 2016 yılında 10.006, 2017 yılında ise 9.127 farklı TEB çalışanı katılmıştır. 2016 yılında eğitimlerin %66’sı, 2017 ise %56’sı iç eğitimler tarafından verilmiştir. TEB’in Eğitim ve Gelişim stratejileri ve hedefleri çerçevesinde,

- Göreve yeni başlayan çalışanlara yönelik olarak Oryantasyon, Temel Eğitim Programları, işbaşı eğitimleri ve zorunlu eğitimler gerçekleştirilmiş, 2016 yılında Banka’ya yeni giren 1.047, 2017 yılında ise 1.040 çalışan bu programlara katılmıştır.
- Bankanın yüksek potansiyelli ve üstün performans sergileyen yetenekleri için daha kapsamlı, 18 aylık Bireysel Gelişim Planları hazırlanmıştır.
- Liderlik Akademisi kapsamında yönetim kadrolarına yönelik Liderlik, Yönetim Becerileri Geliştirme, Koçluk programları düzenlenmiştir.
- TEB çalışanlarının sadece Banka içi değil, görev tanımları ve ihtiyaçları doğrultusunda Banka dışı (yurt içi-yurt dışı-BNPP Paribas) eğitimlerine katılımları sağlanmıştır.
- İngilizce sınıf içi eğitimleri devam etmiştir. 2016

yılında 193, 2017 yılında ise 61 çalışan bu imkândan yararlanmıştır.

- Hedef kitle doğrultusunda, zorunlu lisans sınavlarına ve eğitimlerine katılım (SPK/BES/SEGEM) gerçekleştirilmiştir. SPK Lisanslı çalışan sayısını artırmak amacıyla eğitim programları sürekli yenilenerek, SPK Lisansı; terfi ve değerlendirme sürecine katılımda ön koşul olarak kabul edilmeye devam etmiştir. Bu konuda verilen sınıf eğitimlerinin yanı sıra, çalışanların 7/24 kullanabilecekleri, deneme testleri yapabilecekleri mobil eğitimlerin kullanımı sürdürülmüştür.
- Etik İlkeler, Uluslararası Finansal Yaptırımlar ve Ambargolar, Suç Gelirlerinin Aklanmasının Önlenmesi, Terörizmin Finansmanı ile Mücadele eğitimleri, Piyasa Suistimali, US CFTC Swap Dealer, AEOI, Volcker ve Fransız Bankacılık Kanunu, Know Your Data eğitimleri ilgili hedef kitlelere açılmış, Roosevelt Projesi kapsamındaki sınavlar, konuyla ilgili çalışanlar tarafından tamamlanmıştır.
- TEB’in odaklandığı alanları saha çalışanlarına sunmak ve kârlılığı etkileyen unsurları daha derinlemesine benimsetmek amacıyla farklı bir eğitim metodu kullanılarak 2017 yılında Finansal Öğrenme Haritası hazırlanmış ve ilgili hedef kitleye eğitimler verilmiştir. 260 moderatöre eğitim verilerek, moderatörler aracılığıyla programa tüm şube müdürleri ve tüm RM’lerin katılımı sağlanmıştır.
- 2017 yılında Kurumsal Bankacılık Rol Bazlı Yeterlilik Geliştirme (Upskilling) Programı hazırlanmıştır. Bankanın ve Kurumsal Bankacılık Grubunun 2020 Transformasyon stratejileri doğrultusunda tasarlanan bu programla, Kurumsal Şubelerde görev alan tüm rollerin bilgi ve becerilerinin daha üst noktalara taşınması hedeflenmiştir.

Çalışanlarımıza pozisyon ve cinsiyet bazında verilen ortalama adam/saat eğitimler aşağıdaki gibidir: ⁴⁰⁴⁻¹

Adam/Saat 2016	
Üst Düzey	15
Kadın	17
Erkek	14
Orta Düzey	36
Kadın	37
Erkek	36
Diğer	41
Kadın	40
Erkek	43
TOPLAM	41

Adam/Saat 2017	
Üst Düzey	22
Kadın	26
Erkek	21
Orta Düzey	32
Kadın	34
Erkek	31
Diğer	31
Kadın	33
Erkek	29
TOPLAM	31

KARIYER GELİŞİMİ

Çalışanlarımızın kariyer gelişimi için kendi yeterliliklerinin arttırılmasının yanı sıra onlara tanınan fırsatların geliştirilmesi ve özel programların hayata geçirilmesi önem taşımaktadır.

TEB’in tarafsız ve açık iletişim ilkesi doğrultusunda, BNP Paribas ve TEB Grubunda yer alan tüm açık pozisyonlar, Banka ve Grup Şirketleri genelinde duyurularak tüm çalışanlara başvuru fırsatı tanınmıştır. Müdür atamalarının büyük bir kısmı iç kaynaklarından karşılanmaktadır. 2016 yılında toplam 59 Müdür, 9 Direktör terfisi ile yönetici altı unvanlarda görev alan 484 çalışanın bir üst pozisyona terfisi gerçekleştirilmiştir. 2017 yılında ise toplam 84 Müdür, 12 Direktör terfisi ile yönetici altı unvanlarda görev alan 506 çalışanın bir üst pozisyona terfisi gerçekleştirilmiştir. Ayrıca, 2016 yılında 354, 2017’de ise 208 çalışanın farklı alanlarda (fonksiyonel) görev değişikliği yapılmıştır.

Şube Operasyon kadrolarına yönelik terfi ve satışa geçiş sınavı uygulamalarına devam edilerek geçişlerde sınav ve mülakat yöntemi ile daha objektif bir görüş oluşturulmuştur. Konusunda uzman İnsan Kaynakları İş Ortakları ekibi, tüm TEB çalışanlarına kariyer konusunda danışmanlık vermekte ve çalışanların yetkinlik ve performansları paralelinde en uygun pozisyonlarda değerlendirilmelerini sağlamaktadır. TEB’de bütün görev tanımlarına ve kariyer haritalarına, tüm çalışanlara açık olan IntraTEB ortamı üzerinden ulaşılabilir. Aynı zamanda TEB çalışanlarının uluslararası kariyer

fırsatlarından yararlandırılmasına devam edilmiştir. 2017 yılında da Kariyer Komiteleri ve çalışan temsilcilerinin katılımıyla yapılmış, terfi önerilerinde görüşlerin açıkça paylaşıldığı bir platform yaratılmıştır.

PERFORMANS YÖNETİMİ

Çalışanlarımızın Bankamız verimliliğine ve etkinliğine doğrudan katkılarının, bireysel performanslarının kurum hedefleri doğrultusunda planlanması ve ölçülmesi yoluyla kurum ve çalışan performansını yönetmeye ve geliştirmeye, aynı zamanda Yetenek Yönetimi süreçlerinin bir parçası olan potansiyel ve performans görüşlerinin toplanmasına yönelik olarak hazırlanan bir Performans ve Yetkinlik Gelişim Değerlendirme sistemimiz bulunmaktadır.

Performans ve Yetkinlik Gelişim Değerlendirme Sistemi, çalışanlarımızın hedeflerine odaklanılmasını, performanslarının güçlendirilmesini, geliştirilmesini ve buna bağlı olarak üstün performans gösteren çalışanların diğerlerinden farklı olarak ödüllendirilmesini hedeflemektedir. Hedeflerin dengeli yayılımını esas alan Performans ve Yetkinlik Gelişim Karnesi, üstün astının performansını, hedeflerini gerçekleştirme başarısını ölçmesi ve yetkinliklerini değerlendirmesi esasına dayalıdır. Banka genelinde çalışanlara ait Performans ve Yetkinlik Gelişim Karnesi, kâğıtsız olarak TEBFlow ortamında İnsan Kaynakları Grubu tarafından oluşturulmaktadır. Her sene, değerlendirme dönemi başında, İnsan Kaynakları Grubu’nun duyurusuna paralel başlayan hedef verme ve hedef takip süreci, ara dönem ve yıl sonunda, yine İnsan Kaynakları Grubu’nun duyurusuna paralel yapılan değerlendirmelerle son bulur.

- Hedefler; somut, ölçülebilir, uzlaşmış, erişilebilir, zaman sınırlı olarak belirlenir.
- Değerlendirilen çalışanların performans ve yetkinlik hedeflerini gerçekleştirmelerine yönelik, değerlendiren tarafından üçer aylık dönemlerde sözlü, altışar aylık dönemlerde yazılı yönlendirme yapılır.
- Performans ve Yetkinlik Değerlendirme süreci bir tam yılı kapsamakla beraber, Temmuz ayında yetkinlik ve ara dönem performans değerlendirme yapılır.
- Çalışanların, terfi talepleri yıl sonu değerlendirmeleri sırasında Performans Formu üzerinde belirtilerek takip edilir.

YETENEK YÖNETİMİ VE YETENEK GELİŞİM PLANLARI

Yetenek Yönetimi süreçleri kapsamında yüksek performans gösteren, yüksek potansiyelli çalışanlar belirlenmekte, bu çalışanların gelişimleri, bireysel yetenek gelişim planları aracılığıyla, Yetenek Yönetimi ekibi tarafından, çalışanların yöneticileri ile birlikte yakından takip edilmektedir.

Yetenek Gelişim Programları, yeteneklerin deneyimlerine ve yönetsel seviyelerine göre sürekli geliştirilmektedir. Bu programların temel amacı; her seviye için liderlik yetkinliklerinin gelişimini desteklemek, yetenekleri gelecekteki rolleri için hazırlamaktır.

GLOBAL YETENEK YÖNETİMİ

BNP Paribas Grup Global Yetenek Yönetimi tarafından uygulamaya alınan "Leaders For Tomorrow" programı kapsamında, global yeteneklerin belirlenmesi için oluşturulan forum sistem entegrasyonu sağlanmış ve global yeteneklerin belirlenmesi için değerlendirmeler sistem üzerinden gerçekleştirilmiştir.

Global yetenekler için BNP Paribas Global Yetenek Gelişim Programlarına katılım fırsatları da sunulmaktadır. 2017 yılında toplam 68 yeteneğin global yetenek programlarına katılımları sağlanmıştır.

Bir diğer program, "Learn From Each Other" kapsamında, BNP Paribas'ın 6 farklı ülkeden (Fransa, İtalya, Lüksemburg, Fas, Ukrayna, Polonya) 24 Global Genç Yeteneği, 2017 yılında TEB'de ağırlanmıştır. Global Genç Yetenekler, ziyaretleri sırasında Türk

Bankacılık Sektörünü ve TEB'i yakından tanıma fırsatı bulurken, çeşitli saha ziyaretlerine ve iş başı eğitimlere katılmışlardır. Türkiye'den gönderilen 24 genç yetenek de aynı deneyimi bu ülkelerde yaşama fırsatı yakalamışlardır.

TEB MENTOR UYGULAMASI

TEB mentor uygulamasının hedefi, tüm TEB çalışanlarının kişisel yetkinliklerini ve iş becerilerini geliştirmek için kendilerinden daha deneyimli çalışanların tecrübelerinden yararlanmalarını sağlamaktır. TEB genelinde 2017 yılı sonuna kadar 1.078 çalışana mentorluk desteği vermiştir.

KURUM İÇİ EĞİTMENLİK

Bankamızda tecrübesi, ürün ve sistem bilgisiyle iç eğitmen olmaya aday olan çalışanlarımız "Eğiticinin Eğitimi Programı"nı başarıyla tamamladıktan sonra İç Eğitmen olarak görev yapabilmektedir. Bu eğitimlerimiz iç eğitmenlerimizin kendi uzmanlık alanlarında diğer çalışanlarımıza verdikleri eğitimleri oluşturmaktadır.

TEB TASARIM ATÖLYESİ: FİKİRBAZLAR PLATFORMU

Y Kuşağı TEB'li genç profesyoneller ve üst yönetim arasında bir köprü oluşturmayı, beraber Tasarım Odaklı Düşünce Metodunu kullanarak proje geliştirmelerini, böylece kuşaklar arası etkileşimi ve karşılıklı fikir paylaşım fırsatlarını çoğaltmayı hedefleyen "TEB Tasarım Atölyesi: Fikirbazlar Platformu" 2016 yılı Nisan ayında hayata geçirilmiştir. Fikirbazlar Platformu'nda bir Usta Fikirbaz ile üç Genç Fikirbaz, 6-8 ay süreyle bir araya gelerek, beraber belirledikleri bir konuda, karşılıklı bilgi ve tecrübelerini paylaşarak ve tasarım odaklı düşünce metodunu kullanarak bir proje üretilip sonuçlandırmaktadırlar. Bu süre boyunca, ayda en az bir kez bir araya gelmekte ve projeleri üzerinde çalışmaktadırlar. Programın sonunda ise projeler TEB üst yönetimine sunulmakta ve beğenilen projeler hayata geçirilmektedir. İlk Fikirbazlar Platformu, Şubat 2017'de İcra Komitesine sekiz proje sunmuş, bunlar arasından projeler uygulama için seçilmiştir. 2017-2018 dönemi için toplanan başvurular arasından 27 Genç Fikirbaz seçilmiştir. Sonraki dönem Fikirbazlar Platformu Ocak 2018'de başlayacaktır.

GÖNÜLLÜLÜK ÇALIŞMALARI

SOSYAL SORUMLULUK AKTİVİTELERİ

TEB çalışanları, Türkiye'de gerçekleştirilen çeşitli maratonlara düzenli katılmanın yanı sıra, Adım Adım organizasyonu çatısı altındaki TOFD, Koruncuk Vakfı gibi vakıf ve dernekleri destekleyen sportif etkinliklere koşucu olarak veya koşucu çalışanlar adına bağışçı olarak da gönüllü katılım göstermektedirler.

TEB'li koşucular, her yıl İstanbul Maratonu, Runatolia Maratonu'nda Adım Adım çatısı altındaki bir vakıf yararına koşmakta, TEB çalışanları da koşucular adına bağışlarıyla bu yardımseverlik koşularına destek olmaktadır.

TEB, 2008'den itibaren katılım sağladığı yardımseverlik koşularında, finans sektöründe faaliyette olup, iyilik peşinde koşmuş kurumlar arasında, birçok kategoride birinci olarak, "En İyi Kalpli Kurum" unvanını almıştır.

2017 Vodafone İstanbul Maratonu'nda Türkiye Korunmaya Muhtaç Çocuklar Vakfı yararına koşan

TEB Koşu Takımı, "Sosyal Sorumluluk Farkındalığı" kategorisinde tüm katılımcı kurumlar arasında birinci olurken; TEB gönüllüleri bağış toplama kampanyasında ilk 15 kahraman arasında yer almıştır.

Ayrıca TEB çalışanları, 2017 yılında, TEB'in sosyal sorumluluk projesi "Bir Dilek Dile" kapsamında hayata geçirilen "Çocuklar Üşümesin" kampanyasında, Türkiye genelinden 3.500'ü aşkın çocuğun kışlık giyecek ihtiyaçlarını karşılamışlardır. 2015 yılında hayata geçen bu sosyal sorumluluk uygulaması, ilk yılında 400 çocuğa ulaşmıştır.

TEB, BNP Paribas Vakfı iş birliğiyle hayata geçirilen "Dream Up" Programı kapsamında, Koruncuk Korunmaya Muhtaç Çocuklar Vakfı'nın çatısı altındaki 8-14 yaş arasındaki çocuklara, uzman müzik eğitmenleri aracılığıyla düzenli müzik eğitimi verilmiş ve çocuk korusu kurulmuştur. 39 çocuğa ulaşan çocuk korosunun eğitimleri Ekim 2016-Mayıs 2017 aralığında devam etmiş ve koro konseri, Vakıf yetkilileri ve TEB çalışanlarının katılımıyla TEB Genel Müdürlük Binasında gerçekleştirilmiştir.



TEB'DE İNOVASYON

2007'den beri aralıksız gerçekleştirdiği inovasyon çalışmalarıyla dünyaca ünlü araştırma şirketi Gartner tarafından örnek gösterilen TEB, 2013'te European

Financial Management Association (EFMA) tarafından 4 yıl üst üste "En Başarılı İnovasyon Yönetimi Yapan Banka" olarak seçilmiştir.

TEB, 2017'de de inovasyon ile ilgili aktiviteleriyle çalışanlarını, üniversite öğrencilerini, teknolojik

girişimcileri ve müşterilerini teşvik ederek inovasyon kültürünü yaygınlaştırmaya ve müşterilerine yenilikçi ürün ve hizmetler sunmaya devam etmiştir.

İnovasyon alanındaki çalışmalarını bir adım ileri taşıyarak sektörde bir ilk olan TEB Kurum İçi Girişimcilik Programı'nın üçüncü yılında, girişimci çalışanların yenilikçi yaratıcılığını ortaya çıkaracak, performanslarını gösterebilecekleri ekosistemi onlar için yaratmıştır.

TEB KURUM İÇİ GİRİŞİMCİLİK PROGRAMI

TEB, Kurum İçi Girişimcilik Programıyla girişimci bir kurum kültürü ve çevik bir çalışma ortamı yaratarak çalışanlarını ürün, hizmet ve süreçlerin değişiminde aktif rol oynayan, kendini işin sahibi kadar işe verebilen, inisiyatif alan, sorumluluk seviyesi yüksek ve kuruma bağlı girişimci çalışanlara dönüştürmeye

devam etmektedir. Program ile hedeflenen, yenilikçi ve Bankanın geleceğini değiştirebilecek projeler üreten ve hayata geçiren "İç Girişimciler" yetiştirmektedir.

TEB, Kurum İçi Girişimcilik Programı kapsamında gerçekleştirdiği Hackathonlar ile yenilikçi, yaratıcı, girişimci çalışanlarını bir araya getirmekte, çalışanların birbirlerinden beslenerek projelerini geliştirdikleri proje maratonu ortamını sağlamakta, çalışanlarını fikirlerini kâr getiren işlere dönüştürmeleri için eğitim ve mentorluk ile desteklemektedir.

TEB Kurum İçi Girişimcilik Programı, TEB'in girişimcilik ekosistemini desteklemek amacıyla başlattığı Girişim Bankacılığı ve TEB Özel Melek Yatırım Platformu'nu besleyen önemli bir aksiyon olmuştur. 2017 yılında üçüncü yılına giren programa iç girişimci ruhunu taşıyan çalışanlardan, 330'dan fazla proje başvurusu gelmiştir.

GELENEKSEL TEB AKIL FİKİR YARIŞMASI

2017 yılında TEB'in inovasyon çalışmalarının kurum dışındaki en büyük yansımalarından biri olan Geleneksel TEB Akıl Fikir Yarışması'nın onuncusu düzenlenmiştir. Akıl Fikir Buluşmasının yıl bazındaki temaları aşağıdaki gibidir:

- **2017** Dünya BETA'da: Hazır mısın?
- **2016** Bankacılık Yeni Neslin Kodları ile Baştan Tasarlanıyor
- **2015** Çevik Ol, Sonuç Al
- **2014** Basit Düşün, Ezber Boz
- **2013** Değişen Tüketici Trendleri İçin İnovasyon
- **2012** Dijital Dünyada Yeni Nesil Bankacılık
- **2011** Müşteri Deneyiminde İnovasyon
- **2010** Gelecekte Bugüne İnovasyon
- **2009** Zor Zamanları İnovasyon ile Aşmak
- **2008** Açık İnovasyon

2017 yılında teması "Dünya BETA'da: Hazır mısın?" temasıyla düzenlenen etkinlikte sektörün önde gelen isimlerinden yerli ve yabancı konuşmacılar, müşterilerin beklentilerini karşılayacak ürün/hizmetleri geliştirmek için hiçbir şeyin asla son halini almadığı, BETA fazında olan dünyanın anlaşılmasının önemini vurgulamışlardır. Etkinlikte ayrıca Kıvılcım Portal ve Kurum İçi İnovasyon Yarışmaları ile fikirlerini

iletken yaratıcı çalışanlara ve Akıl Fikir Yarışmasında dereceye giren müşterilere, üniversite öğrencilerine, yeni mezunlara ve teknolojik girişimcilere ödülleri takdim edilmiştir.

Müşterilerine sunduğu yenilikçi ve yaratıcı hizmetlerle onların hayatını kolaylaştıran TEB, inovasyonu farklılaşma stratejisinin en önemli araçlarından biri

olarak görmektedir. Akıl Fikir Yarışması kanalı ile TEB'e 2016 yılında 14.700, 2017-18 döneminde ise 15.600 proje iletilmiştir. Yarışma başvurularının alındığı www.icatcicar.com sitesi, her yıl 200.000'den fazla ziyaretçiyi ağırlamıştır.

TEB müşterilerinden, üniversite öğrencilerinden ve yeni mezun genç profesyonellerden gelen yenilikçi fikirler yine TEB'in müşterilerine sunduğu ürün ve hizmetlere dönüşmüştür. 2016 yılında teknolojik girişimci kategorisinden alınan 1.700'den fazla, 2017-18 dönemindeyse 1.800'den fazla başvuru, TEB Girişim Bankacılığına önemli bir kaynak oluşturmuştur. Yarışmaya katılan finalistlere finansal ödüllerin yanı sıra TEB'de kariyer fırsatları da sunulmaktadır. 2017 sonuna kadar 12 finalist TEB ailesine katılmıştır.

KIVILCIM PORTAL

TEB çalışanları yenilikçi ürün ve hizmet fikirlerini, kurum içi inovasyon portalı olan "Kıvılcım" aracılığıyla paylaşmakta, başarılı bulunan fikirler uygulamaya geçirilmek üzere değerlendirilmektedir. 2017 yılı boyunca, Banka'nın hedefleri paralelinde, her hafta farklı bir konu ile "Haftanın Fikri" uygulaması gerçekleştirilerek çalışanların fikirleri alınmıştır.

TEB, çalışanlarının yenilikçilik, yaratıcılık konusundaki farkındalıklarını artırmayı hedefleyen ve yine her yıl gerçekleşen geleneksel kurum içi "İcat Çıkar" yarışması ile de farklı birimlerdeki TEB'lilerin ekip olarak fikir üretmelerini teşvik etmiş, yenilikçi projelerin yarıştığı, takım ruhunu teşvik eden eğlenceli bir rekabet ortamı yaratmıştır. 2017 yılı sonuna kadar Kıvılcım Portal aracılığıyla TEB'lilerin 383 inovasyon ve iyileştirme fikri hayata geçirilmiş durumdadır.

ÜNİVERSİTE, KAMPÜS AKTİVİTELERİ – STAJ VE GENÇ YETENEK KAZANIM PROGRAMLARI

TEB İnsan Kaynakları Grubu, 2017 yılında genç yetenekleri TEB'e kazandırmak üzere kampüslerdeki çalışmaları onların ihtiyaç ve beklentilerine göre tasarlayarak, farklı platformlarda bir araya gelmiştir.

Akıl Fikir Kampüsü uygulaması ise üniversitelerin 3. ve 4. sınıf öğrencilerine inovasyon ve girişimcilik konularında eğitimlerle zenginleştirilmiş, yenilikçiliğin ve yaratıcılığın desteklenip ödüllendirildiği bir çalışma ortamını tanıma, TEB mentorları ve üst düzey yöneticileriyle bir araya gelme fırsatı sunmaktadır.

2017'de Elevator Pitch, Vaka uygulamalarına katılan 200 öğrenciden başarılı olan 60 öğrenci Akıl Fikir Kampüsüne katılmış, performansı ile fark yaratan öğrencilere Shortcut staj programına katılım fırsatı sunulmuştur.

2016 Shortcut staj programına 11, 2017 programına ise 12 öğrenci seçilmiştir. Shortcut staj programı, Türkiye'nin önde gelen üniversitelerinde okuyan 3. sınıf öğrencilerinin katılabildiği, adayların özel bir işe alım süreciyle belirlendiği, Haziran-Eylül dönemini kapsayan, proje bazlı bir programdır. 3 aylık staj programının sonunda proje sunumlarını yaparak başarılı olan öğrencilere TEB'de yarı zamanlı iş imkânı sunulmaktadır. Ders programı yarı zamanlı çalışma için uygun olmayan öğrencilere ise bir ön akit ile mezuniyet sonrası TEB'de çalışma olanağı tanınmaktadır.

2017 yaz dönemi üniversite zorunlu staj programına Türkiye genelinde 366 öğrenci dahil olmuştur. 2017-2018 kış dönemi Ticaret Meslek Lisesi Zorunlu Staj süreci kapsamında, Türkiye genelinde toplam 179 lise öğrencisi staja başlamıştır.

**TOPLUMSAL
SORUMLULUĞUMUZ**



ÜRÜN VE HİZMET SORUMLULUĞU

Ürün ve Hizmet Sorumluluğu Politikası^{109-1, 109-2, 109-3}

TEB, uluslararası bankacılık gücü ve uzmanlığını kullanarak;

- Müşterilerinin sadece bankacılık hizmetleriyle değil, pazar beklentilerini de dikkate alarak ihtiyaçlarına uygun entegre hizmetler sunmayı,
- Müşterilerinin beklentilerini düzenli olarak sorgulayarak onlara en iyi yanıt verebilmek ve beklentilerin de ötesinde hizmet sunabilmek için tüm süreçlerini etkin bir şekilde yönetmeyi,
- Çalışanlarının müşterilerin ihtiyaçlarını anlamaları, bu ihtiyaçlara etkin ve hızlı yanıt verebilmeleri için "sürekli ve sürdürülebilir eğitim" anlayışını sürdürmeyi,
- Sorumlu pazarlama bilinciyle müşterilerini ürün ve hizmetleriyle ilgili eksiksiz ve doğru bilgilendirmeyi, sürekli, tam ve doğru bilgilendirme için gerekli sistemleri kurmayı,
- Ürün ve hizmetlerinin çevresel ve sosyal etkisini öncelikli olarak göz önünde bulundurmaya,
- Sorumlu iletişim ve pazarlamayla ilgili tüm yasa ve yönetmeliklere uymayı,
- Kaliteli hizmet anlayışıyla performansını sürekli olarak artırmayı,
- Toplumsal kalkınmaya da destek olacak şekilde finansal ve finansal olmayan kaynaklarını kullanmayı taahhüt etmektedir.

SORUMLU PAZARLAMA⁴¹⁷⁻¹

Bankamız ürün ve hizmetlerin içeriğinin doğru anlaşılması için İnternet sitesi ve Müşteri Etkileşim Merkezi aracılığıyla ürünlere ilişkin talep almakta ve bilgilendirme yapmaktadır. Ayrıca ürüne bağlı olarak şubelerden zaman zaman bilgilendirme dokümanları dağıtılmaktadır. Müşteri ediniminde ve ürün kullanımından önce sözleşme öncesi bilgilendirme formu verilmektedir. Buradaki amaç müşterinin yeterli bir değerlendirme süresine sahip olmasıdır. Kanal geliştirmelerimizde de bu ihtiyaç dikkate alınır. Ürün tanıtım dokümanlarının açık ve anlaşılır olmakla birlikte, müşterileri yanıltıcı ifadeler içermemesi sağlanmaktadır. Bankamız "Müşterini Tanı İlkesi" doğrultusunda edinilen bilgiler ışığında, müşteri profiline uygun ürün ve hizmetleri doğru bilgilendirmeler çerçevesinde sunmakta, müşteri memnuniyet seviyelerini ölçümleyerek gerekli iyileştirmeleri yapmaktadır.

Reklamlarımızda eksiksiz ve yanıltıcı olmayan bilgi vermeye ekstra özen gösterilir. Yapılan reklam ve bilgilendirmelerin Tüketici Kanunu ve Reklam

mevzuatına tam uygun olarak yapılması için metinlerin hukuksal kontrolü de yapılmaktadır. Gerekli hallerde düzenleyici kuruluşlardan yazılı onay alınır.

Müşterilere ürün, hizmet ve ilişkili riskler hakkında yeterli bilgi aktarılabilmesini sağlamak amacıyla, müşteri temsilcilerinin gerekli yetkinlik ve sertifikasyona sahip olmasına öncelik verilmektedir. Müşteri Temsilcilerinin, görev tanımlarına uygun eğitimler alması sağlanır. Müşteri İletişim Departmanı tarafından müşterilerin ürün/hizmetlerimizle ilgili doğru bir şekilde bilgilendirilmesi, müşteri memnuniyetinin ön planda tutulması, tavsiye ve bağlılık oranının yüksek düzeyde tutulması, müşterinin nasıl karşılanması gerektiği konusunda İnsan Kaynakları Departmanının belirlediği periyotlarda şubelerimize Oryantasyon Programı dâhilinde eğitim verilmektedir.

Müşterilerimizden işin doğru yapılmadığına dair doğrudan Bankamıza gelen ya da BDDK gibi resmî kurumlar tarafından tarafımıza iletilen şikâyetler olması durumunda, şikâyetin içeriği araştırılıp şikâyete sebep olan uygulamayla ilgili, sadece o müşteri özelinde değil, Banka genelinde alınması gereken bir aksiyon olup

olmadığı değerlendirilerek, gerekirse süreç ve işleyiş tüm müşterilerimizi kapsayacak şekilde revizyonlar gerçekleştirilmektedir. Müşterilerimizin memnuniyeti ve bilgi edinme hakkı göz önünde bulundurularak açık ve net bilgilendirme yapılmaktadır. Müşterilerin her türlü geri bildirimleri dikkate alınır, veri tabanına kaydedilir, raporlanır ve Bankamız sistem/ürün/hizmetlerinde geliştirme yapılması için ilgili iş kolu bilgilendirilerek iyileştirme çalışmaları yapılır. Ayrıca, şikâyete konu olan ürün/hizmetlerin şikâyet raporu ilgili iş kolu ile talep edilen zaman aralıklarında paylaşılır ve dönem dönem ekiplerle düzenleyici ve önleyici faaliyetlerin yer aldığı toplantılar yapılır.

Ayrıca Pazarlama ve İş Yönetimi Departmanı, Uyum Departmanı ile Suç Gelirlerinin Aklanmasının Önlenmesi Hakkında Kanun ve bu kanunun uygulanmasına yönelik yönetmelik ve tebliğler ile getirilen yasal yükümlülükleri sıkı bir şekilde takip etmektedir. İlgili kanuna göre mesleki standartlar ve BNP Paribas'ın politikalarına uyum sağlanması amacıyla Kurumsal Bankacılık Grubu içinde bilgilendirmeler yaparak İşkolu ile Uyum Departmanı arasındaki koordinasyonu sağlamaktadır.

TEB pazarlama iletişimiyle ilgili tüm yasa, yönetmelik ve gönüllü kodlara tam olarak uymaktadır.

MÜŞTERİ BİLGİ GİZLİLİĞİ

TEB müşterilerinin bilgi gizliliğini yüksek standartlarda korumaktadır. Bunun için teknik sistemler üst düzey güvenliği sağlayacak şekilde yapılandırılmıştır. Müşterinin gizli bilgisinin bulunduğu ortamlara çalışanların erişim yetkisi 'bilmesi gereken' prensibine uygun olarak verilmektedir. İlgili müşterinin bilgisine yalnızca o bilgiyi kullanması gereken çalışanlar ulaşabilmektedir. Bankacılık uygulamaları aracılığıyla müşteri bilgisine erişimler çalışanın görev ve sorumlulukları çerçevesinde gerçekleştirilmektedir. Müşteri verilerinde yapılan tüm işlemler kayıt altına alınmaktadır. Müşteri bilgilerinden kişisel veri niteliğinde olanlar, yasal bir zorunluluk ya da kişisel veri sahibinin izni olmadığı sürece, herhangi bir üçüncü şahıs, kurum ve kuruluşla paylaşılmamaktadır.

MÜŞTERİ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ

TEB ürünlerinin müşterilerimiz tarafından güvenli ve sağlıklı kullanımını sağlamak amacıyla farklı uygulamalarımız bulunmaktadır.

Hava ve iklim koşullarına bağlı olarak ATM'lerimiz en az haftada 1 kez olmak üzere dezenfekte edilerek temizlenmektedir. Dış mekân olan tüm ATM kabin ya da giydirmelerimizde, hem güneşin hem de yağışın kullanıcıya doğrudan gelmesini engelleyen unsurlar mevcuttur. Her ATM'de kart güvenlik kiti bulunmakta; bu sayede kullanıcıların kartlarının kopyalanması engellenmektedir. Yine her ATM'de güvenlik kamerası sistemi bulunmaktadır.

Şubelerimizde bekleme alanları geniş ve ferah olarak tasarlanmaktadır. Müşteri holü gerekli cihazlarla taze hava ile beslenmekte, egzoz sistemi kurulmasıyla kullanılmış havanın dışarı atılması sağlanmaktadır. Verilen hizmetin niteliğine göre gerekli durumlarda mahremiyet sağlamak üzere portföy alanları yarı kapalı veya kapalı olarak tasarlanmaktadır.

Şube dışı kanallardan yapılan finansal işlemler 7/24 gerçek zamanlı olarak izlenmekte ve şüpheli işlem senaryoları olması durumunda müşterilerden teyit alınarak işlemlerin devamlılığı sağlanmaktadır. Ayrıca sektörde karşılaşılan dolandırıcılık olaylarıyla ilgili bilgi ve görüntüler güncel olarak www.teb.com.tr'de yayımlanmaktadır.

Engelli veya 65 yaş üzeri müşterilerin şubelere erişimini kolaylaştırmak amacıyla bedensel engellilere yönelik rampa, çağrı butonu, ATM ve totemlerde şube bilgilerinin Braille alfabesiyle yazılması sağlanmaktadır. Merdivenlerde kaymaz bant, korkuluk yapılmaktadır. Elektrik şaft ve panolarına müşteri holünde erişim olanağı sağlanmamaktadır. Separatör camları müşterilerin incinmemesi için oval yapılmakta, camlar çarpmaya sebebiyet verilmemesi için buzlu folyoyla kaplanmaktadır. Teknik ve destek ekipleri şubelerdeki fiziki şartların kontrolü için şubeleri periyodik olarak ziyaret etmektedir. Görme engelli müşterilerimizin de işlemlerini sorunsuz bir şekilde gerçekleştirebilmeleri için İnternet şubesi ve CEPTETEB mobil bankacılık uygulaması ekran okuyucu programlarla uyumlu olarak çalışmaktadır.

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

TEB, müşteri memnuniyetini en üst seviyede tutmak için tüm süreçlerini sürekli olarak gözden geçirmekte ve iyileştirmektedir. Bu kapsamda TEB, teknolojik altyapısını geliştirmekte, gelişen teknolojiyi de

operasyonel süreçlerinde kullanırken “müşteri odaklı” anlayışıyla bankacılık iş modellerini ve hizmet kanallarını yapılandırmaktadır. Bankacılık ürün ve hizmetlerini en son teknolojik gelişmeler doğrultusunda çeşitlendiren TEB, geleneksel finansal araçlar dışındaki alanlarda da müşterilerine sunduğu olanaklarla fark yaratmayı hedeflemektedir.

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ARAŞTIRMALARI

Müşteri Deneyimi

“En Çok Tavsiye Edilen Banka Olmak” vizyonu ve hedefi doğrultusunda müşteri deneyimini sürekli ölçümleyen TEB, tasarım odaklı düşünme prensipleri ile müşteri deneyimini iyileştirmek üzere gerekli çalışmaları yürütmektedir. 2017 yılında Müşteri Deneyimini iyileştirmeye yönelik çalışmalar kapsamında aşağıdaki gelişmeler yaşanmıştır:

Ölçüm

NPS (Net Promoter Score) Sistemi ile yılda 100.000 müşteri yaptığı işlemler sonrasında Müşteri Etkileşim Merkezi temsilcileri tarafından aranarak deneyimleri ve TEB’i ne derece tavsiye ettikleri ölçümlenmektedir. NPS ile “müşterinin sesi” iş birimleri ve ilgili ekiplerce düzenli olarak analiz edilerek müşteri deneyimindeki sorunlu noktalar ve gelişim alanları için gerekli iyileştirmeler yapılmaktadır. TEB NPS puanı, devreye alındığı 2013’ten 2017 yılına kadar iki katın üzerinde artış göstermiş, 2017 yılında da yükseliş trendini sürdürmüştür.

Bankada günlük olarak yapılan NPS ölçümlemesinin yanı sıra belirlenen şubelerin gişe üzerlerine yerleştirilen tablet-kiosklar ile işlem anında geribildirimler toplanmakta ve şube özelinde gelişim alanları raporlanmaktadır.

Tasarım

Müşteri Yolculuğu Haritaları (Customer Journey Map) yöntemi ile farklı ürün ve süreçlerin müşteri tarafından nasıl deneyimlendiği incelenmekte, proje çıktıları pazarlama, iletişim, sistem, süreç, ürün vb. kategorilerinde aksiyonlar alınması ile sonuçlandırılmaktadır. Mevcut deneyim yolculuklarının iyileştirilmesi haricinde, 2017 yılında “Design Thinking” (Tasarım Odaklı Düşünme) metodu kullanılarak ilgili tüm ekiplerin dahil olduğu bir ortak yaratım süreci ile “yeniden tasarım projesi” gerçekleştirilmiştir.

İletişim

Müşteri deneyimi alanında güncel gelişme ve trendleri paylaşmak üzere “TEB Müşteri Deneyimi Günü” etkinliğinin üçüncüsü, 90 ayrı kurumdan 230’u aşkın kişinin katılımı ile gerçekleştirilmiş, katılımcılar birçok farklı sektörden firmanın müşteri deneyimini iyileştirme ve geliştirmede kullandığı yöntemlerle iyi uygulamaları dinleme fırsatı yakalamışlardır.

Müşteri odaklılığın artırılmasına yönelik olarak kültürel değişim çalışmaları kapsamında en yüksek NPS skoruna sahip çalışanlar ödüllendirilmekte, TEB’den ve dünyadan iyi uygulamaların paylaştığı bültenler yayımlanmakta ve düzenli olarak bölge/şube ziyaretleri yapılmaktadır.

Yönetim

Müşteri deneyimi önceliklerini belirlemek adına “Müşteri Deneyimi Konseyi” devreye alınmış, bu platform düzenli buluşmalar ile Müşteri Deneyimi kültürünü tüm seviyelerde yaygınlaştırmak ve ortak çalışma kültürü ile gerekli kararları almak amacıyla çalışmalarını sürdürmüştür.

TEB çalışanlarının, Banka ürün ve hizmetlerini müşteri gözünden değerlendirip yorumlayabilecekleri “Benim Müşteri Deneyimim” portalı uygulamaya alınmış ve çıktıları takip edilmeye başlanmıştır.

‘KOBİ’lerin Danışman Bankası’ yaklaşımıyla özel hizmetler

TEB KOBİ Danışmanlık Maratonu

TEB, müşteri temsilcilerinin üretim yönetiminden pazarlama faaliyetlerine, dış ticaretten organizasyonel yapılanmaya ve insan kaynağı yönetimine kadar, KOBİ’lerin büyüme yolculuklarında onlara rehberlik edecek formasyonu kazanmaları amacıyla uyguladığı ‘TEB KOBİ Danışmanlık Programı’ kapsamında ‘TEB KOBİ Danışmanlık Maratonu’ projesini hayata geçirdi. Proje kapsamında yetişen rehber ve uzmanlar, 2017 yılı içinde stratejik büyüme hedefi olan yeni firmalara yol haritalarının hazırlanmasında destek olacak, yapacakları analizlerle işletmelerini geliştirmelerinde rehberlik yapacaklar. Bir maraton stratejisi ile programa hazırlanan müşteri temsilcileri arasından en başarılı olanlar, TEB KOBİ Danışmanlık Programı eğitmenleri tarafından yapılacak değerlendirme sonucunda ödüllendirilecekler. Projeye, yeni firmaların TEB KOBİ Danışmanlık Programından mezun olan rehberlerin desteğinden yararlanması hedeflenmektedir.

Takım Yıldızı

Kadın patronların ekonomiye kazandırılmasını amaçlayan TEB Kadın Bankacılığı çalışmaları kapsamında, TEB şube müdürlerine işletme koçluğu kabiliyeti kazandıracak yeni bir proje de hayata geçirildi. Takım Yıldızı adlı proje kapsamında seçilen şube müdürleri, kadın patronlara, iş planlarını hayata geçirmelerinden yeni pazarlara ve müşterilere ulaşmalarına kadar işletmelerini büyütme için gerekli konularda destek verecek, koçluk yapacak. İstanbul’da 2017 Şubat ayında başlayan proje kapsamında öncelikle 25 şube müdürüne işletme koçluğu becerisi kazandırmak amacıyla özel eğitim verilirken, eğitimi tamamlayan şube müdürleri koçluk yapacakları müşterileriyle bire bir çalışmaya başladı.

Patron Kart Entegrasyonu

İşletme Bankacılığı müşterileri için ana ürün olarak konumlanan Patron Kart’ın tüm alternatif bankacılık kanalları ile entegrasyonu tamamlanarak, şirket Telefon Bankacılığını arayan müşterilerin artık Patron Kart kredilerini bu kanaldan da zahmetsizce kullanabilme imkânı sağlanmıştır.

ÇALIŞAN EĞİTİMLERİ

Müşteri memnuniyetini artırmak için TEB çalışanlarının yeterlilikleri sürekli artırılmaktadır. Bu kapsamda gerçekleştirdiğimiz çalışmalara örnek olarak aşağıdakileri sayabiliriz:

- KOBİ Rehberlik, Uzmanlık, İşletme Rehberlik, Bireysel Aile Danışmanlığı, Tarım Uzmanlık, Kurumsal Bankacılık, Özel Bankacılık, Bankacılık Operasyonları, İnsan Kaynakları ve Şube Yönetim Akademilerine ilave olarak 2017 yılında CIB Akademi Programı hayata geçirilmiştir.
- Şube Müdürlerine yönelik, her şubenin Banka stratejisine paralel kendi şube stratejisini oluşturabilmesi için “Şube Müdürleri Kârlılık Eğitim Programı” verilmiştir.
- Müşteri Odaklılık Projesi kapsamında Kârlılık Eğitimi

içeriği, portföylere yönelik olarak tasarlanmış “Portföylere Yönelik Kârlılık Eğitimi” verilmeye başlamıştır. Ayrıca tüm portföyler, İşlem Yetkilisi ve Güvenlik Görevlisi kadroları için Müşteri Odaklılık eğitimleri tasarlanmıştır.

- Yenilenen süreçler, uygulamalar, iş yapış şekilleri ve duyurular hakkında güncel bilgilerin paylaşılması ve tüm şubelerde tek tip hizmetin verilmesinin sağlanması amacıyla “Müşteri Hizmetlerinde Standardizasyon” eğitimleri tasarlanmış ve 880 kişinin katılımı sağlanmıştır. Yeni şube modeli “TEB Pratik Şube” kapsamında, bu şubelerde hizmet verecek kişiler için eğitim programları geliştirilmiş, ilgili kişilerin eğitimlere katılımları sağlanmıştır.
- Müşteri Etkileşim Merkezinde Mükemmel Müşteri Deneyimi Yaşatmak eğitimleri TEB’e özel dizayn edilerek 188 çalışanın eğitimleri tamamlanmıştır.

Tüm Müşteri Etkileşim Merkezi müşteri temsilcilerinin eğitimi tamamlanacak şekilde eğitimler devam etmektedir.

MÜŞTERİ ETKİLEŞİM MERKEZİ (MEM)

Müşteri ve Banka açısından kritik bir noktada konumlanan TEB Müşteri Etkileşim Merkezi, her yıl olduğu gibi 2017 yılında da çalışanına, kültürüne, süreçlerine ve teknolojisine yatırım yapmaya, müşterilere kesintisiz ve kusursuz bir deneyim yaşatmaya, verimlilik yaratan uygulamaları ile TEB'e katma değer sağlamaya devam etmiştir. TEB Müşteri Etkileşim Merkezi, 2017 yılında Bankanın stratejik hizmet kanalı olarak konumlanmış, iş sonuçları açısından verimli ve başarılı bir yıl geçirmiştir. Sektörde birçok konuya öncülük eden TEB Müşteri Etkileşim Merkezi farklılaştırılmış hizmet modelleri ve çalışanlara farklı iş tecrübeleri olanağı sağlayarak 21 milyon kontak yönetmiştir (ilk 10 ay verisi).

- İnsan katma değeri olmayan işleri yeni nesil teknolojileri kullanarak hızlı, basit akışlarla self servis kanallarda yönetmiştir.
- Banka stratejilerine paralel yeni hizmet modelleri kurgulamıştır.
- Sektörün prestijli yarışmalarından 2017 Contact Center World'de "En İyi Teknoloji Kullanımı" dalında altın madalya kazanmıştır.

- Analitik kabiliyetlerini geliştirerek operasyonel süreçlerde aldığı hızlı aksiyonlarla müşteri deneyiminde iyileşme sağlamıştır.
- Çoklu lokasyon yönetimi sayesinde, olağanüstü durumlarda dört farklı lokasyonda 7/24 kesintisiz hizmet verebilmektedir.
- 2017 yılında Akdeniz Üniversitesi ile yapılan iş birliği ile kampüs içerisinde açılan Antalya lokasyonunda üniversite öğrencilerine tam ve yarım zamanlı iş imkânı yaratmıştır.
- Yılda 1 milyondan fazla ürün satışı gerçekleştirmektedir.
- Geliştirdiği uygulamalar/süreçler Banka içinde örnek alınarak diğer kanallar için de yaygınlaştırılmıştır. Bankacılık mutfağı olma misyonuyla Bankanın şube ve Genel Müdürlük Departmanlarına çalışanlarının tayinini gerçekleştirmiştir.
- Şubeleri arayan müşterilerin bir kısmının Şube Destek Hattına alınarak çağrılarının MEM'den karşılanması sayesinde şubelere faaliyetleri için zaman yaratılmıştır.
- Müşteri şikâyetlerini Müşteri İletişim Hattına aktarmadan ilk kontakta çözerek şikâyet oranı azaltılmıştır.
- Müşterilere şubeye gelmeden Kredi Hattından kredi kullanma olanağı sağlanmıştır.

Sosyal Medya ve Alternatif Kanallar

KOBİ müşterileri ihtiyaç duydukları alanlarda bilgiye, sosyal medya platformlarından da ulaşabilmektedirler.

TEB KOBİ Bankacılığı müşterileri, www.tebkobitv.com üzerinden ihtiyaç duydukları alanlarda özel bilgilere erişirken, sosyal medya kanalları üzerinden de düzenli olarak güncel bilgi ve gelişmeleri takip edebilmek olanağına sahiptirler. Facebook, Twitter ve Youtube, TEB KOBİ Bankacılığının müşterileriyle iletişim kurduğu sosyal medya hesaplarıdır. KOBİ'ler, kadın patronlar ve girişimciler segmentlerinin farklı ihtiyaçlarına göre tasarlanan ve konumlandırılan mecralarda; @tebkobi, @teblekadin ve @teblegirisim hesapları aracılığıyla 2017 yılında da aktif müşteri iletişimi sürdürülmüştür. Söz konusu iletişimin başlıca amacı, seslenilen hedef kitlenin iş yapış biçimlerini geliştirmek ve iş hayatlarında farkındalıklarını artırmak, ayrıca sektörel ve ekonomik güncel paylaşımlarla bilinçlenmelerine aktif katkı sağlamaktır. 2017 Aralık ayı itibarıyla Facebook dünyasında @tebkobi hesabı ile 50 bini aşkın, @teblekadin hesabı ile 49 bini aşkın, @teblegirisim hesabı ile de 48 bini aşkın; Twitter dünyasında @tebkobi hesabı ile 17 bini aşkın, @teblekadin hesabı ile 23 bini aşkın @teblegirisim hesabı ile de 12 bini aşkın takipçi bulunmaktadır.

Kadın Patronlara Bilgi Sunma

TEB KOBİ TV ve @teblekadin Facebook sayfası, kadın patronlara bilgiyi farklı mecralardan sunma hedefiyle aktif olarak kullanılmaktadır. TEB KOBİ TV Kadın Patronun Ekranında 2017 yıl sonu itibarıyla 269 video yayınlanmış, bu yayınlarda finans yönetiminden işletme yönetimine, liderlik becerileri geliştirilmesinden ilham veren başarı hikayelerine kadar geniş bir içerik sunulmuştur. Kadın Patronun Ekranında kadın patronların sosyal rolleri, iş hayatında karşılaşılan zorlukları nasıl aşacakları ya da ev-iş yaşam dengesini nasıl sağlayacakları konularında gerekli ipuçları kısa videolarla anlatılmaktadır. Özellikle ilham veren kadın profillerinin hikayeleri, işlerini kurup büyütme aşamasında yaşadıkları zorluklar ve kazandıkları başarılar ölçeklerinde kadın patronlara "sen de yapabilirsin" mesajı verilmiş, TEB KOBİ TV Kadın Patronun Ekranı, dört dakikaya varan izlenme süreleriyle yoğun ilgi görmüştür.

DİJİTAL BANKACILIK

CEPTETEB DİJİTAL BANKACILIK PLATFORMU

Mart 2015'te hayata geçen CEPTETEB Dijital Bankacılık Platformu, müşterilerine finansal ihtiyaçlarının yanında finansal olmayan faydalar da sunmakta, sosyal medyada %100 cevaplama oranı ve dokuz dakikalık cevaplama süresi ile dijital müşterilerine 7/24 hizmet vermektedir.

Platform, 2017 yılında da müşteri tabanını büyütürken dijital kanallardaki deneyimi geliştirmeye devam etmiştir. Müşteri Danışmanları aracılığıyla kullanıcıların istedikleri anda istedikleri yerde, yerinde müşteri edinimi ile hız ve kolaylık üzerine kurulu bir müşteri deneyimi sunan CEPTETEB, 2017 sonu itibarıyla 475.000 müşteriye ve 4 milyar TL mevduat hacmine ulaşarak Türkiye'nin en hızlı büyüyen dijital bankalarından biri olmuştur. Google'ın yapay zekâ ürünlerinden Akıllı Görüntülü Reklam teknolojisi CEPTETEB ile Google'da örnek vaka olarak yayınlanmıştır.

ÜRÜN VE HİZMET ÇEŞİTLİLİĞİMİZİ ARTTIRMAK İÇİN YENİLİKLER

2016

TEB Fintech Future Four

Türkiye'den bankacılık ve finans dünyasını değiştirecek teknolojilerin çıkması amacıyla, 2016 yılında finans teknolojisi konusunda fikir ve projeleri olan start up'lara özel yepyeni bir destek programı olan TEB Fintech Future Four Programı hayata geçirilmiştir. Start up'ların fikirlerini filizlendirmek için gereken finansal destek ve ticarileşme sürecinde gereken danışmanlık desteğini sunarak girişimcilerin kendi şirketleri ile dünya çapında başarıya ulaşmaları hedeflenmektedir.

TEB Özel Network Mobil Uygulaması

Bir sosyal paylaşım uygulaması olan TEB Özel Network, Özel Bankacılık müşterileri arasında kapalı bir network oluşturarak çeşitli konularda fikir alışverişinde bulunabilmelerini sağlamak ve TEB tarafından kullanıcıya özel teklif ve fırsatlar sunmak amacıyla oluşturulmuştur.

Sanal Hesap

TEB yeni geliştirdiği ürünü Sanal Hesap, TL veya YP gelen tahsilat bedellerinin nihai göndericisinin otomatik tespitini, ERP sistemi ile elektronik hesap hareketlerinin otomatik entegrasyonunu sağlayan bir tahsilat yönetim çözümüdür.

tebledisticaret.com

tebledisticaret.com, 160'tan fazla ülkede, içerdiği 1.500'den fazla firma ve 20.000'den fazla tedarikçi bilgisiyle dış ticaret faaliyetinde bulunmak isteyen firmalara dış ticaret kılavuzu olabilecek nitelikte bir online platformdur. Platform, dış pazarlara ilişkin pazar araştırmalarını da kapsayan 10.000'den fazla sektörel raporu da barındırmaktadır. Firmalar, tebledisticaret.com ile ilgilendikleri pazarların genel profilinden coğrafi konumuna, ekonomik durumlarından kültürel farklılıklarından doğan özelliklere kadar dikkat edilmesi gereken her türlü ayrıntıya erişebilmektedirler.

TEB Dış Ticaret Gelişim Programı

"TEB Dış Ticaret Gelişim Programı", firmaların dış ticaret faaliyetlerine ilişkin ihtiyaç duydukları konularda eğitim ve uzman desteği alabilecekleri özel bir eğitim ve gelişim programıdır. Yürütülen program kapsamında, dış ticaret faaliyetine henüz başlamış ya da dış ticaret hacmini artırmak isteyen firmalara, büyüme ve dış ticarete strateji oluşturma eğitimleri ile aksiyon planlarını hayata geçirme desteği verilmektedir.

2017**Yeni Bireysel Bankacılık Ürünleri**

TEB, 2017 yılında bireysel müşterinin nakit ihtiyaçlarını karşılamak için başvuru aldığı bir kanal olan Müşteri Etkileşim Merkezine kredi kullandırımını da eklemiştir. Böylece TEB şubeleri, mobil bankacılık, internet bankacılığının yanı sıra Müşteri Etkileşim Merkezi de kredi kullandırım kanalı olarak hizmete girmiştir. 2017 yılında satış noktasında kredilendirme sistemi altyapısı kurulmuş ve anlaşmalı bayiler aracılığıyla kredilendirme yapılması mümkün kılınmıştır.

CEPTEB Konut Kredisi

2017 yılında hayata geçirilerek; Türkiye'de ilk defa şubeye gitmeden konut kredisi akışlarının dijital ortamda tamamlanmasına olanak tanınmıştır.

SMS ile Gümrük Vergisi Ödeme

TEB 2017 yılı içinde SMS ile gümrük vergisi ödeme hizmetini geliştirmiş ve müşterilerine sunmaya başlamıştır. Müşteriler, dış ticaret işlemleri sonucu oluşan Gümrük Vergisi ödemelerini tek bir SMS ile gerçekleştirebilmektedir. Sistem 7/24 çalışmaktadır.

SMS ile ÖTV ve ASBİS Bedeli Ödeme

TEB yine 2017 yılı içinde Motorlu Taşıtlarına ilişkin 9077 kodlu Özel Tüketim Vergisi ve sıfır kilometre araçların tescil işlemlerinden doğan 9247 ASBİS Motorlu Araç Tescil Belgesi bedelinin tek bir SMS ile ödenebilmesine olanak sağlayan SMS ile ÖTV ve ASBİS Vergisi ödeme hizmetini geliştirmiş ve hayata geçirmiştir. Sistem 7/24 çalışmaktadır.

TEB KOBİ Akademi çatısı altındaki Endüstri 4.0 Buluşmaları

KOBİ'lerin "Danışman Bankası" misyonuyla yapılandırılan katma değerli hizmetler, KOBİ'lerin teknolojik dönüşümüne de rehberlik edecek formatta geliştirilmektedir. İl il gezerek firmaları rekabette ön plana çıkarmak adına düzenlenen TEB KOBİ Akademi çatısı altındaki eğitimler kapsamında, KOBİ'lerin "Endüstri 4.0" kavramına adapte olabilmelerini sağlamak amacıyla "TEB KOBİ Akademi Endüstri 4.0 Buluşmaları" düzenlenmeye başlanmıştır.

TEB KOBİ TV'deki "Endüstri 4.0 Rehberi" adlı yeni kanal yayına başlamıştır.

KOBİ'lere yönelik yayın yapan ilk internet televizyonu olma özelliği taşıyan ve bankayı sektörde farklılaştıran TEB KOBİ TV; 2017 yılında da başta KOBİ'ler olmak üzere çalışan dünyanın iş ve kariyer gelişimine yönelik özel haberler yayınlarken güvenilir bir online bilgi/haber kaynağı olmaya devam etmiştir.

TEB KOBİ TV, ekonomi, piyasa ve iş hayatının nabzını tutan haberlerinin yanında; yıl başından itibaren teknoloji odaklı üretim, sektörel bazda endüstri 4.0 süreci, dijitalleşmenin iş yapış şekillerini nasıl etkilediği, firmaların sürece nasıl adapte olmaları gerektiği konusunda KOBİ'lere yol göstermeye de odaklanmıştır.

TEB, TİM-TEB Girişim Evleri ile Türkiye'nin gizli hazinesi olan Anadolu'ya girişimcilik vizyonunu kazandırarak ülke potansiyelini geliştirmeye yönelik faaliyetlerin destekçisi olmuştur.

2017 yılı içinde TİM-TEB Girişim Ev'lerini konumlandığımız 10 ilimize ek olarak, Antalya, Tekirdağ (Çorlu), Edirne (Keşan), Kırklareli (Lüleburgaz), Rize, Samsun olmak üzere 6 farklı ilimizi daha faaliyet alanımız içine katarak toplam 17 ilde 23 farklı başlık ile düzenlediğimiz 315 adet eğitim ile toplam 9.950 girişimci adayına ve aktif girişimciye ulaşılmıştır.

T Plaka Krediler

1 Ocak 2017'de yürürlüğe giren Taşınır Rehin Kanunu'na istinaden kurulan TARES sistemiyle; basit usule tabi bireysel müşterilere ait taksit plakaları teminat alınarak 48 ay vade ve uygun faiz oranlarıyla Mart 2017'de ihtiyaç kredisi verilmeye başlanmıştır.

TEB'den geleceğin bankacılık modeli: "TEB Pratik Şube"

Teknolojideki gelişim tüm sektörleri etkilerken, üretim ve tüketim süreçlerinin dijitalleşmesi iş yapış şekillerini de değiştirmekte, her sektör gibi finans sektörü de yaşanan dijital dönüşüm sürecine bağlı olarak teknolojiyle entegre bir çalışma sistemini benimsemektedir. Gelişen teknolojiyi operasyon süreçlerinde kullanırken 'müşteri odaklı' anlayışıyla bankacılık iş modellerini ve hizmet kanallarını geliştirmeyi sürdüren TEB, 2017 yılında dijital ve fiziki şubeyi birleştirdiği yeni şube konsepti, pilot olarak başlatılan TEB Pratik Şube ile Türkiye'nin dört bir yanındaki banka ATM'lerinde yepyeni bir dönem başlatmayı hedeflemektedir.

TEB Pratik Şube ile para çekme, yatırma, kredi kartı teslimi gibi fiziksel alışveriş gerektiren işlemlerin yanı sıra ıslak imzanın zorunlu olduğu konut kredisi kullanımı gibi işlemler de yapılabilecektir. Fiziki dokümanların ortadan kalktığı ve tüm dokümantasyonun cihaz üzerinden dijital olarak onaylandığı TEB Pratik Şube ile aynı zamanda operasyonel verimlilik de sağlanmaktadır. Yurt dışından yazılım ve donanım almadan tamamen yerli üretime dayanan, üstelik tüm bankacılık hizmetlerini sağlayan TEB Pratik Şube, TEB'in kendi bilgi işlem ve operasyon departmanları, Ar-Ge'deki mühendis kadrosuyla geliştirilmiştir. TEB, Denizli ve İstanbul'da pilot uygulamasını başlattığı TEB Pratik Şubeleri Türkiye genelinde yaygınlaştırmayı hedeflemektedir.

İNSAN HAKLARI

İnsan Hakları Politikası^{109-1, 109-2, 109-3}

TEB;

- Türk Bankacılık Sektörünün liderlerinden biri olma vizyonuyla temel insan haklarının öneminin anlaşılması ve korunması konusunda sorumluluk sahibi olduğunun farkındadır. Kurumsal değerlerimiz ve etik politikalarımız bu konuda en önemli yol göstericimizdir.
- Temel insan haklarına saygıya da kapsayan ve TEB sorumlu yönetim anlayışına rehberlik eden "OECD Çokuluslu İşletmeler Genel İlkeleri"ni benimsemektedir.
- Tüm müşterilerinin ve tedarikçilerinin de kendi çalışanlarına, topluma ve diğer paydaşlarına doğru ve saygılı davranmasını beklemektedir. Bu nedenle TEB insan haklarına aykırı herhangi bir iş yapış biçiminin içinde yer almamakta ve bu konuda gerekli süreçleri titizlikle yönetmektedir.

TEB tüm iş süreçlerinde insan haklarına uygun hareket eder.

TEB'DE İNSAN HAKLAR

İnsan haklarına saygıya toplumun sorumlu bir üyesi olarak önem veren TEB, tüm paydaş ilişkilerinde ve operasyonlarında konuya azami önemi göstermekle beraber, bu alanlarda insan hakları ihlali gerçekleştirmiş müşterilerle çalışmama prensibi edinmiştir. Bununla birlikte riskli sektörlerde insan hakları ihlallerinin olup olmadığı (çocuk işçi/zorunlu işçi çalıştırma gibi) kontrolü de kredi

süreçlerine dâhil edilmeye başlanmıştır.

TEB'de çalışanlarımız her yıl insan haklarına ilişkin eğitimler almaktadır.

Bankanın operasyonlarıyla ilgili insan hakları unsurlarını içeren politika ve prosedürler hakkında (ayrımcılık, rüşvet, dolandırıcılık, çeşitlilik, etik haklar vb.) çalışanlara verilen eğitimlerin detayları aşağıdaki gibidir:⁴¹²⁻²

2016			
Eğitim Adı	Kişi Sayısı	%	Eğitim Saati
Sahtecilik / Temel Elektronik Bankacılık Sahtecilik ve Önlemleri	393	4	694
Sahtecilik ve Dolandırıcılık	92	1	319
Dolandırıcılık / Örnek Olaylarla Bankalarda Dolandırıcılık Eylemleri	400	4	796
Uyum Eğitimi	3.340	35	14.677
Özel Güvenlik Görevlisi Kimlik Kartı Yenileme Eğitimi	63	1	3.780
Uyum Eğitimi (E-öğrenme)	8.786	91	11.696
Etik İlkeler Eğitimi (E-öğrenme)	9.681	100	5.941
Sermaye Piyasası Suçları Bilgi Suistimali ve Piyasa Dolandırıcılığı Eğitimi (E-öğrenme)	249	3	126
Bilgi Güvenliği Farkındalığı Eğitimi	4.165	43	2.191
TEB Bilgi Güvenliği Politikası	6.091	63	6.091

2017

Eğitim Adı	Kişi Sayısı	%	Eğitim Saati
Sahtecilik / Temel Elektronik Bankacılık Sahtecilik ve Önlemleri	266	3	455
Sahtecilik ve Dolandırıcılık	112	1	386
Dolandırıcılık / Örnek Olaylarla Bankalarda Dolandırıcılık Eylemleri	265	3	441
Uyum Eğitimi	1.549	16	7.398
Özel Güvenlik Görevlisi Kimlik Kartı Yenileme Eğitimi	8	1	480
Uyum Eğitimi (E-öğrenme)	8.916	94	14.410
Etik İlkeler Eğitimi (E-öğrenme)	9.232	98	9.232
Sermaye Piyasası Suçları Bilgi Suistimali ve Piyasa Dolandırıcılığı Eğitimi (E-öğrenme)	49	1	25
Bilgi Güvenliği Farkındalığı Eğitimi	9.247	98	7.707
TEB Bilgi Güvenliği Politikası	9.907	100	8.256

GÜVENLİK VE İNSAN HAKLARI

Özel Güvenlik görevlilerimiz her beş yılda bir kimlik yenileme eğitimi almaktadır. Bu eğitimde "Özel Güvenlik Görevlisinin İnsan Hakları İhlalleri" dersi görülmektedir.⁴¹⁰⁻¹ Şube ve genel müdürlük denetimlerimizde de İnsan Hakları konularında inceleme yapılmaktadır.⁴¹²⁻¹

TOPLUMSAL KATILIM ÇALIŞMALARARI

TEB AİLE AKADEMİSİ VE FİNANSAL OKURYAZARLIK

2012 yılında toplumun finansal okuryazarlık seviyesini yükseltmek ve tasarruf bilincini geliştirmek amacıyla kurulan TEB Aile Akademisi, Banka müşterisi olsun olmasın tüm bireylere temel finansal okuryazarlık eğitimini ücretsiz olarak vermektedir.

Tasarruf, bütçe yapma, borçların yönetimi ve bankacılık ürünlerinin doğru kullanımı başlıkları altında verilen eğitimler ile bireylerin aile ekonomilerine katkı sağlamak ve dolaylı yoldan ülke ekonomisinin gelişimi hedeflenmektedir. Akademi'nin kamu ve özel kurum çalışanlarına verdiği ücretsiz eğitimlerle birlikte, 2017 Aralık ayı itibarıyla ulaşılan kişi sayısı 250.000'i aşmıştır.

Finansal okuryazarlık çalışmalarını farklı platformlarda çok daha geniş kitlelere yaygınlaştırmayı hedefleyen TEB, Millî Eğitim Bakanlığına bağlı Hayat Boyu Öğrenme Genel Müdürlüğü iş birliğinde gerçekleştirdiği "Bütçemi Yönetebiliyorum" projesiyle 3 yılda 5 milyon kişiye finansal okuryazarlık eğitimi vermeyi planlamıştır.

Bunun yanı sıra 2016 yılı içerisinde yine Millî Eğitim Bakanlığı'na bağlı Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü ile imzalanan protokol çerçevesinde, 1,2 milyon lise öğrencisinin, bankacılık ve muhasebe derslerine eklenen finansal konularla ilgili içerikler sayesinde konu hakkında bilgi sahibi olmalarını sağlamak üzere başlatılan projede 2017 Aralık ayı itibarıyla 1 milyon kişi aşılmıştır.

Yeni dönem projeleri arasında tarım işçilerinin eğitimini de hedefleyen TEB Aile Akademisi, 2018 yılı içerisinde 125 bin tarım işçisine ulaşacağı bir iş birliğine imza atmaya planlamaktadır. 2017 yılının Mayıs ayında bu projenin ilk adımı olarak tarım işçilerine yönelik bir eğitim düzenlenmiştir.

Daha önceki yıllarda Millî Eğitim Bakanlığı ve UNICEF ile birlikte hayata geçirilen Sanat Yoluyla Sosyal ve Finansal Eğitim projesi sayesinde, ilköğretimde okuyan 11 milyon öğrenci zorunlu müfredatlarındaki sanat ve müzik dersleri kanalıyla finansal okuryazarlık hakkında bilgilendirilmiştir.

Gerçekleştirdiğimiz iş birlikleri sayesinde 2018 yılı sonuna kadar nüfusumuzun %25'ine ulaşmayı hedefliyoruz.

Millî Eğitim Bakanlığı (MEB) Hayat Boyu Öğrenme Genel Müdürlüğü ile 2015 yılında hayata geçirilen "Bütçemi Yönetebiliyorum Projesi" kapsamında Türkiye genelinde 81 ilde yer alan Halk Eğitim Merkezleri'nde finansal okuryazarlık eğitimi veriliyor. TEB, 'Bütçemi Yönetebiliyorum' Projesi ile 3 yılın sonunda, 5 milyon bireyi finansal okuryazar yapmayı hedefliyor. 2016 Mayıs ayında Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü ile yapılan protokol ile Mesleki ve Teknik liselerde muhasebe ve finansman ile sigortacılık dersleri kapsamında 1,2 milyon öğrencinin ücretsiz finansal okuryazarlık alması sağlanıyor. Ayrıca, TEB, MEB ve UNICEF ile iş birliği kapsamında ilköğretim öğrencilerine yönelik 'Sanat Yoluyla Sosyal ve Finansal Eğitim' projesini hayata geçirerek finansal okuryazarlığın 2014- 2015 eğitim-öğretim dönemi itibarıyla Türkiye'de ilk kez müfredata girmesini sağlayan TEB Aile Akademisi, bu projeye 6-14 yaş aralığındaki 11 milyon çocuğun finansal konularla tanışmasına katkı sağladı.

SPONSORLUKLAR

Tenis

TEB, 'dünyanın 1 numaralı tenis destekçisi' konumunda olan stratejik ortağı BNP Paribas'ın bu alandaki 40 yılı aşkın tecrübesini de arkasına alarak 2011 yılından bu yana Türkiye'de tenis sporuna ve gelişimine odaklanmıştır. TEB, bugüne kadar tenise yaptığı yatırımlarla toplum nezdinde "TEB eşittir tenis" algısını yaratmayı başarmıştır. TEB'in de desteğiyle ülkemizde düzenlenen uluslararası tenis turnuvalarının Türkiye'nin marka değerini daha da yukarıya taşıdığı görülmektedir. Tenise yatırımı "ülkenin geleceğine yatırım olarak" gören TEB, tenisin gelişmesine ve toplum genelinde daha fazla tanınip sevilmesine katkı sağlayacak çalışmalar yapmayı sürdürmektedir.

İnovasyon

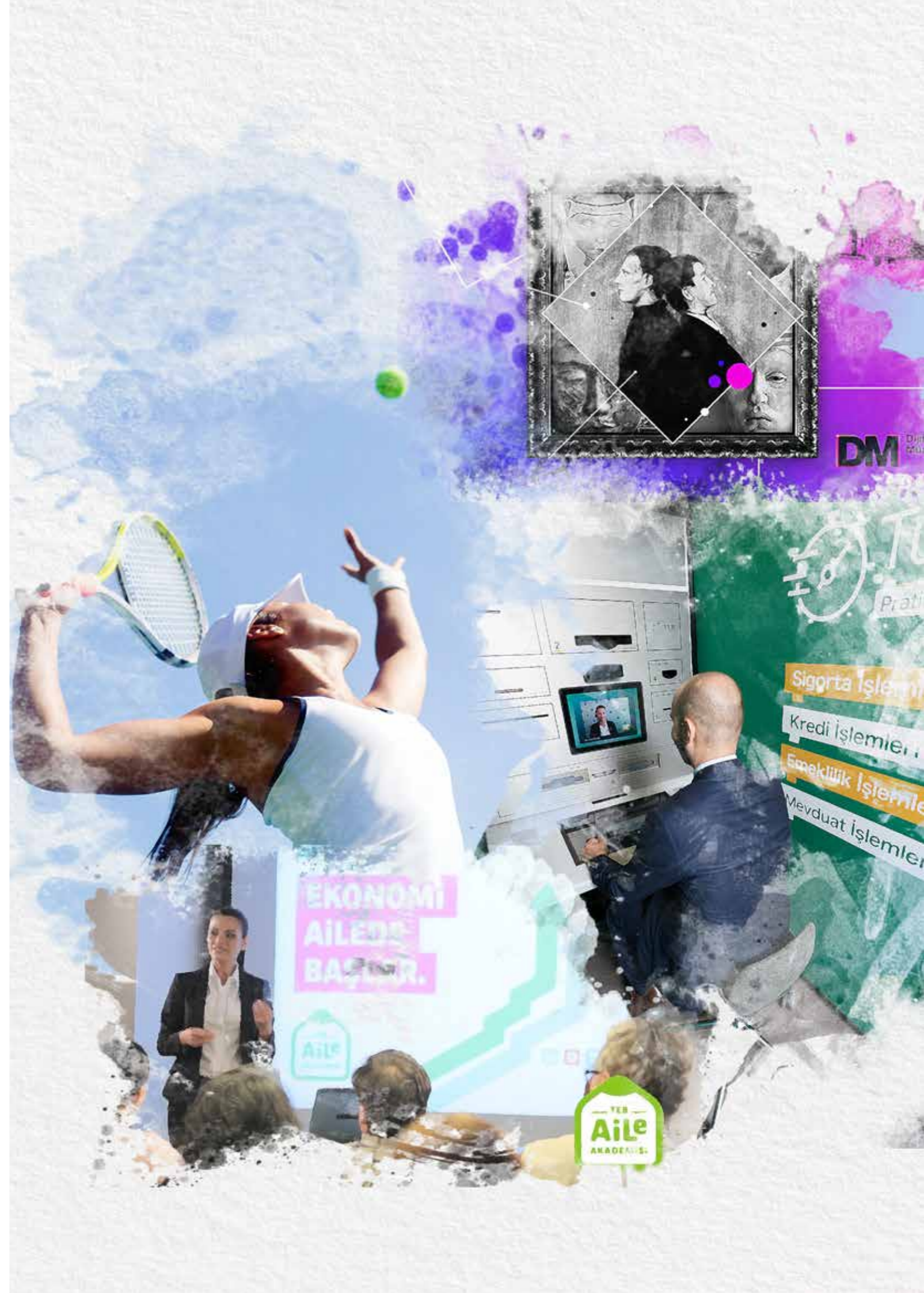
TEB, kurum içinde ve ülke genelinde farklı platformlarda inovasyonu geliştirmeye ve yaygınlaştırmaya yönelik attığı önemli adımlarla sektörün en girişimci ve inovatif bankaları arasında yer almaktadır. Ülkemizin teknoloji ve katma değer yaratan bir ekonomik modele geçmesine katkıda bulunmak amacıyla TEB, inovasyona dayalı girişimcilik ekosistemini güçlendirmek üzere çalışmalar yapmaktadır. İnovasyon kültürünün toplum tarafından benimsenmesini ve ülkenin yeni ekonomik modelinde temel bir yapı olarak görülmesini sağlamak için özellikle gençleri inovasyona ve girişimciliğe teşvik eden TEB, onların bu yöndeki çalışmalarına katkıda bulunmak için herkese destek olmaktadır.

Finansal Okur-Yazarlık

Ülkemizin sürdürülebilir büyümesi için finansal bilincin büyük önem taşıdığına inanan TEB, toplum genelinde finansal okuryazarlık seviyesini yükseltmek ve tasarruf bilincini yaygınlaştırmak amacıyla çalışmalar yapmaktadır. Bu doğrultuda 2012 yılında TEB Aile Akademisi'ni hayata geçiren TEB, herkese açık ve ücretsiz finansal okuryazarlık eğitimleri vermektedir. TEB, yaptığı çeşitli projelerle finansal okuryazar bir nesil yetiştirilmesine katkı sağlamaya devam etmektedir. TEB ayrıca, farklı kurum ve kuruluşlarla yaptığı iş birlikleriyle de finansal okuryazarlık bilincini ve tasarruf alışkanlığını Türkiye'nin dört bir yanına taşımaktadır.

TEB Özel Dijital Müze

TEB gizli kalan sanat eserleri ve koleksiyonları dijital dünya yoluyla gün yüzüne çıkarmak ve bu eserlerin hikayelerini koleksiyonerlerin anlatımıyla sanat meraklılarıyla paylaşmak amacıyla TEB Özel Dijital Müzeyi hayata geçirmiştir. Bu sayede, yeni nesil koleksiyonerlere fikir vererek Türkiye'de koleksiyonerliğin gelişimine katkıda bulunmayı amaçlayan TEB, 2017 yılında genç sanatçılara yatırım yapılmasını sağlamak üzere, Türkiye'deki ilk kolektif Güzel Sanatlar Fakültesi yeni mezunlar sergisi BASE'e sponsor olarak, sanata olan desteğini sürdürmüştür.





ÇEVRESEL SORUMLULUĞUMUZ

Çevresel Sorumluluk Politikası^{109-1, 109-2, 109-3}

TEB için çevresel sorumluluk, gelecek nesillerin de sorumluluğunu taşımaktır. Sürdürülebilir bir toplum ve çevre için düzeltici ve önleyici faaliyetleri destekleyerek bu konudaki farkındalığın gelişmesini sağlamak öncelikli hedeflerimiz arasındadır.

Çevresel etkilerimizi en aza indirmek ve operasyonlarımızı etkin bir şekilde yürütmek amacıyla, Türk Ekonomi Bankası A.Ş. olarak;

- Yönetimsel ve operasyonel kararlarımızı çevresel etkilerimizi de göz önünde bulundurarak alır, iş süreçlerimizi bu doğrultuda yürütürüz.
- Doğal kaynakları verimli bir şekilde kullanmak için yeni teknolojilerden yararlanır, Türkiye çapındaki tüm şube ağımızda elektrik, su ve kâğıt tüketimini minimum düzeyde tutmak amacıyla gerekli sistemleri kurar ve farkındalık çalışmaları yürütürüz.
- Atıklarımızı çevreye zarar vermeden değerlendirmek ve yeniden kullanmak için gerekli sistemleri kurmayı hedefleriz.
- Çevre dostu ürün ve hizmetleri teşvik ederek, çevresel sürdürülebilirlik çalışmalarına katkıda bulunmayı amaçlarız.
- Çalışanlarımız ve diğer paydaşlarımız arasında çevre bilincini artırmaya çalışır, çevreye karşı sorumlu davranışı destekleriz.
- Çevreyle ilgili tüm yasa ve yönetmeliklere uyar, bunların da ötesinde performans göstererek toplum için de örnek bir banka olmak amacıyla çalışırız.
- Çevresel performansımızı düzenli olarak gözden geçirir ve geliştiririz.

MÜŞTERİLERİMİZDE ÇEVRESEL ETKİNİN AZALTILMASI

RİSK DEĞERLENDİRME SÜRECİNDE ÇEVRESEL YAKLAŞIM VE YEŞİL ÜRÜNLER

TEB, reel ekonomiyi desteklemenin yanında, sürdürülebilirliğin bir gereği olarak belli başlı sosyal ve çevresel konularda da inisiyatifler almaktadır. Bu yaklaşım, çevresel, sosyal ve yönetimsel risklerin hassas bazı sektör ve ürünlerde dikkate alınmasını ve aynı zamanda sürdürülebilir kalkınma prensiplerine saygılı davranılmasını gerektirmektedir.¹⁰²⁻¹¹ Bunun sonucu olarak kredi değerlendirme süreçlerine müşterilerimizin sektörlerinin genel çevresel riski ve bir proje için kullanılacak kredinin amacına yönelik çevresel risklerin değerlendirmesi de dahil

edilmektedir. Henüz geliştirilmekte olan bu süreçlerin önümüzdeki yıllarda BNP Paribas ile daha fazla uyumlu olarak global standartlarda hayata geçirilmesi hedeflenmektedir.

TEB aynı zamanda çevreyle uyumlu uygulamaların gelişmesini sağlamak amacıyla müşterilerine farklı alanlarda Yeşil Ürünler de sunmaktadır. Bu amaç doğrultusunda Enerji Verimliliği ve Yenilenebilir Enerji politikaları da geliştirilmiş ve uygulanmaya başlanmıştır. Farklı kurumlarla iş birliğiyle de geliştirilmekte olan bu ürünlerin önümüzdeki yıllarda daha da artması beklenmektedir.

Enerji Verimliliği Politikası

TEB'in Enerji Verimliliği Politikası Bankanın ekonomik sorumluluk ve tasarruf faaliyetleri yaklaşımı ile uyumlu genel bir çerçeve sunmaktadır. Politikamızın dört hedefi bulunmaktadır:

- Müşterilerimizi modern, ekonomik ve verimli enerji kaynaklarına erişimini sağlayan tüm operasyonel çabalarında desteklemek,
- Müşterilerimize enerji verimliliğiyle ilgili çözümlerini sosyal, ekonomik ve çevresel açıdan sürdürülebilir bir şekilde geliştirmeleri için yardımcı olmak,
- Faaliyetlerimizden kaynaklanan karbon ayak izini ölçmek ve izlemek,
- TEB çalışanları ve tedarik zinciri arasında enerji tasarrufu bilincini yerleştirmek.

TEB Enerji Verimliliği Politikasıyla, enerjiye yeterli erişimin ülkemizin sosyal ve ekonomik kalkınması için kritik olduğunu kabul etmektedir. Aynı zamanda, Türkiye enerji sektörü, yerel ve küresel çevre sorunlarına, özellikle iklim değişikliğine karşı yanıtverebilir olmak ve çoğunluğu ithal edilen fosil yakıtlara bağımlılığı önemli ölçüde azaltmak için hızla değişime ihtiyaç duymaktadır. Bu nedenle, verimli enerji kullanımıyla ilgili farkındalığın artırılması bu politikanın ana hedefi olmakla birlikte, TEB, müşterilerinin kademeli olarak düşük karbon salınımını benimsemesini ve sürdürülebilir büyümeyi desteklemeyi taahhüt etmektedir.

Altı temel ilke TEB'in enerji verimliliği ile ilgili girişimlerine rehberlik etmektedir:

- Banka içinde enerji verimliliği bilincinin sağlanması,
- Temiz enerji çözümleri için doğru aksiyon alınması,
- Verimli enerji kaynaklarını artırmak için inovasyon,
- Sosyal ve çevresel sorumluluğu teşvik,
- İklim değişikliğine yanıt olarak küresel girişimlere entegrasyon,
- Teknolojik bilgi birikimini teşvik etme.



Yenilenebilir Enerji Politikası

TEB'in Yenilenebilir Enerji Politikasının hedefi, güneş, rüzgâr, küçük ölçekli hidro ve biyoenerji gibi yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanımının artmasını sağlamaktır. Yenilenebilir Enerji Politikası TEB'in enerji verimliliği politikası ile birlikte değerlendirilmelidir.

Politika, öncelikli olarak şu konulara odaklanır:

- Araştırma ve Geliştirme (Ar-Ge) projeleri ve üniversite iş birliklerini desteklemek,
- Yeşil bina finansmanı,
- Şubelerin çevresel etkilerinin azaltılmasına yönelik tasarlanması,
- Danışmanlık, uzmanlık ve finansman yardımıyla tarım sektöründe biyogaz üretimini teşvik etmek.

TEB'in Yenilenebilir Enerji Politikasının temel hedefleri;

- Türkiye'deki enerji arzının sürdürülebilirliğini desteklemek,
- Türkiye'nin sosyo-ekonomik gelişimini temiz enerji farkındalığının geliştirilmesiyle desteklemek,
- Özel sektör yatırımlarını çekmek ve çevresel, sosyal ve ekonomik kalkınma için öncelikli olan yenilenebilir enerji kullanımını teşvik etmek,
- Mevcut enerji kullanım sistemlerinin olumsuz çevresel etkilerini azaltmaktır.

OPERASYONLARIMIZDA ÇEVRESEL ETKİNİN AZALTILMASI

ÇEVRE YÖNETİM SİSTEMİ

TEB'de çevreye duyarlı yaklaşımın daha sistematik bir şekilde yürütülmesi ve takibi amacıyla ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi uygulanmaktadır. Ayrıca TEB, Çevre Yönetim Sistemi belgesine sahip ilk mevduat bankası özelliğini taşımaktadır. 2016 ve 2017 yılları arasında ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi denetimi başarıyla sonuçlanmış ve belgesi yenilenmiştir.

**ENERJİ TÜKETİMİ**

TEB'de enerji kullanımının yaklaşık yarısı elektrik tüketiminden kaynaklanmaktadır ve raporlama döneminde aşağıdaki gibi gerçekleşmiştir:

TEB Enerji Tüketimi (Wh)	2016	2017
Kurum İçi Enerji Tüketimi (Ümraniye + Dudullu + Şubeler)		
Doğal Gaz	15.215.247.880	18.858.154.821
Elektrik	43.513.462.591	42.466.471.284
Mazot	1.411.652.120	1.404.569.580
Toplam	60.140.362.591	62.729.195.685
Kurum Dışı Enerji Tüketimi		
Benzin	356.864.880	1.424.857.800
Mazot	20.257.825.600	18.890.140.580
Toplam	20.614.690.480	20.314.998.380
Toplam Enerji Tüketimi	80.755.053.071	83.044.194.065

Elektrik tüketimini azaltmak için Bankamızda 2014 yılından itibaren tadilat, taşınma ve yeni açılış yapılan şubelerde iç aydınlatma ve reklam tabelalarında LED aydınlatma ürünleri kullanmaya başlanmıştır. 2016 yılı öncesinde 80 şubemizde, 2016 ve 2017 yıllarında ise ilave 74 şubemizde daha LED'li ürünler kullanmaya başlanmıştır. Sürekli kullanımda olan aydınlatma armatürleri de LED ürünlerle değiştirilmektedir. Yeni açılan şubelerde LED'li lambaların, armatürlerin kullanılması, reklam panolarının çalışma saatlerinin düzenlenmesi, genel müdürlük yerleşkesinde de LED'le çalışan lambalara geçiş çalışmaları devam etmektedir. Ayrıca ürün seçimlerinde yüksek verimli

cihazlar tercih edilmektedir.

2017 yılında Çalışan Servisleri iyileştirme projemiz de hayata geçmiş durumdadır. Proje kapsamında;

- Çalışan servisleri optimize edilerek servis doluluk oranlarını yükseltilmiş,
- Proje öncesinde 15.190 km olan günlük servis güzergâhı mesafesi 12 ay içerisinde 14.350 km'ye düşürülmüş,
- Günlük servis güzergâhı mesafesinin düşürülmesiyle personel taşımacılığı için harcanan akaryakıt miktarı da dolaylı olarak azaltılmış durumdadır.

Enerji Kullanımımız sonucunda oluşan CO₂ Salımı aşağıdaki gibi gerçekleşmiştir.

	2016	2017
CO₂ Salımı (kg)	4.568.949	4.538.421

Enerji tüketimimizi azaltmak için yaptığımız çalışmalara ek olarak, 2017 yılı sonunda Genel Müdürlükte Havuz aracı olarak kullanılmak üzere bir elektrikli araç kiralanmış ve Ümraniye ve Dudullu binalarımıza hızlı şarj istasyonu montajları yapılmış

durumdadır. Bu kapsamda elektrikli araç kullanımı deneyimlenerek benzin ve dizelle alternatif olarak elektrikli araç kullanımı hakkında bilgi toplamayı, sürekliliği sağlamayı ve farkındalığı arttırmayı amaçlamaktayız.

ATIK YÖNETİMİ

TEB bünyesinde oluşan atıklar ağırlıklı olarak ofis malzemeleri tüketiminden kaynaklanmaktadır. Atıkların mümkün olduğunca az oluşması, oluşanların da geri dönüşümü veya uzman firmalarca çevreye zarar vermeden bertaraf edilmesi hedeflenmektedir.

KÂĞIT ATIKLAR

Kullanılan kâğıt miktarının azaltılması için Bankamızda farklı çalışmalar yürütülmektedir. 2014 yılından bu yana kullandığımız e-fatura sistemi ile Bankamıza ulaşan yılda ortalama 65.000 adet faturayı elektronik ortama alarak kâğıt tasarrufu sağlamaktayız. Ayrıca 2017 yılında tamamlanan Mobil İmza Projesi ile birlikte gayrimenkul değerlendirme raporları tedarikçilerden elektronik ortamda temin

edilmeye başlanmıştır. Bu sayede ilgili iş süreçlerinde kâğıt kullanımı sonlandırılarak, 2017 yılında yaklaşık 850.000 adetlik kâğıt tüketiminin önüne geçilmiştir.

Kullandığımız kâğıtları da geri dönüşüm için ilgili yerel kurumlara teslim etmekteyiz. Raporlama döneminde toplanan ve geri dönüşüme verilen kâğıt miktarı aşağıdaki gibi gerçekleşmiştir:

Geri dönüşüme verilen kâğıt miktarı (kg)	2016	2017
Genel Müdürlük Binaları	60.487	68.001
Arşiv	257.880	137.060
Toplam	318.367	205.061

DİĞER ATIKLAR

- 2016 yılında toplam 70 kg, 2017 yılında ise toplam 67 kg atık pil, yerel yönetime teslim edilerek bertaraf edilmiştir.
- 2016 yılında toplam 850 kg, 2017 yılında ise toplam 560 kg atık floresan lisanslı geri dönüşüm firmalarının desteğiyle bertaraf edilmiştir.
- Atık bertarafı için 2016 ve 2017 yıllarında 19.336 TL ve 19.710 TL ödeme yapılmıştır.
- Bankamız lokasyonlarının kapanması, yenilenmesi, taşınması vb. operasyonlar sonucunda açığa çıkan mobilya, elektronik eşya, döşeme vb. malzemelerin durumları kontrol edilerek, geri dönüşümde değerlendirilebilecekler depolarımızda saklanmaktadır. Daha sonra ihtiyaç halinde bu eşyaları restore ederek tekrar farklı ihtiyaç alanlarında kullanmakta ve böylelikle geri dönüşüme katkı sağlamaktayız.

ÇEVRESEL FARKINDALIĞIN GELİŞTİRİLMESİ

Çalışanlarımızda çevresel farkındalığı desteklemek amacıyla farklı uygulamalar gerçekleştirmekteyiz. Enerji verimliliği gibi konularda verilen eğitimler dışında raporlama döneminde aşağıdaki çalışmalar da gerçekleştirilmektedir.

- Birleşmiş Milletler tarafından ilan edilen, "Dünya Su Günü" farkındalık yaratan eğitim içerikli duyurularımız ile çalışanlarımızın bilinçlenmesine katkıda bulunmaktayız.
- WWF tarafından düzenlenen "Dünya Saati" etkinliğinde Genel Müdürlük Binalarımızın ışıklarını bir saat kapatmaktayız.
- Belediye ile iletişim kurularak dahil olunan 'mavi kapak' kampanyası kapsamında toplanan mavi kapaklar karşılığında tekerlekli sandalye almakta ve ihtiyaç sahiplerine ulaştırmaktayız.
- Genel Müdürlük binalarımızda bulunan tedarikçi alanlarına su sayaçları ekleyerek tedarikçilerin tüketimlerini kontrol altına alıp, tüketimi azaltmaktayız.

TEDARİKÇİLERDE ÇEVRESEL FARKINDALIK

TEB, Tedarikçi Seçim Formuyla birlikte tedarikçilerle paylaşılan Satın Alma Genel Şartlarında Çevrenin Korunması alt başlığı gibi maddelerle, çevrenin korunmasına gösterilmesi gereken hassasiyete ilişkin firmanın mutabakatı alınmaktadır. Aynı form üzerinde, firmaların çevreye ilişkin belgelendirmesi, ISO14000 sertifikası ve firma faaliyetlerinden kaynaklanan sebeplerden ötürü aleyhine açılmış bir ceza davası bulunup bulunmadığı (Çevre kirliliği, gürültü, yerel halkın haklarına zarar verici davranışlar vb.)

sorgulanmaktadır.

Yıllık hazırlanan çevre raporlamaları kapsamında ise uçak biletleme hizmeti alınan tedarikçilerden karbon emisyonu ölçümü için uzun ve kısa mesafe uçuş km bilgileri, araç kiralama yapılan firmalardan dizel ve benzinli gidilen km bilgileri, kâğıt tedariki yapılan firmalardan alınan toplam kâğıt tonaj bilgisi ve bu tonajın ne kadarının "sürdürülebilir" etiketli/ sertifikalı kâğıt olduğuna dair bilgi istenmekte ve bu sorgulamalarla da tedarikçi farkındalığına katkıda bulunmaktadır.



GRI İÇERİK İNDEKSİ¹⁰²⁻⁵⁵

GRI İÇERİK İNDEKSİ



Öncelikli Bildirimler Hizmeti (Materiality Disclosures Service) kapsamında GRI, GRI İçerik Endeksi'nin açıklayıcılığını ve 102-40 ile 102-49 arasındaki bildirimler için referansların rapor içerisinde uygun biçimde yerleştirilip, yerleştirilmediğini kontrol etmiştir. Hizmet Türkçe Rapor (İngilizce GRI İndeksi) için verilmiştir.

GRI Standardı	Bildirim	Sayfa/Link/Açıklama
GRI 101: Temel 2016		
Genel Bildirimler		
GRI 102: Genel Bildirimler 2016	Kurum Profili	
	102-1	14
	102-2	14
	102-3	14
	102-4	14
	102-5	15
	102-6	14
	102-7	14
	102-8	46
	102-9	40
	102-10	Raporlama döneminde TEB'in organizasyonel yapısı, hissedarları ve tedarik zinciriyle ilgili herhangi önemli bir değişiklik olmamıştır.
	102-11	78. TEB, ihtiyadi Yaklaşım konusunda BNP Paribas ilkeleriyle uyumlu olarak hareket etmektedir.
	102-12	16
	102-13	16
	Strateji	
	102-14	10, 12
	102-15	24
	Etik ve Dürüstlük	
	102-16	36
	102-17	37
	Yönetişim	
	102-18	22
102-19	22	
102-20	22	
102-21	22	
102-22	22	

Yönetişim	
102-23	22
102-24	22
102-25	40. Türk Ticaret Kanunu'na göre, 395 ve 396'ncı maddeler uyarınca, Türkiye Sınai Kalkınma Bankası A.Ş.'de de Yönetim Kurulu Üyesi olan Yavuz Canevi, sadece bu Yönetim Kurulu Üyeliği ile ilgili 395 ve 396'ncı maddelerde belirtilen faaliyetleri yürütme iznine sahiptir. Ayrıca, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Kanunu'nun 7. maddesine dayanarak, bu Kanun kapsamında istihdam edilen kişilerin, (0) ve (5) ile biten yıllarda Şubat ayının sonlarına kadar servet beyanlarını sunmak zorundadırlar.
102-26	22
102-27	TEB Yönetim Kurulu'na, ekonomik, sosyal ve çevresel konularla ilgili olarak, gerekli görüldüğünde ilgili departmanlar tarafından bilgilendirme yapılmaktadır.
102-28	22. TEB Yönetim Kurulu üyelerinin ibraları Genel Kurulda yapılır. Raporlama döneminde üyelerin bireysel performans değerlendirmeleri yapılmamıştır.
102-29	18. İlgili fonksiyon, departman ve çalışanlarından gerekli görüldüğünde paydaş tavsiyeleri alınmıştır.
102-30	24
102-31	İlgili konular, gerektiğinde Yönetim Kurulu toplantılarının gündemine alınır.
102-32	18
102-33	TEB Yönetim Kurulu Üyesi toplantılarının gündemine alınacak konulara ilişkin belirli bir süreç bulunmaktadır.
102-34	Raporlama döneminde TEB Yönetim Kuruluna bildirilen kritik bir konu bulunmamaktadır.
102-35	50
102-36	50
102-37	50
102-38	Gizlilik ilkesi gereği bu indikatör beyan edilmemektedir. Yönetim Kurulu ücret analizi, faaliyet gösterdiğimiz ülkelerde norm olmadığı için beyan edilmemektedir.
102-39	Gizlilik ilkesi gereği bu indikatör beyan edilmemektedir. Yönetim Kurulu ücret analizi, faaliyet gösterdiğimiz ülkelerde norm olmadığı için beyan edilmemektedir.
Paydaş Katılımı	
102-40	19
102-41	TEB'de sendika bulunmamaktadır.
102-42	19
102-43	19, 20, 55. Rapor hazırlama süreci için çeşitli Sürdürülebilirlik Takımı ve Sürdürülebilirlik Komitesi toplantıları düzenlenmiş ve bu süreçte çeşitli paydaş platformlarında yer alan paydaşlardan alınan geri bildirimler dikkate alınmıştır.

Paydaş Katılımı		
GRI 102: Genel Bildirimler 2016	102-44	Bu raporda açıklanan kilit etkiler, çeşitli diyalog platformları üzerinden toplanarak elde edilen, her bir paydaş grubunun kaygı ve beklentilerinin, dikkate alındığı ve değerlendirildiği öncelik çalışması sonuçlarından ortaya çıkmıştır. Bu amaçla başka bir paydaş katılımı çalışması gerçekleştirilmemiştir. Bununla birlikte, günlük operasyonlar sırasında sürekli etkileşim içinde olmaları nedeniyle her bir paydaş grubunun düşünceleri ve kaygıları hakkında geniş bilgiye sahip olan her bir departmandan çalışanlarımız çalışmaya katıldığından ve bu konuları çalışma sırasında paylaştıklarından, tüm paydaş gruplarının temel konu ve kaygıları dikkate alınmıştır. Daha sonra bu konular, TEB'in yaptığı planlamalar da belirtilerek, öncelikli konular kapsamında raporda detaylandırılmıştır. Kilit konuları belirten paydaş grupları şu şekildedir: Müşteri Memnuniyeti: (Çalışanlar, Hissedarlar, Tedarikçiler, Müşteriler, Ortaklar, Çalışan Dernekleri, Hükümet ve Yasa Koyucular, Yatırımcılar, STKlar, Kreditörler), Sürdürülebilir Kârlılık: (Çalışanlar, Hissedarlar, İştirakler, Tedarikçiler, Müşteriler, Ortaklar, Çalışan Dernekleri, Hükümet ve Yasa Koyucular, Yatırımcılar, STKlar, Kreditörler), Operasyonel Verimlilik: (Çalışanlar, Hissedarlar, İştirakler, Tedarikçiler, Müşteriler, Ortaklar, Yatırımcılar, Yerel Halk, Kreditörler), Müşteri Memnuniyeti: (Çalışanlar, Hissedarlar, İştirakler, Tedarikçiler, Müşteriler, Ortaklar, Çalışan Dernekleri, Hükümet ve Yasa Koyucular, Yatırımcılar, STKlar, Kreditörler), Değişim Yönetimi: (Çalışanlar, Hissedarlar, İştirakler, Tedarikçiler, Müşteriler, STKlar, Medya, Kreditörler), Enerji Verimliliği: (Çalışanlar, Hissedarlar, İştirakler, Ortaklar, Çalışan Dernekleri, Hükümet ve Yasa Koyucular, Yatırımcılar, STKlar, Medya, Kreditörler), Marka Yönetimi: (Çalışanlar, Hissedarlar, İştirakler, Tedarikçiler, Müşteriler, Ortaklar, Çalışan Dernekleri, Yatırımcılar, Yerel Halk, STKlar, Medya, Kreditörler), Müşteri Bilgisi: (Çalışanlar, Hissedarlar, İştirakler, Müşteriler, Rakipler, Ortaklar, Çalışan Dernekleri, Hükümet ve Yasa Koyucular, Yatırımcılar, STKlar, Medya, Kreditörler), İş Sürekliliği: (Çalışanlar, Hissedarlar, İştirakler, Tedarikçiler, Müşteriler, Rakipler, Ortaklar, Çalışan Dernekleri, Hükümet ve Yasa Koyucular, Yatırımcılar, Yerel Halk, STKlar, Medya, Kreditörler), İş Etiği: (Çalışanlar, Hissedarlar, İştirakler, Tedarikçiler, Müşteriler, Rakipler, Ortaklar, Çalışan Dernekleri, Hükümet ve Yasa Koyucular, Yatırımcılar, Yerel Halk, STKlar, Medya, Kreditörler), Girişimcilik: (Çalışanlar, İştirakler, Müşteriler, STKlar, Medya), İstihdam: (Çalışanlar, Hissedarlar, İştirakler, Tedarikçiler, Müşteriler, Rakipler, Ortaklar, Çalışan Dernekleri, Hükümet ve Yasa Koyucular, Yatırımcılar, Yerel Halk, STKlar, Medya, Kreditörler), Yasa ve Yönetmelikler: (Çalışanlar, Hissedarlar, İştirakler, Tedarikçiler, Müşteriler, Rakipler, Ortaklar, Çalışan Dernekleri, Hükümet ve Yasa Koyucular, Yatırımcılar, Yerel Halk, STKlar, Medya, Kreditörler), Finansal Okur-Yazarlık: (Çalışanlar, Hissedarlar, İştirakler, Tedarikçiler, Müşteriler, Rakipler, Ortaklar, Çalışan Dernekleri, Hükümet ve Yasa Koyucular, Yatırımcılar, Yerel Halk, STKlar, Medya, Kreditörler), Çevresel Farkındalık: (Çalışanlar, Hissedarlar, İştirakler, Tedarikçiler, Müşteriler, Rakipler, Ortaklar, Çalışan Dernekleri, Hükümet ve Yasa Koyucular, Yatırımcılar, Yerel Halk, STKlar, Medya, Kreditörler).
	Raporlama	
	102-45	İştirak ve bağlı ortaklıklara ilişkin bilgiler TEB'in konsolide finansal açıklamalarının yer aldığı faaliyet raporunda yer almaktadır: https://www.teb.com.tr/teb-hakkinda/teb-faaliyet-raporlari/

GRI 102: Genel Bildirimler 2016	102-46	7. TEB, Sürdürülebilirlik Konseyi ile yürütülen çalıştaylarda öncelikli konularını belirlemek için AA1000SES standardını kullanmıştır. Temel konular gruplandırılmış ve değerlendirilmiş, daha sonra önceliklendirilmiştir. Her bir öncelikli konu için, Konsey alt grupları tarafından bir politika geliştirilmiş ve TEB ve BNP Paribas üst yönetimi tarafından onaylanmıştır. TEB, rapor içeriğini tanımlamak için raporlama ilkelerini kullanmıştır. Paydaşların belirlenmesi ve önceliklendirilmesinde AA1000 SES standardı kullanılmıştır. Aksi belirtilmedikçe, TEB "etkiyi" "şirketin faaliyet gösterdiği bölgenin toplumsal, çevresel ve ekonomik kalkınması üzerinde olası olumlu veya olumsuz etkileri" olarak tanımlar. Bu nedenle, öncelik çalışması süresince, ekonomik, sosyal ve çevresel konuları kapsayan tüm GRI Standartları konuları ana etki alanları olarak kabul edilmiş ve katılımcılar tarafından büyüklük veya önem dereceleri göz önüne alınarak seçilmiştir. Bu nedenle, önceliklendirme çalıştaylarının ilk bölümü sadece TEB operasyonlarının doğrudan ve dolaylı etkilerini belirlemek için gerçekleştirilmiştir. Daha sonra, tüm öncelikli konular eşit derecede öneme sahip olmadığından, farklı platformlar aracılığıyla elde edilen geri bildirimlerden yararlanarak, paydaşların kararlarını etkileyebilecek olanlar göz önünde bulundurulmuştur. Bu parametrelere dayanarak, öncelikli konular değerlendirilmiştir. Sürdürülebilirlik içeriği açısından, TEB'in performansı gözden geçirilmiş ve bir önceki yılların verileriyle karşılaştırılarak sunulmuştur.
	102-47	20
	102-48	Raporda belirtilmedikçe, önceki raporlarda yer alan bilgiler raporda tekrarlanmamıştır.
	102-49	Raporda önceki konular ve bunların önemi ile ilgili önemli bir değişiklik yoktur.
	102-50	7
	102-51	7
	102-52	7
	102-53	96
	102-54	7
	102-55	85
102-56	Rapor dış denetim almamıştır.	

GRI Standardı	Bildirim	Sayfa/Link/Açıklama
Öncelikli Konular		
GRI 200 Ekonomik Standartlar Serisi		
Ekonomik Performans		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	27
	103-2	27
	103-3	27
GRI 201: Ekonomik Performans 2016	201-1	15. Finansal verilerin detayları için: https://www.teb.com.tr/teb-hakkinda/teb-faaliyet-raporlari/
	201-3	50
	201-4	Raporlama döneminde devletten maddi yardım alınmamıştır.

Pazar Varlığı		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	27
	103-2	27
	103-3	27
GRI 202: Pazar Varlığı 2016	202-1	Raporlama döneminde, yeni işe alınan çalışanlar için minimum ücret asgari ücrettir (erkek ve kadın çalışanlar için). Sabit ücret uygulaması, çalışanlarımızın görevlendirilen görevlere katılımlarını, yeterliliklerini, deneyimlerini ve diğer niteliklerini ödüllendirmeyi amaçlamaktadır. Bu ücret politikası piyasa koşullarına ve Banka'nın iç dengesine dayanmaktadır. Banka, her yıl piyasa ücret anketlerine katılmakta, piyasadaki gelişmeleri dikkate alarak ücretleri gerektiğinde düzenlemektedir.
	202-2	Banka Genel Müdürü ve Genel Müdür Yardımcılarının % 100'ü Türkiye Cumhuriyeti vatandaşıdır.
Satın Alma Uygulamaları		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	27
	103-2	27
	103-3	27
GRI 204: Satın Alma Uygulamaları 2016	204-1	41
Yolsuzlukla Mücadele		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	27
	103-2	27
	103-3	27
GRI 205:Yolsuzlukla Mücadele 2016	205-1	37
	205-2	37
GRI 300 Çevresel Standartlar Serisi		
Tedarikçilerin Çevresel Değerlendirmesi		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	78
	103-2	78
	103-3	78
GRI 308: Tedarikçilerin Çevresel Değerlendirilmesi 2016	308-1	Yeni tedarikçi seçimleri, tedarikçi seçim formu aracılığıyla yapılır. Bu formda sosyal ve çevresel parametreler bulunmaktadır. 2016 yılında 550 tedarikçi, 2017 yılında ise 558 tedarikçi seçim sürecini geçmiştir.
	308-2	Raporlama döneminde tedarikçi çevre sorunlarına ilişkin herhangi bir olay yaşanmamıştır.
GRI 400 Sosyal Standartlar Serisi		
İstihdam		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	45
	103-2	45
	103-3	45
GRI 401: İstihdam 2016	401-1	48, 49
	401-2	50
	401-3	51

Çalışan/Yönetim İlişkileri		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	45
	103-2	45
	103-3	45
GRI 402: Çalışan/Yönetim İlişkileri 2016	402-1	Operasyonel değişiklikler nedeniyle uygulanan minimum ihbar süreleri yasa ve yönetmeliklere tam uyumludur.
İş Sağlığı ve Güvenliği		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	45
	103-2	45
	103-3	45
GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2016	403-1	51
	403-2	52
	403-3	52. TEB'de çalışanların yüksek derece riskli hastalıklara maruz kalabilecekleri bir iş süreci bulunmamaktadır.
	403-4	51
Eğitim ve Öğretim		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	45
	103-2	45
	103-3	45
GRI 404: Eğitim ve Öğretim 2016	404-1	57
	404-2	56
	404-3	Her yıl, çalışan performans değerlendirmesi, TEB'in tüm çalışanlarına uygulanmaktadır.
Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	44
	103-2	44
	103-3	44
GRI 405: Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği 2016	405-1	45
	405-2	45
Ayrımcılığın Önlenmesi		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	44
	103-2	44
	103-3	44
GRI 406: Ayrımcılığın Önlenmesi 2016	406-1	Raporlama döneminde ayrımcılıkla ilgili herhangi bir vaka yaşanmamıştır.
Çocuk İşçiliği		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	44
	103-2	44
	103-3	44
GRI 408: Çocuk İşçiliği 2016	408-1	TEB ve tedarikçilerinin iş süreçlerinde çocuk işçilikle ilgili yüksek risk alanı bulunmamaktadır. Çocuk işçiliğine kanun ve yönetmeliklerin yanında İK uygulamaları açısından da izin verilmemektedir.

Zorla ve Cebren Çalıştırma		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	44
	103-2	44
	103-3	44
GRI 409: Zorla ve Cebren Çalıştırma 2016	409-1	TEB ve tedarikçilerinin iş süreçlerinde zorla ve cebren çalıştırmayla ilgili yüksek risk alanı bulunmamaktadır.
Güvenlik Uygulamaları		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	72
	103-2	72
	103-3	72
GRI 410: Güvenlik Uygulamaları 2016	410-1	73
Yerel Halkın Hakları		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	72
	103-2	72
	103-3	72
GRI 411: Yerel Halkın Hakları 2016	411-1	Raporlama döneminde yerel halkın haklarının ihlaline ilişkin bir olay yaşanmamıştır.
İnsan Hakları Değerlendirmesi		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	72
		72
	103-3	72
GRI 412: İnsan Hakları Değerlendirmesi 2016	412-1	38, 73
	412-2	72
Yerel Halklar		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	72
	103-2	72
	103-3	72
GRI 413: Yerel Halklar 2016	413-1	Yerel halkın katılımını içeren herhangi bir projemiz bulunmamaktadır.
	413-2	Bankamız faaliyetlerinin yerel halk üzerinde hiç bir negatif etkisi bulunmamaktadır.
Tedarikçilerin Sosyal Değerlendirmesi		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	72
	103-2	72
	103-3	72
GRI 414: Tedarikçilerin Sosyal Değerlendirmesi 2016	414-1	Yeni tedarikçi seçimleri, tedarikçi seçim formu aracılığıyla yapılır. Bu formda sosyal ve çevresel parametreler bulunmaktadır. 2016 yılında 550 tedarikçi, 2017 yılında ise 558 tedarikçi seçim sürecini geçmiştir.
	414-2	Raporlama döneminde tedarikçilere ilişkin bildirilen herhangi bir sosyal vaka bulunmamaktadır.

Kamu Politikası		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	TEB Sürdürülebilirlik Raporu 2014-2015, S.62, https://www.teb.com.tr/UPLOAD/PDF/CSR-report/TEB-SR-2014-15-TR.pdf
	103-2	TEB Sürdürülebilirlik Raporu 2014-2015, S.62, https://www.teb.com.tr/UPLOAD/PDF/CSR-report/TEB-SR-2014-15-TR.pdf
	103-3	TEB Sürdürülebilirlik Raporu 2014-2015, S.62, https://www.teb.com.tr/UPLOAD/PDF/CSR-report/TEB-SR-2014-15-TR.pdf
GRI 415: Kamu Politikası 2016	415-1	TEB, siyasi partilere, politikacılara ve ilgili kurumlara maddi veya aynı katkı sağlamamaktadır.
Pazarlama ve Etiketleme		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	64
	103-2	64
	103-3	64
GRI 417: Pazarlama ve Etiketleme 2016	417-1	64
Müşteri Gizliliği		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	64
	103-2	64
	103-3	64
GRI 418: Müşteri Gizliliği 2016	418-1	Müşteri bilgilerinin gizliliği, 5411 sayılı Bankacılık Kanunu, 07.04.2016 tarihinde yürürlüğe giren 6698 sayılı Kişisel Verileri Koruma Kanunu ve diğer ikincil düzenlemeler kapsamında ve koruması altındadır. Raporlama döneminde hem Bankacılık Kanunu hem de Kişisel Verileri Koruma Kanunu kapsamında müşteri bilgilerinin gizliliği tam olarak güvence altına alınmış ve konuyla ilgili herhangi bir olay yaşanmamıştır. Buna ek olarak, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nun yürürlüğe girmesinden sonra bir uyum projesi başlatılmış ve müşteri bilgilerinin gizliliği konusundaki hassasiyet artırılmıştır.
Sosyoekonomik Uyum		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	TEB Sürdürülebilirlik Raporu 2014-2015, S.62, https://www.teb.com.tr/UPLOAD/PDF/CSR-report/TEB-SR-2014-15-TR.pdf
	103-2	TEB Sürdürülebilirlik Raporu 2014-2015, S.62, https://www.teb.com.tr/UPLOAD/PDF/CSR-report/TEB-SR-2014-15-TR.pdf
	103-3	TEB Sürdürülebilirlik Raporu 2014-2015, S.62, https://www.teb.com.tr/UPLOAD/PDF/CSR-report/TEB-SR-2014-15-TR.pdf
GRI 419: Sosyoekonomik Uyum 2016	419-1	2017 yılında ve daha önceki yıllarda açılan toplam 33.523 dava halen devam etmektedir. Bu davalar için 31 Aralık 2017 tarihi itibarıyla 56.673.762 TL karşılık ayrılmıştır. 2017 yılında Banka aleyhine düzenleyici ve denetleyici otoriteler tarafından uygulanmış olan idari para cezaları 30.142.850 TL'dir. Banka Yönetim Kurulu üyelerine yönelik herhangi bir idari veya adli yaptırım bulunmamaktadır.

KÜNYE

Türk Ekonomi Bankası A.Ş.

Türk Ekonomi Bankası Genel Müdürlük:

TEB Kampüs C ve D Blok Saray Mah.

Sokullu Cad. No:7A – 7B

Ümraniye 34768 / İSTANBUL

T: +90 (216) 635 35 35

www.teb.com.tr

Geribildirimleriniz, görüş ve önerileriniz için:¹⁰²⁻⁵³

Zeynep Demirkol

TEB Marka ve İletişim Direktörü

zeynep.demirkol@teb.com.tr

Tel: +90 (216) 635 35 35

Sürdürülebilirlik Danışmanlığı:

FCS Finansal İletişim Hizmetleri Ltd. Şti.

www.finansaliletisim.com

info@finansaliletisim.com

T +90 (212) 283 41 46



TEB

BNP PARIBAS ORTAKLIĞI