

Sürdürülebilirlik Raporu

2020



İçindekiler

1. Giriş ve QNB Finansbank'a Genel Bakış	3
1.1 Rapor Hakkında	4
1.2 Yönetim Kurulu Başkanı ve Genel Müdür'ün Mesajı	5
1.3 QNB Finansbank Hakkında	7
1.4 Sürdürülebilir Finansal Performans	10
1.5 2020 Performans Özeti ve Önemli Sürdürülebilirlik Gelişmeleri	11
2. QNB Finansbank'ın Sürdürülebilirlik Yaklaşımı	12
2.1 QNB Finansbank Sürdürülebilirlik Çerçevesi ve Stratejisi	13
2.2 Sürdürülebilirlik Yönetimi	15
2.3 Paydaş Katılımı ve İletişimi	16
2.4 Önceliklendirme Analizi	17
2.5 Uluslararası İnisiyatifler	18
3. Sürdürülebilir Finans	19
3.1 Sürdürülebilir Yatırım, Kredilendirme, Ürün ve Hizmetler	20
3.2 KOBİ'lerin ve Girişimciliğin Desteklenmesi	21
3.3 Finansal Kapsayıcılık	22
3.4 Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti	22
3.5 Sorumlu Müşteri İletişimi ve Pazarlama Faaliyetleri	23
3.6 Müşteri Bilgilerinin Gizliliği ve Veri Güvenliği	23
3.7 Dijital Dönüşüm ve İnovasyon	24
4. Sürdürülebilir Operasyonlar	26
4.1 Kurumsal Yönetim, Yasal Uyum ve Risk Yönetimi	27
4.2 Yetenek Yönetimi ve Gelişimi, Yeteneklerin Elde Tutulması	29
4.3 Çeşitlilik ve Kapsayıcılık	32
4.4 Operasyonların Çevresel Etkileri	33
4.5 Sorumlu Satın Alma ve Tedarik Zinciri	33
5. Kurumsal Sosyal Sorumluluk	34
5.1 Sosyal ve Toplumsal Yatırımlar	35
6. Açıklamalar ve Diğer Bilgilendirmeler	37
6.1 Sürdürülebilirlik Performansı Özeti	38
6.2 Küresel Raporlama Girişimi (GRI) İçerik Endeksi	39

1. Giriş ve QNB Finansbank'a Genel Bakış

İçindekiler:

- 1.1 Rapor Hakkında
- 1.2 Yönetim Kurulu Başkanı ve Genel Müdür'ün Mesajı
- 1.3 QNB Finansbank Hakkında
- 1.4 Sürdürülebilir Finansal Performans
- 1.5 2020 Performans Özeti ve Önemli Sürdürülebilirlik Gelişmeleri



1.1 Rapor Hakkında

QNB Finansbank 2020 Sürdürülebilirlik Raporu, QNB Finansbank'ın sürdürülebilirlik yaklaşımı ve 1 Ocak 2020 - 31 Aralık 2020 dönemindeki sürdürülebilirlik performansının özetini, QNB Finansbank 2020 Yıllık Faaliyet Raporunda belirtilen hususları tamamlayıcı bir şekilde sunmaktadır.

Bu rapor, Küresel Raporlama Girişimi (Global Reporting Initiative - GRI) Sürdürülebilirlik Raporlaması Kılavuzu Temel Uygulama Düzeyi'ne (Core) ve GRI (FSSS) Finansal Hizmetler Sektör Eki'ne uygun şekilde hazırlanmıştır. Bankamızın Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına (BM SKA) katkısı da sürdürülebilirlik hedeflerimizin ilgili BM SKA'lar ile uyumlandırılması

yoluyla sunulmaktadır. Buna ek olarak, 2020 yılında QNB Finansbank'ın Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'nin on ilkesine olan katkısını ve desteğini kamuoyuyla paylaşmak için raporda Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi İlerleme Raporu (COP - Communication on Progress) Endeksi'ne referans verilmiştir.

Bu raporda, "QNB Finansbank A.Ş.", "QNB Finansbank", "Bankamız", "Banka" ve "Biz" terimleri aynı anlama gelecek şekilde kullanılmıştır. Önceki senelerde olduğu gibi, aksi belirtilmediği sürece, raporda bahsi geçen rakamlar ve açıklamalar QNB Finansbank'ın, iştirakler hariç, yurtiçi operasyonlarını yansıtmaktadır.

Geri Bildirim

Bu rapor ve sürdürülebilirlik çalışmalarımızla ilgili görüş, öneri ve geri bildirimleriniz için sustainability@qnbfinansbank.com e-mail adresinden sürdürülebilirlik ekibimizle iletişime geçebilirsiniz.

Raporun elektronik versiyonuna [buradan](#) ulaşabilirsiniz.



1.2 Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı

Dr. Ömer A. Aras

QNB Finansbank Yönetim Kurulu Başkanı



Değerli Paydaşlarımız,

Olağanüstü bir yılı geride bıraktık. 2020 yılına girerken yaptığımız hiçbir tahminin, koyduğumuz hiçbir hedefin öneminin kalmadığı, önce insan sağlığı ve sürdürülebilir bir gelecek dediğimiz 2020 yılı bizlere artık farklı bir dünyada yaşadığımızı gösterdi.

Pandemi yalnızca insan sağlığını vurmadı: Dünya tarihinde 2. Dünya Savaşı'nın ardından ekonomideki en büyük daralma yaşandı. Türkiye olarak bizler de dünya ile birlikte, pandemi koşullarında sağlık sistemimizin güçlendirilmesi, ekonominin büyümesi ve reel sektörün ayakta kalması için mücadele verdik.

Türkiye, özellikle reel sektörün desteklenmesi amacıyla hükümet tarafından alınan kararlar ve bankacılık sisteminin de bu kararlara destek olması sayesinde pandemi kaynaklı ekonomik problemlerin nispeten daha

yumuşak atlatılması gayreti içinde oldu. Bu yaklaşımın sonucu olarak, Türkiye ekonomisi 2020 yılında yüzde 1,8 büyüdü.

Salgının kontrol altına alınması ve ekonomide çarkların yeniden dönmeye başlaması ile birlikte çok daha önemli görevler ile karşı karşıyayız. Küresel ısınma ve yerkürede başta su olmak üzere doğal yaşam kaynaklarımızın tükenmesi hayatımızın önemli konuları olmayı sürdürecektir. Hepimiz artık daha az karbon salınımı ve sürdürülebilir bir dünya için çalışacağız.

QNB Finansbank olarak operasyonel verimliliği artırmaya ve faaliyetlerimizin çevresel etkilerini azaltmaya yönelik farklı yöntemler geliştiriyor ve farklı uygulamaları hayata geçiriyoruz. En büyük çevresel etkilerimizin kredilendirme süreçlerimiz sebebiyle “dolaylı” olarak ortaya çıktığının bilinciyle hareket ediyoruz. Bankamız, kredilendirme faaliyetlerini, kredilendirilen projelerin çevresel ve sosyal risk değerlendirmelerini göz önünde bulundurmak amacıyla oluşturulan risk yönetimi sistemine uygun olarak gerçekleştiriyor.

İklim değişikliğiyle mücadele konusu, sektör olarak faaliyetlerimizin doğrudan ve dolaylı etkilerini daha sistematik bir şekilde ölçme, değerlendirme ve aksiyon alma anlamında bizlerin de bakış açısını oldukça değiştirdi. Bu nedenle QNB Finansbank olarak doğrudan ve dolaylı etkilerimizi daha kapsamlı bir şekilde yönetmek amacıyla, sürdürülebilirlik

çalışmalarımızı hız kesmeden ve sürekli olarak geliştirerek sürdürüyoruz.

Sürdürülebilir kalkınma yalnızca istikrarlı büyüme ve çevre faktörleri ile sınırlandırılmaz. Çalışma dünyası ve daha iyi bir iş ortamı da sürdürülebilir bir geleceği inşa etme konusunda üzerimize düşen önemli bir sorumluluktur. Pandemi ile bu süreçler de yeniden şekilleniyor. Hayatımızda değişen ve önemli olan iki ayrı kavram daha var. Artık sağlık ve insanın ne kadar önemli olduğunu biliyor, hedef odaklı değil insan odaklı ve daha “düşünceli (şefkatli) yönetim” kavramının önemini görüyoruz.

Salgın dönemi ile birlikte dijitalleşmenin, beklenenin de ötesinde artacağı kimsenin reddedemeyeceği bir gerçek olarak karşımıza çıkıyor. Bu krizde bankacılık sektörü dijitalleşmeye en büyük yatırımları gerçekleştiren sektörlerden biri olarak sürece çok hızlı adapte oldu. Dijitalleşme de sürdürülebilir kalkınmanın en önemli ayaklarından birini oluşturacak. Bu kapsamda hem sektörde bu alanda öncülük etmek hem de yeni teknolojilerin üretilmesine katkı sağlamak, bu alanda start-up'lara destek vermek geleceğin inşası için finans sektörünün üzerine düşen en büyük görev olacak.

En küçük işletmelerden bireylere kadar tüm ekonomik aktörlerin çok hızlı biçimde dijitalleşme süreci içinde olduğunu gözlemliyoruz. En hızlı ve yeni teknolojileri

hayatına katanların sürdürülebilir büyümede olumlu ayrıştığını görüyoruz. QNB Finansbank olarak bizler dijitalleşme ve yeni teknoloji süreçlerinde yine sektöre öncülük etmeyi sürdüreceğiz.

QNB Finansbank kurumsal sosyal sorumluluk projelerimizi de hız kesmeden sürdürmeye devam ediyoruz. Çünkü geleceği çocuklarımız şekillendirecek. QNB Finansbank olarak çocuklarımızı geleceğe hazırlamak üzere kurduğumuz Minik Eller Büyük Hayaller Platformu çatısı altında, sanattan matematiğe, kodlamadan yaratıcılık ve kültüre kadar her alanda çocuklarımıza katkı sağlamaya devam edeceğiz. Daha yaşanılabilir bir dünya için sürdürülebilirlik kavramına sahip çıkarak geleceği daha yaşanabilir kılmak için çalışacağız.

Saygılarımla,

Ömer A. Aras
Yönetim Kurulu Başkanı
QNB Finansbank A.Ş.

1.2 Genel Müdür'ün Mesajı

Temel Güzeloğlu

QNB Finansbank Genel Müdürü



Değerli paydaşlarımız,

2020 yılı dünyada sürdürülebilir kalkınma konusundaki tartışmaların ve çalışmaların belki de en anlamlı ve zorunlu hale geldiğini gösteren deneyimleri hayatımıza taşıdı.

QNB Finansbank olarak biz de sektörümüzden doğan sorumluluklarımızın bilincinde, hem ülkemiz, hem müşterilerimiz hem de çalışanlarımız için üzerimize düşen görevlerle sürdürülebilir bir ekonomi ve yaşam döngüsüne katkı sağlamak için çalıştık.

2020 insanlığın ayakta kalması, ülke ekonomilerinin, toplum sağlığının sürdürülebilmesi için mücadele yılı oldu diyebiliriz. QNB Finansbank olarak Türkiye'de pandeminin başladığı Mart 2020 itibarıyla önceliğimiz insan ve sağlık oldu. Tıp fakülteleri, devlet hastaneleri ve yerel sağlık otoriteleri gibi 15 farklı sağlık kuruluşuna pandemi döneminde gereken acil ihtiyaçları için destek olduk. Hükümetin pandemi mücadelesine katkı sağlayarak da ülkenin sağlık çalışmalarına katkı sağladık.

İnsan sağlığı mücadelemizi, çalışanlarımız ve müşterilerimizi ilk sıraya alarak sürdürdük. Nöbetçi şube uygulamalarına ve evden çalışmaya en hızlı geçen bankalardan biri olduk; aldığımız önlemler, dijital bankacılık alanındaki çözümlerimiz ile teması en aza indirmek öncelikli hedefimiz oldu.

Bir bankanın sürdürülebilir kalkınmadaki en önemli sorumluluğunun sürdürülebilir finansman çözümleri sunmak ve sürdürülebilir büyümeyi desteklemek olduğunun bilinci ile salgının ilk döneminden itibaren reel sektörün salgın kaynaklı sıkıntılarına çözüm üretme anlamında en hızlı aksiyon alan bankaların başında geldik. Reel sektörü desteklemek için kredi ertelemeleri, KOSGEB kredileri, işe dönüş kredileri, kredi destek paketleri ve Dijital Köprü Projemiz çerçevesinde KOBİ'lerin dijitalleşmesine sağladığımız çözümler ile ekonomiyi desteklemeyi sürdürdük.

QNB Finansbank, salgının zirvede olduğu 2020 yılı Mayıs ayında sendikasyon kredisini artırarak yeniledi ve uluslararası banka ve kuruluşlardan değişik vadelerde toplam 390 milyon ABD Doları dış kaynak sağladı. Kasım ayında ise, yatırımcılardan gelen yüksek talep ve yoğun ilgiyle ikinci sendikasyon kredisini artırarak yeniledi. 19 ülkeden 33 uluslararası bankanın katılımıyla 367 gün vadeli 113,5 milyon ABD Doları ve 200,5 milyon Avro olmak üzere toplam 350 milyon ABD Doları tutarında sendikasyon kredisi temin etmek üzere anlaşma imzaladı. Başarı ile gerçekleştirilen bu işlemler, uluslararası piyasaların QNB Finansbank'a ve Türk bankacılık sektörüne duyduğu güveni bir kez daha teyit etmiş oldu.

Banka olarak sağladığımız bu kaynaklar ile Türkiye ekonomisine ve sürdürülebilir kalkınmaya olan desteğimizi artırarak sürdürdük. Finans sektörü ve özellikle bankaların çevresel ve sosyal riskleri, sorumlu yatırım ve kredilendirme uygulamaları benimseyerek azaltılabileceğinin bilinciyle hareket etmeye devam ettik. Bu konuda müşterilerimize çevresel ve sosyal risklerini belirlemeleri, değerlendirmeleri ve yönetmeleri konusunda destek verdik.

Bankacılık sektörünün sürdürülebilir finansman ve ekonomik büyümeye katkı sorumluluklarına artık yeni bir görev eklendi. Sürdürülebilir kalkınma için bizlere düşen önemli bir diğer görev de gelecek dünyayı inşa edecek teknolojik ve dijital çözümleri yaratmak, bu konuda çalışan start-up'lara destek vermek.

Özellikle dijital bankacılık çözümlerimiz ile yarattığımız teknolojik altyapımız 2020 pandemi koşullarında bizlere ne kadar öngörülü olduğumuzu bir kez daha gösterdi. Dijital çözümlerimiz ile tüm bankacılık hizmetlerini hızlı biçimde gerçekleştirerek akıllı bankacılığın adresi olmayı sürdürdük.

QNB BEYOND Hızlandırma Programı ile startup ekosisteminde önemli bir yer edinen bankamız, QNB BEYOND Ventures'ı kurdu. QNB BEYOND Ventures, kendi girişimlerinin yanı sıra başka girişim sermayesi fonlarında da yatırımcı olarak yer alacak.

Bankacılık faaliyetlerimiz, hızlı ve ileri dijital çözümlerimizin yanısıra daha iyi ve sürdürülebilir bir dünya için çalışmalarımıza hız kesmeden devam ettik. QNB Finansbank, Birleşmiş Milletlerin kuruluşunun 75. yılı anısına UN Global Compact tarafından hazırlanan 'Yenilenen Küresel İş birliği için CEO Bildirisi'ni imzaladı. Bu bildiri ile Birleşmiş Milletlere ve kapsayıcı çok taraflılığa desteğini bir kez daha gösteren QNB Finansbank, Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'ne (UNGC) olan bağlılığını da pekiştirdi.

Türkiye olarak pandeminin yanı sıra depremler ve yangınlarla da mücadele ettik. Tüm ülke olarak doğada yeniden bir gelecek yaratılması için de mücadele verdik. QNB Finansbank olarak biz de sürdürülebilir bir yerküreye ulaşma konusundaki çalışmalara katkı sağladık. Hatay'da Ekim ayında çıkan yangın yaklaşık 700 hektarlık bir alanı etkiledi. Hatay'ın ormanlık alanlarının yenilenmesine katkı sağlamak amacıyla, QNB Finansbank ve Enpara olarak toplam 30.000 fidan bağışladık.

30 Ekim'de İzmir'de meydana gelen 6,9 şiddetindeki deprem, çok sayıda insanın yaralanmasına; ev, işyeri gibi yaşam alanlarının zarar görmesine neden oldu. İzmir halkı bir süre dışarıda yaşamak zorunda kaldı ve pandemi kaynaklı sağlık sorunlarının artmasına yol açtı. Bu kapsamda, deprem bölgesindeki insanların ve kurtarma ekiplerinin kullanımı için Kızılay'a 250.000 maske bağışladık.

Banka olarak her zaman toplumsal sorumluluğumuzun bilinciyle faaliyetlerimizi sürdürdük. QNB Finansbank olarak Minik Eller Büyük Hayaller platformunun 5. yılında Türkiye'de sosyal sorumluluk olarak öncülüğünü üstlendiğimiz kodlama eğitimlerini, pandemi döneminde evlerde eğitimlerini sürdürmek zorunda olan çocuklar için online olarak yeniden programladık. Tüm Türkiye'deki çocuklara ücretsiz ve sınırsız online platform erişimini açtık. Habitat Derneği'nin de iş birliğiyle yürüttüğümüz "Minik Eller Kod Yazıyor Projesi"nde tüm Türkiye'de 8-12 yaş aralığındaki çocuklar www.minikellerkodyaziyor.com web sitesi üzerinden Scratch eğitimlerini online alabiliyorlar.

Minik Eller Büyük Hayaller Platformu çatısı altında gerçekleştirdiğimiz kodlama eğitimlerini, COVID-19 sürecinde de devam ettirdik. Bu projemiz de kazandığı ödüller ile takdir görmeye devam ediyor; 'Minik Eller Kod Yazıyor' Projesi, son olarak Türkiye Sermaye Piyasaları Birliği (TSPB) Ödülleri'nde Toplumsal Değer Kategorisi'nde özel ödülün sahibi oldu.

Türkiye Özel Sektör Gönüllüleri Derneği tarafından her yıl düzenlenen ödül programında 'Kurum içi En İyi Gönüllü Programı' büyük ödülünü Gönüllü finansçılarımızın hayata geçirdiği projelerle kazandık.

QNB Finansbank olarak, sürdürülebilir bir dünya için sektörümüz ve kurumumuzun büyüklüğünden gelen bilincimizle, çocuklarımızı daha iyi bir geleceğe hazırlamak, istikrarlı sürdürülebilir bir finans dünyasına katkı sağlamak amacıyla büyüyen ekonomi için reel sektörü desteklemeye, toplum ve çevre için çalışmaya devam edeceğiz.

Saygılarımla,

Temel Güzeloğlu
Genel Müdür
QNB Finansbank A.Ş.

1.3 QNB Finansbank Hakkında

26 Ekim 1987'de Finansbank A.Ş. adıyla kurulan QNB Finansbank, Türkiye'nin büyük özel bankalarından biri olarak Türk ekonomisine hizmet etmeye devam etmektedir. QNB Finansbank, 11.111 çalışanı, 1'i Bahreyn'de ve 474'ü Türkiye'nin 68 ilinde olmak üzere 475 şubesi ve çok kanallı hizmet ağıyla ürün ve hizmetlerini sunmaktadır. Ayrıca Banka, iştirakleri ve bağlı ortaklıkları aracılığıyla faktoring, leasing (finansal kiralama), tüketici finansmanı, bireysel emeklilik ve hayat sigortası, portföy yönetimi hizmetleri ve e-dönüşüm ürünleri konusunda da müşterilerine hizmet vermektedir.

QNB Finansbank güçlü ortaklık yapısı, deneyimli ve profesyonel kadrosu, yenilikçi ve özgün ürün ve hizmetleri, müşteri odaklı stratejisi ve değer yaratan sosyal sorumluluk projeleri ile öne çıkmaktadır.

Haziran 2016'da %99,88 hissesinin satışı ile Qatar National Bank (Q.P.S.C.) (QNB Group) bünyesine katılarak yoluna devam eden QNB Finansbank, kendisini Türkiye'nin en büyük özel bankalarından biri yapan başarı öyküsünü daha da ileriye götürecek adımlar atmaya devam etmektedir.



Vizyon ve Misyon

Değerler

VİZYONUMUZ

Türkiye'yi başarıya taşıyacak her bireysel ve ticari finansal planın mimarı olmak

SAYGI VE BAĞLILIK

- İşimizi en doğru şekilde, hakkıyla ve gönülden sahiplenerek yaparız.
- Net sözler verir, verdiğimiz sözleri mutlaka yerine getiririz, sonuçlarını bildiririz.
- Kendimizi ve çalışma arkadaşlarımızı devamlı geliştiririz.
- Tüm ilişkilerimizde dürüst, şeffaf ve tutarlı davranır, bu sayede güvene dayalı uzun vadeli ilişkiler kurarız.

“BİZ” OLMAK

- Hepimizin ilk ve ortak hedefi müşterilerimizi memnun etmektir; bunun için birbirimize destek oluruz, bize verilen desteği takdir ederiz.
- Bireysel performans kadar ekip ve kurum performansını da önemser ve destekleriz.
- Tüm iletişimlerimizde önce dinleriz ve ihtiyaçları anlarız.
- Birbirimize güvenir, birbirimizin uzmanlığına saygı gösteririz.
- Kararlarımızı, bütünü düşünerek ve bütüne etkilerini değerlendirerek veririz.
- QNB Finansbank ve QNB Finansbanklılar olarak birbirimizi, toplumumuzu ve çevreyi korur ve destekleriz.

MİSYONUMUZ

QNB Finansbank'a dokunan herkesle, ihtiyaçları anlamaya, doğru çözümler üretmeye ve memnuniyete dayalı, mutlaka başarmayı hedefleyen yaşam boyu sürecek bir ortaklık kurmak

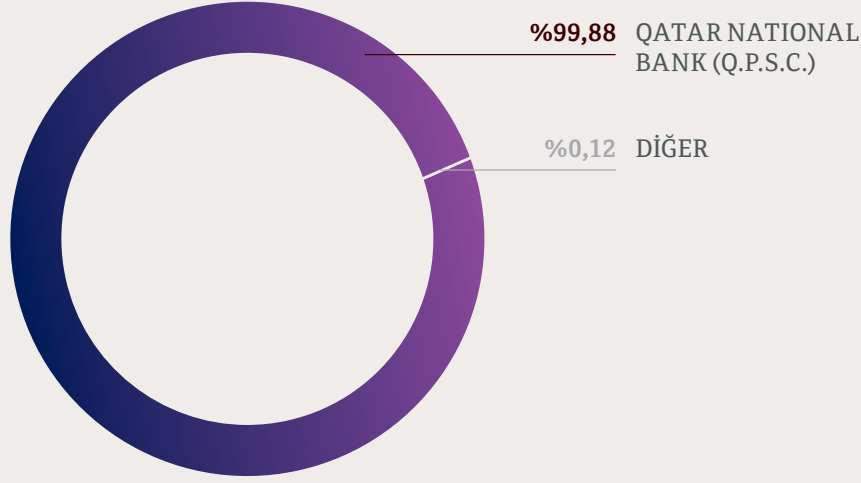
LİDERLİK

- Değişimi kucaklarız; değişimin en hızlı ve sorunsuz şekilde hayata geçmesi için kendimiz dahil herkesin üzerine düşeni yapması gerektiğini biliriz.
- Hatalarımızdan öğrenebildiğimiz ve hatalarımızı tekrarlamadığımız sürece inisiyatif kullanırız, kullanmayı teşvik ederiz.
- Performansı objektif ve ölçülebilir kriterlere göre tanımlar, adil ve tutarlı bir şekilde değerlendiririz.
- İyi yapılan bir işi mutlaka takdir ederiz; aynı zamanda birbirimizi geliştirmeye yönelik geribildirimlerde bulunuruz.
- Doğruluğuna inandığımız konuları rasyonel bir şekilde sonuna kadar savunur, hayata geçirmek için yapıcı bir şekilde çalışırız.

YARATICILIK

- Bir işin nasıl yapılamayacağını değil, yeni yaklaşımlar geliştirerek nasıl yapılabileceğini düşünür ve söyleriz.
- Standart çözümlerin farklı ihtiyaçları karşılayamadığı durumlarda bilgimizden, deneyimlerimizden, ilişkilerimizden ve teknolojiye yararlanarak ihtiyaca en uygun çözümleri hızla üretiriz.
- Müşterilerimizin ve birbirimizin hayatını kolaylaştırmak için yeni fikirler geliştirir ve bu fikirleri hayata geçirmek için harekete geçeriz.

Ortaklık Yapısı



QNB Group Hakkında

Artan uluslararası varlığıyla güçlü ve yüksek kredi notlarına sahip itibarlı bir banka olan QNB Grubu'nun iştiraki olmaktan gurur duymaktayız. 1964 yılında Katar'da kurulan QNB, Orta Doğu ve Afrika (MEA) bölgelerindeki lider finansal kuruluştur. QNB Group bugün üç kıtaya yayılmış 31'den fazla ülkede, 28 binden fazla çalışanıyla 20 milyon müşteriye hizmet vermektedir.

Birincil Marka, Ürün ve Hizmetlerimiz

QNB Finansbank, geleneksel bankacılık hizmetlerinden daha fazlasını sunma yaklaşımının bir parçası olarak, farklı segment ve iş kollarında (kurumsal ve ticari bankacılık, KOBİ ve tarım bankacılığı, bireysel, özel ve varlık bankacılığı, Enpara.com, ödeme sistemleri, vb.) yenilikçi ve müşteri odaklı stratejisi ile müşterilerine geniş bir ürün ve hizmet yelpazesi ile hizmet vermektedir.

İştirakler ve
Bağlı Ortaklıklar

- QNB Finans Yatırım Menkul Değerler A.Ş.
- QNB Finans Finansal Kiralama A.Ş.
- QNB Finans Portföy Yönetimi A.Ş.
- QNB Finans Faktoring A.Ş.
- Cigna Sağlık, Hayat ve Emeklilik A.Ş.
- Bantaş Nakit ve Kıymetli Mal Taşıma ve Güvenlik Hizmetleri A.Ş.
- Hemenal Finansman A.Ş.
- IBTech Uluslararası Bilişim ve İletişim Teknolojileri Araştırma, Geliştirme, Danışmanlık, Destek San. ve Tic. A.Ş.
- QNB eFinans Elektronik Ticaret ve Bilişim Hizmetleri A.Ş.

Not: Birincil markalar, ürünler ve hizmetler ile iştirakler ve bağlı ortaklıklarla ilgili daha fazla bilgiye [QNB Finansbank 2020 Faaliyet Raporu](#)'ndan ulaşabilirsiniz.

1.4 Sürdürülebilir Finansal Performans



QNB Finansbank olarak, sadece hissedarlarımız için değil, toplum için de değer yaratma taahhüdümüz ve yaklaşımımız doğrultusunda, sürdürülebilir finansal performansın sürdürülebilir iş uygulamalarından geldiğine inanmakta, geniş müşteri portföyümüz, güçlü bilançomuz ve özverili insan kaynağımız ile sürdürülebilir bir büyüme stratejisi izlemekteyiz.

Salgının ilk döneminden itibaren hem çalışanlarımız, hem müşterilerimizin sağlığı, hem de reel sektörün salgın kaynaklı sıkıntılarına çözüm üretme anlamında en hızlı aksiyon alan bankaların başında geldik. Reel sektörü desteklemek için kredi ertelemeleri, KOSGEB kredileri, işe dönüş kredileri ve kredi destek paketleri ve Dijital Köprü projemiz çerçevesinde KOBİ'lerin dijitalleşmesine sağladığımız çözümler ile ekonomiyi desteklemeyi sürdürdük.

31 Aralık 2020 itibarıyla, Bankamızın toplam aktifleri 2019 yıl sonuna kıyasla yüzde 25 artarak 227 milyar 253 milyon TL'ye ulaşırken, net kredileri 138 milyar 719 milyon TL'ye, müşteri mevduatı ise 125 milyar 976 milyon TL'ye yükseldi. Toplam öz kaynaklarımız aynı dönemde

%15 oranında artarak 19 milyar 222 milyon TL'ye yükseldi. Bankamızın 31 Aralık 2020 tarihi itibarıyla sermaye yeterlilik rasyosu %16,4 olarak gerçekleşti. Bankamızın 2020 yılı net kârı 2 milyar 487 milyon TL seviyesinde gerçekleşti.

QNB Finansbank, salgının zirvede olduğu 2020 yılı Mayıs ayında sendikasyon kredisini artırarak yeniledi ve uluslararası banka ve kuruluşlardan değişik vadelerde toplam 390 milyon ABD Doları dış kaynak sağladı. Kasım ayında ise, yatırımcılardan gelen yüksek talep ve yoğun ilgiyle ikinci sendikasyon kredisini artırarak yeniledi. 19 ülkeden 33 uluslararası bankanın katılımıyla 367 gün vadeli 113,5 milyon ABD Doları ve 200,5 milyon Avro olmak üzere toplam 350 milyon ABD Doları tutarında sendikasyon kredisi temin etmek üzere anlaşma imzaladı. Başarı ile gerçekleştirilen bu işlemler, uluslararası piyasaların QNB Finansbank'a ve Türk bankacılık sektörüne duyduğu güveni bir kez daha teyit etmiş oldu. Banka, sağladığı bu kaynaklar ile Türkiye ekonomisine ve sürdürülebilir kalkınmaya olan desteğini artırarak sürdürdü.

Sürdürülebilir Finansal Performans-I (Milyon TL)	2018	2019	2020
Temel Finansallar			
Gelirler ⁽¹⁾	8.534	8.946	9.752
Faaliyet Giderleri ⁽²⁾	1.924	2.156	2.315
Personele Ödenen Ücretler ve Yan Haklar ⁽³⁾	1.425	1.716	1.894
Temettü Ödemeleri ⁽⁴⁾	100	0	0
Kredi Sağlayan Kuruluşlara Yapılan Faiz Ödemeleri ⁽⁵⁾	1.054	1.212	1.119
Devlete Yapılan Ödemeler (Vergi) ⁽⁶⁾	649	558	512
Net Kar	2.410	2.622	2.487

Sürdürülebilir Finansal Performans-II (Milyon TL)	2018	2019	2020
Aktif Toplamı	157.416	181.681	227.253
Net Krediler	94.018	110.683	138.719
Müşteri Mevduatı	83.413	100.219	125.976
Özkaynaklar	14.572	16.685	19.222

Temel Rasyolar	2018	2019	2020
Sermaye Yeterlilik Oranı	%15,42	%15,73	%16,44
Ortalama Özkaynak Kârlılığı	%18,06	%17,12	%14,35
Ortalama Aktif Getiri Oranı	%1,61	%1,53	%1,18

Notlar:

⁽¹⁾ Banka'nın gelir tablosundaki gelirler dikkate alınmaktadır (Net Faiz Gelirleri, Net Ücret ve Komisyon Gelirleri, Temettü Geliri, Net Ticari Kar/ Zarar ve Diğer Faaliyet Gelirleri),

⁽²⁾ Personel giderleri ile kredi ve diğer alacak zarar karşılıkları hariç, Bankanın tüm işletme maliyetlerini kapsamaktadır.

⁽³⁾ Personel ücretlerini, primleri ve çalışanlar adına devlete yapılan tüm ödemeleri kapsamaktadır.

⁽⁴⁾ Dağıtılan tüm temettüleri kapsamaktadır.

⁽⁵⁾ Borç alınan tüm fonlara ödenen faizleri kapsamaktadır.

⁽⁶⁾ Mevcut vergi ve ertelenmiş vergi karşılıklarını kapsamaktadır.

Finansal performansımızla ilgili detaylı bilgiye **QNB Finansbank 2020 Faaliyet Raporu**'ndan ulaşabilirsiniz.

1.5 2020 Performans Özeti ve Önemli Sürdürülebilirlik Gelişmeleri

**475**

Şube

**11.111**

Çalışan

**2.897**

ATM(*)

(*) ATM sayısı, ortak ATM programı ile toplam 7.712'ye ulaşmaktadır.

**6.250 - %56**

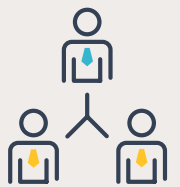
Kadın Çalışan
Toplam iş gücü içindeki pay

**%98,6**

Doğum Sonrası İşe Dönen
Kadın Çalışan Oranı

**428.238**

Çalışanlara Verilen
Toplam Eğitim Saati

**5,8 milyon**

Aktif Müşteri

**734 milyon**

Dijital Kanallardan
Yapılan İşlem

**%89**

Dijital Kanallar Kullanım Oranı(**)

(**) Şube dışı kanallardan gerçekleşen işlem oranıdır. (Mobil, İnternet, ATM ve Çağrı Merkezi)

2. QNB Finansbank'ın Sürdürülebilirlik Yaklaşımı

İçindekiler:

- 2.1 QNB Finansbank Sürdürülebilirlik
Çerçevesi ve Stratejisi
- 2.2 Sürdürülebilirlik Yönetimi
- 2.3 Paydaş Katılımı ve İletişimi
- 2.4 Önceliklendirme Analizi
- 2.5 Uluslararası İnisiyatifler



2.1 QNB Finansbank Sürdürülebilirlik Çerçevesi ve Stratejisi

QNB Finansbank'ta Sürdürülebilirlik, QNB Grubu'nun sürdürülebilirlik stratejisi doğrultusunda, müşterilerimiz, hissedarlarımız, çalışanlarımız ve toplumun yararı için finansal, çevresel, sosyal ve etik açıdan uzun vadeli değer sağlamak olarak tanımlanmaktadır. Sürdürülebilirlik anlayışımız üç yapı taşı üzerine konumlandırılmıştır: Sürdürülebilir finans, sürdürülebilir operasyonlar ve kurumsal sosyal sorumluluk. Üç yapıtaşı da, QNB Finansbank'ın, riskleri azaltma, yeni iş fırsatları yaratma ve markasını güçlendirme yoluyla sürdürülebilir finansal performans sağlama konusundaki amacını desteklemektedir. Her üç yapıtaşının altında ise, sürdürülebilirlik anlamında Bankamız için en fazla önem arz eden konular ve performansımızı geliştireceğini öngördüğümüz bir takım aksiyon planları belirlenmiştir.

Sürdürülebilir Finansal Performans

Sürdürülebilir Finans



Sürdürülebilir finans, değer yaratmak amacıyla, ESG kriterlerinin, QNB Finansbank'ın finansman faaliyetlerine entegrasyonu anlamına gelmekte olup, temel amacımız, müşterilerimizin çevresel ve sosyal risklerini yönetmelerine destek olmak, sürdürülebilir kalkınmaya katkıda bulunan işletmelere finansman sağlamak, KOBİ'ler ve finansal hizmetlere erişimi kısıtlı olan kişi ve firmaların finansmana erişimini kolaylaştırmak ve müşterilerimize sorumlu hizmet sunmaktır. "Sürdürülebilir finans", QNB Finansbank'ın ulusal ve küresel sürdürülebilir kalkınma girişimlerini desteklemesinin en önemli yolu olmasının yanı sıra, itibar riskini azaltmasını ve daha çevreci, daha kapsayıcı bir ekonomiye geçişten kaynaklanan iş fırsatlarını en üst düzeye çıkarmasını sağlayacaktır.

QNB Finansbank'ın sürdürülebilir finans başlığı altında ele aldığı öncelikli konuları şunlardır:

- Sürdürülebilir Yatırım, Kredilendirme, Ürün ve Hizmetler
- KOBİ'lerin ve Girişimciliğin Desteklenmesi
- Finansal Kapsayıcılık
- Sorumlu Müşteri İletişimi ve Pazarlama Faaliyetleri
- Dijital Dönüşüm ve İnovasyon

Sürdürülebilir Operasyonlar



Sürdürülebilir operasyonlar, Bankamızın etik değerlere bağlı ve verimli çalışabilmesini teminen ESG kriterlerinin ticari faaliyetlerimiz ve tedarik zincirimizle bütünleşmesi anlamına gelmektedir. Amacımız, kurumsal yönetim ve risk yönetimi uygulamalarımızı daha da güçlendirmek, iş gücümüz içerisindeki eşitliği desteklemek ve faaliyetlerimizden kaynaklanan karbon emisyonlarını azaltmaktır. Bu yaklaşım, QNB Finansbank'ın "tercih edilen işveren" olmasına yardımcı olurken artan ESG bağlantılı taleplerin de karşılanmasını sağlayacaktır.

QNB Finansbank'ın sürdürülebilir operasyonlar başlığı altında ele aldığı öncelikli konuları şunlardır:

- Yetenek Yönetimi ve Gelişimi, Yeteneklerin Elde Tutulması
- Operasyonların Çevresel Etkileri
- Sorumlu Satın Alma ve Tedarik Zinciri

Kurumsal Sosyal Sorumluluk



Kurumsal sosyal sorumluluk, QNB Finansbank'ın faaliyet gösterdiği alanlardaki kurumsal sosyal sorumluluk (KSS) faaliyetlerini ifade etmektedir. Banka olarak hedefimiz, KSS faaliyetlerimizle daha geniş kitlelere ulaşip, topluma olumlu katkı sağlamaktır.

QNB Finansbank'ın kurumsal sosyal sorumluluk başlığı altında ele aldığı öncelikli konu şudur:

- Sosyal ve Toplumsal Yatırımlar



Sürdürülebilirlik anlayışımız kapsamında belirlediğimiz on dört konudan beş tanesi “temel yapı taşları” olarak adlandırdığımız ve sürdürülebilirlik anlamında her koşulda mutlaka erişilmesi gereken, her biri eşit derecede önemli temel unsurlardır.

Önceliklendirme matrisimizde yer alan diğer dokuz konu ise, “sürdürülebilirlik önceliklerimiz/öncelikli konularımız” şeklinde sınıflandırdığımız, önceliklendirmeye tabi konulardır.

Temel yapı taşı Bakış açımız

Kurumsal Yönetim, Yasal Uyum ve Risk Yönetimi	Faaliyetlerimizi yasal düzenlemelere, bankacılık etik ilkelerine, banka içi prosedür ve talimatlara uygun, şeffaf ve hesap verebilir biçimde yürütmek, etkin bir risk yönetimi politikası ile proaktif olarak finansal ve makroekonomik risklerin yönetilmesini sağlamak, olumsuz ekonomik ve finansal koşulların ortaya çıkması durumunda bile faaliyetlerimizin devamlılığını ve yükümlülüklerimizin karşılanmasını sağlamak
Sürdürülebilir Finansal Performans	Farklı yatırımcıları ve yatırımları Bankamıza çekerek fon kaynaklarımızı çeşitlendirmek ve bu fonları paydaşlarımızın kullanımına sunarak topluma katkı sağlamak ve ekonomiyi güçlendirmek
Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti	Müşteri memnuniyeti ve bağlılığını her zaman ön planda tutmak, müşterilerimize ihtiyaçlarına en uygun ürün ve hizmetleri sunmak
Müşteri Bilgilerinin Gizliliği ve Veri Güvenliği	Veri güvenliğine ilişkin riskleri azaltmaya yönelik en üst düzey önlemleri almak
Çeşitlilik ve Kapsayıcılık	Bankamızdaki saygı, eşitlik ve karşılıklı güven kültürünü desteklemek ve teşvik etmek

Yapı taşı Öncelikler Amaç

Sürdürülebilir Finans	Sürdürülebilir Yatırım, Kredilendirme, Ürün ve Hizmetler	Yatırım ve kredilendirme süreçlerimizi sürdürülebilirlik hedeflerimiz ve önceliklerimiz kapsamında gözden geçirmek
	KOBİ’lerin ve Girişimciliğin Desteklenmesi	İhtiyaçlarına uygun, ürün, hizmet ve kredi olanakları sunarak KOBİ’lere ve girişimcilere sağlanan desteği devam ettirmek
	Finansal Kapsayıcılık	Finansal hizmetlere erişimi sınırlı olan birey ve firmalara ihtiyaçlarına uygun ürün ve hizmetler sunmak
	Sorumlu Müşteri İletişimi ve Pazarlama Faaliyetleri	Müşterilerimizle olan ilişkilerimizde her zaman dürüst, şeffaf ve adil davranmak
	Dijital Dönüşüm ve İnovasyon	Müşteri beklentileri ve teknolojik eğilimleri takip ederek kullanıcı dostu, kolay erişilebilir ve çevreye duyarlı ürün ve hizmetler sunmak
Sürdürülebilir Operasyonlar	Yetenek Yönetimi ve Gelişimi, Yeteneklerin Elde Tutulması	En iyi yetenekleri keşfetmeye, istihdam etmeye ve kurumda tutmaya devam etmek, çalışanlarımıza farklı beceri ve yetenekler kazandırıcı eğitim fırsatları sağlamak
	Operasyonların Çevresel Etkileri	Bankamızın iklim değişikliği stratejisini belirlemek, operasyonlarımızın doğrudan ve dolaylı çevresel ve sosyal etkilerini tespit etmek için gerekli çalışmaları yürütmek, etkilerin azaltımı/önlenmesi için gerekli önlemleri belirlemek ve uygulamak
	Sorumlu Satın Alma ve Tedarik Zinciri	Satın alma süreçlerimizi sürdürülebilirlik hedeflerimiz kapsamında gözden geçirmek
Kurumsal Sosyal Sorumluluk	Sosyal ve Toplumsal Yatırımlar	Sosyal sorumluluk projelerine verilen desteği devam ettirmek

2.2 Sürdürülebilirlik Yönetimi

QNB Finansbank sürdürülebilirlik yönetim çerçevesi, sürdürülebilirlik uygulamalarını karar alma süreçlerimize entegre etmek amacıyla oluşturulmuştur.

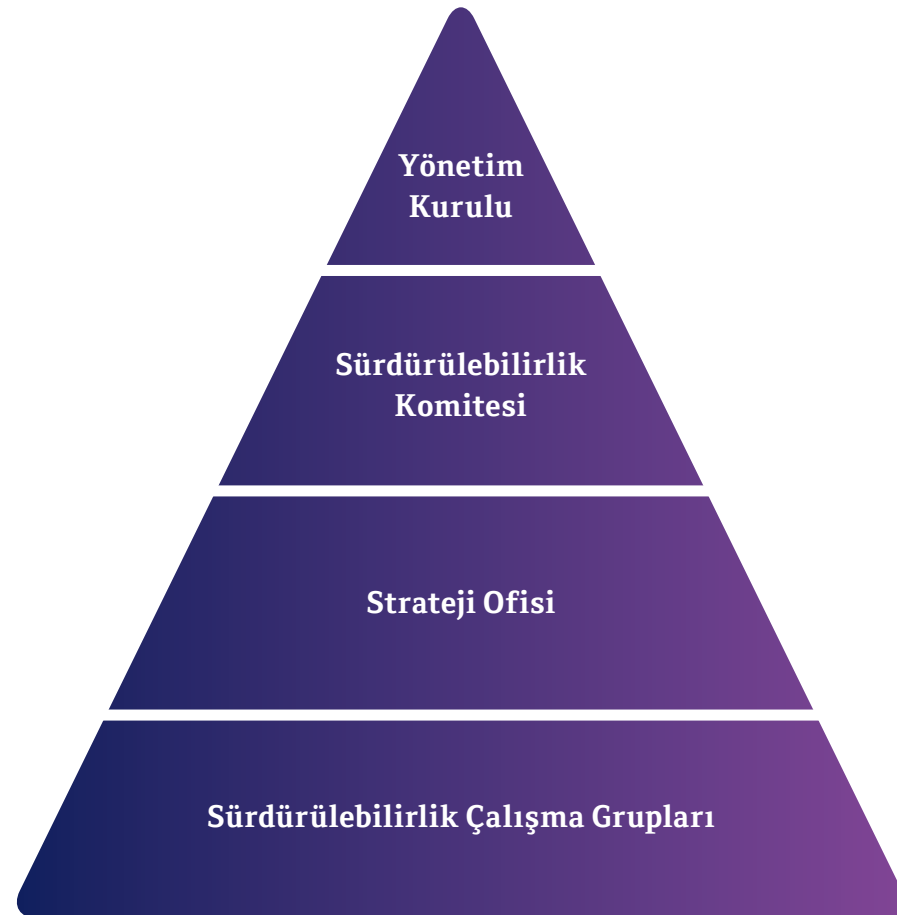
Bu kapsamda:

Sürdürülebilirlik Komitesi (Komite), Bankanın sürdürülebilirlik çalışmaları için yeterli, etkili ve stratejik gözetim sağlamak üzere kurulmuştur. Komite, sürdürülebilirlik stratejisi ve performansının genel yönetimi ve gözetiminden, ayrıca Yönetim Kurulu ve Kurumsal Yönetim Komitesi'nin sürdürülebilirlik ile ilgili konularda bilgilendirilmesinden sorumludur.^(*)

Strateji Ofisi, bünyesindeki sürdürülebilirlik ekibiyle, Bankanın sürdürülebilirlik konusundaki tüm çalışmalarını yürütmektedir. Strateji Ofisi aynı zamanda sürdürülebilirlik ile ilgili tüm raporlamadan da sorumludur.

Sürdürülebilirlik Çalışma Grupları, sürdürülebilirlikle ilgili projeleri ve aksiyon planlarını oluşturan ve bunları yürüten ekiplerdir.

Bu yönetim çerçevesi, ilgili politikalar, prosedürler, rehberler ve QNB Finansbank'ın yerel ve küresel sürdürülebilirlik girişimlerine olan üyelikleriyle desteklenmektedir.^(**)



Notlar:

^(*) Komite'nin Başkanı, Bankanın Genel Müdürü'dür. Komite, Komite Başkanı tarafından, ana görev ve sorumlulukları göz önünde bulundurularak komite üyeliğine atanan Genel Müdür Yardımcıları ve/veya Direktörler ile Strateji Ofisi'nin en az iki çalışanından oluşmaktadır. Risk Yönetimi Başkanı da toplantılara "katılımcı" olarak iştirak etmektedir. Yönetim Kurulu ve Kurumsal Yönetim Komitesi yıllık olarak Sürdürülebilirlik Komitesi'nin faaliyetleri hususunda bilgilendirilmektedir. 2020'de Komite bir kez toplanmıştır.

^(**) Sürdürülebilirlik yönetim çerçevesi hakkında daha fazla bilgi almak için **QNB Finansbank Sürdürülebilirlik Politikası**'na ulaşabilirsiniz



2.3 Paydaş Katılımı ve İletişimi

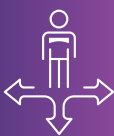
QNB Finansbank'ta faaliyetlerimiz üzerinde etkisi olan veya faaliyetlerimizden etkilenen kişiler veya kurumlar/gruplar “paydaş” olarak nitelendirilmektedir. Paydaşların belirli beklentileri olduğu göz önünde bulundurulduğunda, Bankamızda tüm paydaşlarımızla açık, dürüst ve şeffaf bir iletişim sağlamak amacıyla birçok farklı yöntem ve iletişim kanalı kullanılmaktadır. Bu sayede, görüş ve geri bildirimler değerlendirilmekte ve neleri daha iyi yapabileceğimiz belirlenmektedir. Sürdürülebilirlik çalışmalarımız kapsamında 2019'da sürdürülebilirlik yolculuğumuzu kamuoyu ile paylaşmak için kurumsal internet sitemizde ayrı bir sürdürülebilirlik bölümü oluşturuldu. Paydaşlarımız sürdürülebilirlik çalışmalarımızla ilgili geri bildirimleri ve sorularını sustainability@qnbfinansbank.com e-mail adresinden Bankamızla paylaşmaktadır.

Temel Paydaş Grupları

Müşteriler



Çalışanlar

Pay Sahipleri
ve Yatırımcılar

Kamu Kurumları



STK'lar



Uluslararası Finans Kuruluşları



Medya



Tedarikçiler

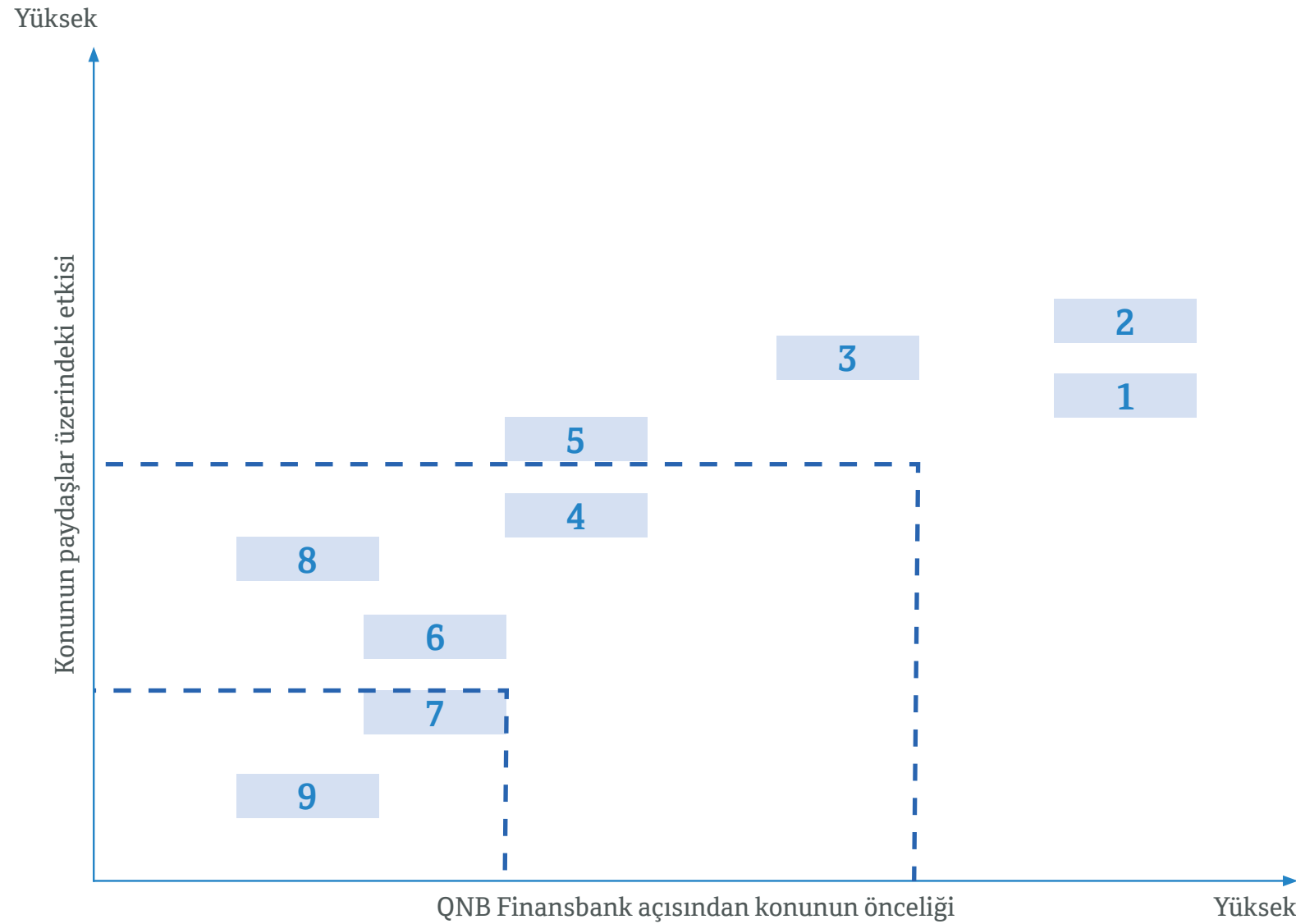


Temel Paydaş Grupları ve İletişim Kanalları

Paydaş Grubu	İhtiyaç ve Beklentiler	İletişim Sıklığı	Temel İletişim Kanalları
Müşteriler	- Hizmet ve Memnuniyet - Kolay Kullanılabilen Ürün ve Hizmetler - Şeffaflık ve Hesap Verebilirlik	Sürekli	- Müşteri Çözüm Merkezi İletişim Kanalları - QNB Finansbank Kurumsal İnternet Sitesi - Mobil ve Online Bankacılık Kanalları - Çağrı Merkezi - Kurumsal Sosyal Medya Hesapları - Şubeler - Dijital Köprü Müşteri Hizmet Merkezi - KOBİ Rahat Hat
Çalışanlar	- Profesyonel Gelişim - Adalet ve Fırsat Eşitliği - İş-Özel Yaşam Dengesi	Sürekli	- Finansçı İç İletişim Platformu - Çalışan Bağlılığı Anketi - Artı1 Takdir ve Tanıma Programı - Leap Çalışan Destek Programı - Ombudsman - İhbar Hattı (Tefiş Kurulu) - Eğitim ve Gelişim Programları - Finclub Yaşam Atölyesi Etkinlikleri - Finarmoni Eğitim Portalı - Whatsapp COVID Hattı
Pay Sahipleri ve Yatırımcılar	- Hisse Performansı - Operasyonel ve Finansal Performans - Güçlü Kurumsal Yönetim, Risk Yönetimi Yapısı ve Reytingler - Şeffaflık ve Kamuyu Aydınlatma	Yıllık ve Üç Aylık Dönemler ve İhtiyaç Oldukça	- Yatırımcı İlişkileri Biriminin Çalışmaları - Yıllık Faaliyet Raporları - Sürdürülebilirlik Raporları - Yatırımcı Görüşmeleri - Yatırımcı Toplantıları - Kamuyu Aydınlatma Platformu (KAP) Bildirimleri
Kamu Kurumları	- Yürürlükteki Yasal Düzenlemelerle Uyum - Sağlam Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Önlemleri - Güçlü Risk Yönetimi ve Kurumsal Yönetim Yapısı	İhtiyaç Oldukça	- Denetimler - Düzenli Raporlama Faaliyetleri - Düzenli Görüşmeler - Konferanslar
Sivil Toplum Kuruluşları	Toplumun Karşı Karşıya Olduğu Sorunların Çözümüne Pozitif Katkı	İhtiyaç Oldukça	- Sosyal Sorumluluk Projeleri - Sponsorluklar “Gönüllü Finansçılar” Programı - Sürdürülebilirlik Raporları - Yerel ve Küresel İnisiyatiflere Üyelik
Uluslararası Finans Kuruluşları	- Şeffaflık ve Kamuyu Aydınlatma - Güçlü Finansal ve Kurumsal Yönetim Altyapısı	Sürekli	- Toplantılar - Sunumlar - Konferanslar ve Eğitimler - Sürdürülebilirlik Raporları
Medya	- Şeffaflık, Hesap Verebilirlik ve Kamuyu Aydınlatma - Finansal, Çevresel ve Sosyal Risklerin ve Fırsatların Ortaya Konması - Topluma Pozitif Katkı	İhtiyaç Oldukça	- QNB Finansbank Kurumsal İnternet Sitesi - Basın Bültenleri - İlanlar - Sürdürülebilirlik Raporları - Kurumsal Sosyal Sorumluluk Aktiviteleri
Tedarikçiler	- Adil ve Şeffaf İhale Süreci - Yeni İş Olanakları	İhtiyaç Oldukça	- Toplantılar - Satın Alma Süreçleri (İhaleler, vb.) - Denetimler

2.4 Önceliklendirme Analizi

Bankamızda 2017 yılında sürdürülebilirlik alanında odaklanması gereken konuları ve sürdürülebilirlik önceliklerimizi belirlemek amacıyla bir önceliklendirme analizi yapılmıştır. 2019 yılında Sürdürülebilirlik Komitesi tarafından analiz gözden geçirilmiş ve tekrar kabul edilmiştir. Söz konusu analizde QNB Finansbank ve QNB Grubu'nun ortak değerleri, Bankamızın kurumsal stratejisi, paydaş beklentileri ve iyi uygulama örnekleri dikkate alınmıştır. Bu analiz, analize dâhil edilen konuların Bankamızın sürdürülebilirlik kapsamındaki etkilerinin tam olarak yansıtıp yansıtmadığının tespiti açısından üst yönetimimiz tarafından değerlendirilmiştir. Bu değerlendirmenin sonuçları, öncelikli konular, Bankamızın öncelik matrisinde yer almaktadır.



Temel Yapı Taşları (Önceliklendirmeye tabi değildir.)

- Kurumsal Yönetim, Yasal Uyum ve Risk Yönetimi
- Sürdürülebilir Finansal Performans
- Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti
- Müşteri Bilgilerinin Gizliliği ve Veri Güvenliği
- Çeşitlilik ve Kapsayıcılık

Sürdürülebilirlik Öncelikleri/Öncelikli konular (2018-2020)

1. Yetenek Yönetimi ve Gelişimi, Yeteneklerin Elde Tutulması
2. Sorumlu Müşteri İletişimi ve Pazarlama Faaliyetleri
3. KOBİ'lerin ve Girişimciliğin Desteklenmesi
4. Sürdürülebilir Yatırım, Kredilendirme, Ürün ve Hizmetler
5. Dijital Dönüşüm ve İnovasyon
6. Sosyal ve Toplumsal Yatırımlar
7. Finansal Kapsayıcılık
8. Operasyonların Çevresel Etkileri
9. Sorumlu Satın Alma ve Tedarik Zinciri

2.5 Uluslararası İnisiyatifler

Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları

Bankamızın sürdürülebilirlik konusundaki kararlılığını ortaya koymak ve Birleşmiş Milletler (BM) **2030 Sürdürülebilir Kalkınma Gündemi**'nde belirtilen konulara dikkat çekmek amacıyla, QNB Finansbank'ın sürdürülebilirlik öncelikleri ilgili Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları (BM SKA'lar) ile ilişkilendirilmiştir.



Aşağıdaki tablo, QNB Finansbank'ın sürdürülebilirlik önceliklerini BM SKA'larla ne şekilde ilişkilendirildiğini göstermektedir.

Amaç	Öncelikli Konu
	Herkes için kapsayıcı ve adil, nitelikli bir eğitim sağlamak ve yaşam boyu öğrenim fırsatlarını özendirmek.
	Toplumsal cinsiyet eşitliğinin sağlanması ve kadınlar ve kız çocuklarının toplumsal konumlarının güçlendirilmesi.
	Herkes için kapsayıcı ve sürdürülebilir ekonomik büyümeyi, istihdamı ve insana yakışır işleri desteklemek.
	Dayanıklı altyapılar inşa etmek, sürdürülebilir sanayileşmeyi desteklemek ve yenilikçiliği güçlendirmek.
	Kaynak verimliliğini ve tehlikeli olmayan malzemeleri destekleyerek sürdürülebilir tüketim ve üretimi sağlamak.
	İklim değişikliği ve etkileri ile mücadele etmek için acil olarak harekete geçmek.
	Adil, barışçıl, kapsayıcı toplumları ve kurumları desteklemek.
	- Yetenek Yönetimi ve Gelişimi, Yeteneklerin Elde Tutulması - Sosyal ve Toplumsal Yatırımlar - Çeşitlilik ve Kapsayıcılık - Sürdürülebilir Finansal Performans - KOBİ'lerin ve Girişimciliğin Desteklenmesi - Finansal Kapsayıcılık - Müşteri Bilgilerinin Gizliliği ve Veri Güvenliği - Dijital Dönüşüm ve İnovasyon - Sorumlu Satın Alma ve Tedarik Zinciri - Sürdürülebilir Yatırım, Kredilendirme, Ürün ve Hizmetler - Operasyonların Çevresel Etkileri - Kurumsal Yönetim, Risk Yönetimi ve Yasal Uyum - Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti - Sorumlu Müşteri İletişimi ve Pazarlama Faaliyetleri

Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi

Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi daha iyi iş uygulamalarını teşvik etmek amacıyla, insan hakları, çalışma, çevre ve yolsuzlukla mücadele ana başlıkları altında belirlenmiş on temel ilkedен oluşan dünyanın en büyük kurumsal sürdürülebilirlik inisiyatifidir. QNB Finansbank, 2019'da Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'ne katılmış ve söz konusu on ilkeyi stratejisinin, kültürünün ve günlük faaliyetlerinin bir parçası haline getirmeyi taahhüt etmiştir. QNB Finansbank, 2020 yılında ise Birleşmiş Milletlerin kuruluşunun 75. yılı anısına hazırlanan 'Yenilenen Küresel İş birliği için CEO Bildirisi'ni imzalamış; bu bildiri ile Birleşmiş Milletler'e ve kapsayıcı çok taraflılığa desteğini bir kez daha göstermiştir.



QNB Finansbank'ın söz konusu on ilkeyi ne şekilde desteklediğine dair detaylı bilgi resmi internet sitemizde yayımlanmış **BM Küresel İlkeler Sözleşmesi İlerleme Raporu**'nda yer almaktadır.

Not: BM SKA'larla ilgili detaylı bilgi almak için resmi internet sitesine [buradan](#) ulaşabilirsiniz.

3. Sürdürülebilir Finans

İçindekiler:

- 3.1 Sürdürülebilir Yatırım, Kredilendirme, Ürün ve Hizmetler
- 3.2 KOBİ'lerin ve Girişimciliğin Desteklenmesi
- 3.3 Finansal Kapsayıcılık
- 3.4 Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti
- 3.5 Sorumlu Müşteri İletişimi ve Pazarlama Faaliyetleri
- 3.6 Müşteri Bilgilerinin Gizliliği ve Veri Güvenliği
- 3.7 Dijital Dönüşüm ve İnovasyon



3.1 Sürdürülebilir Yatırım, Kredilendirme, Ürün ve Hizmetler

QNB Finansbank, finans sektörü ve özellikle bankaların çevresel ve sosyal riskleri sorumlu yatırım ve kredilendirme uygulamaları benimseyerek azaltabileceğinin bilinciyle hareket etmekte, çevresel ve sosyal risklerini belirlemeleri, değerlendirmeleri ve yönetmeleri konusunda müşterilerine destek vermektedir.

Bu kapsamda, 2020 yılında da Bankamız Türkiye'nin sürdürülebilir ekonomik büyüme ve gelişmesine katkı sağlamak amacıyla yenilenebilir enerji yatırımlarının desteklenmesine devam etmiştir.

Çevresel ve Sosyal Risk Yönetim Sistemi

QNB Finansbank kredilendirme faaliyetlerini, kredilendirilen projelerin çevresel ve sosyal risk değerlendirmelerini göz önünde bulundurmak amacıyla oluşturulan risk yönetimi sistemine uygun olarak gerçekleştirmektedir.

Ağustos 2019'da QNB Finansbank, QNB Finansbank'ın sürdürülebilirlik çerçevesini, politikalarını ve uygulamalarını QNB Grubu'nun uzun vadeli stratejilerinin yanı sıra yerel ve uluslararası en iyi uygulamalarla tam olarak uyumlu hale getirmek amacıyla bir proje başlattı.

QNB Finansbank, uluslararası standartlara uygun olarak oluşturduğu Çevresel ve

Sosyal Yönetim Sistemi'ni kapsamını ve uygulamalarını güncellemek amacıyla 2020 yılında tekrar gözden geçirdi.

QNB Finansbank 2020 yılı sonunda, kredi verme süreçlerinde çevresel ve sosyal risk değerlendirmesi ve destekleyici prosedürler için kullanılmak üzere otomatikleştirilmiş bir araca sahip oldu.

QNB Grup ve QNB Finansbank'ın mevcut uygulamaları, gelecek beklentileri ve uluslararası en iyi uygulama örnekleri ile dış danışmanların analiz ve tavsiyeleri dikkate alınarak, QNB Finansbank Finanse Edilmeyen Faaliyetler Listesi, 2020 yılı Haziran ayında QNB Finansbank Yönetim Kurulu tarafından onaylandı.

Sürdürülebilir Ekonomik Büyümeye Katkı

Bankamız, 2020 yılında ana strateji olarak ürün gamını ve ilişkilerini genişleterek yurt dışı borçlanma vadesini uzatmaya odaklanmıştır. Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD) ile 2020 yılında toplam 150 milyon Avro'luk iş birliğine imza atmıştır. EBRD'den sağlanan finansmanın 100 milyon Avro'su ile dış ticaretin finansmanı, 50 milyon Avrosu ile ise KOBİ'lerin desteklenmesi amaçlanmıştır. KOBİ'leri hedefleyen 50 milyon Avro tutarındaki dilim 2 yıl vadeli olup "Solidarity

Paketi" altında EBRD'nin Türk bankalarına sağladığı fonlamalar içinde en uzun vadeli fonlama olma özelliğini taşımaktadır.

2020 yılında Fransız Kalkınma Ajansı'nın özel sektör kuruluşu Proparco ile 6 yıl vadeli 25 milyon Avro tutarındaki kaynağa da imza atılmıştır. Tarımı desteklemek amacıyla alınan krediden küçük ve orta ölçekli işletmeler yararlanabilmekte ve anlaşma ile enerji verimliliği teşvik edilmektedir.

Bankamız, QNB Grup ile yıl içinde sürdürülebilirlik alanındaki sinerjiyi artırarak, yeşil tahvil ihracı için altyapıyı hazırlayıp 2021'de olası imkanlara hazırlık yapmıştır.

Müşterilerin İhtiyaçlarına Uygun Sürdürülebilir Ürün ve Hizmetler

Bankamız, müşterilerinin ihtiyaçlarına uygun sürdürülebilir ürün ve hizmetler(**) sunarak, toplumsal ve çevresel açıdan ortaya çıkabilecek problemlerin çözümüne katkı sağlamaya çalışmaktadır.

QNB Finansbank, CardFinans Emekli ile 2014 yılından beri emekli maaşı müşterilerine, market ve eczane harcamalarında indirimler ve özel avantajlar sunmaktadır. Emekli maaşı müşterilerine özel fırsatlar sunan bu kredi kartı ürün portföyü, 2020'de de hızla büyümüştür. Pandemi döneminin getirdiği hijyen ihtiyacını karşılamak için bu ürün de 2020 yılı içerisinde temassız olarak müşterilerin kullanımına sunulmuştur.

QNB Finansbank'ın Eylül 2018'de hayata geçirdiği CardFinans TarımKart'ın özellikleri de çiftçiler için olanaklar sağlamaktadır. En önemli özelliği yılda 1 ödemeli olmasıdır. Çiftçiler, yıl boyu tarımsal üretim için tüm girdi ihtiyaçlarını CardFinans TarımKart'tan karşılarken, geri

ödemesini ürettiği ürünün hasat dönemine uygun olarak belirlediği ekstre tarihinde yılda 1 defa yapabilmektedir. Ayrıca, CardFinans TarımKart ile anlaşmalı üye işyerlerinden yapacakları alışverişlerinde 6 aya kadar faizsiz dönem avantajından yararlanarak, ödemelerini hasat tarihine kadar erteleyebilmektedirler. CardFinans TarımKart sahibi çiftçiler, 7/24 tüm QNB Finansbank ATM'lerinden 2 yıla varan vade ile taksitli kredi kullanabilmektedir. İhtiyaç duydukları her an ATM'den Kredili Mevduat Hesaplarına ulaşarak nakit çekim işlemlerini gerçekleştirebilmektedirler.

Tüm bunlara ek olarak, aylık düzenli geliri olmayan çiftçiler SGK ve BAĞ-KUR prim ödemeleri için CardFinans TarımKart ile otomatik ödeme talimatı verebilmekte, aylık prim borçlarını yılda bir defa hasat tarihinde geri ödeyebilmektedir. Tüm yıl boyunca çiftçiler diledikleri zaman kartına ödeme yapabiliyor, sonrasında ihtiyaç halinde POS işlemlerinde veya Taksitli Kredi kullanımı için tekrar kullanabilmektedir. Düzenli ödeme yaptıkları ana firmalar için ise Doğrudan Borçlandırma Sistemi (DBS) limiti tanımlayabilmekte, firmaya özel TarımKart DBS limiti ile ödemelerini gerçekleştirebilmektedirler.

Bankamız, 2021 yılında da tarım sektörünün gelişim ve değişimine katkı sağlayacak ürün ve hizmetleri müşterileri ile buluşturmaya devam edecektir.

Notlar:

(*) QNB yeşil, sosyal ve sürdürülebilir tahvil çerçevesinde (QNB Green, Social and Sustainability Bond Framework) hidroelektrik için belirlenen uygunluk kriterlerine göre, daha önce bildirilen rakamlar revize edilmiştir.

(**) Ürün veya hizmetin sürdürülebilir ürün ve hizmet olarak nitelendirilebilmesi için çevresel veya sosyal bir konuya/ meseleyle çözüm sunmaları gereklidir (belirlenen iç kriter dâhilinde yapılan değerlendirmeye göre).

Yenilenebilir Enerji Portföyü (TL) (*) (ICMA Yeşil Tahvil Prensipleri ve QNB Yeşil, Sosyal ve Sürdürülebilir Tahvil çerçevesinde tanımlanan kriterlere göre)

	2018	2019	2020
Hidroelektrik	119.424.246	107.999.495	141.197.221
Rüzgar	232.960.433	215.784.714	293.472.903
Güneş	181.516.456	134.512.669	455.909.886

3.2 KOBİ'lerin ve Girişimciliğin Desteklenmesi

QNB Finansbank, ihtiyaçlarına uygun ürün, hizmet ve kredi imkânları sunarak KOBİ'lere ve girişimcilere verdiği desteği devam ettirmektedir.

Dijital dönüşüm projeleri, kadın girişimciler konusunda yeni stratejik ortaklıklar kurma ve dijital bankacılık kanallarına yatırım 2020 yılında odaklanılan konuların başını çekmektedir.

QNB Finansbank Euromoney 2020 Mükemmellik Ödülleri'nde, "Orta ve Doğu Avrupa'nın En İyi KOBİ Bankası" ödülünü alarak müşteri odaklı yönetim anlayışının gururunu yaşamıştır. QNB Finansbank hem banka için kârlı hem de müşteriler için çekici iş yapış şekli ile sektörde öne çıkmaktadır. Tüzel Dijital Dönüşüm, KOBİ Bulut, internetten kredi kullanımı gibi müşteri odaklı servisler KOBİ segmentindeki başarının anahtarı olmuştur.

2012 yılından bu yana QNB Finansbank KOBİ kredilerinde yaklaşık 5 kat büyümüş olup, 2020 yılında da büyümesini devam ettirirken, risklerini yakından takip ederek risk yönetiminde de başarılı bir yıl geçirmiştir.

2019 yılına paralel olarak mevduat odaklı bir 2020 yılı geçiren Banka, 2020 yılında toplam KOBİ mevduatında yıllık bazda %33 büyüme kaydetmiştir.

Dijital Köprü ile Dijital Çözümler

Bankamızın, KOBİ ve Ticari segmentteki müşterilerinin dijitalleşmesini hızlandırmak ve destek olmak amacıyla başlattığı Dijital Köprü Projesi, birçok finansal teknoloji şirketinin aynı çatı altında firmalarla buluşturulması amacıyla 2019 yılında hayata geçirilmiştir. Bankamız, 2020 yılında da sunduğu yeni dijital çözümlerle müşterilerine destek olmaya devam etmiştir.

QNB Finansbank'ın iştiraki QNB eFinans ile başlayan Dijital Köprü Projesi'nde ilk olarak müşterilere 2022 yılına kadar ücretsiz sunulan e-Fatura, e-Arşiv, e-İrsaliye, e-Defter, e-Müstahsil Makbuzu, e-Serbest Meslek Makbuzu'ndan oluşan e-dönüşüm ürünlerine yer verilmiştir. 2020 yılında da finansal teknoloji şirketleriyle yapılan işbirlikleri kapsamında yine şirketlerin birçok yönetsel ihtiyaçlarını dijital ortama taşımalarını sağlayan çözümler eklenmiştir. Bu sayede hem firmaların işletme ve operasyonel giderlerini azaltmalarına hem de işlerini büyütme ve destek olunmuştur. Dijital Köprü, ürün/hizmet yelpazesinin yıl boyunca genişletilmesiyle, müşterilerin tüm ihtiyaçlarını dijital olarak karşılayabilecekleri bir platform haline gelmiştir.

Platform, E-Fatura, E-Defter, E-Arşiv, E-İrsaliye gibi ücretsiz ürünlerin yanı sıra İnsan kaynakları imkânları sağlayan KolayIK gibi 3. taraf hizmetleri ve Stockmount satış alanında müşterilere yardımcı olmaktadır. Ek olarak, KolayBi, Ekmob, KolayMutabakat, NeoVade, Kobaküs ile ise müşterilerin portföy yönetimine destek olmaktadır. 2020 yılında hizmete giren Digital Bridge Academy, müşterilerine şirketlerini yeni teknolojiler doğrultusunda yönetme fırsatı vermektedir. Bu platform, müşterilerin kendi iş alanlarındaki uzmanlarla bir araya gelmelerine ve çevrimiçi eğitim alma fırsatına olanak tanır.

Müşteri odaklı yaklaşım ve yönetimin neticesinde müşterilerin ihtiyaçları için doğru ve etkili hizmetler sunan Dijital Köprü, %63 Net Tavsiye Skoru ile bankanın en yüksek müşteri memnuniyet oranlarından birine imza atmıştır.

Dijital Köprü ismiyle lanse edilen QNB Finansbank'ın Tüzel Dijital Dönüşüm projesi, 2020 yılında KOBİ ve Ticari segmentteki

müşteriler tarafından oldukça büyük bir ilgi görmüştür ve 1 yılda yaklaşık 3 kat artarak 60.000'in üzerinde firma ile yoluna devam etmektedir.

Dijital Köprü, KOBİ ve Ticari segmentteki müşterilerin firmalarıyla ilgili tüm ihtiyaçlarını tek bir yerden gözlemleyebildikleri ve tüm yeni ihtiyaçlarına dijital bir çözüm bulabilecekleri yaşayan bir platformdur. Dijital Köprü'nün, müşterilerin ilk aklına gelen ve ilk faydalanabilecekleri yer olacak bir platform haline gelmesi için 2021 yılında da geliştirmeler ve yenilikler hız kesmeden devam edecektir.

KOBİ Rahat Hat ile Hızlı Çözümler

QNB Finansbank, müşterilerinin işlemlerini en hızlı ve etkin şekilde yapabilmelerini ve işyerlerinden ayrılmadan tüm bankacılık hizmetlerinden yararlanabilmelerini sağlamak için şube dışı kanallara yaptığı yatırımları 2020 yılında da sürdürmüştür. Özellikle pandemi döneminde tabletle evden çalışan portföy

yöneticileri, Banka müşterilerinin tüm taleplerini hızlı bir şekilde karşılamışlardır. Sadece KOBİ'lere hizmet veren ve para yatırıp çekme dışında tüm bankacılık işlemlerini telefonda yapmayı sağlayan "KOBİ Rahat Hat", KOBİ'lere anlık ve profesyonel destek vererek şubeye gitmeden tüm işlemlerini hızlıca gerçekleştirmelerini sağlamıştır.

KOBİ'ler için özel olarak düzenlenmiş QNB Finansbank İnternet ve Mobil Şubeleri de 2020 yılında eklenen yeni fonksiyonlar ile müşterilere kesintisiz hizmet vermeyi sürdürmüştür. Ayrıca 2018 yılında başlayan ve önümüzdeki dönemde de devam etmesi planlanan "Finansçı 360" Projesi ile QNB Finansbank KOBİ Bankacılığı portföy yöneticileri, müşterilerine 360 derece hizmet ve finansal danışmanlık verecek şekilde eğitilmiştir. Pandemi döneminde de "Finansçı 360" eğitimlerinin içeriği pandemi süreci yönetimine paralel olacak şekilde tasarlanmış, portföy yöneticileri online olarak eğitimlerini almaya devam etmiştir.

KOBİ'lerin Finansmanı Segment Bazında Kredi Portföyü^(*) (Bin TL)	2018	2019	2020
Mikro	8.564.192	9.334.142	9.858.940
KOBİ	11.549.224	11.120.011	12.312.624
Ticari	18.785.074	22.976.685	31.733.867
Kurumsal	21.476.212	26.283.129	34.562.791
Müşteri Sayısı			
Mikro	1.266.025	1.396.582	1.330.205
KOBİ	110.622	126.754	119.032
Ticari	39.039	40.826	47.743
Kurumsal	6.026	6.273	6.425

Not: ^(*) QNB Finansbank segment tanımlarına göre: Küçük ölçekli işletmeler (mikro): yıllık geliri 0-6 milyon TL, KOBİ: yıllık geliri 6-50 milyon TL arası, Ticari: yıllık geliri 50 milyon-300 milyon TL arası, Kurumsal: yıllık geliri 300 milyon TL ve üzeri olan firmalardır.

3.3 Finansal Kapsayıcılık

Kaynaklarımızın ve hizmetlerimizin daha makul fiyatlı ve kullanımı kolay bir şekilde bankacılık hizmetlerine erişim konusunda güçlük çeken birey ve işletmelerin kullanımına sunulması, sosyo-ekonomik kalkınmanın desteklenmesinde en önemli araçlardan biri olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu sebeple, QNB Finansbank, ihtiyaçlarına uygun ürün, hizmet, kampanya ve eğitim faaliyetleri yoluyla finansal hizmetlere erişimi kısıtlı olan müşterilere ulaşmayı amaçlamaktadır.

Bu yaklaşımın bir parçası olarak, 2020'de 68 ildeki 475 şubemiz(*) aracılığıyla Türk ekonomisine ve müşterilerimize hizmet vermeye devam edilmiştir. Toplam ATM sayımız 2.897 olarak gerçekleşmiştir. 2019 yılında başlatılan, DenizBank ve TEB ile yapılan ortak ATM kullanım projesi ile, QNB Finansbank müşterilerine 7.700'ün üzerinde ATM'de ücretsiz işlem yapma olanağı devam etmiştir. Bu proje kapsamında ayda 3 defa olan ücretsiz para çekme, para yatırma veya kredi kartı borcu ödeme işlemleri, pandemi döneminde işlem adedinde sınırlama olmaksızın devam etmiştir. Bu sayede müşterilere kolay erişilebilirlik, coğrafi yaygınlık ve kesintisiz hizmet sunulması sağlanmıştır.



QNB Finansbank “Engelsiz Bankacılık” programı kapsamındaki hizmetlerine devam etmiş ve fiziksel engelli veya belirli bir yaşın üzerindeki müşterilerimizin, ihtiyaçlarına uygun farklı çözüm ve hizmetler sunulması, Bankacılık hizmetlerine erişimini sağlamıştır. 2020 toplam ATM sayımızın %87'sini engelli dostu ATM'lerimiz oluşturmaktadır

Programla ilgili detaylı bilgiye [buradan](#) ulaşmanız mümkündür.

Erişim Noktaları (Sayı)

	2018	2019	2020
Şube(*)	540	524	474
ATM	2.941	2.941	2.897
ATM Bulunan Şehir	73	73	73

Not: (*) Yurt içi şube sayısı verilmiştir.

3.4 Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti

“QNB Finansbank’a dokunan herkesle, ihtiyaçları anlamaya, doğru çözümler üretmeye ve memnuniyete dayalı, mutlaka başarmayı hedefleyen yaşam boyu sürecek bir ortaklık kurmak” misyonumuzun yansıması olarak, müşterilerimize sadece ihtiyaçlarını karşılayan değil, aynı zamanda beklentilerini de aşan yüksek kaliteli hizmet ve ürünler sunmaya çalışmaktayız.

Bu kapsamda, Bankamızda müşteri şikâyetlerinin analiz edilmesi, şikâyetlerin kök nedenlerinin bulunması ve gereken durumlarda düzeltici aksiyonların alınması konusunda ana sorumluluk Müşteri Çözüm Merkezi'ne (MÇM) aittir. 2020 yılında bu kapsamda gerçekleştirilen analizler sonucunda yaklaşık 70 adet düzeltici aksiyon alınmıştır.

Temel prensip olarak MÇM (Müşteri Çözüm Merkezi), müşteri talep ve şikâyetlerini, bankamıza ilk geldikleri anda, müşteri memnuniyeti sağlayacak şekilde çözmeye hedefiyle çalışmaktadır. Bu amaçla 2019 yılının ilk çeyreğinden hayata geçirilen “canlı destek hizmeti” uygulamamız, 2020 yılında da müşterilerimize internet ve mobil bankacılık kanallarını kullanarak çağrı merkezi müşteri temsilcilerimize daha kolay şekilde ulaşmaya ve iletişim kurmaya yönelik hizmetine devam etmiştir.

2015 yılında müşteri deneyiminin geliştirmek, temel iş yapış prensiplerini belirlemek

için iş birimlerine destek olmak, müşteri memnuniyetini ölçmek ve gelişim alanlarını belirlemek gibi ana sorumluluklarla kurulan “Müşteri Deneyimi Ofisi” 2020 yılında da çalışmalarına devam etmiştir. Bankamızın “Müşteri Deneyimi Prensipleri” güncellenmiş ve Yönetim Kurulu'muz tarafından onaylanarak çalışanlarımızın dikkatine sunulmuştur. Müşteri Deneyimi Ofisi, “Mükemmel Müşteri Deneyimi Platformu” aracılığıyla müşteri deneyimine dair çalışan geri bildirimlerini de almaya devam etmiştir.

2020 yılında QNB Finansbank, müşteri deneyimini öne çıkarmak ve satışlarda dijital kanalların payını artırmak için dijitalleşme odak noktasında birçok proje hayata geçirmiştir. Bu kapsamda bireysel müşteriler için, müşterilerin soru ve sorunları olması durumunda onları cep şubesine ya da web sitesine yönlendirmek, diyalog içinde cevap vermek ve gerektiği durumlarda Çağrı Merkezi müşteri temsilcilerine bağlamak amacı ile hayata geçirilen chatbot, 2020 yılı başında QNB Finansbank dijital asistanı Q altında konumlandırılarak tüm Banka müşterilerine yaygınlaştırılmıştır. 2021 yılında bu alandaki yatırımların devam etmesi, tüm Banka müşterilerinin chatbot içinden yapabileceği işlemlerin artırılması, Q'nun daha kullanıcı dostu bir platform haline getirilmesi hedeflenmektedir.

Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti

	2018	2019	2020
Net Tavsiye Skoru (NTS) % - Enpara.com	77	75	77

3.5 Sorumlu Müşteri İletişimi ve Pazarlama Faaliyetleri

QNB Finansbank'ta müşterilerimizle karşılıklı güvene dayanan uzun vadeli iş ilişkisi kurma amacımız kapsamında, müşterilerimize iş ilişkisinin en başında, kararlarını etkileyecek tüm bilgilendirmeler açık, şeffaf ve yeterli şekilde yapılmakta, pazarlama ve iletişim faaliyetlerimiz yürürlükteki düzenlemelere, müşterilerimizin beklentilerine ve Bankamızın politika ve prosedürlerine uygun şekilde yürütülmektedir.

Bu yaklaşımın bir parçası olarak, tüm satış kanallarımızda (şubeler, online bankacılık kanalları, direkt

satış) ürün ve hizmetlerimize dair bilgilendirmelerin müşterilerimize doğru ve eksiksiz şekilde sunulması sağlanmakta, ayrıca, pazarlama faaliyetlerimizde herhangi bir yanıltıcı bilgilendirme yapılmamasını teminen kontrol faaliyetleri yürütülmektedir. Bu kapsamda, yürürlükteki yasal düzenlemelere uyuma ek olarak, tüm yeni ürün ve hizmet lansmanlarının yanı sıra mevcut ürün ve hizmetlere dair yapılacak herhangi bir değişiklik Yasal Uyum, Hukuk Müşavirliği ve Müşteri Deneyimi Ofisi'nin değerlendirme ve onayına sunulmaktadır.



Sorumlu Müşteri İletişimi ve Pazarlama Faaliyetleri

Pazarlama İletişimindeki Uyumsuzluk Nedeniyle Ortaya Çıkan Vaka Sayısı

2018

2019

2020

0

0

0

3.6 Müşteri Bilgilerinin Gizliliği ve Veri Güvenliği

QNB Finansbank'ta etik bankacılık felsefemiz, sürdürülebilirlik stratejimiz ve müşteri odaklı bakış açımızın bir yansıması olarak müşteri bilgilerinin gizliliğinin ve veri güvenliğinin sağlanması sürdürülebilirlik önceliklerimizden biridir. Bu amaçla Bankamız, faaliyetlerinin kapsamı ve büyüklüğüne uygun olarak, yasal düzenlemeler ve ulusal ve uluslararası en iyi uygulama örnekleri doğrultusunda etkin güvenlik önlemlerinin alınmasını sağlamaktadır. Bu nedenle, Bankamızın güvenlik

politikaları, uygulamaları ve sistemleri en yüksek endüstri standartlarına göre sürekli olarak güncellenmekte bu sayede Bankamızın ve müşterilerimizin yeni ortaya çıkan risklere ve güvenlik tehditlerine karşı korunmaları sağlanmaktadır. Buna ek olarak, müşterilerimize ve çalışanlarımıza siber tehditler, dolandırıcılık faaliyetleri ve diğer veri güvenliği riskleri konusunda eğitimler, güvenlik bültenleri ve uyarılar yoluyla farkındalık kazandırılması yönünde çalışmalar yapılmaktadır.

Müşteri Bilgilerinin Gizliliği ve Veri Güvenliği

Veri Güvenliği İhlalleri

2018

2019

2020

0

0

0

Not: Bankamızın konuyla ilgili çatı politikası bilgi güvenliği politikasıdır. Söz konusu politikaya uyum Teftiş Kurulu tarafından denetlenmekte ve üst yönetim konuya dair düzenli olarak bilgilendirilmektedir. Politikada belirtilen hususlara dair herhangi bir uyumsuzluk söz konusu olduğunda sorumlu hakkında "disiplin kurulu talimatında belirtildiği şekilde inceleme ve işlem yapılmaktadır.

3.7 Dijital Dönüşüm ve İnovasyon

QNB Finansbank olarak, yeni gelişen teknolojilere ve değişen müşteri beklentilerine uyum sağlamak için ürünlerimizi, hizmetlerimizi ve süreçlerimizi yenilikçi ve müşteri odaklı bir bakış açısıyla geliştirmek için çalışmaktayız.

Bu yaklaşım çerçevesinde 2020'de Bankamız:

- 2020 yılında, bir önceki yılda olduğu gibi yapay zeka, makine öğrenmesi ve büyük veri analizleri başta olmak üzere finans sektörüne hizmet edecek inovasyon çalışmalarına geniş kaynak ve zaman ayrılmıştır. Özellikle pandemi sürecinde ihtiyaca doğrudan karşılık veren, müşterilere ve ekonomiye katma değer yaratan ürün ve hizmetlerin geliştirilmesine yönelik çalışmalar yapılmıştır.
- Dijital Hazine Platformu Digit'te 2019 yılında hayata geçen Spot FX ürününe ek olarak 2020 yılında Forward ürünü de canlıya alınmıştır.
- Müşteri ürün satışlarının entegrasyonu ile önceki yıllarda başlayan dijital onay yolculuğunda 2020 yılında kapsama yeni ürün ve talimatlar eklenmiş ve şubelerden yapılan tüm bireysel bankacılık ürünlerinin %96'sında, bankacılık servislerinin de %80'inde dijital onay kullanılabilir hale gelmiştir.
- İnternet ve Cep Şubesi'nde Kolay Adresleme Sistemi ile kişisel bilgilerin IBAN numaraları ile eşleştirilmesi sağlanmış, ayrıca Kolay Adres bilgisine para transferi ile 7/24 FAST EFT yapısı hayata geçirilmiş, personelin pilot kullanımına açılmıştır. Ocak 2021'de tüm kullanıcıların hizmetine açılan yeni para transferi altyapısı sayesinde, IBAN

veya hesap numarasına ihtiyaç olmadan 7 gün 24 saat para transferi yapma imkanı sağlanmıştır.

- Müşterilerimiz QR ile ödeme hizmetiyle beraber hem QNB Finansbank POS'larından hem de Bankalararası Kart Merkezi (BKM) aracılığıyla uygulamaya katılan diğer bankaların POS'larından QR ile ödeme yapmaya başlamışlardır.
- Bankamız, KOBİ ve ticari müşterilerimizi dijital dönüşüm sürecine hazırlamak için bir e-dönüşüm paketi geliştirmiş ve yeni dijitalleşme girişimi "dijital köprü"nü hayata geçirmiştir.
- Şubelerdeki işlemler hem zaman tasarrufunu sağlamak hem de doğayı korumak amacıyla "kağıtsız bankacılık" ve "dijital dönüşüm" kapsamında gerçekleştirilmiştir. 2020 yılında şube kanalını tercih eden müşterilerin gerçekleştirdikleri işlemlerin %90'ından fazlası dijital onay akışı ile birlikte evraksız olarak tamamlanmıştır.
- QNB First Dijital, iş dünyasının en saygın ödül programlarından Stevie Awards 2020'de 1'i Gold Stevie olmak üzere toplam 3 ödülün sahibi olmuştur. Satış ve müşteri hizmetleri alanında düzenlenen yarışmada "Müşteri Hizmetlerinde En İyi Teknoloji Kullanımı" dalında "Gold Stevie", "Satış ve Pazarlama Mobil Uygulama" dalında "Silver Stevie", "Dijital Müşteri Hizmetlerinde İnovasyon" dalında ise "Bronze Stevie" ödüllerine layık görülmüştür. Ayrıca, Avrupa'nın en önemli müşteri deneyimi yarışmalarından European Customer Centricity Awards'ta "En İyi Dijital Strateji" kategorisinde birincilik ödülünün sahibi

olan QNB First Dijital elde ettiği başarılarla birini daha eklemiştir.

- Müşterilerin kişisel bankacılık deneyimlerinin zenginleştirilmesi amacı ile 2019 yılında hayata geçirilen Q-Finansal Zeka, 2020 yılı boyunca da Banka müşterilerine düzenli işlemlerini zamanında hatırlatarak ve onları önemli konularda uyararak 3,5 milyonu aşkın Cep Şubesi müşterisine hizmet vermeye devam etmiştir. Q'yu kullanan müşteri sayıları 2019 yılında 1.1 milyon kişi sayısı iken, 2020 yılında 1.9 milyon kişi sayısına ulaştı. Benzer şekilde aylık oturum adedi 0.8 mio'dan 2 mio adede yükseldi. Sürekli kendini geliştiren Q'ya 2021 yılında da çok sayıda yeni özellik ve senaryo eklemeyi hedefliyoruz.
- Marketing Türkiye & BoomSonar iş birliği ve Deloitte uzmanlığı ile Türkiye'nin en kapsamlı sosyal medya yarışması olan Social Media Awards Turkey'de Veri Analitiği/Özel Bankalar kategorisinde, tamamen tarafsız ve veriye dayalı olarak hazırlanan SocialBrands sosyal medya marka endeksi sonuçlarına göre 2020 yılında QNB Finansbank bronz ödülün sahibi olmuştur. Veri analitiği ödülleri markaların sosyal medya hesaplarının etkileşim performanslarına göre verilmektedir.

Enpara.com ile Dijital Kanallar Hizmetlerimiz

2012'de Türkiye'deki ilk direkt bankacılık modeli olarak hayata geçirilen Enpara.com, bireysel ve tüzel müşterilerine sadece dijital kanallar yoluyla hizmet vermeye devam etmektedir. Enpara.com 2020 yılında

bireyselde 580 bin yeni müşteri kazanarak %32'lik bir büyümeyle 2,4 milyon müşteriye ulaştı. 2016 yılından bu yana Enpara.com Şirketim markası altında KOBİ'lere de hizmet veren Enpara.com'un bu segmentteki müşteri sayısı ise %84'lük bir büyümeyle 67.750'ye ulaştı.

QNBAYOND ile Girişimcilik Ekosistemine Katkımız

Geleceğin bankacılık teknolojilerini yaratmak üzere kurulan Fincube, QNBAYOND ismiyle faaliyetlerine devam etmeye başlamış, 2020'de QNBAYOND birçok projenin hayata geçirilmesine katkı sağlamıştır. 2019 yılında başlatılan Hızlandırma Programının birinci döneminde 8 girişime ev sahipliği yapılmıştı. 2020 yılı Mart ayında ise programın ikinci döneminde 11 girişim kabul edildi. Geleceğin Bankacılığı bakış açımız doğrultusunda stratejik olarak üst yönetimle birlikte belirlenen startup'lar, 6 ay süreyle Hızlandırma Programı'nda işlerini büyütmenin çok çeşitli yollarından geçtiler. Mart ayında başlayan pandemi dolayısıyla 6 aylık program tamamıyla online olarak gerçekleştirildi. Girişimler bu dönemde de mentorluklardan, C düzeyinde sponsorluktan, iş geliştirme için yüksek destekten yararlanmaya devam ederken ve iş ortaklarından sağladıkları avantajlar ile büyümelerini hızlandırdılar. Program sonunda gerçekleştirilen Online Demo Day etkinliğini Youtube üzerinden 500 civarında izleyici aynı anda izlerken basın yansımalarıyla 430 bin kişiye ulaşıldı.

İkinci dönem girişimleri ile toplamda 8 işbirliğine imza atıldı. MindBehind ile; QNB

Finansbank, Mastercard ve MindBehind'in sonucunda bir basın bülteni de yayınlanan işbirliği çerçevesinde Masterpass merchant'larının WhatsApp üzerinden ödeme almaları için yeni bir proje geliştirildi. QNB FinansPortföy girişimlerden Akıllı Param'ın geliştirdiği algoritmaları kullanarak yapay zeka yönetiminde bir 'AI Fund' kuruldu, 2021 yılında Banka çalışanlarıyla canlı ortama geçecek olan fon; Türkiye'de tamamen yapay zeka tarafından yönetilen ilk yatırım fonu olacak.

QNB YÖNÜMÜZDE Hızlandırma Programı 2021 yılında başlayıp sona erecek üçüncü döneminde de yine stratejik olarak birlikte çalışma ve değer yaratma fırsatı gördüğü girişimlere kapılarını açacak.

QNB YÖNÜMÜZDE Ventures

Stratejik ve finansal getiri sağlamak için 2020 yılında QNB YÖNÜMÜZDE Ventures hayata geçirildi. 2020 yılı sonuna kadar 820'den fazla girişim incelendi, 15 girişimi detaylı değerlendirildi ve 4 girişime yatırım yapıldı. Yatırım yapılan girişimler arasında P2P para yönetimi

uygulaması Kassa, bulut tabanlı bir muhasebe yazılımı olan KolayBi, perakendecilerin fiziksel ve online mağazalarını yönetmelerini sağlayan platform olan ikas ve Çok kanallı müşteri deneyimi yönetim platformu olan Pisano yer aldı.

2021 yılında da potansiyel fırsatları keşfetmek için en erken aşamada işbirliği yapılması hedeflenmektedir.

Özetle, QNB Finansbank için 2020 yılı, özellikle pandemi dönemi ile birlikte dijital dönüşümün hızlanmasına yönelik aksiyonların hayata geçirildiği, Banka çalışanlarının ve müşterilerinin sağlığını korumak için yoğun aksiyonların alındığı ve müşterilerin ihtiyaçlarına yönelik uygulamaların çeşitlendirilerek devam ettiği bir yıl olmuştur. QNB Finansbank, önümüzdeki dönemde de müşterilerinin önceliklerini ve memnuniyetini ön planda tutarak, müşterilerinin talep ve ihtiyaçlarına yönelik en uygun ve hızlı hizmeti sunmak için gerekli ürün ve hizmet altyapı geliştirmelerine yatırım yapmaya devam edecektir.

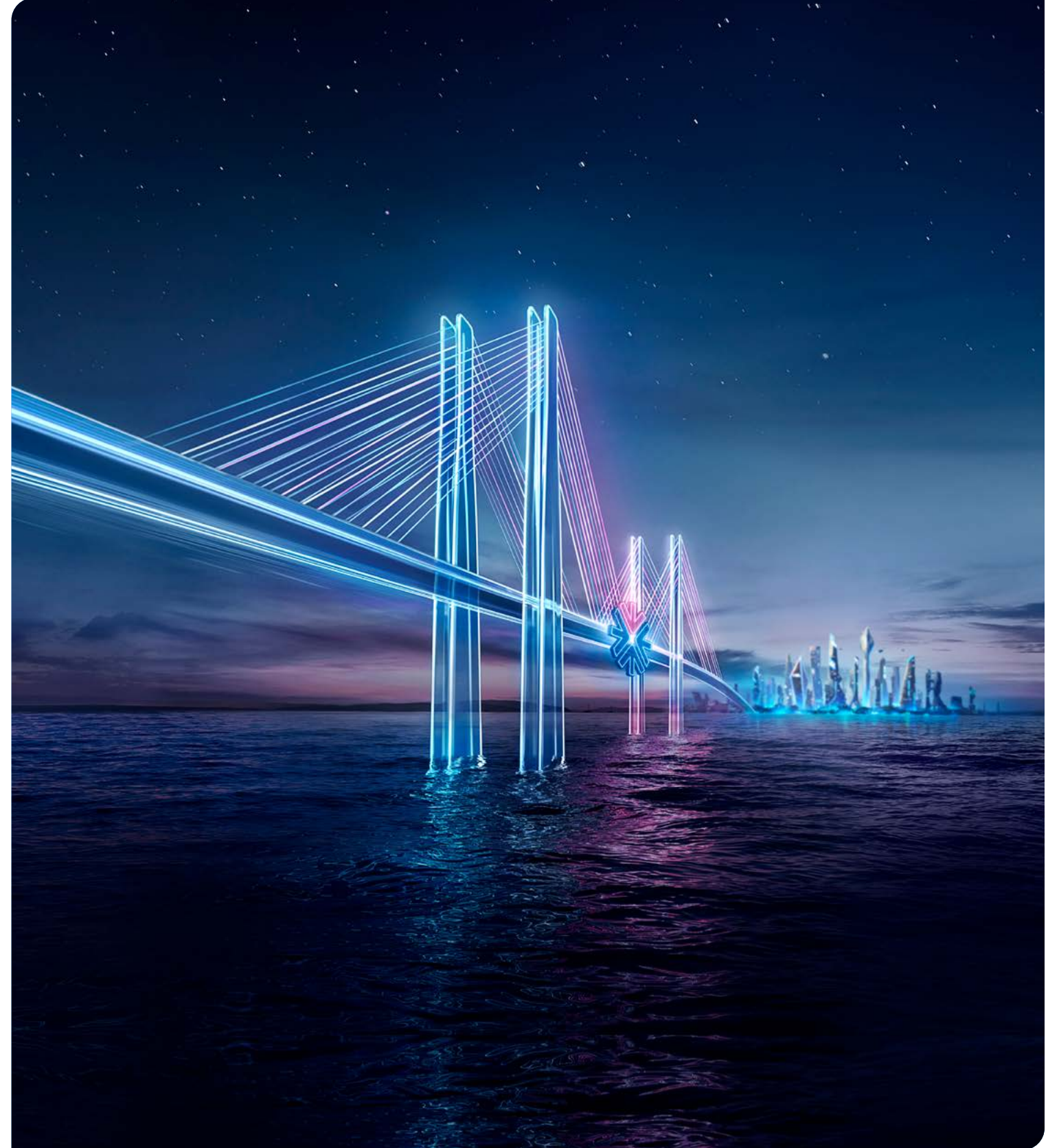
Dijitalleşme

Kanal Bazında Aktif Müşteri Sayısı

	2018	2019	2020
İnternet Bankacılığı	1.061.422	848.495	635.534
Mobil Bankacılık	2.957.512	3.483.637	3.988.558

Kanal Bazında İşlem Sayısı

	2018	2019	2020
İnternet	112.641.609	97.420.414	80.747.925
Mobil	241.522.617	261.708.113	326.854.022
Telefon	127.867.027	142.195.134	174.678.380
ATM	153.720.377	166.824.605	151.445.467
Şube	146.170.736	152.663.887	107.745.775



4. Sürdürülebilir Operasyonlar

İçindekiler:

- 4.1 Kurumsal Yönetim, Yasal Uyum ve Risk Yönetimi
- 4.2 Yetenek Yönetimi ve Gelişimi, Yeteneklerin Elde Tutulması
- 4.3 Çeşitlilik ve Kapsayıcılık
- 4.4 Operasyonların Çevresel Etkileri
- 4.5 Sorumlu Satın Alma ve Tedarik Zinciri



4.1 Kurumsal Yönetim, Yasal Uyum ve Risk Yönetimi

Kurumsal Yönetim ve Yasal Uyum

QNB Finansbank olarak güçlü kurumsal yönetim kültürümüz ve altyapımızla faaliyetlerimizi yürürlükteki mevzuata, etik bankacılık ilkelerine, Banka içi politika ve prosedürlere uygun, şeffaf ve hesap verebilir bir şekilde yürütmekteyiz. Bu kapsamda:

Yönetim Kurulu, QNB Finansbank'ın en üst düzey yönetim organı olarak, Bankamızın uzun dönemli menfaatlerini gözetirken aynı zamanda Bankanın riskleri, büyümesi ve gelirleri arasındaki optimum dengeyi korumak için stratejik kararlar almaktadır. Denetim Komitesi, Risk Komitesi, Kredi Komitesi, Kurumsal Yönetim Komitesi ve Ücret Yönetimi Komitesi de çalışmalarını Yönetim Kurulu'na gereken desteği sağlamaktadır.^(*)

Teftiş Kurulu, Risk Yönetimi, İç Kontrol ve Yasal Uyum bölümleri 5411 sayılı Bankacılık Kanunu ile "Bankaların İç Sistemleri ve İçsel Sermaye Yeterliliği Değerlendirme Süreci Hakkında Yönetmelik" kapsamında belirlenen kurallara uygun şekilde Denetim Komitesi'ne bağlı olarak çalışmalarını sürdürmektedir.

Teftiş Kurulu, Bankanın operasyonel etkinliğini artırmak ve artı değer yaratmak için politika ve prosedürlere uyumu değerlendirmek üzere görev yapan, bağımsız ve objektif bir güvence ve danışmanlık fonksiyonudur.

Risk Yönetimi, çatısı altındaki dört bölüm ile (piyasa riski, kredi riski, operasyonel risk ve model doğrulama) risklerin tanımlanmasından, ölçülmesinden, izlenmesinden, kontrol edilmesinden ve yönetilmesinden sorumludur. Banka ve iştiraklerin maruz kalabilecekleri tüm risklerin yönetilmesi amacıyla risk

yönetim stratejilerinin oluşturulması, risk ölçme ve değerlendirme metodolojilerinin oluşturulması ve geliştirilmesi, risklerin tespit edilmesi ve ölçülmesi, risk yönetim politika ve prosedürlerinin oluşturulup uygulanmasının sağlanması ve risk izleme ve raporlama faaliyetleri Risk Yönetimi Bölümü'nün ana sorumlulukları arasındadır.

İç Kontrol, Banka varlıklarının korunmasını, günlük faaliyetlerin etkin ve verimli şekilde yasalara, Banka içi politika ve prosedürler ile genel bankacılık teamüllerine uygun olarak yürütülmesinden sorumludur.

Yasal Uyum, yürürlükteki kanun, düzenleme ve standartlara uyulmaması durumunda ortaya çıkabilecek riskleri tespit etmek,

değerlendirmek, görüş ve önerilerde bulunmak, söz konusu riskleri izlemek ve raporlamakla sorumludur. Finansal Suçlar Uyum (suiistimal kontrol, suç gelirleri ile mücadele, şüpheli işlem izleme ve analitik, yaptırımlar ve müşteri değerlendirme) ve Kişisel Verilerin Korunması ve Yönetimi birimi Yasal Uyum çatısı altında faaliyet göstermektedir.

Etik Bankacılık Uygulamaları

QNB Finansbank, evrensel insan hakları ilkeleri ve ulusal ve uluslararası etik bankacılık uygulamalarını benimsemekte çalışanlarının da bunlara uygun olarak hareket etmesini beklemektedir. Bu yaklaşım Suç Gelirlerinin Aklanması ve Terörizmin

Finansmanı ile Mücadele, Müşterini Tanı ilkesinin uygulanması, Yaptırım Önleme ve İzleme, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele, Çalışan Davranış Kuralları, Suistimal Önleme ve İnsan Kaynakları risklerinin yönetimiyle ilgili uygulamalarımızı içermektedir. Yönetim Kurulu Onaylı Çalışan Davranış Kuralları Talimatı, Finans Profesyonelleri için Etik Davranış Kuralları, Kurumsal Yönetim Politikası Yönetmeliği, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası, Suç Gelirlerinin Aklanması ve Terörizmin Finansmanı ile Mücadele Politikası, Suistimal Riski Yönetim Politikası ve ilgili prosedürler gerek bankamıza yeni işe başlayan çalışanlarımıza verilen oryantasyon eğitimi, gerekse rutin hatırlatma eğitimleri veya bilgilendirmeler vasıtasıyla çalışanlarımıza duyurulmaktadır.^(**)

Bu uygulamalara ek olarak, Bankamızda, ihbar veya şikâyetlerin gizlilik prensibi çerçevesince ilgili mercilere (Denetim Komitesi, Teftiş Kurulu Başkanı, Uyum Görevlisi, Ombudsman ve Üst Yönetim gibi) iletilmesini sağlayacak çeşitli bildirim kanalları oluşturulmuştur. Bu kanallar aracılığıyla iletilen bildirimler ilgili mercilerce incelenmekte ve prosedürler dâhilinde gerekli aksiyonlar alınmaktadır.^(***)

Notlar:

^(*) QNB Finansbank komitelerine dair detaylı bilgiye [2020 Yıllık Faaliyet Raporu](#)'ndan ulaşılabilir.

^(**) 2020'de Suç Gelirlerinin Aklanması, Operasyonel Risk ve Kişisel Verilerin Korunması Hakkında Kanun'a dair düzenli eğitimlere devam edilmiştir. Bunlara ek olarak Hukuk Müşavirliğimiz tarafından Bankacılık Kanunu, Ticaret Kanunu, Borçlar Kanunu başta olmak üzere farklı konularda (Teminat Hukuku, haciz uygulamaları, resmi kurum müzakereler) eğitimler verilmiştir.

^(***) Politikalarımızın bir kısmına [buradan](#) ulaşabilirsiniz.



Risk Yönetimi

QNB Finansbank'ta etkin risk yönetimi, stratejimizin önemli, faaliyetlerimizin devamı için ise hayati öneme sahip bir unsur olarak kabul edilmektedir. Bu sebeple Bankamızda yasal düzenlemelere, en iyi uluslararası uygulamalara ve Basel Bankacılık Denetim Komitesi'nin ("Basel Komitesi") yönergelerine uyum sağlamak için politikalarımızın, prosedürlerimizin ve altyapımızın geliştirilmesi için önemli kaynaklar ayrılmaktadır.

Bankamızda risk yönetimi temel risk politikası ve risk iştahını belirleyen Yönetim Kurulu ile başlamaktadır. Risk Komitesi, Denetim Komitesi, Aktif-Pasif Yönetimi Komitesi, Operasyonel Risk Yönetim Komitesi, İtibar Riski Yönetimi Komitesi ve Risk Yönetimi Bölümü QNB Finansbank'ın risk yönetim yapısını oluşturan ana organlardır.

İtibar ve İnsan Kaynakları Riski

QNB Finansbank, itibar riskinin etkin şekilde yönetilmesinin önemli olduğunun bilinciyle hareket etmektedir. Bu kapsamda Bankamızda

etkin bir itibar riski yönetim sistemi kurulmuş olup, söz konusu sistemin sürekliliğinin sağlanmasına büyük önem verilmektedir. 2017 yılında Yönetim Kurulu tarafından onaylanarak yürürlüğe giren "İtibar Riski Yönetim Politikası" Bankanın itibar riski yönetimine dair en üst düzey dokümanıdır. Ayrıca, en iyi uygulama örnekleri ve BDDK (Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu) yükümlülükleriyle uyum kapsamında kurulan İtibar Riski Komitesi de çalışmalarına devam etmektedir.

İnsan Kaynakları risklerine yönelik olarak, Bankamızda Disiplin Kurulu, yürürlükteki kanun ve düzenlemelere, bankacılık teamülleri ve etik ilkelere ve Bankamızın politika ve prosedürlerine aykırı olduğu düşünülen her türlü eylem veya uygulamanın değerlendirilmesi ve bu doğrultuda gerekli önlemlerin alınmasıyla sorumludur. Disiplin Kurulu'nun faaliyetlerinin yanı sıra, İnsan Kaynakları organizasyonumuz altında çalışanlarımızın kurum, yönetici veya diğer çalışanlarla yaşayabilecekleri anlaşmazlıkları hızlı ve etkin çözüme kavuşturmak amacıyla bir "Ombudsman" rolü oluşturulmuştur.

Kurumsal Yönetim, Yasal Uyum ve Risk Yönetimi

Tespit Edilmiş Rüşvet ve Yolsuzluk Vakaları

2018

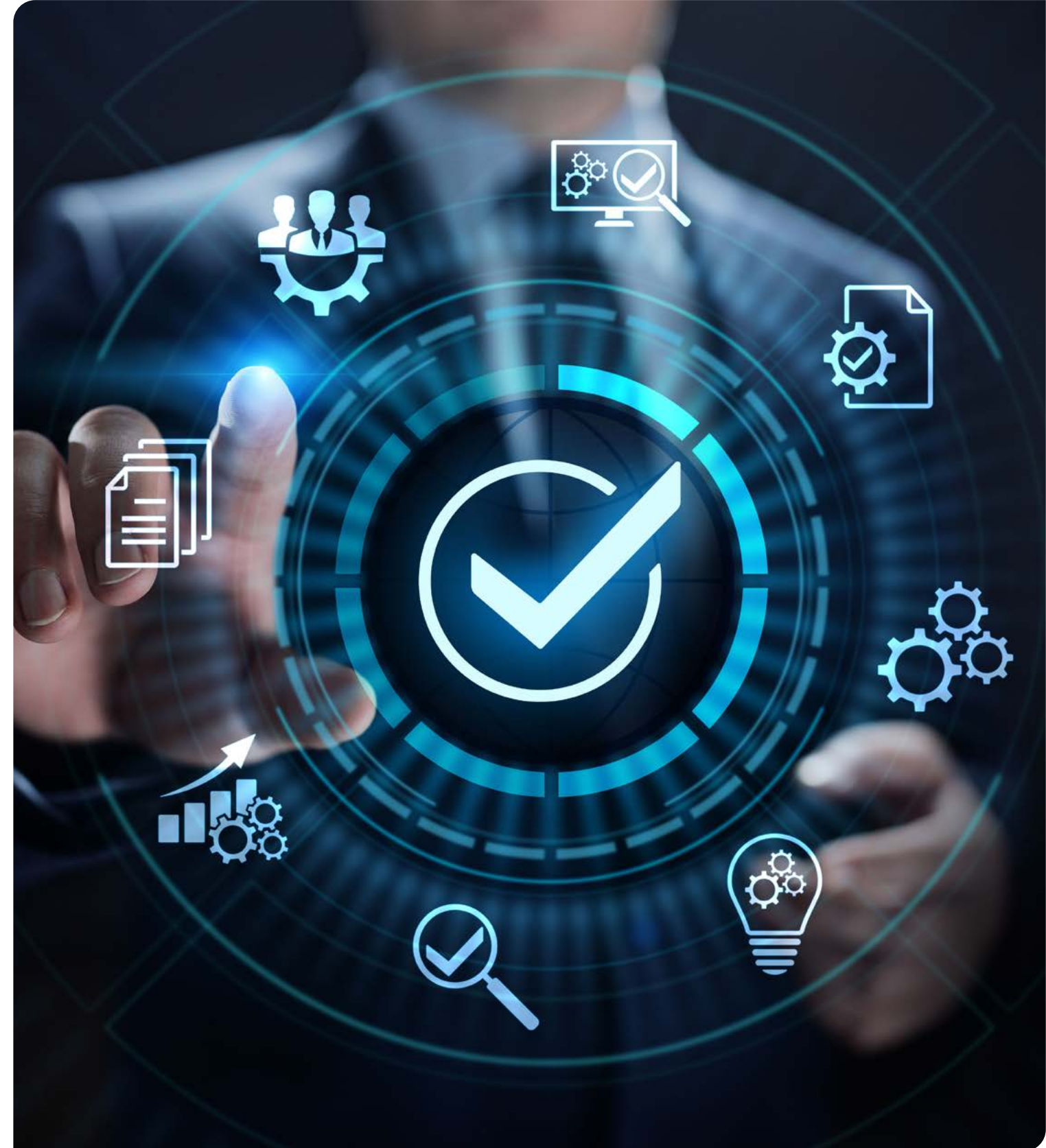
2019

2020

0

0

0



4.2 Yetenek Yönetimi ve Gelişimi, Yeteneklerin Elde Tutulması

En değerli sermayesinin insan kaynağı olduğu bilinci ile QNB Finansbank, yeni yeteneklerin Banka'ya kazandırılması, geliştirilmesi ve Banka bünyesinde tutulması yoluyla Banka'nın sürdürülebilir bir gelişim içinde olmasını sağlamak amacıyla insan kaynakları politikasını Banka performansını artırmaya yönelik destek sağlayacak şekilde konumlandırmıştır. Bu kapsamda, insan kaynakları politikası 4 ana alanda toplanmıştır:

- **İnsan Kaynakları Planlama ve İşe Alım:** Tercih edilen bir işveren olmak ve yetenekli kişileri Banka'ya çekmek amacıyla Banka'nın ihtiyaçları doğrultusunda işveren marka yönetimi, iş gücü yönetimi, analizler ve iş geliştirme projeleriyle işe alım sürecini desteklemek,
- **Performans Yönetimi:** Çalışanların bireysel performansları doğrultusunda banka performans artışına hizmet ederek, başarıyı; somut ve ölçülebilir kriterlerle değerlendirilebilir hale getirmek, adil ve şeffaf bir sistem ile bağlı çalışan iklimi oluşturmak,
- **Yetenek ve Gelişim Yönetimi:** Çalışanların teknik ve yönetsel bilgi ve becerilerini artırmak, yüksek performanslı ve potansiyel sahibi çalışanları bankada tutmak ve çalışanların gelişimlerine katkı sağlamak,
- **Bağlılık ve Ödül:** Çalışanların kuruma olan bağlılıklarını artırmaya yönelik politikalar geliştirmek ve Banka'nın hedeflerine ulaşmasında katılımlarını daha da artırmak.

İşe alımların %85'inin yeni mezunlardan gerçekleştirildiği QNB Finansbank'ta, üniversite öğrencilerinin kariyer tercihlerine yönelik analizler yapılmakta, analizlerin

sonuçlarına göre üniversite ve sosyal medya faaliyetleri gerçekleştirilmektedir. Finans Up Kariyer Kulübü, Career, Finans Pro, Audit Pro, Finans 101 markalarıyla gençlerin hayallerini gerçekleştirmesi için adım atmaları sağlanmaktadır. 2020 yılında da En Gözde Şirketler Araştırması'nda üniversite öğrencileri tarafından "En Bilinen Kariyer Etkinliği" seçilen ve 2013'te Global Business Excellence ödülünü Türkiye'ye ilk getiren uygulama olan Finans Up Kariyer Kulübü'nün en önemli özelliği, alumni mantığında hayata geçirilen Up Society süreci ile öğrencilere ve profesyonel iş hayatına atılan Finans Up'lılara hem iş hem de sosyal hayatlarıyla ilgili pek çok konuyu danışma imkanı sağlamasıdır.

Finans Up Kariyer Kulübü'nün yanı sıra Career ile üniversite öğrencilerinin kariyer yollarını keşfetmeleri adına farkındalık kazandıran projeler yapılmakta; Finans Pro ile Banka Genel Müdürlüğü'nde ve Finans 101 ile şube yönetiminde deneyim kazanmak isteyen öğrencilere staj fırsatları yaratılmakta; Audit Pro ile ise denetim alanında kariyerine başlamak isteyen öğrencilere iş olanakları sağlanmaktadır. Pandemi ile birlikte tüm yetenek kazanımı programları dijital ortama uyumlu olacak şekilde yeniden tasarlanmıştır. Finans Up ve Career'ın tüm eğitim ve etkinlikleri online ortamda gerçekleştirilmiştir. Yetenek kazanımı faaliyetlerinin marka imajına olan katkısı, Realta firmasının yapmış olduğu En Gözde Şirketler araştırması ile ölçümlenmektedir. 2009'da QNB Finansbank %4,8 tercih edilme oranı ile bankalar arasında 8. sırada yer alırken; 2020'de %17,56 ile bankalar arasında 2. sırada yer almıştır.



İş Gücüne Genel Bakış	2018	2019	2020
Yaş ve Cinsiyet Bazında İş Gücü (Sayı)			
Toplam Çalışan	12.276	12.087	11.111
Kadın Çalışan	6.847	6.721	6.250
Erkek Çalışan	5.429	5.366	4.861
18-30 Yaş Arası Çalışan	5.364	4.607	3.765
31-50 Yaş Arası Çalışan	6.754	7.254	7.119
51+ Yaş Üzeri Çalışan	158	226	227
İşe Alma ve İş Gücü Devri			
Yeni İşe Başlayan Çalışan	3.328	2.054	1.164
Çalışan Devri (Gönüllü)	1.847	1.444	955
Performans Değerlendirmeleri			
Düzenli Performans ve Kariyer Gelişim Değerlendirmesi Yapılan Çalışanların Oranı (%)	89	88	90

QNB Finansbank'ta performans yönetimi; sürekli geri bildirim kültürü ile gelişimi teşvik eden, çalışanlara hem gelişimleri hem de yüksek ve sürdürülebilir performans sergilemeleri yönünde rehberlik etmeyi, bireysel performans gelişimi ile kurumsal performansı artırmayı amaçlayan bir yönetim aracıdır. Yılda iki defa yapılan performans ölçümü ile her bir çalışan özelinde güçlü alanlar ve gelişim alanları bireysel olarak değerlendirilir; kişiselleştirilmiş yol haritaları oluşturulur. Bireysel performans, somut ve ölçülebilir kıstaslarla değerlendirilebilir hale getirilerek adil ve şeffaf bir sistem ile çalışan bağlılığını artırmak amaçlanır.

Yöneticilerin kurum içerisinden yetiştirilmesine ve her çalışanın kendi kariyer yolunu çizmesine yönelik bir yaklaşımla hareket eden QNB Finansbank, "Kariyer Mimarisi" ve "Kariyer Bülteni" ile çalışanlarına bu imkanı sunmakta, "Kariyer Danışmanlığı" ile çalışanlarının kariyer hedefleri hakkında bire bir görüşmeler gerçekleştirmektedir. Şube müdürü atamasını kurum içerisinden gerçekleştirmeye yönelik "Gelişim Mimarisi" kapsamında ölçme değerlendirme merkezi uygulaması ve devamında kişiye özel gelişim programları uygulanmaktadır.

2020 yılında dönemin koşullarına uygun olarak tüm gelişim yolculukları online platformlara alınarak, karma öğrenme yaklaşımı ile banka ve segmente özel stratejiler ile ihtiyaçlara yönelik olarak yeniden tasarlanmıştır.

Pandemi döneminin getirdikleri ile beraber, bu döneme çalışanların adaptasyonlarını kolaylaştırmak amacıyla, yıllık gelişim ajandasında belirlenen öncelikler tekrar gözden geçirilerek, pandemiye adaptasyon ve bilgilendirme çalışmalarına öncelik

verilmiştir. Ruhsal-fiziksel-bedensel etkinlik ve uygulamalar ile çalışanların dayanıklılık kaslarının güçlendirilmesi ve motivasyonlarının yüksek tutulması amaçlanmıştır. Mevcut gelişim programları satış ve risk gibi finans sektörü odaklı konulara yer verirken, yeni dönem programlarında kişisel gelişim, dayanıklılık, motivasyon, kriz dönemlerinin yönetimi, ekonomi gündemi, uzaktan çalışmaya yönelik eğitim ve gelişim programları da önceliklendirilmiştir.

2020 yılında, kişisel gelişim ve liderlik gelişimi, bankacılık, ekonomi-finance, satış, pazarlama, ürün, denetim, kredi analizi ve risk yönetimi gibi çeşitli konularda 2.000 eğitim programı düzenlenmiştir.

Pandemi sonrası 2020 yılı için planlanan eğitimlerin %85'i sanal sınıf, video, e-learning, e-book gibi uzaktan yöntemlerle sağlanacak hale getirilerek karma eğitim bakış açısı odağa alınacak şekilde kurgulanmıştır. Oluşturulan karma eğitim bakış açısı ile katılımcıların, webinar, oyunlaştırma, simülasyon, sanal sınıf gibi farklı eğitim yöntemlerini deneyimlemeleri, böylelikle verilen bilginin pekiştirilmesi, ve bilginin uzun süreye yayılarak kalıcı olması amaçlanmıştır.

Saha ekiplerinin müşteri ilişkileri, satış, kredi ve risk yönetimi konularında belirlenen iş yapış şekli ile hareket etmelerini sağlamak amacıyla şube çalışanlarına özel kurgulanan "Finansçı 360" eğitimleri online platformlar üzerinden devam etmiş, aynı zamanda çalışanların pandemi sürecine adaptasyonlarını hızlandırmak ve dayanıklılık kaslarını güçlendirmek adına Hızlı Temas webinar'ları düzenlenmiştir. Eğitimlere tüm şube çalışanları yanı sıra bölge satış müdürleri ve şube müdürleri de katılım göstermiştir.

Eğitim ve gelişim programları her yıl farklı vaka uygulamaları ve banka stratejileri doğrultusunda yeniden yapılandırılmaktadır. "Finansçı 360 Gelişim Programı", dünyanın en saygın iş ödülleri arasında gösterilen Brandon Hall Group Excellence Awards'ta 3 dalda ödüle layık görülmüştür.

QNB Finansbank'ta organizasyonel gelişim süreçleri ile yüksek potansiyelli finansçıların potansiyellerini sergilemeleri ve tüm finansçıların gelişim planlarının belirlenmesi amaçlanmaktadır. Potansiyel değerlendirmeleri sonucu oluşturulan bireysel gelişim planları ile mevcut yöneticilerin ve ileride yönetici rolleri için potansiyeli olan çalışanların liderlik yeteneklerini ve yönetsel becerilerini güçlendirmek amacıyla "Finans Master" kapsamında yönetici/ yönetici adayı eğitim programları, "Koçvari" Yönetim Yaklaşımı eğitimleri ve "Leaders Club" üst düzey yönetici

gelişim programı, "Asla Yalnız Yürümeyeceksin" direktör gelişim programı, koçluk ve mentorluk süreci MBA programları ve yurt içi/yurt dışı konferanslar, İngilizce programları gibi farklı gelişim araçları sunulmaktadır. İleri düzey yönetici gelişim programı ve Genel Müdürlük Değerlendirme Merkezi uygulamaları ile, saha ve Genel Müdürlük ekiplerinde yönetici rollerine uygun adaylar belirlenmektedir. Bu kapsamda, ilgili havuzda bulunan adaylara gelişim programları uygulanmaktadır.

Saha çalışanları için planlanan Kredilendirilme Süreçlerinde Sosyal ve Çevresel Risk Yönetimi Eğitimi 2020 yılında uzaktan e-öğretim olarak gerçekleştirilmiştir. Proje Finansmanı ve Proje Sendikasyon Kredileri ekiplerine özel planlanan Çevresel ve Sosyal Risk Değerlendirmesi eğitimi de 2020 yılında sanal sınıf olarak gerçekleştirilmiştir.



Çalışan Gelişimi ve Çalışan Bağlılığı	2018	2019	2020
Eğitim ve Gelişim			
Çalışanlara Verilen Toplam Eğitim (Saat)	834.793	654.103	428.238
Çalışan Başına Düşen Ortalama Eğitim (Saat)(*)	69	53	37
Çalışan Eğitim ve Gelişimine Ayrılan Toplam Kaynak (TL)	22.640.220	28.968.216	18.455.570
Çalışan Bağlılığı ve Mutluluğu			
Çalışan Bağlılığı Skoru (%)	62	64	64
Çalışan Bağlılığına Yönelik Aktivite Sayısı(**)	402	627	275

Not:

(*) Pandemi nedeniyle kişi başına düşen eğitim saati önceki yıllara oranla azalmıştır.

(**) Pandemi nedeniyle çalışanlara yönelik akvite sayısı önceki oranla azalmıştır.

QNB Finansbank’ta gelir yönetiminin amacı; yeni yetenekleri Banka’ya kazandırmak, çalışanların Banka’ya bağlılığını, memnuniyetini, motivasyonunu ve banka içi sinerjiyi artırmaktır. Bu doğrultuda, Banka’nın etik değerleri ve iç dengeler ile uyumlu, rekabet seviyesini koruyan, adil ve şeffaf ücretlendirme metodolojisi uygulanmaktadır. Yaratılan katma değer oranında, aşırı risk üstlenmeyi önleyici, bireysel ve bütünsel hedef performansa odaklı ödüllendirme modelleri kurgulanmaktadır. Böylece Banka’nın stratejik hedeflerinin desteklenmesi ve verimliliğin artırılması sağlanmaktadır. Banka’nın prim ve bonus modelleri çerçevesinde, 2020 yılında kişi başı ortalama yaklaşık 2 maaş performansa dayalı nakit ödeme gerçekleştirilmiştir. Ücret ve ödüllendirme yönetimine ilave olarak çalışanların yaşam standartlarını ve iş verimliliklerini artıracak sağlık, izin, ulaşım, yemek, iletişim ve teknolojik imkanlar, yardım paketleri ve çalışan destek hizmetleri gibi birçok alanda menfaatler bulunmaktadır.

Çalışan bağlılığını yönlendiren memnuniyet faktörlerinin etkilerini değerlendirebilmek

amacı ile 2007 yılından bu yana her yıl QNB Finansbank’a özel çalışan bağlılığı anketi yapılmaktadır. Anket sonuçları bölüm temelli incelenerek analizler yapılmakta ve üst yönetimin katılımı ile her bölüm özelinde aksiyonlar tanımlanmaktadır.

Finansçıların iş hayatları ve özel yaşamlarındaki dengeyi korumaya yardımcı olan, çalışan bağlılığı ve memnuniyetine katkı sağlayarak motivasyonu artırmayı ve finansçı olmanın ayrıcalığını hissettirmeyi amaçlayan Çalışan Mutluluğu, 2020 yılında farklı illerde ve online platformlarda gerçekleştirdiği 275 aktivitede 17.143 finansçıyı bir araya getirmiştir. Etkinliklere ek olarak yıl içinde 303 firma ile indirim anlaşması sağlanarak finansçılara avantajlı alışveriş yapma olanağı sunulmuştur. Çalışanların takdir edilmesine yönelik kurgulardan bir diğeri olan “Teşekkür” platformundan girilen teşekkür sayısı 16.000’e ulaşmıştır. Bu uygulama ile tüm çalışanlar değer yarattığını düşündükleri konularda birbirlerine teşekkür etme fırsatı bularak çalışma günlerine farklı bir anlam katmaktadır. Çalışanların bankaya olan

saygı ve bağlılığını kutlamak amacıyla, kıdem ödülleri töreni de her sene Çalışan Mutluluğu tarafından düzenlenmektedir. QNB Finansbank ailesinde 15., 20., 25. ve 30. çalışma yılını tamamlamış 762 finansçının ve üst yönetimin katılımıyla 15 Aralık Salı gecesi online ödül töreni düzenlenmiştir. 5 ve 10. yılını dolduran finansçıların plaket ve rozetlerinin gönderimi de Çalışan Mutluluğu tarafından gerçekleştirilmekte olup, 1.407 finansçının plaket ve rozetleri çalışma yerlerine veya evlerine gönderilmiştir.

İş Sağlığı ve Güvenliği

QNB Finansbank’ın öncelikli konularından birisi de çalışanlarına sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamı sağlamaktır. Bu amaçla, iş sağlığı ve güvenliği uygulamalarımız QNB Finansbank İş Sağlığı ve Güvenliği Talimatı’nda belirtilen hususlara, yürürlükteki düzenlemelere ve en iyi uygulama örneklerine uygun olarak yürütülmektedir.

Bu kapsamda, tüm çalışanlarımıza iş sağlığı ve güvenliği eğitimleri (temel eğitimler ve ihtiyaç olması halinde konu özelindeki eğitimler) verilmekte, binalarımızda risk

değerlendirme çalışmaları yapılmakta ve acil durum planları hazırlanmaktadır. Bunların yanı sıra binalarımızda çalışan temsilcisinin atanması ve iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili faaliyetleri gözden geçirmek için düzenli İş Sağlığı ve Güvenliği Komitesi toplantılarının organize edilmesi de iş sağlığı ve güvenliğinin sağlanması adına yapılan çalışmalarımız arasında yer almaktadır.

50 ya da daha fazla çalışanımızın bulunduğu binalarımızda(*) iş yeri hekimlerimiz bulunmakta olup, Sağlık Ofisimizin faaliyetlerine ek olarak aktif ve sağlıklı yaşam tarzı hakkında farkındalık artırıcı düzenli seminer ve konferanslar düzenlenmektedir. Bankamızda ayrıca mevsimsel grip aşısı ve rutin sağlık muayeneleri düzenlemekte ve tüm çalışanlarımıza hayat ve sağlık sigortası sunulmaktadır.

Güvenlik uygulamalarımız kapsamında ise Güvenlik Hizmetleri birimimiz, Banka çalışanlarına, müşterilerine ve tesislerine yönelik tehditlere karşı güvenlik politikaları oluşturarak fiziksel ve elektronik güvenlik önlemleri almaktadır.

İş Sağlığı ve Güvenliği	2018	2019	2020
İş Nedenli Ölüm Sayısı	0	0	0
Çalışan Devamsızlık Oranı (%)(**)	2,9	3,4	4,9

Not:

(*) Genel Müdürlük (Kristal Kule), Erzurum ve İstanbul Operasyon Merkezleri (EROMER ve FOMER) Sağlık Ofisi bulunan lokasyonlardır.

(**) Sağlık raporu kullanan çalışanlarımızın, toplam işgününe devamsızlık oranını ifade etmektedir. Pandemi nedeni ile, evde çalışma süresi arttığından 2 gün ve altı rapor kullanımı azalmış, ancak yine pandemi kaynaklı, karantina süresinin azami 10 gün olması nedeni ile bir önceki yıla oranla rapor kullanılan gün sayısında artış olmuştur. Bu nedenle, 2020 yılında devamsızlık oranı artış göstermiştir.

4.3 Çeşitlilik ve Kapsayıcılık

QNB Finansbank'ta saygı, eşitlik ve karşılıklı güven ilkesine dayalı bir kurum kültürünün oluşması desteklenmekte, bu kapsamda da faaliyetlerimiz evrensel insan hakları prensipleri, etik bankacılık uygulamaları ve banka içi politika ve prosedürler çerçevesinde yürütülmektedir. Bu amaçla oluşturulan QNB Finansbank Çalışan Etik Davranış Kuralları Talimatı çalışanlarımıza söz konusu değerleri günlük iş yaşamlarına nasıl yansıtabilecekleri konusunda rehberlik etmekte; söz konusu talimat konuyla ilgili diğer politika ve prosedürler ile Teftiş Kurulu ve Ombudsman tarafından yürütülen faaliyetler ile de desteklenmektedir. Bankamız temel değerleri ve insan kaynakları uygulamalarıyla paralel şekilde çeşitlilik ve kapsayıcılığı gerek kurum içinde, gerekse kurum dışında yaptığı çalışmalarla desteklemeye devam edecektir.

2020 yılında, Bankamız Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi (UNGC) kapsamında

Hedef Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Programı'na katılım göstermiştir. Programa katılım ile yönetim kurullarında kadın sayısının artırılmasından, tedarik zincirinde kadın girişimci sayısının artırılmasına kadar, şirketleri bir dizi alanda iddialı ve gerçekçi kurumsal hedefler belirlemeye ve bu hedeflere ulaşmak için harekete geçmek amaçlanmıştır. Program sonucunda Bankamız içerisindeki cinsiyet eşitliğine yönelik hedef çalışmalarımız planlanmıştır.

2021 yılı için Bankamız, UN Women ve UNGC ortak girişimi olan BM Kadının Güçlenmesi Prensipleri (WEPS)'ni imzalamayı hedeflemektedir. Bu sayede toplumsal cinsiyet eşitliğini şirket politikalarımızla destekleyerek kadının üst düzey kurumsal temsilinden, eğitim, sağlık ve güvenlik konularında güçlendirilmesine katkı sağlanması planlanmaktadır.

Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği

	2018	2019	2020
Kadın İstihdamı			
Kadın Çalışan Sayısı	6.847	6.721	6.250
Kadın İstihdam Oranı (%)	56	56	56
Üst Yönetimdeki Kadın Çalışan Sayısı	7	10	12
Doğum İzni			
Doğum İzni Sonrası İşe Dönme Oranı (%)	98,2	99,1	98,6
Doğum İzni Sonrası İşte Kalma Oranı (%)	94,8	91,8	92,3



4.4 Operasyonların Çevresel Etkileri

QNB Finansbank olarak enerji ve kaynak tüketimi başta olmak üzere operasyonel verimliliği artırmaya ve faaliyetlerimizin çevresel etkilerini azaltmaya yönelik farklı yöntemler geliştirmeye ve farklı uygulamaları hayata geçirmeye çalışmaktayız. En büyük çevresel etkilerimizin kredilendirme süreçlerimiz sebebiyle “dolaylı” olarak ortaya çıktığının bilinciyle hareket ederken, diğer taraftan da faaliyetlerimiz sonucu oluşan “doğrudan” etkimizi, çevresel ayak izimizi, sorumlu şekilde yönetmek amacıyla adımlar atmaktayız. Bu amaçla, elektrik ve mekanik projeler için çevre dostu cihazların seçilmesi, otomasyon sistemleri aracılığıyla binalarımızın kontrol edilmesi ve enerji ve kaynak tüketimini azaltıcı aksiyonların alınması

yoluyla çevresel etkilerimizi azaltmayı hedeflemekteyiz.

2020 yılında şubelerimizde enerji tasarrufuna yönelik olarak ısıtma sistemlerinde değişiklikler yapılmaya devam edilmiş, ayrıca dijital dönüşüm ve kâğıtsız bankacılık uygulamalarımıza devam edilerek yapılan işlemlerin %95'inin kâğıt kullanılmadan, Dijital Onay Platformu aracılığıyla gerçekleştirilmesi sağlanmıştır. 2020 yılında, QNB Finansbank elektrik tüketiminin yaklaşık %23'ünü yenilenebilir enerji kaynaklarından temin etmiştir.

2021 yılında entegre çevre yönetim sistemine geçiş yapmak amacıyla ISO 14001 Çevre Yönetimi sertifikası alınması için çalışmaların başlatılması planlanmaktadır.

Operasyonların Çevresel Etkileri

	2018	2019	2020
Enerji Tüketimi			
Toplam Elektrik Tüketimi (Kwh)	64.379.177	63.195.106	56.702.396
Doğal Gaz Tüketimi (m³)	1.708.776	1.793.148	1.576.124
Su Tüketimi			
Toplam Su Tüketimi (m³)	170.756	177.973	121.582
Malzeme ve Atık			
Toplam Kağıt Tüketimi (Kg)	749.000	388.030	155.793

Not: Genel Müdürlük binamız (Kristal Kule) LEED Silver Sertifikasına sahiptir.



4.5 Sorumlu Satın Alma ve Tedarik Zinciri

QNB Finansbank'ta sorumlu satın alma, satın alma kararını verirken çevresel, sosyal, etik ve itibarla ilgili riskleri ve etkileri dikkate alarak tedarik zincirinden kaynaklanan riskleri azaltmak, tedarikçilerle olan ilişkilerimizde ihtiyatlı ve duyarlı davranmak ve satın alma uygulamalarımızın toplumu, çevreyi ve Banka itibarımızı olumsuz yönde etkilemesinin önüne geçmek anlamına gelmektedir. Bu kapsamda, 2020 yılı içerisinde satın alma uygulamalarımızın Sürdürülebilirlik Politikamız kapsamında gözden geçirilmiştir. Tedarikçi sözleşmelerimize eklenmek üzere Sürdürülebilirlik Özel Koşul Maddesi oluşturulmuştur. Uygulamanın amacı tedarikçilerin çevresel ve sosyal sorumlulukları benimsemesi ve buna yönelik uygulamalar gerçekleştirilmesi yönünde taahhüt vermesini ve Bankanın sürdürülebilirlik hedefleriyle ortak hareket etmesini sağlamaktır.

Tedarikçi Davranış Kuralları'nın oluşturulması için gerekli çalışmalar başlatılmıştır. Bu uygulama ile QNB Finansbank sorumlu satın alma ve tedarik zinciri oluşturulması yolunda adım atarak operasyonlarından kaynaklı dolaylı çevresel risklerin önüne geçmeyi hedeflemektedir.

Satın Alma	2018	2019	2020
Toplam Tedarikçi Sayısı	1.340	1.377	1.570

Notlar:

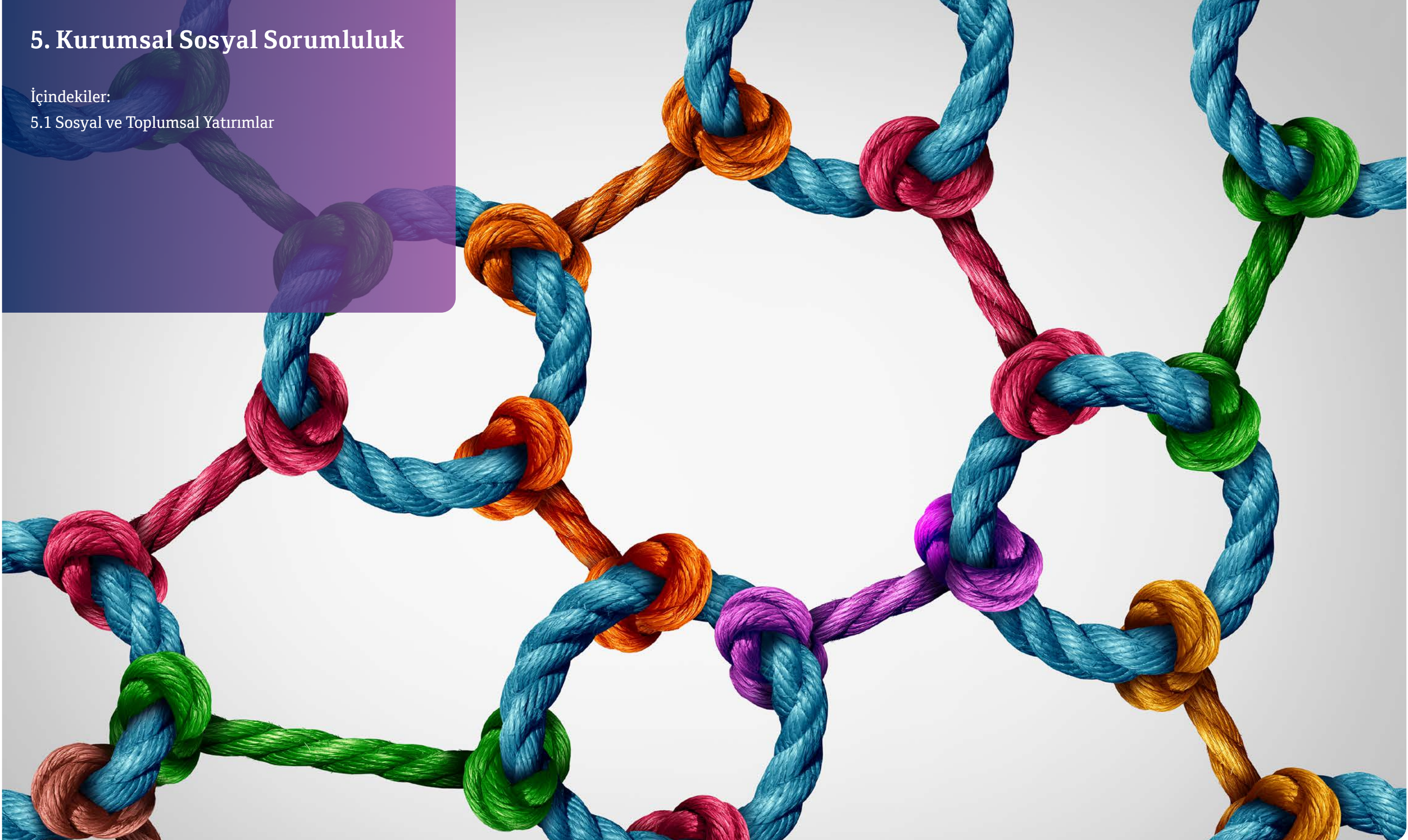
1- Satın alma faaliyetleri QNB Finansbank Satın Alma Politikası ile uyumlu olarak yürütülmektedir. Potansiyel tedarikçileri ve performans değerlendirmesini değerlendirmek için belirli kriterler (tedarikçinin itibarı, tedarikçi tarafından sağlanan sertifikalar gibi) kullanılmaktadır.

2- Bankaların Destek Hizmeti Almalarına İlişkin Yönetmelik kapsamına giren hizmet alımı (destek hizmeti) süreçleri için destek hizmeti tedarik sürecimiz uygulanmaktadır. Süreç sonunda satın alma işlemine konu olan hizmetler Denetim Komitesi'nin görüş ve onayına sunulmaktadır. Konuya ilişkin detaylı bilgi [QNB Finansbank 2020 Yıllık Faaliyet Raporu](#)'nda yer almaktadır.

5. Kurumsal Sosyal Sorumluluk

İçindekiler:

5.1 Sosyal ve Toplumsal Yatırımlar



5.1 Sosyal ve Toplumsal Yatırımlar

QNB Finansbank olarak, sosyal ve toplumsal yatırımı değer yaratma için etkili bir araç olarak görmekte, bu nedenle, hayata geçirdiğimiz her projede güçlü yönlerimizi ve değerlerimizi başarılı bir şekilde ortaya koyarken, sosyal sorumluluk bilinciyle, en fazla katkı sağlayabileceğimiz alanlara odaklanmaktayız. QNB Finansbank olarak, bu kapsamda bugüne kadar, spordan müziğe, kültür-sanattan eğitime kadar pek çok farklı alandaki birçok projeye imza atmış bulunmaktayız.

Bu kapsamda, odak noktamız çocuklar olacak şekilde, 2015 yılında, çocuklarımızı geleceğe hazırlamak amacıyla “**Minik Eller Büyük Hayaller**” sosyal sorumluluk platformumuz kurulmuş olup, söz konusu platformunun çatısı altında desteklediğimiz projeler aşağıda listelenmiştir:

- Minik Eller Kod Yazıyor
- Hayallerin Gücü Adına
- QNB Finansbank Tales Matematik Müzesi ve Gezici Tırı
- Başarı Her Yerde

2020 yılında:

QNB Finansbank, ÇEV (Çağdaş Eğitim Vakfı) sponsoru olarak, ÇEV'in yetenekli müzisyen öğrencilerinin yurtdışındaki ihtisas eğitim kurumlarına katılmalarını desteklemeyi hedeflemiş, 15-25 yaş arası yetenekli müzisyen öğrencilerin yetişmesine destek olmuştur.

- QNB Finansbank ana sponsorluğunda bugüne kadar Ocak 2020'de biri olmak üzere toplam 24 konser düzenledik. Türk tanınmış isimlerin de yer aldığı bu konserler ile 3 milyona yakın

kişiye ulaşarak 1.600 kişiden geri dönüş aldık. Projeye ilgiyi artırmayı teminen, sosyal medya duyuruları, basın toplantıları ve Berrin Yoleri gibi tanınmış isimlerle iş birlikleri yaptık.

Sağlık hizmetlerini ve çevresel faaliyetleri desteklemek, Bankamız için çok önemli iki kurumsal sosyal sorumluluk alanlarıdır. Bu ilke doğrultusunda 2020 yılında mücbir sebepler ve doğal afetler sonrası sürdürülebilir kalkınmayı desteklemek amacıyla ilgili kurumlara bağışta bulunduk.

- **Pandemi Dönemi:** Tıp fakülteleri, devlet hastaneleri ve yerel sağlık otoriteleri gibi 15 farklı sağlık kuruluşuna çeşitli tıbbi cihazlar bağışladık. Bu bağışlar ile sağlık çalışanlarının maske ve kurutma makinesi gibi ihtiyaçları başta olmak üzere birçok gereksinimini karşılamaya çalıştık.
- **Geleceğe Nefes:** Hatay'da Ekim ayında çıkan yangın yaklaşık 700 hektarlık bir alanı etkiledi. Hatay'ın ormanlık alanlarının yenilenmesine katkı sağlamak amacıyla, QNB Finansbank ve Enpara olarak toplam 30.000 fidan bağışladık.
- **İzmir Depremi:** 30 Ekim'de İzmir'de meydana gelen 6,9 şiddetindeki deprem, çok sayıda insanın yaralanmasına; ev, işyeri gibi yaşam alanlarının zarar görmesine neden oldu. İzmir halkı bir süre dışarıda yaşamak zorunda kaldı, ve pandemi kaynaklı sağlık sorunlarının artmasına yol açtı. Bu kapsamda, deprem bölgesindeki insanların ve kurtarma ekiplerinin kullanımı için Kızılay'a 250.000 maske bağışladık.



Daha iyi bir toplum inşa etmeye, toplulukları güçlendirmeye ve daha sürdürülebilir bir dünyaya katkıda bulunmaya yönelik verdiğimiz taahhüdümüz ile pandemi döneminde KOBİ sektörünü desteklemeye devam ettik.

- COVID-19 salgınının ilk döneminde, QNB Grup, salgından etkilenen KOBİ'lere destek verme amacıyla Ulusal Müdahale Programı (National Response Program)'na katılım sağlayan ilk banka oldu. QNB Grup Katar, Türkiye, Mısır ve Endonezya'da KOBİ müşterilerine COVID-19 hakkında ipuçları,

öneriler ve bilgiler paylaşan bir farkındalık kampanyası başlattı. QNB Finansbank olarak Bankamız da bu kampanyada yer aldı.

Sürdürülebilir bir geleceğin anahtarı, yeni nesli eğiterek bilgiye dayalı ekonomi ve toplum geliştirmektir. Banka olarak amaçlarımızdan biri çocukları birikim, harcama ve paylaşma gibi finansal değerler konusunda eğitmek olduğu bilincindeyiz. Özellikle gençlerimizi bilim ve matematik alanlarına teşvik ederek, onlara para yönetimi ve finansal kavramlara yatırım yapmanın önemini vurgulamayı

amaçlıyoruz. Bu amaçla, 2020 yılında gerçekleştirdiğimiz projelerimiz;

Habitat Vakfı ile birlikte yürüttüğümüz “Minik Eller Kod Yazıyor” projemiz ile çocukların yaratıcılığını, bilgisayar becerilerini geliştirmek ve kod okuryazarlığı bilincini artırmak amacıyla 8-12 yaş arası çocuklarımıza Scratch kodlama eğitimleri sunulmuştur. Pandemi dolayısıyla kodlama eğitimleri Zoom gibi çevrimiçi platformlara aktarıldı ve çocuklar, gençler ve eğitimciler için kodlama alanında değerli bir kaynak oluşturmak amacıyla resmi bir web sitesi “www.minikellerkodyaziyor.com” geliştirildi. 42 ayrı şehirden 1.053 kişi web sitesini ziyaret etti, 132 Gönüllü Eğitimci çok sayıda çevrimiçi ve çevrimdışı eğitim verdi. 27 adet eğitim platforma yüklendi ve her zaman erişilebilir durumda olduğundan bu eğitimlere 943 kişi katılım sağladı. Toplamda 1.453 çocuğa ve öğretmene ulaştık. Final olarak Mart 2021’de, çocukların öğrendikleri kodlama becerilerini jüriye sunabilecekleri ve yarışmalara tam 1.800 çocuğun başvurduğu Scratch Cup’ı düzenledik. Finalist olan 2 veya 3 çocuktan oluşan 10 grup, kodlanmış oyunlarını jüriye sundu ve kendi kategorilerinde çeşitli ödüller aldı.

Toplum Gönüllüleri Vakfı ile işbirliğimiz kapsamında, 2018 yılında başlattığımız “Hayallerin Gücü Adına” projemizle 6-10 yaş arası ilköğretim çağındaki çocuklarımızın iletişim becerilerini güçlendirmek, çocuklarımıza kendilerini ifade etme yeteneği, yazılı ifade, hayal kurma, okuma ve yaratıcılık yetkinliği kazandırmak hedefi ile, hikâye anlatıcılığı yöntemi ile ulaşmaya devam ettik.

“Tales Matematik Müzesi ve Gezici Tırı” sponsorluğumuz sayesinde, çocuklarımız oyunlar ve soru-cevap etkinlikleri ile matematiği yeniden keşfetme ve atölye çalışmalarına katılarak da matematiğin günlük yaşantıdaki etkilerini gözlemleme fırsatı buldu. Bu program sayesinde çocuklarımız eğlenceli aktivitelerle matematiği uygulamalı şekilde öğrenme fırsatı yakaladı. Pandemi dönemiyle beraber, projenin adı “Yeni Çevrimiçi Tales Matematik Müzesi” olarak değiştirildi. Üç bölümden oluşan projede; Sanal Matematik Müzesi bölümünde çocukların görsel ve sesli bilgilere 40 istasyondan ve 360 derece çekimden ulaşabilmeleri sağlanmakta, Doğa ve Yaşamda Matematik bölümünde 25 eğitim videosu ile çocuklara matematiğin doğada ve günlük yaşamımızda nasıl kullanılabileceği öğretilmekte ve Evde Atölyeler bölümünde ise 40 istasyonla ilgili 10 PDF ve 6 dijital atölyeye katılma imkanı sunulmaktadır.

2015 yılında Türk Eğitim Derneği (TED) ve ilgili Milli Eğitim Müdürlükleri işbirliği ile, Ankara ve Adana’da akademik başarı düzeyi daha düşük devlet okullarında çocuklarımızın akademik, sosyal, kültürel ve sportif başarılarını artırmalarını sağlayarak eğitimde fırsat eşitliği yaratmak amacıyla başlattığımız “Başarı Her Yerde” projemiz devam etmiştir. Adana ve Ankara’da 8 okulda sürdürülen projeye, 2020 yılında 8 okulu daha dahil ettik. Pandemi dolayısıyla okulların kapalı olmasına rağmen, 16 okulda öğrenciler için oluşturulan Eğitim Bilişim Ağı Destek Merkezleri teknolojik donanımı sayesinde çocuklar projeden yararlanmaya devam edebildi. Öğretmenler için

TED Uzaktan Eğitim Modülleri açıldı. TED’in burslu öğrencileri diğer öğrenciler için çevrimiçi destek kursları verdi.

2020 yılında Gönüllü Finansçı Yarışması’nın kazananlarından biri olan ‘Küçük Finansçılara Dijital Destek’ adlı yeni proje hayata geçirilmeye hak kazandı. Bu proje ile pandemi dolayısıyla çevrimiçi eğitim sistemine katılacak donanımı olmayan çocuklara tablet sağlandı. Bu sayede, desteklediğimiz çocuklar eğitimlerine devam edebildi.

Sosyal ve Toplumsal Yatırım

	2018	2019	2020
Gönüllülük Çalışmalarına Ayrılan Toplam Saat(*)	7.521	7.089	1.449

Not: (*) Pandemi nedeniyle gönüllü çalışma saatinde düşüş yaşanmıştır.

Gönüllü Finansçılar

Bankamızın iş ve sürdürülebilirlik stratejisi, gelecek nesillere yaşanabilir bir dünya bırakma hedefimizi desteklemektedir. Bu nedenle, çalışanlarımız, yeni bir proje oluşturarak ya da devam eden projelere katılarak kurumsal sosyal sorumluluk projelerinde yer alma yönünde teşvik edilmektedir. Bu kapsamda her sene QNB Finansbank çalışanlarının 4-14 yaş arası çocuklar için geliştirdikleri sosyal sorumluluk projeleri ile katıldıkları bir yarışma

düzenlenmekte ve seçilen projelere finansal destek sağlanmaktadır. Bu kapsamda, 2020 yılında Minik Finansçılara Dijital Destek ve Gelecek Bizimle projeleri desteklendi.

Sponsorluklar

KSS projelerimizin yanı sıra, QNB Finansbank olarak çeşitli sponsorluk faaliyetleri ile sosyal ve ekonomik kalkınmayı destekliyoruz. 2020 yılında Türk sporuna destek kapsamında QNB Finansbank’ın Trabzonspor Futbol Takımı ve Fenerbahçe Erkek Basketbol Takımı ile sponsorluk anlaşmaları devam etmiştir.

Üyelikler

Bankamızın üye olduğu/desteklediği girişimler, dernekler ve vakıfların listesi aşağıdaki gibidir:

- Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi
- Türkiye Bankalar Birliği (TBB)
- Türkiye Sermaye Piyasaları Birliği (TSPB)
- Kredi Kayıt Bürosu (KKB)
- Bankalar arası Kart Merkezi (BKM)
- Çağrı Merkezleri Derneği (ÇMD)
- Uluslararası Ticaret Odası Türkiye
- Habitat Derneği
- Türk Eğitim Derneği (TED)
- Çağdaş Eğitim Vakfı (ÇEV)

6. Açıklamalar ve Diğer Bilgilendirmeler

İçindekiler:

- 6.1 Sürdürülebilirlik Performansı Özeti
- 6.2 Küresel Raporlama Girişimi (GRI) İçerik Endeksi

6.1 Sürdürülebilirlik Performansı Özeti

Yapı Taşı	Öncelikli Konu	Ana Performans Göstergesi	2018	2019	2020
Sürdürülebilir Finans	Sürdürülebilir Yatırım, Kredilendirme, Ürün ve Hizmetler	Yenilenebilir Enerji Portföyünün Toplam Değeri (Milyon TL) ^(*)	533,9	458,3	890,6
	KOBİ'lerin ve Girişimciliğin Desteklenmesi	Mikro ve KOBİ Kredi Portföyünün Toplam Değeri (Milyar TL)	20,1	20,5	22,2
		Mikro ve KOBİ Müşteri Sayısı Toplamı (Milyon)	1,4	1,5	1,4
	Finansal Kapsayıcılık	ATM Sayısı	2.941	2.941	2.897
	Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti	Net Tavsiye Skoru (NTS) % - Enpara.com	77	75	77
	Sorumlu Müşteri İletişimi ve Pazarlama Faaliyetleri	Pazarlama İletişimindeki Uyumsuzluk Nedeniyle Ortaya Çıkan Vaka Sayısı	0	0	0
	Müşteri Bilgilerinin Gizliliği ve Veri Güvenliği	Veri Güvenliği İhlalleri	0	0	0
	Dijital Dönüşüm ve İnovasyon	İnternet ve Mobil Bankacılık Kanallarından Yapılan Toplam İşlem Sayısı (Milyon)	354,2	359,1	407,6
		İnternet ve Mobil Bankacılık Müşteri Sayısı Toplamı (Aktif, Milyon)	4,1	4,3	4,6
Sürdürülebilir Operasyonlar	Kurumsal Yönetim, Yasal Uyum ve Risk Yönetimi	Tespit Edilmiş Rüşvet ve Yolsuzluk Vakaları	0	0	0
	Yetenek Yönetimi ve Gelişimi, Yeteneklerin Elde Tutulması	Yeni İşe Başlayan Çalışan Sayısı	3.328	2.054	1.164
		Çalışan Devri (Gönüllü)	1.847	1.444	955
		Çalışanlara Verilen Toplam Eğitim (Bin saat)	834,8	654,1	428,2
		Çalışan Bağlılığı Skoru (%)	62	64	64
	Çeşitlilik ve Kapsayıcılık	Kadın İstihdam Oranı (%)	56	56	56
		Doğum İzni Sonrası İşe Dönme Oranı (%)	98,2	99,1	98,6
	Operasyonların Çevresel Etkileri	Toplam Elektrik Tüketimi (Milyon Kwh)	64,4	63,2	56,7
		Toplam Su Tüketimi (Bin m³)	170,8	178,0	121,6
		Toplam Kâğıt Tüketimi (Ton)	749	388	156
Kurumsal Sosyal Sorumluluk	Sorumlu Satın Alma ve Tedarik Zinciri	Toplam Tedarikçi Sayısı	1.340	1.377	1.570
	Sosyal ve Toplumsal Yatırımlar	Gönüllülük Çalışmalarına Ayrılan Toplam Saat ^(**)	7.521	7.089	1.449

Notlar:

^(*) QNB Yeşil, Sosyal ve Sürdürülebilir Tahvil Çerçevesinde (QNB Green, Social and Sustainability Bond Framework) hidroelektrik için belirlenen uygunluk kriterlerine göre, daha önce bildirilen rakamlar revize edilmiştir.

^(**) Pandemi nedeniyle gönüllü çalışma saatinde düşüş yaşanmıştır.

6.2 Küresel Raporlama Girişimi (GRI) İçerik Endeksi

GRI Göstergesi	Göstergenin Numarası ve Başlığı	İlgili Bölüm/Açıklama
GRI 102: Genel Göstergeler	102-1 Kuruluşun adı	QNB Finansbank A.Ş.
	102-2 Faaliyetler, markalar, ürün ve hizmetler	QNB Finansbank Hakkında Birincil Marka, Ürün ve Hizmetlerimiz
	102-3 Kuruluşun genel merkezi	Esentepe Mahallesi Büyükdere Caddesi Kristal Kule Binası No:215 Şişli - İstanbul
	102-4 Kuruluşun faaliyet gösterdiği lokasyonlar	QNB Finansbank Hakkında
	102-5 Mülkiyetin ve kanuni yapının niteliği	QNB Finansbank Hakkında Ortaklık Yapısı
	102-6 Hizmet verilen pazarlar	QNB Finansbank Hakkında Birincil Marka, Ürün ve Hizmetlerimiz
	102-7 Kuruluşun ölçeği	QNB Finansbank Hakkında Birincil Marka, Ürün ve Hizmetlerimiz 2020 Performans Özeti ve Önemli Sürdürülebilirlik Gelişmeleri
	102-8 Çalışanlar ve diğer işçilerle ilgili bilgi	Yetenek Yönetimi ve Gelişimi, Yeteneklerin Elde Tutulması Çeşitlilik ve Kapsayıcılık Sürdürülebilirlik Performansı Özeti
	102-9 Tedarik zinciri	QNB Finansbank Hakkında Birincil Marka, Ürün ve Hizmetlerimiz Sorumlu Satınalma ve Tedarik Zinciri Sürdürülebilirlik Performansı Özeti
	102-10 Kuruluş ve tedarik zinciriyle ilgili raporlama döneminde gerçekleşen önemli değişiklikler	Raporlama döneminde ortaklık yapısı veya tedarik zincirine dair önemli bir değişiklik olmamıştır.
	102-11 İhtiyati yaklaşım veya ihtiyatlılık ilkesi	<u>QNB Finansbank Sosyal ve Çevresel Politikası</u> <u>QNB Finansbank Sürdürülebilirlik Politikası</u> <u>QNB Grup Sürdürülebilirlik Politikası</u>
	102-12 Harici girişimler	Uluslararası İnisiyatifler Üyelikler
	102-13 Derneklere üyelik	Üyelikler

GRI Göstergesi	Göstergenin Numarası ve Başlığı	İlgili Bölüm/Açıklama
GRI 102: Genel Göstergeler	102-14 En üst düzey karar mercii beyanı	Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı Genel Müdür'ün Mesajı
	102-15 Kilit etkiler, riskler ve fırsatlar	Genel Müdür'ün Mesajı
	102-16 Değerler, ilkeler, standartlar ve davranış normları	QNB Finansbank Hakkında Vizyon, Misyon, Değerler <u>QNB Finansbank Çalışanı Davranış Kuralları Talimatı</u>
	102-17 Etik konularla ilgili öneri ve bildirim mekanizmaları	Paydaş Katılımı ve İletişimi Kurumsal Yönetim, Yasal Uyum ve Risk Yönetimi
	102-18 Yönetim yapısı	Sürdürülebilirlik Yönetimi Kurumsal Yönetim, Yasal Uyum ve Risk Yönetimi Yıllık Faaliyet Raporu 2020
	102-19 Yetki delegasyonu	Sürdürülebilirlik Yönetimi Kurumsal Yönetim, Yasal Uyum ve Risk Yönetimi Yıllık Faaliyet Raporu 2020
	102-20 Ekonomik, çevresel ve sosyal konuların yönetim düzeyindeki sorumluluğu	Sürdürülebilirlik Yönetimi Kurumsal Yönetim, Yasal Uyum ve Risk Yönetimi
	102-21 Ekonomik, sosyal ve çevresel konularla ilgili paydaş iletişimi	Paydaş Katılımı ve İletişimi Önceliklendirme Analizi
	102-22 En üst düzey yönetim organının ve bağlı komitelerin yapısı	Kurumsal Yönetim, Yasal Uyum ve Risk Yönetimi Yıllık Faaliyet Raporu 2020
	102-23 En üst düzey yönetim organının başkanı	Yıllık Faaliyet Raporu 2020
	102-24 En üst düzey yönetim organının aday olarak gösterilmesi ve seçilmesi	Yıllık Faaliyet Raporu 2020
	102-25 Çıkar çatışmaları	Yıllık Faaliyet Raporu 2020 <u>QNB Finansbank Çıkar Çatışmaları Politikası</u>
	102-26 En üst düzey yönetim organının amaç, değer ve strateji belirleme konusundaki rolü	Kurumsal Yönetim, Yasal Uyum ve Risk Yönetimi Yıllık Faaliyet Raporu 2020

GRI Göstergesi	Göstergenin Numarası ve Başlığı	İlgili Bölüm/Açıklama
GRI 102: Genel Göstergeler	102-27 En üst düzey yönetim organının ortak bilgisi	Kurumsal Yönetim, Yasal Uyum ve Risk Yönetimi Yıllık Faaliyet Raporu 2020
	102-28 En üst düzey yönetim organının performansının değerlendirilmesi	Kurumsal Yönetim, Yasal Uyum ve Risk Yönetimi Yıllık Faaliyet Raporu 2020
	102-29 Ekonomik, çevresel ve sosyal etkilerin belirlenmesi ve yönetilmesi	Paydaş Katılımı ve İletişimi Önceliklendirme Analizi Kurumsal Yönetim, Yasal Uyum ve Risk Yönetimi Yıllık Faaliyet Raporu 2020
	102-30 Risk yönetim süreçlerinin etkinliği	Kurumsal Yönetim, Yasal Uyum ve Risk Yönetimi Müşteri Bilgilerinin Gizliliği ve Veri Güvenliği Yıllık Faaliyet Raporu 2020
	102-31 Ekonomik, çevresel ve sosyal konuların gözden geçirilmesi	Paydaş Katılımı ve İletişimi Kurumsal Yönetim, Yasal Uyum ve Risk Yönetimi Yıllık Faaliyet Raporu 2020
	102-32 En üst düzey yönetim organının sürdürülebilirlik raporlamasındaki rolü	Sürdürülebilirlik Yönetimi
	102-33 Kritik konuların aktarımı	Paydaş Katılımı ve İletişimi
	102-34 Kritik konuların içeriği ve toplam sayısı	Yıllık Faaliyet Raporu 2020
	102-35 Ücret politikaları	Yetenek Yönetimi ve Gelişimi, Yeteneklerin Elde Tutulması Yıllık Faaliyet Raporu 2020
	102-36 Ücret belirleme süreci	Yıllık Faaliyet Raporu 2020
	102-37 Ücretlerin belirlenmesi konusunda paydaş katılımı	Yıllık Faaliyet Raporu 2020
	102-38 Yıllık toplam çalışma bedeli oranı	Yıllık Faaliyet Raporu 2020
	102-39 Yıllık toplam tazminat oranındaki yüzde artış	Yıllık Faaliyet Raporu 2020
	102-40 Paydaş gruplarının listesi	Paydaş Katılımı ve İletişimi
	102-41 Toplu iş sözleşmesi anlaşmaları	QNB Finansbank A.Ş. sendikalaşma hakkında saygı duymaktadır. Hâlihazırda toplu iş sözleşmesi kapsamına giren herhangi bir çalışmamız bulunmamaktadır.

GRI Göstergesi	Göstergenin Numarası ve Başlığı	İlgili Bölüm/Açıklama
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı	102-42 Paydaşların belirlenmesi ve seçilmesi	Paydaş Katılımı ve İletişimi Önceliklendirme Analizi
	102-43 Paydaş katılımı yaklaşımı	Paydaş Katılımı ve İletişimi
	102-44 Kilit konular ve bildirilen endişeler	Yıllık Faaliyet Raporu 2020 Genel Kurul
	102-45 Konsolide finansal tablolara dâhil edilen kuruluşlar	Rapor Hakkında İştirakler ve Bağlı Ortaklıklar Yıllık Faaliyet Raporu 2020
	102-46 Rapor içeriği ve konu sınırlarının tanımlanması	Rapor Hakkında
	102-47 Öncelikli konuların listesi	QNB Finansbank Sürdürülebilirlik Çerçevesi ve Stratejisi Önceliklendirme Analizi
	102-48 Önceki raporlara göre yeniden düzenlenen bilgi	Bulunmamaktadır.
	102-49 Raporlamadaki değişiklikler	Değişiklik bulunmamaktadır.
	102-50 Raporlama periyodu	Rapor Hakkında
	102-51 Önceki raporun tarihi	Eylül 2020
	102-52 Raporlama sıklığı	Yıllık
	102-53 Sorular için iletişim bilgisi	sustainability@qnbfinansbank.com
	102-54 GRI standartlarına göre seçilen uyumluluk seçeneği	Rapor Hakkında
	102-55 GRI içerik dizini	Küresel Raporlama Girişimi (GRI) İçerik Endeksi
	102-56 Dış güvence	Rapor hususunda dış güvence alınmamıştır.
	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	QNB Finansbank Sürdürülebilirlik Çerçevesi ve Stratejisi Önceliklendirme Analizi
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	QNB Finansbank Sürdürülebilirlik Çerçevesi ve Stratejisi Önceliklendirme Analizi
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	QNB Finansbank Sürdürülebilirlik Çerçevesi ve Stratejisi Önceliklendirme Analizi
GRI 201: Ekonomik Performans	201-1 Üretilen ve dağıtılan ekonomik değer	Sürdürülebilir Finansal Performans 2020 Performans Özeti ve Önemli Sürdürülebilirlik Gelişmeleri Yıllık Faaliyet Raporu 2020

GRI Göstergesi	Göstergenin Numarası ve Başlığı	İlgili Bölüm/Açıklama
GRI 201: Ekonomik Performans	201-3 Tanımlanmış yan haklarla ilgili yükümlülükler ve diğer emeklilik planları	Yıllık Faaliyet Raporu 2020
	201-4 Devletten alınan finansal destek	Raporlama döneminde herhangi bir maddi yardım alınmamıştır.
GRI 202: Piyasa Varlığı	202-2 Üst yönetimin yerel toplumdaki istihdam edilme oranı	Yıllık Faaliyet Raporu 2020
GRI 203: Dolaylı Ekonomik Etkiler	203-1 Altyapı yatırımları ve desteklenen servisler	Yıllık Faaliyet Raporu 2020
	203-2 Önemli dolaylı ekonomik etkiler	Sürdürülebilir Finansal Performans Yıllık Faaliyet Raporu 2020
GRI 205: Yolsuzlukla Mücadele	205-2 Yolsuzlukla mücadele politika ve prosedürleri ile ilgili iletişim ve eğitim	Tüm politika ve prosedürler çalışanlarımıza e-posta yoluyla “okuma görevi” olarak iletilmekte; ayrıca bu dokümanlara intranetimiz olan “Finansçı” aracılığıyla 7/24 erişilebilmektedir.
	205-3 Teyit edilmiş yolsuzluk vakaları ve alınan önlemler	Raporlama döneminde bu tip bir vaka yaşanmamıştır.
GRI 206: Rekabete Aykırı Davranış	206-1 Rekabete aykırı davranışlar, Tröstleşme ve tekelcilik faaliyetleri	Raporlama döneminde bu tip bir vaka yaşanmamıştır.
GRI 302: Enerji	302-1 Kurum içindeki enerji tüketimi	Operasyonların Çevresel Etkileri Sürdürülebilirlik Performansı Özeti
	302-4 Enerji tüketiminin azaltılması	Operasyonların Çevresel Etkileri Sürdürülebilirlik Performansı Özeti
GRI 307: Çevresel Uyum	307-1 Çevre kanunu ve düzenlemeleriyle uyumsuzluk	Raporlama döneminde bu tip bir vaka yaşanmamıştır.
GRI 401: İstihdam	401-1 İşe yeni alınan çalışanlar ve çalışan devri	Yetenek Yönetimi ve Gelişimi, Yeteneklerin Elde Tutulması Sürdürülebilirlik Performansı Özeti
	401-2 Geçici veya yarı zamanlı çalışanlara sağlanmayan ve tam zamanlı çalışanlara sağlanan yan haklar	Yarı zamanlı çalışanlarımıza da, tam zamanlı çalışanlarımızla aynı avantajlar sağlanmaktadır.
	401-3 Cinsiyete göre doğum izninden sonra işe dönme ve işte kalma oranları	Çeşitlilik ve Kapsayıcılık Sürdürülebilirlik Performansı Özeti

GRI Göstergesi	Göstergenin Numarası ve Başlığı	İlgili Bölüm/Açıklama
GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği	403-2 Yaralanma türleri, yaralanma oranları, meslek hastalığı, kayıp günler ve devamsızlık ve işle ilgili ölüm sayısı	İş Sağlığı ve Güvenliği Sürdürülebilirlik Performansı Özeti
GRI 404: Eğitim ve Öğretim	404-1 Çalışan başına yıllık ortalama eğitim saati	Yetenek Yönetimi ve Gelişimi, Yeteneklerin Elde Tutulması Sürdürülebilirlik Performansı Özeti
	404-2 Çalışan gelişimini destekleyen yetenek yönetimi ve yaşam boyu öğrenim programları	Yetenek Yönetimi ve Gelişimi, Yeteneklerin Elde Tutulması Paydaş Katılımı ve İletişimi
	404-3 Düzenli olarak performans ve kariyer gelişimi izlenen çalışanların yüzdesi	Yetenek Yönetimi ve Gelişimi, Yeteneklerin Elde Tutulması Sürdürülebilirlik Performansı Özeti
GRI 405: Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği	405-1 Yönetişim organlarının ve çalışanların çeşitliliği	Yetenek Yönetimi ve Gelişimi, Yeteneklerin Elde Tutulması Çeşitlilik ve Kapsayıcılık
	405-2 Kadın-erkek çalışan temel ücret ve maaş oranı	Bankamızda cinsiyete dayalı ücret ayrımcılığı bulunmamaktadır.
GRI 406: Ayrımcılığın Önlenmesi	406-1 Ayrımcılıkla ilgili yaşanan vakalar ve bunlara karşı alınan önlemler	Raporlama döneminde bu tip bir vaka yaşanmamıştır.
GRI 415: Kamu Politikası	415-1 Siyasi partilere ve politikacılara yapılan bağışlar	QNB Finansbank herhangi bir siyasi partiye maddi yardım sağlamamaktadır.
GRI 417: Ürün ve Hizmet Etiketlemesi	417-2 Ürün ve hizmetlerle ilgili bilgilendirme ve etiketlemelere uyulmamasından kaynaklanan vakalar	Raporlama döneminde bu tip bir vaka yaşanmamıştır.
	417-3 Pazarlama iletişimiyle ilgili kurallara uyulmamasından kaynaklanan vakalar	Raporlama döneminde bu tip bir vaka yaşanmamıştır.
GRI 418: Müşteri Gizliliği	418-1 Müşteri gizliliği ve müşteri verisinin ihlaliyle ilgili kanıtlanmış şikâyetler	Raporlama döneminde bu tip bir vaka yaşanmamıştır.
GRI 419: Sosyoekonomik Uyum	419-1 Sosyal ve ekonomik alandaki yasal düzenlemelerle uyumsuzluk	Raporlama döneminde bu tip bir vaka yaşanmamıştır.

Genel M¼d¼rl¼k
QNB Finansbank A.Ş.
Esentepe Mah. B¼y¼kdere Cad. Kristal Kule Binası No: 215
34394 Şişli / İstanbul
Telefon: +90 212 318 50 00
www.qnbfinansbank.com



S¼rd¼r¼lebilirlikle ilgili sorular i¼in:
sustainability@qnbfinansbank.com