



Entegre Rapor 2022

#Dünyayla1

Önsöz	4
Rapor Hakkında	5
Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı	6
Genel Müdür'ün Mesajı	8
1. Kısaca QNB Finansbank ve Tarihsel Gelişimi	
1.1 Şirket Profili	11
1.2 Vizyon, Misyon ve Değerler	12
1.3 QNB Finansbank'ın Kilometre Taşları	13
1.4 2022 Yılındaki Önemli Gelişmeler	15
1.5 Faaliyet Gösterdiğimiz Ortam ve Sürdürülebilir Finansal Performansımız	16
1.5.1 Küresel Ekonomik Gelişmeler	16
1.5.2 Türkiye'den Ekonomik Gelişmeler	16
1.5.3 Küresel Gelişmeler ve Sektörel Beklentiler	16
1.5.4 Finansal Hizmetlerin Dijital Dönüşümü	17
1.5.5 Sürdürülebilir Finansal Performans ve Kârlılık	18
1.5.6 Yıllık Yönetim Analizi	19
2. Yarattığımız Sürdürülebilir Değer	
2.1 İş Modelimiz	22
2.2 Sürdürülebilirlik Yönetişimi	23
2.3 QNB Finansbank'ın Sürdürülebilirlik Stratejisi	24
2.4 Paydaş Katılımı ve İletişimi	25
2.5 Önceliklendirme Analizi	29
2.6 Sürdürülebilirlik Alanında Desteklenen Girişimler	31
3. Yeşil Dönüşüm	
3.1 İklim Değişikliği Etkisinin Azaltılması ve İklim Değişikliğine Uyum Sağlama	34
3.2 ÇSY Kriterlerini Gözetken Sorumlu Finansman, Ürünler, Hizmetler ve Yatırımlar	35
3.2.1 Çevresel ve Sosyal Risk Yönetim Sistemi	36
3.2.2 Sürdürülebilir Ekonomik Büyümeye Katkı	37
3.2.3 Müşterilerin İhtiyaçlarına Uygun Sürdürülebilir Ürün ve Hizmetler	38
4. Sorumlu Dönüşüm	
4.1 Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti	41
4.1.1 Sorumlu Müşteri İletişimi ve Pazarlama Faaliyetleri	42

4.1.2 Müşteri Bilgilerinin Gizliliği ve Veri Güvenliği	42
4.1.3 Kişisel Verilerin Korunması ve Yönetilmesi	42
4.2 Finansal Kapsayıcılık ve Finansal Okuryazarlık	43
5. İçten Dönüşüm	
5.1 İş Sürekliliği	47
5.2 Dijital Dönüşüm ve İnovasyon	48
5.2.1 Enpara.com ile Dijital Kanal Hizmetlerimiz	49
5.2.2 QNBeyond ile Girişimcilik Ekosistemine Katkımız	49
5.2.3 QNBeyond Ventures	50
5.3 Operasyonların Çevresel Etkisi	51
5.4 Sorumlu Satın Alma ve Tedarik Zinciri	54
6. Finansçı'nın Dönüşümü	
6.1 Yetenek Kazanımı, Çalışan Gelişimi ve Bağlılığı	58
6.1.1 İnsan Kaynakları, Planlama ve İşe Alım	59
6.1.2 Performans Yönetimi	60
6.1.3 Yetenek Geliştirme ve Yönetimi	60
6.1.4 Çalışan Bağlılığı ve Ödüllendirme	63
6.1.5 Operasyonel Sağlık ve Güvenlik	65
6.2 Fırsat Eşitliği, Çeşitlilik ve Cinsiyet Eşitliği	66
6.3 Sosyal ve Toplumsal Yatırımlar	68
6.3.1 Gönüllü Finansçılar	70
6.3.2 Sponsorluklar	70
7. Kurumsal Yönetişim	
7.1 Kurumsal Yönetişim ve Risk Yönetimi	73
7.2 Şeffaflık, Yasal Uyum ve İş Etiği	79
7.3 Sürdürülebilirlik İlkeleri Uyum Çerçevesi	81
8. Ekler	
8.1 Kurumsal Üyelikler	93
8.2 Vergilendirmeye İlişkin Açıklamalar	93
8.3 Kadının Güçlenmesi Prensipleri (WEPs) İlerleme Tablosu	93
8.4 Bağımsız Güvence Raporu	94
8.5 Küresel Raporlama Girişimi (GRI) Standartları İçerik Endeksi	97

Değerli Paydaşlarımız,

6 Şubat 2023 tarihinde ülkemiz, tarihinin en büyük doğal afetlerinden biriyle sarsıldı. Akıl almaz bir tahribata neden olan depremlerden ötürü QNB Finansbank ailesi olarak derin üzüntü içerisindeyiz.

Bu felaket nedeniyle yaşadığımız can kayıplarının yasını tutuyoruz. Hayatını kaybedenlere Allah'tan rahmet diliyoruz. Bu elim felakette QNB Finansbank çalışma arkadaşlarımızdan da kayıplar verdik. Acımız büyük. Kederli ailelerine ve sevenlerine sabır ve başsağlığı diliyoruz. Hayatını kaybeden Finansçılarımızı, hayat dolu kişiliklerini ve değerli katkılarını asla unutmayacağız. Anılarını ve isimlerini her zaman yaşatmaya devam edeceğiz.

Felaketin ilk gününden itibaren, depremin yaşandığı bölgelere destek vermek için elimizden gelen çabayı gösteriyoruz. Paydaşlarımız, çalışma arkadaşlarımız, tedarikçilerimiz ve iş ortaklarımızla birlik ve beraberlik içinde bu zor günlerin üstesinden geleceğimize inanıyoruz. Ülkemizin en kısa zamanda toparlanmasını diliyoruz.

Önsöz

QNB Finansbank, ilk entegre raporunun ana temasını, Banka'nın küresel sürdürülebilir geleceğe olan taahhüdünü temsil eden **"Dünyayla1"** sloganını yansıtacak şekilde belirledi.

Raporun tasarımında, içinde Finansçılarımızdan Küçükköy Şube Müdürü Egemen Ön'ün de yer aldığı fotoğrafçılarının QNB Finansbank "Dünyayla1" perspektifiyle fotoğrafladıkları kareler kullanılmış, Finansçıların gözünden QNB Finansbank dünyasını yansıtan bu karelere raporun stratejik alanlarını belirleyen ana bölümlerin kapak sayfalarında yer verilmiştir.

Değişimin içeriden başlaması gerektiğinin farkındalığıyla hareket eden QNB Finansbank, sürdürülebilirlik anlayışını bütüncül bir bakış açısıyla tüm iş süreçlerine entegre ediyor. Banka, faaliyetlerinde çevre, sosyal ve yönetim olmak üzere sürdürülebilirliğin üç boyutuna odaklanıyor. Eş zamanlı olarak, "Dünyayla1" adını verdiği sürdürülebilirlik stratejisiyle, başta müşterileri olmak üzere tüm paydaşlarının sürdürülebilir dönüşüme eşlik etmeleri ve bunu hayata geçirmeleri için onları teşvik ediyor. Bu strateji, Banka'nın sürdürülebilirliğe yönelik kolektif bir yolculuğa ilişkin taahhüdünü de vurguluyor.

QNB Finansbank'ın Yönetim Kurulu tarafından onaylanmış ilk Entegre Raporu, sürdürülebilirlik performansına yönelik kapsamlı bir özet sunmasının yanı sıra, sürdürülebilirlik yol haritasıyla uyumlu bir şekilde Banka'nın yaklaşımı, stratejisi, yönetimi ve hedefleri hakkında bilgiler de sağlıyor. Sürdürülebilirlik yol haritası, QNB Grubunun sürdürülebilirlik çerçevesinin üç temel yapı taşı olan Sürdürülebilir Finans, Sürdürülebilir Operasyonlar ve Bankacılığın Ötesi üzerine inşa edilmiştir. Bu üç temel yapı taşı, riskleri azaltarak, yeni iş fırsatları yaratarak ve QNB Grubunun markasını güçlendirerek, sürdürülebilir finansal performans amacını destekliyor. Her bir yapı taşının altında, Bankanın faaliyetleri ve paydaşlarına ilişkin en önemli ana sürdürülebilirlik konuları belirlendi.

QNB Grubu'nun sürdürülebilirlik temel yapı taşlarına paralel olarak, QNB Finansbank'ta da sürdürülebilirlik yol haritası, dört ana bölüm içeren bir dönüşüm yolculuğu olarak tasarlandı. Bunlar, Yeşil Dönüşüm, Sorumlu Dönüşüm, İçten Dönüşüm ve Finansçı'nın Dönüşümüdür. Ayrıca, raporda dört ana bölümü tamamlayıcı nitelikte olan Kurumsal Yönetişim ve Sürdürülebilir Değer Yaratma bölümlerine de yer verildi. Her bir bölümde, QNB Grubu'nun sürdürülebilirlikle ilgili temel yapı taşlarına ilişkin öncelikli konulara yer verildi ve bu konular Banka'nın sürdürülebilirliğin güçlendirilmesi konusundaki birbiriyle uyumlu çabalarıyla şekillendirildi. QNB Finansbank'ın 2022 Entegre Raporu, Banka'nın paydaşları için yarattığı değeri bu dört ana başlık altında kısa ve öz bir şekilde açıklıyor.

Yaratılan Sürdürülebilir Değer

"Dünyayla1" sloganıyla uygun olarak Banka, paydaşlarıyla sürdürülebilirlik kapsamında gerçekleştirdiği faaliyetlerini, raporun Yaratılan Sürdürülebilir Değer başlığı altında paylaştı. Raporun ilgili bölümünde, Banka'nın iş modeli, sürdürülebilir yönetime bakış açısı, tanımlanan öncelikli konuları, paydaşlarıyla ilişkilerini nasıl yönettiği ve sürdürülebilirlik alanında hangi girişimleri desteklediğine yer verildi.

Banka'nın aşağıdaki dört ilke kapsamında gerçekleştirdiği sürdürülebilirlikle bağlantılı faaliyetleri hakkında detaylı bilgiye bu raporun **[Yaratılan Sürdürülebilir Değer](#)** bölümünden ulaşabilirsiniz.



Yeşil Dönüşüm

QNB Finansbank'ın sürdürülebilirlik yol haritasında yer alan Yeşil Dönüşüm bölümü İklim Değişikliği ve Müşteri Dönüşümünün keşişiminde yer alıyor. Banka, yeşil dönüşüm etki alanı ile müşterilerinin çevre üzerindeki olumsuz etkilerini azaltıp, olumlu etkilerini artırmayı hedefliyor. Raporun "Yeşil Dönüşüm" bölümü, QNB Finansbank'ın kredilendirme politikalarını iklim değişikliği karşısında nasıl düzenlediğini, yeni düzenlemelere nasıl uyum sağladığını ve sorumlu finansman, ürün ve hizmetler aracılığıyla çevre risklerinin ve sosyal risklerin azaltılmasına nasıl katkı sağladığını açıklıyor.



Sorumlu Dönüşüm

QNB Finansbank'ın sürdürülebilirlik yol haritasında Müşteri Dönüşümü ve Sosyal Kalkınma keşişiminde yer alan Sorumlu Dönüşüm etki alanı, müşterilerin sosyal kalkınmaya aktif olarak katkıda bulunmalarını hedefliyor. Raporun "Sorumlu Dönüşüm" bölümü, QNB Finansbank'ın sorumlu müşteri iletişimi taahhüdünü açıklayarak, müşteri deneyimi ve memnuniyetini iyileştirmek için müşteri gizliliği ve veri güvenliğine vurgu yapıyor. Buna ek olarak, bu bölümde Banka'nın özellikle yetersiz hizmet alan kesimlerin bankacılık ürün ve hizmetlerine erişiminin artmasını sağlayarak dijital dönüşümü teşvik etme çabalarının altı da çiziliyor. Banka ayrıca çeşitli projelerle müşterilerinde farkındalık yaratarak sosyal sorumluluğu güçlendirmeye çalışıyor.



İçten Dönüşüm

QNB Finansbank'ın Dönüşümü ve İklim Değişikliği bölümlerinin birleşme noktası olan İçten Dönüşüm etki alanı, Banka'nın çevre üzerindeki olumsuz etkilerini en aza indirmeyerek, olumlu etkilerini artırmaya odaklanıyor. Raporun "İçten Dönüşüm" bölümünde, QNB Finansbank'ın risk beklentisi ve hızlı eylem planlarının uygulanmasıyla hayata geçirilen iş sürekliliği önlemleri hakkında genel bilgi veriliyor. Ayrıca, bu bölümde Banka'nın faaliyetlerine dijitalleşme ve yeniliği dahil etme, enerji, su ve plastik tüketimini azaltma ve yenilenebilir enerji kaynakları kullanımını artırma taahhüdü de ana hatlarıyla yer buluyor. Tedarikçilerle sorumlu tedarik zincirlerinin oluşturulması konusuna ve Banka'nın çevresel ve sosyal sorumluluklarına vurgu yapılıyor.



Finansçı'nın Dönüşümü

QNB Finansbank'ın Dönüşümü ve Toplumsal Kalkınma bölümlerinin keşişiminde yer alan Finansçı'nın Dönüşümü bölümünde, tüm çalışanların toplumsal kalkınmaya katkıda bulunmalarının sağlanması amaçlanıyor. Raporun "Finansçı'nın Dönüşümü" bölümü, QNB Finansbank'ın çalışanlarının kişisel ve profesyonel gelişimini güçlendirme çabalarını detaylandırıp, toplumsal cinsiyet eşitliğine ve Finansçı ve ailelerinin etkin iletişim kanalları aracılığıyla sosyal konularda bilinçlendirilmesine yönelik çalışmalar hakkında bilgi veriyor. Banka ayrıca, gönüllü Finansçıların topluma yapılan yatırıma katkı sağlamasına ve bu sayede, finansal hizmetlerin ötesinde değer yaratmaya da önem veriyor.



QNB Finansbank'ın sürdürülebilirlik yol haritası, en önemli paydaşımız olan dünyanın çıkarlarına yön veren insan refahı, toplumsal ilerleme, ekonomik dayanıklılık ve çevrenin bilinçli şekilde yönetilmesi gibi kritik faktörlerin bir araya gelmesiyle oluşturuldu. Gerçekleştirdiği etkili eylemlerle dünyamızla uyum içinde olma taahhüdüne paralel olarak, QNB Finansbank sürdürülebilirlik vizyonunu “**QNB Finansbank Dünyayla1**” temasıyla gururla ifade ediyor.

Kurumsal Yönetim

Raporun Kurumsal Yönetişim bölümünde, Banka'nın sürdürülebilir büyümesi için yönetim yapısının detayları açıklandı. Bu yönetim yapısı sayesinde Banka, tüm alanlarda etkin bir şekilde faaliyet gösteriyor. Hem iş hem de sürdürülebilirlik alanında önemli başarılarla imza atıyoruz. Risklerin değerlendirilmesi ve bunlara karşı önlem alınması için Denetim Komitesi, Risk Komitesi, Kredi Komitesi, Kurumsal Yönetim Komitesi ve Ücretlendirme Komitesi gibi komiteler oluşturuldu. Bu bölümde Banka, risk yönetimini finansal, doğal, fıkri, beşeri ve sosyal sermaye olmak üzere beş sermaye ögesi üzerinden açıklıyor, uyum ve iş etiği anlayışını ele alıyor ve sürdürülebilirlik ilkeleri uyum çerçevesini ortaya koyuyor.

Detaylı bilgiye raporun [Kurumsal Yönetişim](#) bölümünden ulaşabilirsiniz.

Rapor Hakkında

QNB Finansbank olarak, kuruluş tarihimiz olan 1987 yılından beri “Türkiye’yi başarıya taşıyacak her bireysel ve ticari finansal planın mimarı olmak” vizyonunu doğrultusunda çalışıyoruz. 2018 yılından beri, yıllık olarak yayımladığımız sürdürülebilirlik raporlarımız aracılığıyla sürdürülebilirlik performansımızı paydaşlarımızla paylaşıyoruz. Bu yıl, 2022 yılındaki finansal ve finansal olmayan performansımızın bütüncül bir değerlendirmesini yapan ve ileriye dönük stratejimize yer veren ilk Entegre Raporumuzu sunmaktan memnuniyet duyuyoruz.

Raporun yapısı ve içeriği

QNB Finansbank'ın ilk Entegre Raporu, finansal ve finansal olmayan sermaye unsurlarını birlikte ele alarak Banka'nın sürdürülebilir değer yaratmaya odaklanan bir yaklaşımla gerçekleştirdiği faaliyetleri hakkında güncel bilgi sağlamaktadır. 2022 Entegre Raporu, Banka'nın 2022 yılı performansını, bu performans ile tüm paydaşları için yarattığı değeri, değer yaratma sürecinde karşılaştığı risk ve fırsatları, hedefleri ve Banka'nın sürdürülebilirlik önceliklerinin iş modeline entegrasyonunu içermektedir.

Raporun dönemi ve kapsamı

QNB Finansbank 2022 Entegre Raporunda, Banka'nın 1 Ocak 2022 ve 31 Aralık 2022 arasındaki döneme ilişkin performansı ele alınmaktadır. Bu rapor, Banka'nın Türkiye ve yurt dışındaki faaliyetlerini kapsamaktadır. Banka iştiraklerinin faaliyetleri rapor kapsamında yer almamaktadır. Ancak, raporda iştirakler hakkında özet bilgiye yer verilmiştir. Bkz. [İştirakler ve Bağlı Ortaklıklar](#)

Mevzuat ve düzenleyici çerçeveye uyum

QNB Finansbank Entegre Raporu, Küresel Raporlama Girişimi (Global Reporting Initiative - GRI) tarafından geliştirilen GRI Evrensel Standartları: İçerik İndeksi Temel Unsurları standardına, GRI'nın Finansal Hizmetler Sektörü Ekine (FSSS) ve Değer Raporlama Vakfı (Value Reporting Foundation -VFR) tarafından düzenlenen Entegre Raporlama Çerçevesine (Integrated Reporting Framework <IR>) uygun olarak hazırlanmıştır. Ayrıca, raporda paylaştığımız ve Birleşmiş Milletler Kadının Güçlenmesi Prensiplerine (Women's Empowerment Principles - WEPs) uygun eylemlerde de bulunuyoruz. Bunlara ek olarak, sürdürülebilirlik amaçlarımızı Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına (SKA) uyumlu hale getirerek Banka'nın ilgili SKA'lara katkı sunmasını sağlıyoruz.

Denetim

Raporda yer verilen seçili finansal olmayan bilgiler (Kapsam 1, Kapsam 2 ve Kapsam 3), BSI tarafından denetlenmiştir. [Bkz. syf 90](#)

İletişim

Rapora <https://www.qnbfinansbank.com/surdurulebilirlik> adresinden ulaşılabilir.

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



Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı



Ömer A. Aras
Yönetim Kurulu Başkanı

Değerli Paydaşlarımız,

2023 yılı ülkemizi yasa boğan deprem felaketiyle başladı. 11 ilimizi etkileyen depremler nedeniyle birçok vatandaşımızı ve çalışma arkadaşımızı kaybettik. Ülke olarak kayıplarımızdan dolayı derin bir üzüntü içindeyiz. Meydana gelen depremlerde hayatını kaybeden başta çalışma arkadaşlarımız olmak üzere, tüm vatandaşlarımıza Allah'tan rahmet, yakınlarına ve ülkemize baş sağlığı, yaralıları ise acil şifalar diliyorum.

2022 yılına, küresel ekonomik kaygılar, yükselen enflasyon, Rusya-Ukrayna çatışmasından kaynaklanan enerji krizi ve bunu takip eden tedarik zinciri sorunları gibi gündemimizi etkileyen küresel zorluklar damgasını vurdu. Öte yandan dünya geri dönüşü olmayan bir iklim kriziyle mücadeleye devam ediyor. Bölgesel bir aktör olan Türkiye, bu küresel sorunların merkezinde olmasına rağmen, avantajlı coğrafi konumu ve

güçlü ticari refleksleri sayesinde, Gayrisafi Yurtiçi Hasıla (GSYİH) 2022 yılında bir önceki yıla kıyasla %5,6 büyüdü.

Ekonomik kalkınma önceliği ile beraber gelecek için kökten çözümler bulmayı hedefleyen Türkiye, bu yıl COP27'ye aktif katılım göstererek, iklim değişikliği sorununa kayıtsız kalmadığını kapsamlıdır. Ulusal Katkı Beyanı'nı açıklayarak göstermiş oldu. Global ölçekte ve ülkemizde yaşanan bu önemli gelişmeler paralelinde, QNB Finansbank olarak biz de bankacılık sektörünün dönüştürücü gücünün farkındalığıyla ülkemiz ekonomisine finansal destek sağlamaya devam ediyoruz. İklim krizinin ve sürdürülebilirlik endişelerinin çözümüne yönelik katkılar sunmak için çalışıyor, paydaşlarımız nezdinde bu konuda farkındalık yaratmayı hedefliyoruz.

2022 yılında, Uluslararası Entegre Raporlama Konseyi (IIRC) tarafından önerilen sermaye ögeleri sınıflaması doğrultusunda belirlediğimiz finansal ve finansal olmayan sermaye ögeleri ile çevresel, sosyal ve ekonomik açıdan paydaşlarımız için yarattığımız değeri ortaya koyan ilk Entegre Raporumuzu hazırlayarak sürdürülebilirlik raporlamasında önemli bir adım attık. Tüm paydaşlarımızın faydasını ve önceliklerini gözeterek faaliyet gösteren Bankamızın stratejileri doğrultusunda 2022 yılı performansını hakkında bütünlük bilgileri sunan bu rapor aynı zamanda, değer yaratma sürecinde karşılaştığımız risk ve fırsatlar ile geleceğe yönelik hedeflerimizi de sizlerle paylaşma imkânı veriyor. Bununla beraber, Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi imzacısı olarak ortaya koyduğumuz taahhüt doğrultusunda, Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına (SKA) sağladığımız katkıları da içeriyor.

QNB Finansbank'ta sürdürülebilirliği bir dönüşüm yolculuğu olarak tanımlıyoruz. Çevresel ve sosyal dönüşüme önce kendimizden başlıyoruz; etkileşimde olduğumuz paydaşlarımızın ihtiyaçlarını anlamaya, doğru çözümler üretmeye odaklanıyor, memnuniyete dayalı, başarıyı hedefleyen yaşam boyu sürecek bir ortaklık kurmayı hedefliyoruz. Stratejimize entegre ettiğimiz sürdürülebilirliğin tüm çalışanlarımızca içselleştirilmesi için aktif bir şekilde çalışıyoruz.

2022 yılında üst yönetimimiz sahipliğinde sürdürülebilirlik yol haritamızı belirledik. Sürdürülebilirlik aksiyonlarının ve yol haritasının belirlenmesinde ve uygulanmasında iş birimlerimizin aktif katılımını ve katkısını sağlayan Sürdürülebilirlik Komitemiz, Bankamız Genel Müdürü ve Sürdürülebilirlik Komitesi Başkanımızın liderliğinde sürdürülebilirlik aksiyonlarımıza yönelik etkin ve stratejik bir gözetim sağlamada önemli bir rol oynuyor.

İklim risklerini başarılı yönetimimizin bir göstergesi olarak, Karbon Saydamlık Projesi (CDP), İklim Değişikliği Programı skorumuzu "A-" liderlik seviyesine çıkarmanın gururunu yaşıyoruz. Ayrıca, sürdürülebilirlik performansımızı sürdürme taahhüdümüz, bu yıl iki sendikasyon kredimizin yenilenmesi ile pekişmiş hem Bankamıza hem de Türkiye ekonomisine duyulan güvenin yeniden tasdik edilmesinde önemli rol oynamıştır. Vadeleri Mayıs ve Kasım olan sendikasyon kredilerimizi yenileyerek sırasıyla 360 milyon ve 448 milyon ABD Doları kaynak sağladık. Özellikle Bankamız Kasım ayındaki işleminde %104 ile bankacılık sektöründeki en yüksek yenileme oranlarından birine sahip oldu. Sürdürülebilirlik performans kriterlerini esas alan bu işlemler, QNB Finansbank'ın Türkiye ekonomisi ve sürdürülebilir büyümeye olan desteğinin bir göstergesidir.

Sosyal sürdürülebilirlik tarafında ise, kadın işletmelerinin ekonomiye katılımının ve kadın iş gücünün artırılmasının, sürdürülebilir kalkınmanın vazgeçilmez bir bileşeni olduğuna inanıyoruz. Bu doğrultuda kadın girişimcilere yönelik finansman destekleri sunuyoruz. Küresel ve kapsayıcı bir inisiyatif konumundaki Birleşmiş Milletler Kadının Güçlenmesi Prensiplerinin (WEPs) imzacısı olarak tüm faaliyetlerimizde eşitlikçi yaklaşımımızı sürdürmeyi taahhüt ediyoruz. 2022 yılındaki toplumsal cinsiyet eşitliği çalışmalarımızı değerlendiren Bloomberg Cinsiyet Eşitliği Endeksine dahil olarak bu yaklaşımımızı pekiştirmiş bulunuyoruz. Kadir Has Üniversitesi iş birliğiyle 2022 yılında çalışmalarına başladığımız "Cinsiyet Eşitliğine Duyarlı Bankacılık İlkeleri" ve "Eylem Planını" içeren Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Rehberimizi yayımladık. Böylece cinsiyet eşitliğine yönelik çalışmalarımızı bir adım daha öteye taşıyarak, 5 taahhüdümüz ile hedefimizin 'Daha Eşit Bir Dünya' olduğunu kamuoyu ile paylaştık.

QNB Finansbank olarak, küresel trendlerin başında gelen yeşil dönüşüm ve dijital dönüşüm alanlarına yönelik yenilikçi çözümler üretmeye çalışıyoruz. Önceliklerimiz arasında yer alan KOBİ'ler ile daha büyük ölçekli firmaların dijital dönüşümünü sahiplenerek, Dijital Köprü Platformu ile Türkiye'deki platform bankacılığının ilk örneğini sunuyoruz. 2022 yılında da dijital dönüşüm süreçlerine rehberlik eden Dijital Köprü Platformumuz ile 'Platform Bankacılığının' öncüsü olduk. Bankamızın dijitalleşmeye yönelik vizyoner yaklaşımının rehberliğinde, müşterilerimize bankacılık, e-ticaret, finansal yönetim ve e-dönüşüm gibi çeşitli alanları içeren dijital çözümlere Dijital Köprü ile tek bir platform üzerinden erişim sağlıyoruz. Karbonsuz ekonomiye geçişte, KOBİ'lerin yeşil dönüşümünü hızlandırmak ve kolaylaştırmak amacıyla bu segmente özel yeşil finansman paketleri sunmak üzere çalışmalarımızı sürdürüyoruz. Ayrıca, müşterilerimizin Avrupa Birliği Sınırda Karbon Düzenleme Mekanizmasına uyum sağlamasına destek olmak için çevre dostu ürün ve hizmetler geliştirmeye devam ediyoruz.

Bankacılık faaliyetlerimizin yanı sıra sosyal sorumluluk projelerimizle toplumsal yatırımlar da yapıyoruz. Sosyal sorumluluk projelerimiz, özellikle merkeze koyduğumuz çocuk ve gençlerimizin eğitimlerini içeriyor. Daha iyi bir gelecek için eğitimlerini en iyi fırsatlarla tamamlamaları için onları destekliyoruz. Ayrıca, iklim farkındalığı yaratan projelere yatırım yaparak iklim krizi ve çevre sorunlarına ilişkin farkındalık yaratmayı önceliklendiriyoruz.

İlerleyen dönemde dijitalleşmenin faaliyetlerimize getirdiği yenilikleri entegre ederek, 2023 yılında da bankacılık faaliyetlerimizin ötesinde daha sürdürülebilir bir dünya için çalışmalarımıza devam edeceğiz. 2022 yılında Banka ve grup şirketlerimiz sektörün üzerinde bir performans kaydetti. Bu başarıya katkı sağlayan tüm finansçılarımıza, müşterilerimize ve iş ortaklarımıza en içten teşekkürlerimi sunarım.

Saygılarımla,

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



Genel Müdür'ün Mesajı



Ömür Tan
CEO

Değerli Paydaşlarımız,

2023 yılı başında meydana gelen deprem felaketi hepimizi derinden sarsarken ülke olarak yaşadığımız kayıplar sebebiyle derin bir üzüntü içindeyiz. Bu üzücü felaketten etkilenen tüm vatandaşlarımıza en içten geçmiş olsun dileklerimizi iletiyorum. Tüm düşüncelerimiz ve kalbimiz deprem felaketinde sevdiklerini kaybedenler ve yaralananlar ile birlikte.

2022, iç piyasada yükselen enflasyon ve dış piyasada artan tedarik zinciri sıkıntıları ve enerji krizi gibi birçok zorlukla karşı karşıya kaldığımız bir yıl oldu. Başlıca küresel gelişmelerle birlikte, sürdürülebilirlik konularının ekonomi üzerindeki etkisi daha da ön plana çıkarken, sürdürülebilirlikle ilgili risklerin değerlendirilmesi ve iş sürekliliğini sağlamaya yönelik stratejilerin geliştirilmesi gerekliliğini bir kez daha gördük.

QNB Finansbank olarak, bu denli önemli gelişmelerin yaşandığı 2022 yılında güçlü mali yapımızı koruduk. Bankacılık ilkelerine uyumlu, etkin, sürdürülebilir bir yol haritası ile TL kredilere odaklanarak Türkiye'nin ekonomik büyümesini desteklemeye devam ettik. 2022 yılında, kredi ve mevduat büyüme performansımız hem özel bankaların hem de bankacılık sektörünün üzerinde gerçekleşti. TL mevduatlarımız, toplam müşteri mevduatlarının %60'ından fazlasını oluşturdu.

Finansal gelişmelerin yanı sıra, 2019 yılından başlayıp 2022 yılını da içine alan dönemde sürdürülebilirlik alanında oldukça önemli gelişmeler yaşandı. Avrupa Birliği'nin (AB) iklim ve çevre hedeflerini belirli ekonomik faaliyetlere yönelik yatırım kriterleriyle uyumlu hale getiren sınıflandırma sistemi, AB Taksonomisi ve Avrupa'nın karbon emisyonlarını 2030 yılına kadar %55 azaltma, 2050 yılına kadar ise dünyanın ilk karbon nötr kıtası olma hedefini güçlendiren AB Yeşil Mutabakatı, iklim kriziyle mücadelenin aciliyetini ön plana çıkarttı.

AB'deki gelişmelerin ardından, ülkemizde Ticaret Bakanlığı tarafından 2021 yılının Temmuz ayında Türkiye Yeşil Mutabakat Eylem Planı yayımlandı. Bu plan Avrupa Yeşil Mutabakatına uyum sağlamayı ve ekonomimizi daha sürdürülebilir ve iklim dostu hale getirmeyi amaçlayan 32 hedef ve 81 aksiyon içeriyor. Buna ek olarak, 2022 yılının Eylül ayında yayımlanan 2023-2025 dönemi Orta Vadeli Program (OVP), yeşil bir ekonomiye geçişin gerekliliğini ve özellikle ana ihracat pazarımız olan Avrupa Birliği'nden uluslararası yatırımların ülkemize çekilmesine odaklanılması stratejisini ortaya koydu. Tüm bu gelişmeler, küresel dönüşüm için aksiyon alma ihtiyacını bir kez daha göz önüne serdi.

QNB Finansbank'ta başarımızın önemli bir birleşeni olan sürdürülebilirlik, kurumsal stratejimizin ana unsurları içinde önde geliyor. Sürdürülebilirlik stratejilerimizin temellerini, QNB Grubu'nun Sürdürülebilir Finans, Sürdürülebilir Operasyonlar ve Bankacılığın Ötesinde isimli yapı taşlarından oluşan Sürdürülebilirlik Çerçevesi oluşturuyor. QNB Grup yapı taşları üzerine inşa ettiğimiz ve bir dönüşüm yolculuğu olarak tasarladığımız sürdürülebilirlik yol haritamız ise müşterilerimizin sürdürülebilir dönüşümüne odaklanan; Yeşil Dönüşüm ve Sorumlu Dönüşüm ile faaliyetlerimizin sürdürülebilirliğini sağlayan İçten Dönüşüm ve Finansçı'nın Dönüşümü alanlarından oluşuyor.

İş yapış şekillerimiz, ürünlerimiz ve faaliyetlerimizi, ülkemizin ve gezegenimizin sürdürülebilirliğine olan taahhüdümüze uygun olarak, bu yol haritası paralelinde şekillendiriyoruz.

İçten Dönüşüm stratejimiz kapsamında, bankacılık operasyonlarımızdan kaynaklanan emisyonları ölçüyor ve çevresel ayak izimizi azaltmak için gerekli aksiyonları alıyoruz. Faaliyet noktalarımızın tamamındaki toplam elektrik tüketimimizi yenilenebilir enerjiden karşılayarak, kapsam 2 altında raporlanan sera gazı emisyonlarımızı nötrlemiş bulunuyoruz. Çevresel etkilerimizi ve iklim risklerini başarılı yönettiğimizin bir göstergesi olarak dünyanın önde gelen çevresel raporlama platformu Karbon Saydamlık Projesine (CDP) İklim Değişikliği Programı kapsamında yaptığımız raporlamayla skorumuzu "A-" liderlik seviyesine yükseltmiş olmaktan mutluluk duyuyoruz.

Reel sektöre kaynak sağlayan bir finans kuruluşu olarak, tüm paydaşlarımıza olan sorumluluklarımızın bilinciyle hareket ediyoruz. Doğrudan ve dolaylı eylemlerimizin, etkileşimde olduğumuz paydaşları dönüştürme ve yönlendirme gücüne sahip olduğunun farkındayız. QNB Finansbank olarak, iklim değişikliğinin zararlı etkileri konusundaki farkındalığı yaygınlaştırırken her türlü olumsuz etkiyi azaltmak için çalışıyoruz.

Kredilendirme politikalarımız kapsamında çevresel ve sosyal riskleri dikkatli bir şekilde analiz ediyoruz. Yenilebilir enerji projelerini finanse ederek, düşük karbon ekonomisine geçişte iklim değişikliği risklerinin ve etkilerinin azaltılmasına katkı sağlıyoruz. 2015 yılından beri elektrik üretimi yatırımlarına ilişkin yeni proje finansman kredilerimizin tümü yenilebilir enerji projelerine kullanılmış durumda. Proje finansmanı kredilerimizin yaklaşık %43'ü, yeşil ve sosyal sürdürülebilirlik kriterleri ile uyumlu. Bunu tüm segmentlere yaygınlaştırmak için çalışmalarımıza devam ediyoruz. Ayrıca, sürdürülebilir gelecek taahhüdümüze uygun olarak, finanse edilmeyen faaliyetler listemize yeni kömür termik santralleri ve yeni kömür madeni yatırımlarını ekleyerek finanse etmediğimiz faaliyetlerin kapsamını genişlettik.

Sunduğumuz sorumlu ürün ve hizmetlerle de müşterilerimizin yeşil ve sosyal dönüşümüne katkı sağlıyoruz. 2022 yılında sürdürülebilir ürün ve hizmet geliştirme çalışmalarımızı daha da ivmelendirdik. Finansal kapsayıcılık anlayışımızı KOBİ'lere ve kadın girişimcilere verdiğimiz destekle somut bir şekilde ortaya koyduk. Kadın girişimcileri desteklemek için 2022 yılında EBRD ile 50 milyon ABD doları tutarında kredi anlaşması imzaladık. Daha sürdürülebilir bir gelecek için çalışmalarımız hız kesmeden artarak devam ediyor.

Avrupa piyasalarındaki dalgalanmalar ve küresel çapta tedarik zincirinde yaşanan aksaklıklar Türkiye ekonomisinin ihracatını artırmaya odaklanmasa için önemli fırsatlar sundu ve sunmaya da devam ediyor. Biz de sektördeki uzmanlığımızı, özellikle KOBİ'lere sunduğumuz e-ihracat çözümlerimiz ile ortaya koymuş durumdayız. Müşterilerimize sunduğumuz Adım Adım İhracat Programı gibi yenilikçi yaklaşımlarla, KOBİ'ler için yurt dışı ticaret işlemlerini kolaylaştırmaya yönelik özelleştirilmiş araç ve hizmetler sunmaya devam ediyoruz. Öncülüğünü üstlendiğimiz dijital çözümlerimiz ile müşterilerimize yeni ürün ve hizmetler sunarken, özellikle KOBİ'lerin finansman ve teknoloji ihtiyaçlarında yanlarında olmayı sürdürüyoruz.

Çabalarımızı daha eşit bir gelecek oluşturmaya adadık. 17 Sürdürülebilir Kalkınma Amacından biri olan Toplumsal Cinsiyet Eşitliği konusunda daha adil bir çalışma ortamı, daha iyi bir dünya ve daha eşit bir gelecek yaratmak için çalışıyoruz.

Bu çalışmalarımızın somut bir çıktısı olarak bankacılık sektöründe bir ilke imza atarak, 2022 yılında Kadir Has Üniversitesi'yle başlattığımız iş birliğiyle, kısa ve uzun vadeli taahhütlerimizi özetlediğimiz QNB Finansbank “Cinsiyet Eşitliğine Duyarlı Bankacılık İlkeleri” ve Eylem Planını içeren Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Rehberi'ni “Hedefimiz eşit bir dünya... QNB Finansbank cam tavanı kırıyor!” sloganıyla yayımladık. 2022 yılı çalışmalarımız üzerinden değerlendirildiğimiz, cinsiyet eşitliğini teşvik etmeye yönelik içsel çabalarımızı takdir eden Bloomberg Cinsiyet Eşitliği Endeksine dahil olarak bu alandaki çalışmalarımızı uluslararası arenada görünür kıldık.

Geleceğimiz olan çocuklarımızı odak noktasına koyan bir banka olarak, çocuklar için yatırım yapmayı tüm faaliyetlerimizin merkezinde konumlandırıyoruz. Minik Eller Büyük Hayaller Platformu çatısı altında, Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı (TEGV) iş birliğiyle İklim Koruyucuları Yetiştiriyor Projesi aracılığıyla 13 ilde 500'den fazla çocuğa iklim farkındalığı ve çözüm projeleri oluşturma eğitimleri verdik. Çocuklar proje oluşturmayı, iklimi farkındalığı geliştirerek sorunları betimlemeyi ve bu sorunlara çözüm üretmeyi öğrendi. Ayrıca, WWF Türkiye ve Milli Eğitim Bakanlığı iş birliğinde düzenlenen Doğa Öncüleri Gençlik Programı'nın destekçisi olduk. Proje, Türkiye'nin 10 ilinden 11 ortaokul öğretmeninin formatör eğitmen olarak eğitilmesini ve çevre illerde 30 ila 160 öğretmene eğitim verilmesini kapsamaktadır. Bu girişim ile toplamda 1.000 öğretmene iklim eğitimi verilerek 10.000 çocuğa ulaştık. Program kapsamında ulaşılan ortaokul ve lise öğrencileri, iklim krizinin getirdiği sorunlara yenilikçi yaklaşımlar ve çağın teknolojilerini kullanarak çözümler geliştirdi ve Yaban Hayatı Koruyucuları, Su Melekleri, Plastik Avcıları, Gıda Savaşçıları ve Karbon Tutucuları topluluklarında yenilikçi ve dönüştürücü projeler üretti.

QNB Finansbank olarak, değişimin önce kendimizden başlayacağına inanıyor ve bütüncül bir yaklaşımla sürdürülebilirliği tüm iş süreçlerimize entegre ediyoruz. Önümüzdeki dönemde de kendi operasyonlarımızda sürdürülebilirliğin üç boyutu olan Çevre, Sosyal ve Yönetişim unsurlarını gözeterek ilerlerlerken müşterilerimiz başta olmak üzere tüm paydaşlarımızın, sürdürülebilirlik yolculuğuna Dünyayla 1 olma perspektifimiz ile ortaklık etmeye devam edeceğiz.

Saygılarımla,

Ömür Tan
Genel Müdür
QNB Finansbank A.Ş.

Kısaca QNB Finansbank ve Tarihsel Gelişimi

- 1.1 Şirket Profili
- 1.2 Vizyon, Misyon ve Değerler
- 1.3 QNB Finansbank'ın Kilometre Taşları
- 1.4 2022 Yılındaki Önemli Gelişmeler
- 1.5 Faaliyet Gösterdiğimiz Ortam ve Sürdürülebilir Finansal Performansımız
 - 1.5.1 Küresel Ekonomik Gelişmeler
 - 1.5.2 Türkiye'den Ekonomik Gelişmeler
 - 1.5.3 Küresel Gelişmeler ve Sektörel Beklentiler
 - 1.5.4 Finansal Hizmetlerin Dijital Dönüşümü
 - 1.5.5 Sürdürülebilir Finansal Performans ve Kârlılık
 - 1.5.6 Yıllık Yönetim Analizi

1. Kısaca QNB Finansbank ve Tarihsel Gelişimi

1.1 Şirket Profili

QNB Grubu Hakkında

1964 yılında Katar'da kurulan QNB, Orta Doğu ve Afrika (MEA) bölgesinin lider finansal kuruluşlarından birisidir. QNB Grubu bugün üç kıtada 31'den fazla ülkede 28 binden fazla çalışanıyla hizmet vermektedir. Artan uluslararası varlığıyla güçlü itibar ve yüksek kredi notlarına sahip bir Banka olan QNB Grubu'nun iştiraki olmaktan gurur duyuyoruz.

Banka Hakkında Kısa Bilgi

1987'de Finansbank A.Ş. adıyla kurulan QNB Finansbank, 11.427 çalışanıyla Türkiye'nin büyük özel bankalarından biridir. 2016'da %99,88 hissesinin Qatar National Bank (Q.P.S.C.) (QNB Grubu) tarafından satın alınması ile Grup bünyesine katılmıştır. O zamandan beri QNB Finansbank, QNB Grubu'nun çatısı altında değer yaratmaya ve başarı öyküsünü daha da ileriye taşıyacak adımlar atmaya devam etmektedir.

QNB Finansbank, 2022 yıl sonu itibarıyla genel müdürlük binası Kristal Kule, Erzurum ve İstanbul Ümraniye'de bulunan Operasyon Merkezleri, 15 Bölge Müdürlüğü ve 434'ü yurt içinde, 1'i yurtdışında (Bahreyn) ve 1'i Atatürk Havalimanı Serbest Bölge'de olmak üzere toplam 436 şube ile müşterilerine hizmet vermektedir.

Ayrıca banka, iştirakleri ve bağlı ortaklıkları aracılığıyla faktoring, leasing (finansal kiralama), tüketici finansmanı, sigorta, portföy yönetimi hizmetleri ve e-dönüşüm ürünleri konusunda da müşterilerine destek olmaktadır.

Çalışan: 11.427

Toplam Şube Sayısı: 436

ATM: 3.133

Hissedar Yapısı

QNB Grubu: %99,88

Diğer: %0,12

Birincil Marka, Ürün ve Hizmetler

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 ve özel bankacılık ile varlık bankacılığı, Enpara.com, ödeme sistemleri, vb.) yenilikçi ve müşteri odaklı stratejisi sayesinde müşterilerine geniş bir ürün ve hizmet yelpazesi ile hizmet vermektedir.

İştirakler ve Bağlı Ortaklıklar

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

İştiraklerin performansına ilişkin özet bilgiye QNB Finansbank [Faaliyet Raporu 2022](#)'den ulaşabilirsiniz.



1.2 Vizyon, Misyon ve Değerler



VİZYON

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



MİSYON

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



DEĞERLERİMİZ

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 davranırız, bu sayede güvene dayalı uzun vadeli ilişkiler kurarız.

BİZ OLMAK

- Hepimizin ilk ve ortak hedefi müşterilerimizi memnun etmektir. Bunun için birbirimize destek oluruz ve 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.

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 geri bildirimlerde 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 teknolojiden yararlanarak ihtiyaca en uygun çözümleri hızla üretiriz.
- Müşterilerimizin ve birbirimizin hayatını kolaylaştırmak için yeni fikirler geliştirir ve bu fikirleri hayata geçirmek için harekete geçiriz.



1.3 QNB Finansbank'ın Kilometre Taşları

QNB Finansbank'ın Kurumsal Kilometre Taşları

1987	Banka'nın Kurulması
1999	İlk Taksitli Kredi Kartı: Galaxy Card
2000	Finans Portföy Yönetimi, Finans Gayrimenkul Yatırım Ortaklığı, Finans Sigorta A.Ş.'nin Kurulması
2001	Galaxy Card ile İlk Taksiti Atlayıp Mil Kazanma
2003	Avrupa'nın En İyi Çağrı Merkezi
2004	Finansbank: Türkiye'nin En İyi 5. Bankası 200 Milyon ABD Doları Tutarındaki Sermaye Benzeri Krediyi Sağlayan İlk Türk Bankası
2005	Visa International kapsamında Türkiye'de 1. ve Avrupa'da 5. Kredi Kartı Galaxy Card 500 Milyon ABD Doları Tutarındaki Türkiye'de Gerçekleştirilen En Yüksek Tutarlı Sigortasız Seküritizasyon Kredisi
2006	Yunanistan'ın En Büyük Bankası National Bank of Greece (NBG)'in Banka hisselerini satın alması ve NBG Grubu bünyesinde faaliyetlere devam edilmesi
2007	203 Şube Açılışı ile Sektörün En Hızlı Büyüyen Bankası
2009	World Finance 100'e Dahil Olan İlk Türk Bankası "sınıfının en iyisi" Mortgage Kredileri En Fazla Konut Kredisi Kullandıran Banka Dünya'nın Taksit Yapan İlk Banka Kartı CardFinans Nakit
2010	Cards and Payments Europe En İyi Yeni Banka Kartı Lansmanı Tek Türk Bankası EIF ile iş birliği Sonucunda En Yüksek Sendikasyon Kredisi Tutarı Kart Aidatı Olmayan İlk Banka Kredi Kartı Fix Card
2016	Dünya'nın En Güçlü Bankalarından Qatar National Bank'ın Banka hisselerini satın alması ve QNB Grubu bünyesinde faaliyetlere devam edilmesi
2021	Dijital Zekâ Q ile desteklenen yeni QNB Mobil'in kullanıcıların hizmetine sunulması
2022	Global Finance Dergisi tarafından her yıl düzenlenen KOBİ bankacılığı ödül programı kapsamında Türkiye'nin En İyi KOBİ Bankası ödülü



QNB Finansbank'ın Sürdürülebilirlik Kilometre Taşları

2017 Sürdürülebilirlik çalışmamızı içeren Faaliyet Raporumuzu yayımladık.

2018 İlk Sürdürülebilirlik Raporumuzu yayımladık.

2019 BM Küresel İlkeler Sözleşmesini (UNGC) imzaladık.

2020 Birleşmiş Milletler Küresel İş Birliği için CEO Bildirisini imzaladık.
Kapsam ve uygulamaları güncellemek için Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi'nde düzenleme yaptık.

2021 Sürdürülebilirlik kriterlerine endeksli iki sendikasyon kredisi anlaşması imzaladık.
Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD) ile birlikte ilk yeşil tahvil ihracımızı gerçekleştirdik.
BM Kadının Güçlenmesi Prensipleri (WEPS) imzacısı olduk.
Karbon Saydamlık Projesi (CDP) İklim Değişikliği Programı raporlamasına başladık.
Bankamızın elektrik tüketiminin tamamını yenilenebilir kaynaklardan sağlamaya başladık.

2022 Finanse edilmeyen faaliyetler listemize yeni kömür termik santralleri ve yeni kömür madeni yatırım projelerini ekledik.
Online kanallarımız kaynaklı karbon emisyonlarımızı nötrleyerek dijital platformlarımızı iklim dostu hale getirdik.
Bankamızın elektrik tüketiminin tamamını yenilenebilir kaynaklardan sağlamaya devam ettik.
Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası'ndan (EBRD) kadın liderliğindeki işletmelere kullanılmak üzere 50 milyon ABD doları tutarında kredi sağladık.
Merrill Lynch International ile gerçekleştirdiğimiz SWAP anlaşması kapsamında Bankamız elektrik tüketiminin yenilenebilir kaynaklardan sağlanması durumunda para iadesi almak üzere anlaştık.
Sürdürülebilirlik kriterlerine endeksli iki sendikasyon kredisi anlaşması imzaladık.
İş Dünyası ve Sürdürülebilir Kalkınma Derneğine (SKD Türkiye) üye olduk.
Çocuklara iklim değişikliği eğitimi vermek amacı ile Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı (TEGV) iş birliğinde "İklim Koruyucuları Yetiştiriyor" Projesini hayata geçirdik.
Karbon Saydamlık Projesi (CDP) İklim Değişikliği Programı notumuzu C'den "A-" Liderlik Kategorisi'ne taşıyarak Türkiye finans sektöründeki en yüksek notlardan birini aldık.
Üç Genel Müdürlük binamızla (Kristal Kule, Ümraniye, Erzurum) TS EN ISO 14001:2015 standardı kapsamında TÜV SÜD tarafından onaylı Çevre Yönetim Sistemi sertifikası aldık.
Üç Genel Müdürlük binamızla (Kristal Kule, Ümraniye, Erzurum) 5 yıl geçerli Sıfır Atık Sertifikası aldık.
Borsa İstanbul'da işlem gören şirketlerden oluşan "QNB Finansbank Temiz Enerji Endeksi"ni oluşturduk.
Görme engelli müşterilerimizin dijital kanallarımızı daha rahat kullanmalarını sağlayacak sesli yönlendirme hizmeti sunan Blindlook entegrasyonu ile EyeBrand (görme engelsiz) marka haline geldik.
WWF Türkiye ve Milli Eğitim Bakanlığı'nın proje yürütücülüğünü yaptığı Doğa Öncüleri Programı'nın destekçisi olduk.



1.4 2022 Yılındaki Önemli Gelişmeler

Kadın çalışan oranı: %58
Çalışanlara verilen toplam eğitim saati: 775.917
İklim Değişikliği Programı CDP notu: “A-” Liderlik Kategorisi
Toplam mevcut yeşil ve sosyal portföy: 23,9 milyar TL
2022 yılı itibarıyla yeni kömür termik santralleri ve yeni kömür madeni yatırımlarının finanse edilmemesi kararı
Dijital kanallar aracılığıyla yapılan işlem sayısı: 1,8 milyar
Türkiye genelinde 13 şehirden 500 çocuk iklim farkındalığı ve çözüm üreten projeler geliştirme konusunda eğitimler aldı.
Proje Finansmanı ve Yapılandırılmış Finansman kapsamında Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları kriterlerine uygun olarak tahsis edilen kredilerin uyum oranı: %35
2022 yılında MTN Programı kapsamında Yeşil ve Sürdürülebilir kredi ihraç uygunluğu konusunda Sermaye Piyasası Kurulu onayını alan ilk banka olduk.
Dijital Köprü Platformumuz ile Türkiye’de Platform Bankacılığı’nın öncüsü olarak 2021 yılında 6, 2022 yılında ise 3 uluslararası ödül kazandık.
İlk Entegre Rapor, 2022 yılında yayımlandı.
Bankacılık süreçlerindeki dijitalleşme nedeniyle 2015 yılından bu yana Banka operasyonlarında kullanılan kağıt miktarı %81 oranında azaltıldı.
Net Kredi: 345 milyar TL
Aktif dijital bireysel müşteri sayısı: 4,4 milyon+
Mobil bankacılık müşteri sayısı: 4,6 milyon

QNB Finansbank, 2022 yılında sürdürülebilirlik ve sorumlu uygulamalara olan bağlılığını gösteren birçok önemli kilometre taşı ve girişime imza attı:

- Kömür Finansmanına İlişkin Kamusal İklim Taahhüdü:** QNB Finansbank, iklim değişikliğiyle mücadele stratejisine uygun olarak, yeni kömür termik santralleri ve yeni kömür madeni yatırım projelerini finanse etmeme taahhüdünü duyurdu.
- Yenilenebilir Enerji Ortaklıkları:** Barclays ve Merrill Lynch Uluslararası ÇSY Bağlantılı Repo Sözleşmesi ve SWAP İşlemi kapsamında yaptığı iş birliği ile, elektrik tüketiminin tamamını yenilenebilir kaynaklardan sağlayarak, sürdürülebilir enerji uygulamalarına bağlılığını teyit etti.
- İklim Dostu Dijital Platformlar:** QNB Finansbank, dijital platformlarını iklim dostu hale getirip, online kanallarından kaynaklı karbon emisyonlarını nötrleyerek çevre bilincini önceliklendirdi.
- Kadın Liderliğindeki İşletmelerin Güçlendirilmesi:** QNB Finansbank, Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası’ndan (EBRD) kadın liderliğindeki işletmelere kullanılmak üzere 50 milyon ABD doları tutarında kredi sağlayarak, cinsiyet eşitliği ve ekonomik olarak güçlendirme hususlarına katkı sağladı.
- Sürdürülebilirlik Kriterlerine Endeksli Sendikasyon Kredisi:** QNB Finansbank, çevre dostu ve sosyal sorumluluk finansmanı taahhüdüne vurgu yaparak, katı sürdürülebilirlik kriterlerine endeksli bir sendikasyon kredisi temin etti.
- İş Dünyası ve Sürdürülebilir Kalkınma Derneği (SKD Türkiye):** QNB Finansbank, SKD Türkiye’ye katılarak, sürdürülebilirlik ekosistemindeki bağlılık ve iş birliğini güçlendirdi.
- Çocuklar için İklim Eğitimi Projesi:** Banka, Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı (TEGV) iş birliğinde, çocukların çevre bilincini artırmak ve onları bu konuda eğitmeyi amaçlayan “İklim Koruyucuları Yetiştiriyor” Projesini hayata geçirdi.
- Karbon Saydamlık Projesi (CDP) İklim Değişikliği Programı Notu:** QNB Finansbank, CDP İklim Değişikliği Programı notunu C’den A-’ye çıkararak, Türkiye finans sektöründeki en yüksek notlardan birini aldı.
- ISO 14001 Çevre Yönetimi Sistemi Sertifikaları:** Banka’nın üç genel müdürlük binası (Kristal Kule, Ümraniye E Blok ve Erzurum Operasyon), TÜV-SÜD onaylı ISO 14001 Çevre Yönetimi Sistemi sertifikalarını alarak, uluslararası standartlarda çevre yönetimi taahhüdünü doğruladı. İlgili sertifikalar, çalışan sayısının %20’sine denk gelmektedir.
- Sıfır Atık Sertifikasyonları:** QNB Finansbank, atıklarını azaltma ve sürdürülebilir atık yönetimi uygulamaları taahhüdünün bir örneği olarak üç genel müdürlük binası (Kristal Kule, Ümraniye E Blok ve Erzurum Operasyon) için beş yıl geçerli Sıfır Atık Sertifikası aldı. 2023 yılı sonrasında da şubelerde sıfır atık sistemine kademeli geçiş yapılması planlanmaktadır.
- “QNB Finansbank Temiz Enerji Endeksi”,** yenilenebilir enerji alanlarında faaliyet gösteren borsaya kote şirketlerin ve piyasada temiz enerji yatırımlarının daha fazla teşvik edilmesi ve takibi amacıyla bir karşılaştırma ölçütü olarak oluşturulmuştur.

1.5 Faaliyet Gösterdiğimiz Ortam ve Sürdürülebilir Finansal Performansımız

1.5.1 Küresel Ekonomik Gelişmeler

Belirsizlikler sürerken bir yandan da küresel ekonomik toparlanma devam ediyor.

Küresel ekonominin hem pandemiden hem de hem de Ukrayna ve Rusya arasındaki savaşın olumsuz etkilerinden sonra kademeli toparlanması, 2022 yılında devam etti. Hem bölgesel hem de küresel anlamda önemli bir aktör olan Çin ekonomisi, COVID-19'a yönelik kısıtlamaları kaldırarak güçlü bir toparlanma yaşayarak ilişkili ülkelerin ekonomilerini de etkiledi. Ardından tedarik zincirindeki aksamalar hafiflerken, savaşın enerji ve gıda fiyatları üzerindeki olumsuz etkileri de azalmaya başladı. Ayrıca, çoğu gelişmiş ülkede para politikalarının sıkılaşması ve enflasyonun başlangıçta tahmin edilenden daha uzun sürmesi nedeniyle ekonomik aktiviteler ve iş gücü piyasaları da direnç gösterdi. Bu faktörler, sıkı küresel para politikalarının daha uzun bir süre devam etmesine neden olabilir. Enflasyon baskısının sınırlandırılması ve enflasyon oranlarının yeniden hedeflenen oranlara gerilemesi için büyük merkez bankaları para politikalarını hızla sıkılaştırmaya devam etti. Bu politikalar, küresel bankacılık sektöründe strese neden olmakla birlikte, finansal kurumların ve para politikası kurullarının hızlı aksiyonları sayesinde finansal istikrar riskleri hafifledi.

IMF Dünya Ekonomik Görünümü Nisan 2023 projeksiyonlarına göre, küresel GSYİH'nin 2023'te bir önceki yıla kıyasla %3,4'ten %2,8'e gerilemesi, 2024'te ise az bir artış göstererek yeniden %3'e yükselmesi beklenmektedir. Ekonomik duraklama özellikle Euro Bölgesi ve Birleşik Krallık olmak üzere gelişmiş ekonomilere yoğunlaşırken, gelişmekte olan birçok ekonominin toparlanması öngörülmektedir. Enflasyondaki düşüşün başlangıçta tahmin edilenden daha yavaş ilerlemesine rağmen, küresel enflasyonun 2023'te bir önceki yıla kıyasla %8,7'den %7'ye, 2024 yılında ise %4,9'a gerilemesi beklenmektedir.

1.5.2 Türkiye'den Ekonomik Gelişmeler

2021 yılında yaşanan %11,4'lük güçlü büyümenin ardından, pandemi sonrası toparlanmasına devam eden Türkiye ekonomisi 2022 yılında da %5,6 oranında büyüdü. Küresel ihrac talebinin azalması nedeniyle endüstri sektöründeki yavaşlama yüzünden GSYİH büyümesi 2022 yılının ikinci yarısında hızını kaybetti. Ancak, faiz oranlarını düşürerek ekonomiyi canlandırmayı amaçlayan para ve kredi politikalarının desteğiyle kredi büyümesinde görülen artış sayesinde perakende satış, hizmet ve inşaat sektörlerindeki ekonomik faaliyetler arttı. 2023 yılı başında güçlenen iç taleple artan büyüme performansı, Şubat ayında Türkiye'de gerçekleşen yıkıcı depremler ile kesintiye uğradı. Ancak, endüstriyel üretim ve perakende satışlarda Mart ayında görülen artış, hızlı bir toparlanma olduğunu gösterdi.

Büyüyen cari açık, portföy yatırım çıkışları ve tasarruf amaçlı dolarizasyon, 2022 yılında önce Türk lirasının değer kaybetmesine neden oldu. Sonrasında, kur korumalı mevduatın uygulanmasıyla birlikte, tasarruf amaçlı dolarizasyon tersine dönmeye başladı. Ayrıca, Türk Lirasını desteklemek için makro seviyede muhafazakar ve düzenleyici önlemler geniş çaplı olarak kullanıldı. Finansal girişlerin yılın ikinci yarısında artmasıyla birlikte, dolar kurları stabil hale geldi.

Uluslararası emtia fiyatlarındaki düşüşle birlikte, bu durum yıl sonundaki enflasyon baskısını da azalttı. Sonuç olarak, Ekim 2022'de görüldüğü %85,5 zirvesinin ardından, yıllık tüketici enflasyonu düşüşe geçti.

2022 yılını %64,3'le kapatan tüketici enflasyonu, Mayıs 2023 itibarıyla daha da düşüş göstererek %43,7'ye geriledi.

Finans sektörü 2022 yılında ekonomik faaliyetleri desteklemeye devam etmekle birlikte, GSYİH'yı oluşturan faaliyetler arasında güçlü görünümünü sürdürdü. Finans sektörü kapsamında değerlendirildiğinde, 2021 yılına kıyasla zincirleme hacim endeksi olarak, 2022 yılında finans ve sigorta faaliyetlerinin toplam katma değeri %21,8 oranında artmıştır.

2021 yılındaki ciddi büyüme de dahil olmak üzere, bankacılık sektörü Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu ve diğer resmi kurumların yardımıyla ekonomiyi bu yıl da desteklemeye devam etti. Aynı dönemde, mevduat toplamı %68 oranında artarak 7.975 milyar TL'ye, bankacılık sektöründeki toplam nakdi krediler ise %53 oranında artarak 7.100 milyar TL'ye ulaştı. Türkiye'deki ekonomik gelişmeler paralelinde, QNB Finansbank olarak, finansal performansımızın sürdürülebilirliği temel önceliklerimiz arasındadır. Bu kapsamda, 2022 yılını stratejik yönetim yaklaşımımız, doğru finansal yönetim ve sorumlu bankacılık faaliyetlerimiz sayesinde güçlü bir bilançoyla tamamladık. 2022 yılında Bankamızın net karı, 17 milyar 224 milyon TL olarak gerçekleşti. 31 Aralık 2022 itibarıyla toplam varlıklarımız, 2021 yıl sonuna kıyasla %62 oranında arttı.

Finansal performansımız hakkında daha detaylı bilgiye bu raporun [Sürdürülebilir Finansal Performans](#) bölümünden ulaşabilirsiniz.

1.5.3 Küresel Gelişmeler ve Sektörel Beklentiler

Dünyamızın karşı karşıya kaldığı en büyük tehlikelerden biri olan iklim değişikliği, tüm ekosistemler, ulusal ekonomiler, doğal kaynaklar ve insan sağlığı üzerinde olumsuz etki oluşturmaya devam etmektedir.

QNB Finansbank olarak, öncelikli konularımızdan biri olan İklim Değişikliği Etkisinin Azaltılması ve İklim Değişikliğine Uyum yaklaşımını tüm bankacılık faaliyetlerimize dahil ediyoruz. Dünya Ekonomik Forumunun 2022 Küresel Riskler Raporunda, önümüzdeki beş yıl için en endişe verici riskler olarak toplumsal ve çevresel riskler işaret edilmektedir. Ancak 10 yıl ve sonrası dikkate alındığında, ilk üçte "iklim eyleminin başarısız olması", "aşırı hava koşulları" ve "biyoçeşitlilik kaybı" olmak üzere gezegenin sağlığıyla ilgili endişeler yer alırken bunları "borç krizleri" ve "jeoekonomik çatışmalar" takip etmektedir. Hükümetlerarası İklim Değişikliği Paneli'nin (IPCC) 6. Değerlendirme Raporu olan İklim Değişikliği 2022 kapsamında, mevcut politika ve taahhütlerin 2,3-2,5°C derece ısınmaya neden olacağı ve kısa vadeli aksiyonların, kayıp ve zararları azaltsa da bu etkileri ortadan kaldırmayacağı ifade edilmiştir. Ancak, hükümetler ve özel sektör, iklim krizini hafifletmek amacıyla büyük adımlar atarak bu değişikliklere yanıt



vermiştir. Bu kapsamda, Türkiye COP27'de revize edilmiş Ulusal Katkı Niyet Beyanı'nı (NDC) açıklamıştır. Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanı, Türkiye'nin 2012 yılını baz alan ilk Ulusal Katkı Niyet Beyanında yer alan Business as Usual (BAU) senaryosuna kıyasla sera gazı (SG) emisyonu azaltım oranı hedefini 2030'a kadar %21'den %41'e çıkardığını beyan etmiştir.

Avrupa Komisyonu, uluslararası ticareti yeşil ekonomi vizyonu ile dönüştürmeyi amaçlamaktadır.

Avrupa Birliği, 2030 yılına kadar sera gazı emisyonlarını %55 oranında azaltmak ve 2050 yılına kadar karbon nötr hale gelmek hedefi doğrultusunda ortaya koyduğu çevre planı Yeşil Mutabakat çerçevesinde, enerjiden ulaşıma, demir-çelikten otomotive kadar birçok sektörde karbon ayak izini en aza indirmek için ek tedbirler geliştirmektedir. AB, bu amaca ulaşmak için, belirlediği kriterlerin kapsamını ticari ilişkileri olan ülkelere genişleterek fosil yakıt bazlı ekonomik modelini tamamen değiştirmeyi amaçlamaktadır. Bu bağlamda ele alınan yeni önlemlerden biri de "sınırdaki karbon vergisidir". Sınırdaki Karbon Düzenleme Mekanizması (SKDM), ihracatlarının %40'tan fazlasını AB ülkelerine yapan ülkemizi doğrudan etkilemektedir. SKDM, ithalatların karbon fiyatının yurt içi üretimin karbon fiyatına eşdeğer olmasını ve AB'nin iklim hedeflerinin etkilenmemesini sağlayacaktır. Ayrıca, Emisyon Ticaret Sistemi (ETS) uyarınca karbon fiyatlandırması yapan Avrupa Birliği, elektrik üretimi, çimento, demir ve çelik gibi emisyon yoğun sektörlerde karbon emisyonlarını sınırlandırmakta ve bu sınırları aşan üreticilerin ek ücret ödemesini zorunlu kılmaktadır.

Tüm bu gelişmeler, başta karbon yoğun sektörler olmak üzere tüm sektörlerin düşük karbonlu ekonomiye geçişini hızlandıracak ve sürdürülebilir dönüşüm için itici güç olacaktır. Bu bağlamda, sürdürülebilir finansman paketlerinin öneminin artacağı ve bu paketlerin, finansman sağlarken sürdürülebilirlik kriterlerinin artan önemine uygun olarak şirketlere sunulacağı öngörülmektedir. Bu durumda sürdürülebilir finansa ilişkin çerçeve ve standartların önemi ve etkisi gün geçtikçe artmaktadır. Yerel ve küresel kuruluşlar da bu konu hakkındaki çalışmalarını hızlandırmaktadır.

Finans sektörü, iklim değişikliği ve düşük karbon ekonomisine geçişte finansçı olarak oynadığı yol gösterici ve teşvik edici rolü nedeniyle oldukça kritik bir pozisyona sahiptir.

Sermaye Piyasaları Kurulu, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu ve Türkiye Bankalar Birliği gibi kurumlar, sürdürülebilir finansmana yol göstermek ve sürdürülebilir finansmanı geliştirmek için çalışmalarına 2022 yılında da devam etmiştir. Türkiye'de 2022 yılında sürdürülebilir finansman hakkında düzenleyici ve çerçeve tanımlayıcı dokümanların hazırlanması kapsamında, Sermaye Piyasaları Kurulu 24 Şubat 2022'de "Yeşil Borçlanma Aracı, Sürdürülebilir Borçlanma Aracı, Yeşil Kira Sertifikası ve Sürdürülebilir Kira Sertifikası Rehberini" yayımlamıştır. İlgili rehberde yeşil projelerin finansman sürecinde uygulanacak temel ilkeler belirlenmiştir. Bu doğrultuda, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK), 2022-2025 Sürdürülebilir Bankacılık Stratejik Planı yayımlanmıştır. Söz konusu planla bankacılık sektörünün küresel yatırım stratejilerinin ÇSY boyutlarını dikkate alarak yurt dışı yeşil finansal piyasalardan fayda sağlanması amaçlanmaktadır. QNB Finansbank olarak, Türkiye bankacılık sektörü için sürdürülebilirliğe ilişkin bilgilendirici kaynak dokümanlarını hazırlayan ilk kurum olan Türkiye Bankalar Birliği (TBB) üyesiyiz. 2021 yılında, "Bankacılık Sektörü Sürdürülebilirlik Rehberi" bankacılık sektörü ve finansal sektör faaliyetlerinin ÇSY gelişim boyutlarını gözlemlemek üzere

"Bankacılık Sektörü Sürdürülebilirlik Rehberi" TBB tarafından güncellenmiştir. QNB Finansbank olarak, sürdürülebilir bankacılık yaklaşımıyla çalışıyoruz ve finans sektörünün, sürdürülebilir dönüşümdeki önemini farkındayız. Paydaşlarımıza sürdürülebilir değer sağlayan projeleri destekliyor ve verdiğimiz krediler için ESRA modelimiz ile sosyal ve çevresel risk değerlendirmeleri gerçekleştiriyoruz. Bunlara ek olarak 2022 yılında uluslararası finansal piyasalardan 908 milyon ABD doları tutarında sürdürülebilirlikle ilgili yabancı kaynak sağladık.

Sürdürülebilir performansımız hakkında daha detaylı bilgiye raporumuzun [Yarattığımız Sürdürülebilir Değer](#) bölümünden ulaşabilirsiniz.

İstifa etmeye karşı giderek yaygınlaşan alternatif bir olguyu tanımlamak için yeni bir terim ortaya çıktı: Sessiz İstifa.

Son yıllarda sıklıkla duyduğumuz "Sessiz İstifa", küresel bağlamda tüm şirketleri etkilemeye başladı. Gerçek istifa ile aynı altta yatan nedenlere sahip olan sessiz istifa, işte kendinden beklenenin en azını yapmak ve işe gerekenden fazla zaman, çaba veya enerji harcamamak olarak tanımlanmaktadır. Amerika İş Gücü İstatistikleri Bürosuna göre, 2021 yılında 47 milyondan fazla Amerikan vatandaşı gönüllü olarak işten ayrılmıştır. Youthall Türkiye "Sessiz İstifa" olgusunun ülkemizdeki sonuçlarını yansıtmak için bir çalışma gerçekleştirmiştir. 1002 kişinin katıldığı çalışmada, katılımcıların %74'ü aktif olarak çalıştığını belirtti. Araştırma kapsamında, çalışanların yüzde 24'ü sessiz istifa sürecinde olduğunu ve %46,6'sı düşük maaş, iş-özel yaşam dengesizliği, net olmayan iş tanımı, kariyer yollarının açık olmaması ve uzun çalışma saatleri nedeniyle sessiz istifaya yakın olduklarını ifade etti.

QNB Finansbank olarak, çalışanlarımızın memnuniyetine önem veriyor, onlar için kişisel ve mesleki gelişimlerine katkı sağlayacak faaliyetler gerçekleştiriyor ve fırsatlar sunuyoruz. Bankamızın başarısında çalışanlarımızın mutluluğunun öneminin farkındayız. Bu kapsamda farklı kanallar, ürünler ve yol haritaları kullanarak çalışanlarımızın deneyimi yaşadığı anlardaki memnuniyetlerini analiz ediyoruz. 2022 yılında, çalışanlarımızın %77'si bizimle çalışmaktan memnun olduğunu ifade etti. Önümüzdeki yıllarda bu oranı artırma çabalarımıza devam edeceğiz.

Çalışan bağlılığımız hakkında detaylı bilgiye raporumuzun Yetenek Kazanımı, Çalışan Gelişimi ve Bağlılığı bölümünden ulaşabilirsiniz.

1.5.4 Finansal Hizmetlerin Dijital Dönüşümü

Dijitalleşme, tüm sektörlerde olduğu gibi finans sektörü üzerinde de büyük bir etki yarattı ve finansal hizmetlerin sağlanma, finansal hizmetlere erişilme ve bu hizmetlerin yönetilme biçimini şekillendirdi.

Günümüzde dijitalleşmedeki herhangi bir gecikme, şirketleri en az finansal problemler kadar etkilemektedir. Gelecekte bankacılığın, mükemmelliği arayan müşteri odaklı çözümler sunmak için insanları dijitalleşme ile buluşturacak çok yönlü bir sektör olacağı öngörülmektedir. Bankalar, müşteri beklentilerini karşılamak için, mobil bankacılık, e-bankacılık ve anlık para transferleri gibi hizmetler verebilmek için perakende, BT ve telekomünikasyon alanlarına da yönelmeye başladı.

Bu gelişmeler müşterilerin birçok hizmetten istedikleri zaman ve istedikleri yerde parmaklarının ucuyla gerçekleştirmelerini sağlamakla birlikte, bankacılık sektörüne bir maliyet getirdi.

QNB Finansbank olarak, dijitalleşmenin müşterilerin finansal ürün ve hizmetlere erişimindeki bankacılık deneyimleri üzerindeki önemli etkisinin farkındayız ve bu alandaki yenilikleri ve gelişmeleri dikkatle takip ediyoruz. Aktif müşteri tabanımızın %78'i QNB Mobil uygulamasını kullanırken, dijital kanallar aracılığıyla gerçekleştirilen finansal işlemlerin oranı bu yıl etkileyici bir performansla %94'ü aştı.

Yapay zeka botları, dijital ödeme danışmanları ve biyometrik dolandırıcılık tespit mekanizmaları gibi özellikler, geniş bir müşteri kitlesi için yüksek kaliteli hizmetler sağladı.

Pandeminin ardından finans sektörü olası senaryolar karşısında hazırlıklarını hızlandırdı ve dijitalleşmeye yönelik büyük adımlar attı. Sektör, son yıllarda Büyük Durgunluk, sürekli değişen pazaryerinin neden olduğu bozulmalar, FinTech büyümesi, tedarik zinciri sorunları ve dikkatli yatırım gibi ciddi engellerle karşılaştı. Bu noktada, fintech pazarının yıl sonunda 179 milyar ABD dolarına, 2024'te ise 213 milyar ABD dolarına ulaşması beklenmektedir. Yapay zeka ile bilişsel teknolojiiden faydalanılması, bankalara dijitalleşme avantajı sağladı ve FinTech sektörü aktörlerinin neden olduğu rekabeti karşılamalarına yardımcı oldu. Bugün özellikle, değişim hızının günbegün arttığı ve hızla değişmekte olan dünyaya uyum sağlamanın devamlılığın bir gereği olduğu görülmektedir.

Dijital teknolojilere yaptığımız yatırımlar sayesinde, 2022 yılında toplam işlemlerimizin %94'ü dijital kanallar üzerinden gerçekleşti. Türkiye'nin ilk şubesiz dijital bankacılık hizmeti olan Enpara ile %79 oranında bir net tavsiye skoru elde ettik. QNB YÖND Ventures ile 10 startup'a 80 milyon TL'den fazla yatırım yaptık.

Siber güvenlik dijital dünyanın en önemli sorunlarından biri olarak sıklıkla dile getirilmektedir.

Dünya Ekonomik Forumu (World Economic Forum- WEF) Küresel Riskler Raporuna göre, yaygın siber suç ve siber güvensizlik, önümüzdeki dönemin en önemli riskleri arasında görülmektedir. Siber suçlarda ve teknoloji destekli kritik kaynak ve hizmetleri bozmaya yönelik girişimler; tarım ve suya, finansal hizmetlere, kamu güvenliğine, ulaşım, enerjiye ve bölgesel, uzaya dayalı ve denizaltı iletişim altyapısına yapılması beklenen saldırılarla daha yaygın hale gelecektir. QNB Finansbank olarak, yasal gereklilikler, ulusal ve uluslararası iyi uygulama örnekleri ve faaliyetlerimizin niteliği ve ölçeğine uygun olarak kapsamlı güvenlik önlemleri uyguluyoruz.

Dijital performansımız hakkında daha detaylı bilgiye raporun [Dijital Dönüşüm ve İnovasyon](#) ve [Müşteri Bilgilerinin Gizliliği ve Veri Güvenliği](#) bölümlerinden ulaşabilirsiniz.

1.5.5 Sürdürülebilir Finansal Performans ve Kârlılık

Sürdürülebilir finansal performansımız, amaca yönelik bir iş uygulamasını, çeşitlilik esaslı müşteri portföyümüzü dikkate alan ve tüm paydaşlar için değer yaratmaya odaklanan sürdürülebilir bir büyüme stratejisiyle bir araya getirmektedir. Dijitalleşme sürecimiz, hedeflerimiz ve sorumluluklarımızla daha verimli, müşteri odaklı ve erişilebilir bir banka olmak

için bu yaklaşımı 2022 yılı boyunca etkin bir şekilde uyguladık.

QNB Finansbank olarak, zorlu geçen 2022 yılını beklentileri aşan güçlü bir bilanço ile kapattık. 31 Aralık 2022 tarihi itibarıyla, Bankamızın toplam aktifleri 2021 yıl sonuna kıyasla %62 artış göstererek 601 milyar 755 milyon TL'ye ulaştı. Aynı dönemde, Bankamızın net kredileri %72 oranında artış kaydederek 344 milyar 957 milyon TL'ye, müşteri mevduatı ise %80 oranında artarak 384 milyar 58 milyon TL'ye yükseldi. Bankamızın 2022 yılı net kârı, 17 milyar 224 milyon TL'ye ulaştı. Mayıs ve kasım aylarında vadeleri gelen iki sendikasyon kredimizi yenileyerek uluslararası bankalardan sırasıyla 360 milyon ABD doları ve 448 milyon ABD doları tutarlarında kaynak sağladık. Sürdürülebilir çevre hususuna ve ülkemize verdiğimiz desteğin bir göstergesi olarak kasım ayında vadesi gelen ve %104 oranında yenilenen sendikasyon kredimizin, bankacılık sektörünün 2022 yılı ikinci yarı sendikasyon kredilerindeki en yüksek yenileme oranı olduğunu açıklamaktan mutluluk duyuyoruz.

Önemli Metrik ve Oranlar

Finansal Güç (TL milyon)	2020	2021	2022
Gelirler ⁽¹⁾	10.012	13.234	45.799
Faaliyet Giderleri ⁽²⁾	2.315	2.817	6.193
Personele Ödenen Ücretler ve Yan haklar ⁽³⁾	1.894	2.186	4.473
Temettü Ödemeleri ⁽⁴⁾	0	0	0
Kredi Sağlayan Kuruluşlara Yapılan Faiz Ödemeleri ⁽⁵⁾	1.119	1.421	2.903
Devlete Yapılan Ödemeler (Vergi) ⁽⁶⁾	512	1.062	7.059
Net Kar	2.747	3.928	17.224

Notlar:

⁽¹⁾ Banka'nın kar veya zarar tablosundaki gelirler dikkate alınmaktadır (Net Faiz Gelirleri, Net Ücret ve Komisyon Gelirleri, Temettü Geliri, Net Ticari Kar/ Zarar, Diğer Faaliyet Gelirleri ve Özkaynak Yöntemi Uygulanan Ortaklıklardan Kar/Zarar).

⁽²⁾ Personel giderleri ile kredi ve diğer alacak zarar karşılıkları hariç, Banka'nın 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.

Temel Performans Göstergeleri (TL milyon)

	2020	2021	2022
Aktif Toplamı	227.244	371.369	601.755
Net Kredi	138.719	200.832	344.957
Müşteri Mevduatları	125.976	213.946	384.058
Özkaynaklar	19.213	22.144	44.265
Hisse Başına Kazanç	0.0820	0.1173	0.5141

Önemli Rasyolar

	2020	2021	2022
Sermaye Yeterlilik Oranı (%)	16,4	15,9	15,1
Ortalama Özkaynak Karlılığı (%)	15,8	19,0	53,1
Ortalama Aktif Getiri Oranı (%)	1,30	1,47	3,51

Finansal performansımızla ilgili detaylı bilgiye [QNB Finansbank 2022 Yılı Faaliyet Raporu](#)'ndan ulaşabilirsiniz.

1.5.6 Yıllık Yönetim Analizi

Türkiye ekonomisi geçen yıl bazı zorluklarla karşılaştı. Özellikle yüksek çift haneli enflasyon dönemini yaşanırken, Türkiye global enerji krizi, gelişmiş ülke merkez bankalarının faiz artırımlarına paralel Türk Lirası'nın değer kaybı ve tüm bunlara bağlı sorunlarla mücadele etti. Bununla beraber, enflasyonda düşüş beklentileri, Merkez Bankası'nın daha dengeli bir kur politikası izleneceği yönündeki açıklamaları da 2023 yılı için piyasaları rahatlatıcı sinyaller oldu.

QNB Finansbank, yüksek enflasyon, Avrupa'da devam eden savaş ve global ekonomik yavaşlamanın hakim olduğu zorlu bir konjonktürde, 2022 yılında Türk ekonomisini desteklemeyi sürdürdü. 31 Aralık 2022 tarihi itibarıyla, Banka'nın toplam aktifleri, 2021 yıl sonuna kıyasla %62 artarak 601 milyar 755 milyon TL'ye ulaştı. Aynı dönemde, net kredileri %72 büyüme ile 344 milyar 957 milyon TL'ye ulaştı. Banka, yıllık bazda %107 seviyesinde gerçekleşen menkul kıymet portföyü artışı ile bilanço büyümesini desteklerken güçlü likiditesini de sağlamlaştırdı.

Mevduat odaklı fonlama stratejisini sürdüren Banka'nın müşteri mevduatı %80 artarak, 31 Aralık 2022 itibarıyla 384 milyar 58 milyon TL'ye ulaştı. Uzun vadeli dış kaynak kullanımları ile fonlama yapısını çeşitlendiren QNB Finansbank, bankacılık sektörünün sürdürülebilir kalkınmadaki sorumluluğunun bilinci ile 2022 yılında yenilediği iki sendikasyon işlemi de sürdürülebilirlik kriterlerine dayalı olarak gerçekleştirdi. Banka, Mayıs ayında 360 milyon ve Kasım ayında 448 milyon ABD doları tutarında iki sendikasyon kredisi temin etti.

Banka'nın swap maliyeti dahil net faiz gelirleri, ortalama faiz getirili aktiflerin büyümesi, kredi mevduat faiz marjlarındaki iyileşme ve TÜFE endeksli menkul kıymet portföyünün de katkısı ile 2022 yılında %326 artış kaydetti ve 32 milyar 665 milyon TL seviyesine ulaştı. Net ücret ve komisyon gelirleri ise yıllık bazda %81 artışla 6 milyar 128 milyon TL olarak gerçekleşti. Banka'nın vergi öncesi kârı 24 milyar 283 milyon TL ve net dönem kârı ise 17 milyar 224 milyon TL olarak gerçekleşti.

QNB Finansbank Proje Finansmanı, müşterilerine sağladığı destek ve ürettiği çözümler ile rakiplerinden farklılaşmaktadır. Zorlu piyasa koşullarına rağmen kurumsal ve ticari segmentteki farklı sektörlerde Türkiye ekonomisi için önem arz eden 22 projeye limit tesis etmiştir. Proje finansmanında Haziran 2022 itibarıyla TL cinsinden kredi hacmi %71 artış göstermiştir. QNB Finansbank; 2022 yılında 2,5 milyon TL ve üzeri birikimi bulunan "Özel Bankacılık" müşterilerinin birikimlerini, müşterilerinin risk ve getiri beklentilerine uygun bir şekilde ve müşterilerin ihtiyaçlarına özel çözümler sunarak yönetmeye devam etmiştir.

QNB Finansbank olarak 2022 yıl sonu itibarıyla Proje ve Yapılandırılmış Finansman kapsamında kullandığımız kredilerin %35'lik kısmı Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları kriterleri ile uyumludur. Tahsis edilen bu krediler ile Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları ile uyumlu olarak; yenilenebilir enerji, temiz ulaşım, enerji verimliliği, sağlık sektörü ve yeşil binalara finansman sağlanmıştır.

QNB Finansbank kredilendirme faaliyetleri ve kredilendirilen projelerin çevresel ve sosyal risk değerlendirme sürecini, Çevresel ve Sosyal Risk Değerlendirme Politikasının yanı sıra Sürdürülebilirlik Politikasına da uygun olarak gerçekleştirmektedir. 2022 itibarıyla QNB Finansbank yeni termik santrallere ve yeni kömür madeni projelerine finansman sağlamama kararı aldı. Banka'nın portföyündeki ilgili kredilerin vadesi azami olarak 2032 yılı itibarıyla dolacaktır.

QNB Finansbank İş Geliştirme ve Strateji Ofisi (FİGS), satış ve operasyon süreçlerinin etkinliğini ve kanal kullanım verimliliğini artırmak amacıyla iş süreçleri ile iş yüklerini düzenli olarak takip etmekte; stratejilere, değişen ihtiyaçlara ve teknolojik yeniliklere bağlı olarak uçtan uca veya yerel çözümler ortaya koymakta, bu çözümlerin eşsiz bir müşteri deneyimi ile hayata geçirilmesi için projeler hayata geçirmektedir. Önceki yıllarda başlayan dijital onay yolculuğunda 2022 yılında kapsama yeni ürün ve talimatlar eklenmiş, bireysel ve kurumsal müşterilerde dijital onaylanabilir dokümanların dijital olarak onaylanma oranı %91'e ulaşmıştır. Dahil edilen yeni işlemler arasında kurumsal müşteri döviz alım-satım işlemleri, limit başvurusu, kredi kartı yenileme işlemleri yer almaktadır. 2023 yılında, şubelerdeki diğer bankacılık servislerinin dijital ortamda onaylanabilmesi için çalışmalara devam edilecektir. Talimatlarda yer alan bilgilerin tespiti ve daha hızlı işleme alınabilmesine ilişkin derin öğrenme algoritmaları çalışmaları yapılmıştır. Çek giriş süreçlerinde derin öğrenme algoritmalarının kullanılmasına başlanmış olup, yapının geliştirilmesine yönelik çalışmalara 2023 yılında planlı bir şekilde devam edilecektir.

2022 yılında tamamlanan faaliyetler sonucunda Teftiş Kurulu Başkanlığı, sunduğu bağımsız ve tarafsız güvence ve danışmanlık hizmetleriyle kurumsal yönetim, risk yönetimi ve iç kontrol ortamının etkinliğinin düzenli, sistemli ve disiplinli bir yaklaşımla değerlendirilmesine ve geliştirilmesine katkı sağlayarak kurumun nihai amaçlarına ulaşması doğrultusunda önceki yıllarda olduğu gibi sorumluluklarını başarılı bir şekilde yerine getirmiştir.

Şeffaf, adil, hesap verebilir ve sorumlu kurumsal yönetim uygulamaları, QNB Finansbank'ın sürdürülebilir büyümesinin temel yapı taşlarıdır. Yönetim Kurulu yapısı, Yönetim Kurulu bünyesinde oluşturulan Komiteler ve Bankadaki diğer komitelere ve görevleri ile üyelerin toplantılara katılımına ilişkin detaylı bilgilere Banka 2022 Yılı Faaliyet Raporunda yer verilmiştir. Bankanın Kurumsal Yönetim Uyum Raporu ve Kurumsal Yönetim Bilgi Formu da 2022 Yılı Faaliyet Raporuna eklenmiştir.

2018 yılından itibaren QNB Finansbank, ÇSY performansını yıllık sürdürülebilirlik raporlarında açıklamaktadır. Banka aynı zamanda, bu raporun ilgili bölümlerinde detaylı olarak açıklandığı üzere sürdürülebilirliği stratejisine, politikalarına ve faaliyetlerine tam olarak dahil etmiştir. QNB Finansbank'ın, 2022 yılında yayımladığı entegre rapor, Banka'nın finansal ve finansal olmayan sermaye ögeleri ile tüm paydaşları için yarattığı değeri bütüncül bir yaklaşımla ele alarak, geleceğe bakan şeffaf bir raporlama pratiği benimsediğini ortaya koymaktadır.

Yarattığımız Sürdürülebilir Değer

- 2.1 İş Modelimiz
- 2.2 Sürdürülebilirlik Yönetimi
- 2.3 QNB Finansbank'ın Sürdürülebilirlik Stratejisi
- 2.4 Paydaş Katılımı ve İletişimi
- 2.5 Önceliklendirme Analizi
- 2.6 Sürdürülebilirlik Alanında Desteklenen Girişimler

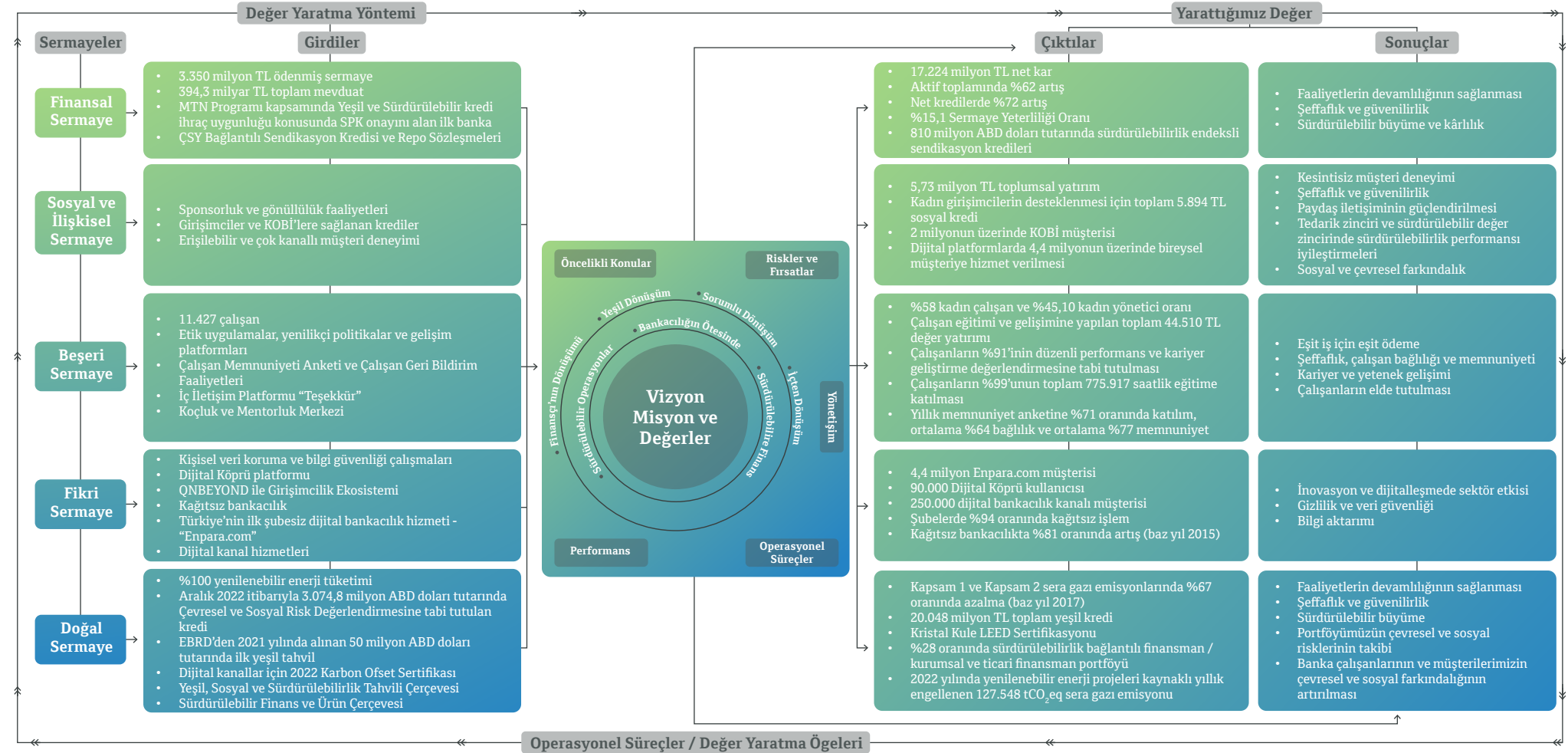


2. Yarattığımız Sürdürülebilir Değer

2.1 İş Modelimiz

İş modelimiz, tüm paydaşlarımız için kısa, orta ve uzun vadede yarattığımız değeri **Sosyal ve İlişkisel Sermaye, İnsan Sermayesi, Entelektüel Sermaye, Doğal Sermaye ve Finansal Sermaye** olmak üzere finansal ve finansal olmayan beş sermaye unsuru kapsamında özetlemektedir. Belirlemiş olduğumuz sermaye unsurları, Uluslararası Entegre Raporlama Konseyi (IIRC) tarafından tavsiye edilen sermaye unsurları sınıflandırmasına göre belirlenmiştir.

QNB Finansbank olarak, bankacılık faaliyetlerimizi çevresel, sosyal ve ekonomik sürdürülebilirliği dikkate alarak sürdürüyor ve iş modeli çıktılarımızla **Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına** katkı sağlıyoruz.





2.2 Sürdürülebilirlik Yönetişimi

QNB Finansbank olarak, küresel uygulamaları karar verme süreçlerimize entegre ederek sürdürülebilir performans sağlamak için Sürdürülebilirlik Yönetişimi Çerçevemizi oluşturduk. Bu yönetim çerçevesi, ilgili rehberler, prosedürler, yerel ve küresel sürdürülebilirlik girişimlerine olan üyeliklerimizle desteklenmektedir. QNB Finansbank'ın sürdürülebilirlik konularının yönetiminden sorumlu en üst seviye nihai birim Yönetim Kurulumuzdur. Çerçeveye ilişkin olarak, Sürdürülebilirlik Komitesi, genel sürdürülebilirlik girişimlerine yönelik yeterli, verimli ve stratejik gözetim sağlar. Sürdürülebilirlik Komitesi, yılda en az iki kez toplanmaktadır; gerekli durumlarda toplantı sıklığı artırılabilir. Komite, sürdürülebilirlik stratejisi ve performansının genel yönetimi ve gözetiminden, ayrıca Yönetim Kurulu ve Kurumsal Yönetim Komitesinin sürdürülebilirlik ile ilgili konularda bilgilendirilmesinden sorumludur. Sürdürülebilirlik Komitesi, Banka'nın sürdürülebilirlik performansına ilişkin tüm hususlarda karar verici organdır.

Banka'nın CEO'su Sürdürülebilirlik Komitesi Başkanı ve Yönetim Kurulu Üyesi olarak görev yapmaktadır. Komite'nin Başkanı görevini Banka'nın Genel Müdürü ve Sürdürülebilirlik Yönetimi sorumlusu eş başkanlık çerçevesinde yürütmektedir. Sürdürülebilirlik Komitesi, Komite Başkanı tarafından, ana sorumlulukları göz önünde bulundurularak ataması yapılan Genel Müdür Yardımcıları ve Direktörlerden oluşmaktadır. Sürdürülebilirlik Komitesinin her üyesi kendi alanında iklim ve sürdürülebilirlik ile ilgili konuları değerlendirir. İklim değişikliği ile ilgili küresel veya ulusal konulardaki gelişmeler Sürdürülebilirlik Komitesinde tartışılır.

QNB Finansbank olarak, iklim değişikliği ile ilgili gelişmeleri yakından takip ediyor, gelişmelerle ilgili hızlı ve verimli aksiyonlar alıyoruz. ÇSY ile ilgili herhangi bir risk veya fırsatın öngörülmesi durumunda, bu riskleri ortadan kaldırmak ve fırsatlardan yararlanmak için harekete geçiyoruz. Sürdürülebilirlik Komitesi, önemli risk ve fırsatları Kurumsal Yönetim Komitesi aracılığıyla Yönetim Kuruluna raporlar. Sürdürülebilirlik Komitesi, Yönetim Kurulu ve Kurumsal Yönetim Komitesi'ne, sürdürülebilirlik stratejimizin ve performansımızın genel durumu hakkında en az yılda bir kez bilgileri aktarır. Risk Yönetimi Başkanı, Sürdürülebilirlik Komitesi toplantılarına gözlemci olarak katılım sağlar.

Yönetim Kurulu Üyelerinin yetkinlik ve uzmanlıklarına ilişkin değerlendirme kriterlerine, Bankacılık Kanununda yer verilmektedir. Bankacılık Kanunu'na ek olarak, üyelerin geçmiş ve mevcut sorumluluk ve başarılarına bağlı olan çevresel yetkinlikler de dikkate alınmaktadır. CEO ve C-seviye yöneticilerin iş tanımlarında ve kilit performans göstergelerinde (KPG) sürdürülebilirlikle ilgili sorumluluklar yer almaktadır. İlgili KPG'lerin gerçekleşmesi halinde, yıllık teşviklerden faydalanmaktadırlar.

Sürdürülebilirlik Komitesi'nin üyeleri aşağıda listelenmiştir:

- Genel Müdür
- Bilgi Teknolojileri, Operasyonlar, Kanallar ve İş Geliştirme
- Bireysel Bankacılık ve İşletme Bankacılığı
- Enpara.com
- Hazine/Uluslararası Bankacılık
- Hukuk
- İletişim ve Müşteri Deneyimi Ofisi

- İnsan Kaynakları
- Kurumsal Bankacılık ve Proje Finansmanı
- Kurumsal ve Ticari Kredi Tahsis
- Mali Kontrol ve Planlama/Satın Alma
- OBİ (Orta Büyüklükteki İşletmeler) ve Ticari Bankacılık/Nakit Yönetimi ve Dış Ticaret
- Ödeme Sistemleri
- Perakende ve OBİ Kredileri Tahsis
- Risk Yönetimi
- Yasal Uyum
- Tüzel Dijital Bankacılık & Dijital Dönüşüm
- Sürdürülebilirlik Yönetimi Ekibi

Sürdürülebilirlik Yönetimi Ekibi, sürdürülebilirlik faaliyetlerinin ve Sürdürülebilirlik Çalışma Gruplarının koordinasyonundan, hedef performans takibinin gerçekleştirilmesinden ve veri konsolidasyonundan sorumludur. Sürdürülebilirlik ekibi sürdürülebilirlik faaliyetlerini sürdürülebilirlik amaçları açısından değerlendirilmekte, sürdürülebilirlik konularına ilişkin iç ve dış iletişim faaliyetlerini gerçekleştirmektedir. Sürdürülebilirlik Çalışma Grupları, sürdürülebilirlikle ilgili projeleri, aksiyon planlarını oluştur ve yürütür. Sürdürülebilirlik Çalışma Grupları, Sürdürülebilirlik Yönetim Ekibiyle çalışarak, Sürdürülebilirlik Komitesi tarafından belirlenen stratejiyi uygular ve uygulamaların koordinasyonunu sağlar.



⁴ Sürdürülebilirlik yönetim çerçevesi hakkında daha fazla bilgi almak için [QNB Finansbank Sürdürülebilirlik Politikası'na](#) göz atabilirsiniz.

2.3 QNB Finansbank'ın Sürdürülebilirlik Stratejisi

QNB Finansbank Sürdürülebilirlik Çerçevesi

Sürdürülebilirliği; müşterilerimizin, hissedarlarımızın, çalışanlarımızın, toplumun kısacası tüm paydaşlarımızın yararına finansal, çevresel, sosyal ve insani açıdan uzun vadeli değer sağlanması olarak tanımlıyoruz. DNA'mıza sürdürülebilirlik kültürünü entegre ederek Grubun topluma yapabileceği önemli katkının farkındayız. Bu amaçla QNB Finansbank olarak; ticari operasyonlar, finansman ve topluluk faaliyetleri aracılığıyla ÇSY konularını ele alan iş uygulamalarını benimsiyoruz. QNB Grubunun sürdürülebilirlik çerçevesini benimseyerek, temel yapı taşlarımızı Sürdürülebilir Finans, Sürdürülebilir Operasyonlar ve Bankacılığın Ötesinde olarak belirledik ve bu doğrultuda "QNB Finansbank Sürdürülebilirlik Yol Haritasını" oluşturduk. Söz konusu üç yapı taşı çerçevesinde risklerimizi azaltarak, yeni iş fırsatları yaratarak ve markamızı güçlendirerek sürdürülebilir finansal performans elde etmeyi amaçlıyoruz. Bu üç yapı taşının her biri altında, sürdürülebilirlik açısından Bankamız için önemli olan sorunları ve performansımızı iyileştirmesini amaçladığımız birçok aksiyon planını ele alıyoruz.



Sürdürülebilir Finans

QNB Finansbank olarak Sürdürülebilir Finans yapı taşının değer yaratmak amacıyla, ÇSY (Çevresel, Sosyal ve Yönetişim) kriterlerinin finansman faaliyetlerimize entegrasyonu olarak değerlendiriyoruz. 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. Ulusal ve küresel sürdürülebilir kalkınma girişimlerini desteklemesinin en önemli yollarından biri olan Sürdürülebilir Finans yapı taşımızla, daha çevreci daha kapsayıcı bir ekonomiye geçişten kaynaklanan iş fırsatlarını en üst düzeye çıkarmayı amaçlıyoruz.



Sürdürülebilir Operasyonlar

Bankamızın etik değerlere bağlı ve verimli çalışabilmesini teminen ÇSY kriterlerinin ticari faaliyetlerimiz ve tedarik zincirimizle bütünleşmesini Sürdürülebilir Operasyonlar temel yapı taşı kapsamında değerlendiriyoruz. Amacımız, kurumsal yönetim ve risk yönetimi uygulamalarımızı daha da güçlendirmek, iş gücümüz içerisindeki eşitliği desteklemek ve faaliyetlerimizden kaynaklanan karbon emisyonlarını azaltmaktır. Bu yaklaşım sayesinde, "tercih edilen işveren" haline geliyor ve artan ÇSY bağlantılı taleplerin de karşılanmasını sağlıyoruz.



Bankacılığın Ötesinde

Faaliyet gösterdiğimiz alanlardaki kurumsal sosyal sorumluluk (KSS) faaliyetlerimizi Bankacılık Ötesi temel yapı taşımız altında değerlendiriyoruz. Banka olarak, KSS faaliyetlerimizle daha geniş kitlelere ulaşarak topluma olumlu katkı sağlamayı hedefliyoruz.

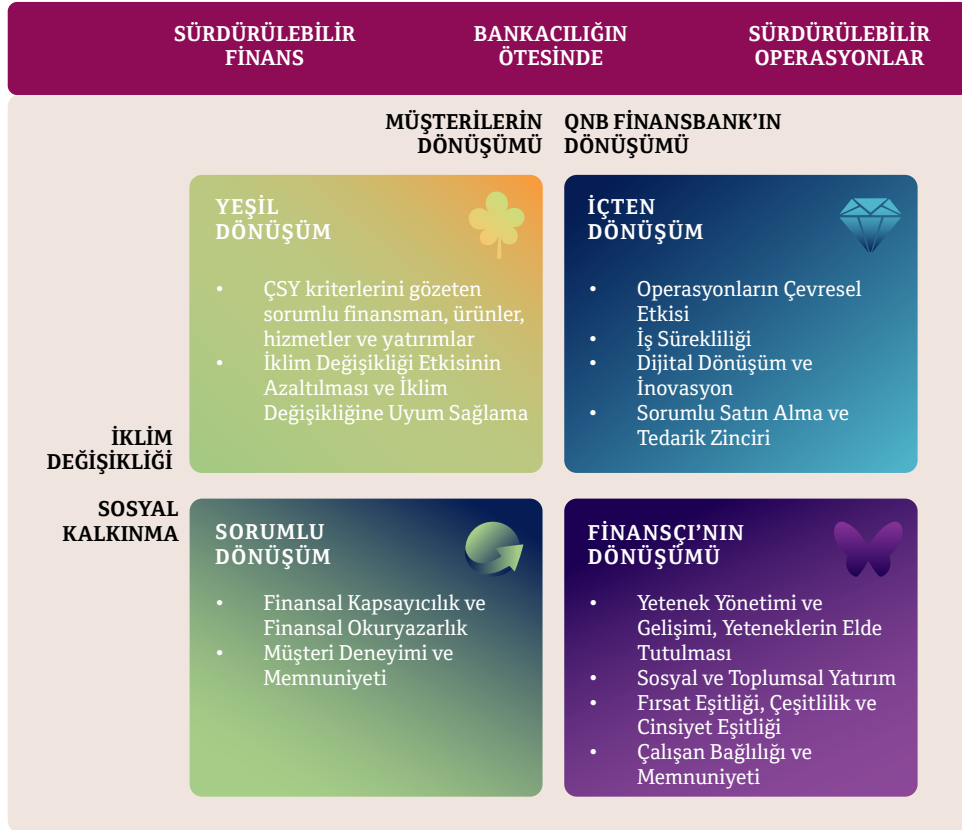
QNB Finansbank Sürdürülebilirlik Yol Haritası

Sürdürülebilirlik, en önemli stratejik odak noktalarımızdan biri. Sürdürülebilirliği, kendi faaliyetlerimizden başlayan ve uzun süren iş ortaklıkları aracılığıyla QNB Finansbank'a bağlı tüm paydaşlarımıza uzanan bir dönüşüm yolculuğu olarak tanımlıyoruz. Söz konusu ortaklıklar, memnuniyete, ihtiyaçları anlamaya ve doğru çözümler üretmeye dayanıyor. "Dünyayla1" sloganımızla paralel olarak, sürdürülebilirlik yolculuğumuzda küresel toplulukla insani, çevresel, ekonomik ve sosyal olarak entegre olmayı ve dünya ekosisteminin ayrılmaz birlikteliği bağlamında sorumluluklarımızı yerine getirmeyi amaçlıyoruz.

Bu amacımız doğrultusunda; küresel ısınmaya karşı çeşitli önlemler aldık, toplumsal cinsiyet eşitliğini desteklemek için güçlü adımlar attık, çocuk haklarını destekleyen, bilgiye sınırsız erişimi kolaylaştıran sosyal sorumluluk projeleri başlattık ve kesintisiz eğitim için fırsat eşitliğini destekledik. Ayrıca, dijital bankacılıkla ilgili öncü çalışmalar gerçekleştirdik. Bu dört etki alanı, çevresel etkinin yönetilmesi ve kapsayıcı amacımızla uyumlu olarak adil bir geleceğe katkıda bulunulması konusundaki etkimizi göstermektedir.

QNB Finansbank olarak, kurumsal, sosyal ve çevresel sorumluluğumuzu iklim risklerinin tam olarak kabul edildiği, uygun önlem ve hedeflerle gerekli stratejilerin yaratıldığı yeni bir entegre yönetim biçimi üzerine kuruyoruz. QNB Grubunun yapı taşlarının bu amaç için önemli olduğunun farkındayız. QNB Grubu, ekonomik temiz kalkınmanın önünü açarak bilinçlenmiş insan kaynağının ortak çabalarıyla daha sürdürülebilir bir dünyayı amaçlıyor. Gelecek nesillerin eğitilmesi yoluyla bilgiye dayalı bir ekonomi ve toplumun geliştirilmesinin sürdürülebilir bir geleceğin anahtarı olduğuna inanıyoruz. Daha geniş bir kitleye ulaşmak ve topluma olumlu katkılar yapmak adına sosyal sorumluluk projelerinde aktif yer alıyoruz.

Sürdürülebilirlik haritamızı tasarlarken **Yeşil Dönüşüm, Sorumlu Dönüşüm, İçten Dönüşüm ve Finansçı'nın Dönüşümü** olmak üzere dört temel etki alanına odaklandık. İlk iki etki alanı olan Yeşil Dönüşüm ve Sorumlu Dönüşüm, müşterilerimizin sürdürülebilir dönüşümüne odaklanırken, diğer iki etki alanı olan İçten Dönüşüm ve Finansçı'nın Dönüşümü ise kendi faaliyetlerimizin sürdürülebilirliğini merkezine almaktadır. Her bir etki alanı için öncelikli konularımızı kapsamlı önceliklendirme analizini esas alarak kategorize ediyoruz. Bu sayede, her bir konu için QNB Grubu Sürdürülebilirlik Çerçevesine uyumlu ve böylece sürdürülebilirlik amaçlarına ulaşmayı kolaylaştıran özgün hedef, plan ve aksiyonlar geliştirebiliyoruz.



Her bir öncelikli konuya ilişkin hedeflerimiz stratejimize uygun olarak ve paydaşlarımızın bakış açıları dikkate alınarak oluşturulmuştur. Bu hedeflere ilişkin kapsamlı ve detaylı bilgi için raporun [İçten Dönüşüm](#), [Sorumlu Dönüşüm](#), [Yeşil Dönüşüm](#) ve [Finansçı'nın Dönüşümü](#) bölümlerini inceleyebilirsiniz. İlgili bölümler, yaklaşımımız hakkında daha detaylı bilgi vererek, Banka'nın sürdürülebilirlik amaçlarına ulaşması için koyduğu özgün hedefleri özetlemektedir.

2.4 Paydaş Katılımı ve İletişimi

QNB Finansbank'ta, faaliyetlerimiz üzerinde etkisi olan, faaliyetlerimizden etkilenen kişi ve kurumları paydaş olarak nitelendiriyoruz. Bankamızda tüm paydaşlarımız ile açık, dürüst ve şeffaf iletişim kurulabilmesi amacıyla pek çok farklı yöntem ve iletişim kanalı kullanıyoruz. Bu sayede, elde edilen görüş ve geri bildirimleri değerlendirerek güçlü yönlerimizi ve neleri daha iyi yapabileceğimizi belirliyoruz. Sürdürülebilirlik kapsamında yürüttüğümüz çalışmalarımızı kamuoyu ile paylaşmak için kurumsal internet sitemizde ayrı bir sürdürülebilirlik bölümü oluşturduk. Sürdürülebilirliğin tüm boyutlarını göz önünde bulundurarak yeniden tasarladığımız sürdürülebilirlik internet sitemizde, "Dünyayla 1" olmayı seçtiğimiz sürdürülebilirlik yolculuğumuzu tüm paydaşlarımızla paylaşıyoruz. Aynı zamanda, paydaşlarımızla iletişim kurmak için sosyal medya hesaplarımızı aktif olarak kullanıyoruz ve sosyal medya hesaplarımızı önemli bir iletişim aracı olarak görüyoruz. QNB Finansbank olarak, ortak amaçlar doğrultusunda bankacılık sektöründeki farklı paydaşlarla iş birliğinde bulunmanın önemine inanıyoruz. Çeşitli girişimlerimiz ve üyeliklerimiz hakkında daha detaylı bilgiye raporun [Kurumsal Üyelikler](#) bölümünden ulaşabilirsiniz.

Paydaşlarımız, sürdürülebilirlik çalışmalarımızla ilgili geri bildirimleri ve sorularını surdurulebilirlik@qnbfinansbank.com e-mail adresinden bankamızla paylaşmaktadır.

Temel Paydaş Gruplarımız

Müşteriler
Çalışanlar
Pay Sahipleri ve Yatırımcılar
Kamu Kurumları
Sivil Toplum Kuruluşları
Uluslararası Finans Kuruluşları
Medya
Tedarikçiler

Paydaş Grubu	İhtiyaç ve Beklentiler	İletişim Sıklığı	Temel İletişim Kanalları	Temel Paydaşlarımız Bizim için Neden Önemli?	QNB Finansbank Olarak Paydaşlarımızın Beklentilerine Nasıl Cevap Veriyoruz?
 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 Bankacılık Servisi (KOBİ Bulut) - Satış Destek Temsilcileri tarafından yapılan aramalar	QNB Finansbank olarak, sürdürülebilirlik stratejimizi maksimum müşteri memnuniyeti misyonumuz doğrultusunda gerçekleştiriyor, çeşitli ve geniş müşteri kitlemiz ile sürdürülebilir büyüme stratejimizin finansmanını sağlıyor.	QNB Finansbank olarak, misyonumuz müşterilerimiz dahil paydaşlarımızla ihtiyaçlarını anlayarak, doğru çözümler bularak ve maksimum müşteri memnuniyetini hedefleyerek yaşam boyu sürecek bir ortaklık kurmayı hedefliyoruz. Müşteri memnuniyetini maksimize etmek için, müşterilerimizin ihtiyaçlarına yönelik kapsamlı çözümler sunmamız gerektiğini biliyoruz. Tüm kanallar üzerinden en iyi müşteri deneyimini sunmayı amaçlıyoruz. Online kanallar, mobil uygulamalar, yüz yüze bankacılık hizmetleri ve çeşitli toplantılar aracılığıyla, müşterilerimize farklı ürün ve hizmetler sunuyor ve onlarla bir araya geliyoruz.
 Çalışan	- Profesyonel Gelişim - Adalet ve Fırsat Eşitliği - İş-Özel Yaşam Dengesi	Sürekli	- Finansçı İç İletişim Platformu - Çalışan Bağlılığı Anketi - Artı1 Takdir ve Tanıma Sistemi - Leap Çalışan Destek Programı - Ombudsman - İhbar Hattı (Teftiş Kurulu) - Eğitim ve Gelişim Programları - Finclub Yaşam Atölyesi Etkinlikleri - Finarmoni Eğitim Portalı - Whatsapp COVID Hattı	QNB Finansbank olarak, bankadaki insan kaynağımızın en değerli sermayemiz olduğunu düşünüyor ve kalifiye iş gücümüzle sürdürülebilir kalkınma sağlıyoruz.	Çalışanlarımızı özenle seçiyor ve mesleki ve kişisel gelişimlerine odaklanıyoruz. Çalışanların teknik ve yönetim bilgi ve becerilerini artırarak çalışan gelişimini artırmaya yönelik çeşitli eğitimler organize ediyoruz. Müşteri memnuniyetine önem veriyor, farklı kanallar aracılığıyla çalışanlarımızla iletişim kuruyor ve görüşlerini alıyoruz. Çalışan memnuniyeti kapsamında, geri bildirim mekanizmalarıyla çalışanlarımızın beklentilerini anlamaya çalışıyor ve farklı uygulamalar ve yan haklarla beklentilerini karşılamaya çalışıyoruz.

Paydaş Grubu	İhtiyaç ve Beklentiler	İletişim Sıklığı	Temel İletişim Kanalları	Temel Paydaşlarımız Bizim için Neden Önemli?	QNB Finansbank Olarak Paydaşlarımızın Beklentilerine Nasıl Cevap Veriyoruz?
Pay Sahipleri ve Yatırımcılar	- Hisse Performansı - Operasyonel ve Finansal Performans - Güçlü Kurumsal Yönetişim, Risk Yönetimi Yapısı ve Derecelendirmeler - 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	QNB Finansbank'ın hissedar ve yatırımcıları, bankaya finansal güç sağlıyor. Karşılıklı değer anlayışıyla olumlu kurumsal itibar yaratıyoruz.	QNB Finansbank olarak paydaş ve hissedarlarımıza şeffaf ve güvenilir açıklama yapmanın bizim sorumluluğumuz olduğunu düşünüyoruz. Yatırımcılarımız, ortaklık haklarını kullanabilmeyi ve QNB Finansbank hakkında doğru ve güncel bilgilere ilk elden ve hızlı bir şekilde erişim sağlayabilmeyi hedefliyor. Yatırımcılarımızın bu beklentisini karşılayabilmek için, hissedarların bilgi talepleri Yatırım İlişkileri Departmanı tarafından olabildiğinde hızlı bir şekilde karşılanıyor ve özellikle Kamuyu Aydınlatma Platformu ve kurumsal web sitesi olmak üzere birçok kanal gerekli bilgilendirmeler için aktif bir şekilde kullanılıyor ve Olağan Genel Kurul Toplantıları düzenli olarak düzenleniyor.
Kamu Kurumları	- Yürürlükteki Yasal Düzenlemelere Uyum - Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Önlemleri - Güçlü Risk Yönetimi ve Yönetişim Yapısı	İhtiyaç Oldukça	- Denetimler - Düzenli Raporlama Faaliyetleri - Düzenli Görüşmeler - Konferanslar	QNB Finansbank olarak, kamu kurumları tarafından yayımlanan yeni düzenlemeleri takip ediyor ve raporlamalarımızı kanun ve düzenlemelere uyum sağlayarak gerçekleştiriyoruz. Konferanslara katılıyor ve bilgi paylaşımında bulunuyoruz.	QNB Finansbank olarak tüm raporlama ve faaliyetlerimizi yasal uyum bakış açısıyla gerçekleştirmeye devam ediyoruz.
Sivil Toplum Kuruluşları	Toplumsal Karşı Karşıya Olduğu Sorunların Çözümüne Pozitif Katkı	İhtiyaç Oldukça	- Sosyal Sorumluluk Projeleri - Sponsorluklar "Gönüllü Finansçılar" Programı - Sürdürülebilirlik Raporları - Yerel ve Küresel İnisiyatiflere Üyelik	Desteklediğimiz sivil toplum kuruluşlarıyla birlikte sosyal yatırımlarımızı gerçekleştirebiliyoruz. İçinde yaşadığımız topluma karşı sorumlu hissediyoruz. Bu bağlamda, desteklediğimiz sivil toplum kuruluşlarının içinde yaşadığımız topluma karşı olan sorumluluklarımızı yerine getirmeye bize yardımcı olduğuna inanıyoruz.	QNB Finansbank olarak, sosyal değer yaratmak için birçok uyumlu sivil toplum kuruluşlarıyla ortak projeler gerçekleştiriyoruz.



Paydaş Grubu	İhtiyaç ve Beklentiler	İletişim Sıklığı	Temel İletişim Kanalları	Temel Paydaşlarımız Bizim için Neden Önemli?	QNB Finansbank Olarak Paydaşlarımızın Beklentilerine Nasıl Cevap Veriyoruz?
Uluslararası Finans Kuruluşları	- Şeffaflık ve Kamuyu Aydınlatma - Güçlü Finansal ve Kurumsal Yönetişim Altyapısı	Sürekli	- Toplantılar - Sunumlar - Konferanslar ve Eğitimler - Entegre Raporlar ve Yıllık Faaliyet Raporları - Yıllık Çevre Raporları ve Sosyal Raporlar	Uluslararası Finans Kuruluşları, Bankamızın sürdürülebilir bir şekilde büyümesini sağlayıp bize daha kapsamlı finansman paketleri sunuyor.	Bu kuruluşların çevresel ve sosyal performans kriterlerinin uygulanmasına ilişkin endişelerini anlamaya çalışırız. Gerekliliklerini uygular ve ilgili prosedürü açıklamak için onlara düzenli olarak Çevresel Rapor ve Sosyal Raporlar sunarız.
Medya	- Şeffaflık, Hesap Verebilirlik ve Kamuyu Aydınlatma - Finansal, Çevresel ve Sosyal Risklerin ve Fırsatların Ortaya Konması - Topluma Pozitif Katkı Yapılması	İhtiyaç Oldukça	- QNB Finansbank Kurumsal İnternet Sitesi - Basın Bültenleri - İlanlar - Sürdürülebilirlik Raporları - Kurumsal Sosyal Sorumluluk Aktiviteleri	QNB Finansbank olarak, içsel kararlarımızı ve duyurularımızı kamuoyuyla şeffaf bir şekilde paylaşmak, mevcut gelişmeleri takip etmek ve sektördeki diğer kamu kurum ve kuruluşları hakkında bilgi almak için birçok medya kurumuyla temas halindeyiz.	QNB Finansbank olarak, çeşitli medya kanalları aracılığıyla kurumsal açıklamalarımızı hızlı ve güvenilir bir şekilde yapıyoruz.
Tedarikçiler	- Adil ve Şeffaf İhale Süreci - Yeni İş Olanakları	İhtiyaç Oldukça	- Toplantılar - Satın Alma Süreçleri (İhaleler vb.) - Denetimler	QNB Finansbank olarak birçok tedarikçiyle çalışıyoruz. Uzun vadeli tedarikçi ilişkilerimiz sayesinde sürdürülebilir değişimi sağlayacak güce sahip olduğumuzun farkındayız.	QNB Finansbank olarak, tedarikçilerimizle kurumsal etik değerlerimize eşdeğer uzun vadeli ilişkiler kurmayı amaçlıyoruz.

2.5 Önceliklendirme Analizi

Bu yıl, aşağıdaki adımları uygulayarak önceliklendirme matrisimizi gözden geçirdik ve güncelledik:

1. adım:

Öncelikli konularımızı ve temel yapı taşlarımızın adlarını güncelleyerek öncelik seviyelerini gözden geçirdik. Geçtiğimiz yıl öncelikli konularımızda yaptığımız değişikliklerle ilgili tablomuz için lütfen [Öncelikli Konu Değişiklikleri](#) bölümüne bakınız.

2. adım:

Raporumuzun [Paydaş Katılımı ve İletişimi](#) bölümünde yer verdiğimiz iletişim kanallarımızı kullanarak öncelikli konularımızın güncellenmesi çalışmasına katılan paydaşlarımızın görüşlerini dinledik ve içerik danışmanımızla çalıştık.

3. adım:

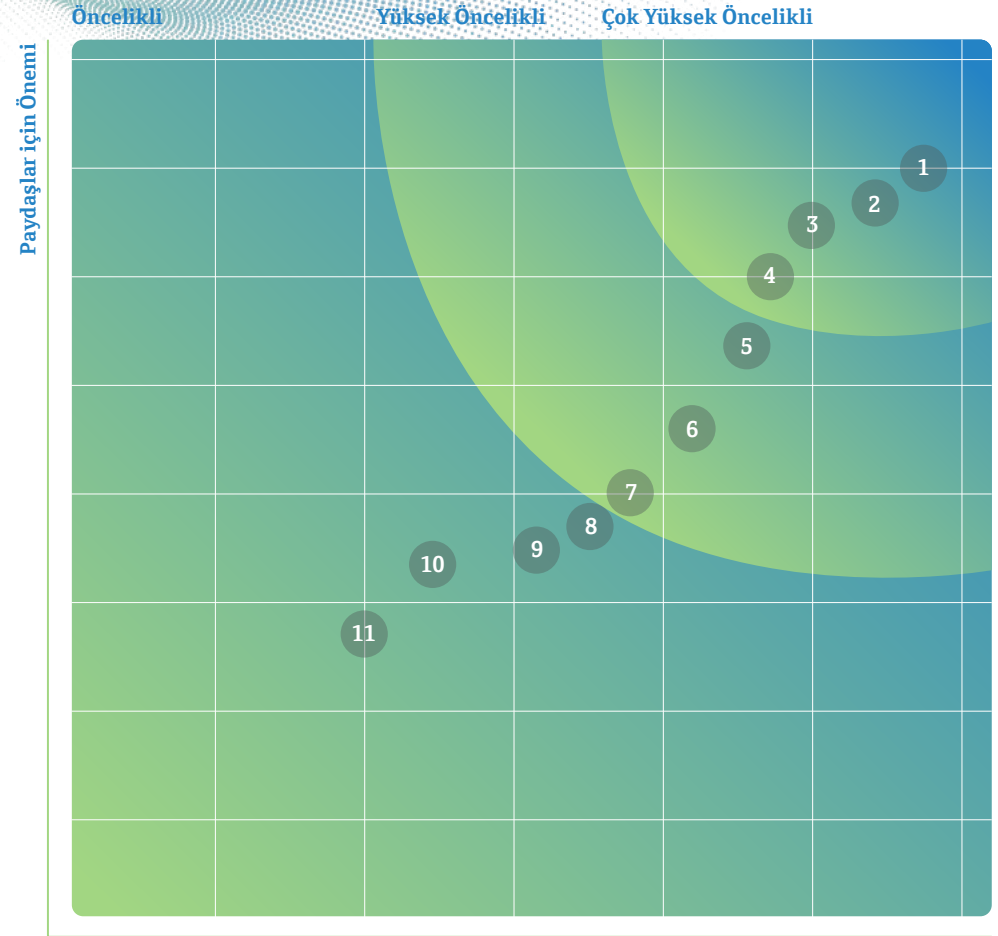
İçerik danışmanımızın yönlendirmesiyle UNEP FI Sorumlu Bankacılık İlkeleri, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK) Sürdürülebilir Bankacılık Strateji Belgesi, Türkiye Bankalar Birliği (TBB) Bankacılık Sektörü için Sürdürülebilirlik Kılavuzu, SASB Standartları gibi küresel ve yerel rehber ve standartları; çeşitli derecelendirme kuruluşları değerlendirmeleri ve akran analizlerini değerlendirerek finans sektörü için bir öncelikli konu evreni oluşturduk.

4. adım:

Sektöre özel öncelikli konuları QNB Finansbank'ın stratejik sürdürülebilirlik yaklaşımını ve üst yönetimimizin değerlendirmelerini esas alarak daralttık.

5. adım:

Öncelikli konularımızı paydaşlarımızın bakış açılarını yansıtarak önceliklendirdik ve bir önceliklendirme matrisi oluşturduk. Öncelikli konularımızı Banka'nın dönüşüm matrisine entegre ettik ve rapor kapsamında detaylandırdık. Tüm bu çalışmalar sonucunda oluşan öncelikli konu ve değer yaratma modelimiz, stratejimizin temelini oluşturmuştur.



Çok Yüksek Öncelikli

- 1 - Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti
- 2 - Yetenek Kazanımı, Çalışan Gelişimi ve Bağlılığı
- 3 - İklim Değişikliği Etkisinin Azaltılması ve İklim Değişikliğine Uyum Sağlama
- 4 - İş Sürekliliği

Yüksek Öncelikli

- 5 - Finansal Kapsayıcılık ve Finansal Okuryazarlık
- 6 - Dijital Dönüşüm ve İnovasyon
- 7 - ÇSY Kriterlerini Gözeten Sorumlu Finansman, Ürünler, Hizmetler ve Yatırımlar

QNB Finansbank için Önemli

Öncelikli

- 8 - Fırsat Eşitliği, Çeşitlilik ve Cinsiyet Eşitliği
- 9 - Operasyonların Çevresel Etkisi
- 10 - Sosyal ve Toplumsal Yatırım
- 11 - Sorumlu Satın Alma ve Tedarik Zinciri



Öncelikli Konu Değişiklikleri

2021	2022	Değişim
Temel İlkeler		
- Kurumsal Yönetişim, Yasal Uyum ve Risk Yönetimi - Sürdürülebilir Finansal Performans - Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti - Müşteri Bilgilerinin Gizliliği ve Veri Güvenliği - Çeşitlilik ve Kapsayıcılık	- Kurumsal Yönetişim ve Risk Yönetimi - Yasal Uyum ve İş Etiği - Sürdürülebilir Finansal Performans - Siber Güvenlik ve Müşteri Bilgilerinin Gizliliği	"Yasal Uyum" konusu, "İş Ahlakı" ile birleştirilerek yeni bir konu oluşturulmuştur. - Bu konu yeni eklenmiştir. - Bu konunun öncelik seviyesi değiştirilmiştir. - Bu konunun adı değiştirilmiştir. "Çeşitlilik ve Kapsayıcılık" konusu, "Cinsiyet Eşitliği" ile birlikte öncelikli konu olarak değerlendirilmiştir.
Öncelikli Konular		
- Yetenek Yönetimi ve Gelişimi, Yeteneklerin Elde Tutulması - Sorumlu Müşteri İletişimi ve Pazarlama Faaliyetleri - KOBİ'lerin ve Girişimciliğin Desteklenmesi - Sürdürülebilir Yatırım, Kredilendirme, Ürün ve Hizmetler - Dijital Dönüşüm ve İnovasyon - Sosyal ve Toplumsal Yatırım - Finansal Kapsayıcılık - Operasyonların Çevresel Etkisi - Sorumlu Satın Alma ve Tedarik Zinciri	- Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti - Yetenek Kazanımı, Çalışan Gelişimi ve Bağlılığı - İklim Değişikliği Etkisinin Azaltılması ve İklim Değişikliğine Uyum Sağlama - İş Sürekliliği - Finansal Kapsayıcılık ve Finansal Okuryazarlık - Dijital Dönüşüm ve İnovasyon - ÇSY Kriterlerini Gözetten Sorumlu Finansman, Ürünler, Hizmetler ve Yatırımlar - Fırsat Eşitliği, Çeşitlilik ve Cinsiyet Eşitliği - Operasyonların Çevresel Etkisi - Sosyal ve Toplumsal Yatırım - Sorumlu Satın Alma ve Tedarik Zinciri	- Bu konu yeni eklenmiştir. - Bu konunun adı ve öncelik seviyesi değiştirilmiştir. - Bu konu yeni eklenmiştir. - Bu konu yeni eklenmiştir. - Bu konunun adı ve öncelik seviyesi değiştirilmiştir. - Bu konunun öncelik seviyesi değiştirilmiştir. - Bu konu yeni eklenmiştir. - Bu konu yeni eklenmiştir. - Bu konunun öncelik seviyesi değiştirilmiştir. - Bu konunun öncelik seviyesi değiştirilmiştir. - Bu konunun öncelik seviyesi değiştirilmiştir.

QNB Finansbank'ın Öncelikli Konuları

İlgili Sermaye

Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti	Sosyal
Yetenek Kazanımı, Çalışan Gelişimi ve Bağlılığı	Fikri Beşeri
İklim Değişikliği Etkisinin Azaltılması ve İklim Değişikliğine Uyum Sağlama	Doğal
İş Sürekliliği	Finansal Fikri
Finansal Kapsayıcılık ve Finansal Okuryazarlık	Finansal
Dijital Dönüşüm ve İnovasyon	Fikri
ÇSY Kriterlerini Gözetten Sorumlu Finansman, Ürünler, Hizmetler ve Yatırımlar	Finansal Doğal Fikri
Fırsat Eşitliği, Çeşitlilik ve Cinsiyet Çeşitliliği	Beşeri Sosyal
Operasyonların Çevresel Etkisi	Doğal Fikri
Sosyal ve Toplumsal Yatırım	Sosyal
Sorumlu Satın Alma ve Tedarik Zinciri	Sosyal Doğal



2.6 Sürdürülebilirlik Alanında Desteklenen Girişimler

Yapı Taşları, Temel İlkeler ve Öncelikler

Sürdürülebilirlik anlayışımız ve önceliklendirme analizimiz kapsamında belirlediğimiz on beş konudan dördü “sürdürülebilirliğin temel ilkeleri” olarak adlandırılmaktadır. Bu konular, QNB Finansbank için sürdürülebilirlik anlamında her koşulda mutlaka erişilmesi gereken, her biri eşit derecede önemli temel unsurlar olmaları nedeniyle önceliklendirmeye tabi tutulamaz.

Temel İlkeler

Kurumsal Yönetişim ve Risk Yönetimi

Bakış Açımız

Banka'nın kurumsal yönetim ilkeleri ile uyumlu; şeffaf, adil, güvenilir ve kurumsal yapısının sürekliliğini sağlamak. 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.

Yasal Uyum ve İş Etiği

Faaliyetlerimizi yasal düzenlemelere, bankacılık etik ilkelerine, banka içi politika ve prosedürlere uygun, şeffaf ve hesap verebilir biçimde yürütmek.

Sürdürülebilir Finansal Performans

Sağlam finansal performansımızla farklı yatırımcıları ve yatırımları çekerek finansman kaynaklarımızı çeşitlendirmek ve bu fonları toplumu desteklemek ve ekonomiyi güçlendirmek için paydaşlarımızın kullanımına sunmak.

Siber Güvenlik ve Müşteri Bilgilerinin Gizliliği

Veri güvenliğine ilişkin riskleri azaltmaya yönelik en üst düzey önlemleri almak.

QNB Finansbank olarak, sürdürülebilirlik performansımızı daha yüksek seviyelere taşıyacak ulusal ve uluslararası girişimlerle iş birlikleri geliştirmeye önem veriyoruz.

Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları

Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları (SKA), Birleşmiş Milletler (BM) tarafından küresel zorluklar için çözüm geliştirmek için yapılan bir eylem çağrısıdır ve merkezinde 17 SKA bulunmaktadır. Sektörümüzün bugünün küresel ve bölgesel sorunlarına doğrudan ve dolaylı çözümler sunma sorumluluğunun farkındayız. Bu nedenle, Bankamızın sürdürülebilirlik konusundaki kararlılığını ortaya koymak ve BM 2030 Sürdürülebilir Kalkınma Gündemi'nde belirtilen konulara dikkat çekmek amacıyla, sürdürülebilirlik önceliklerimiz ilgili BM SKA'ları ile ilişkilendirilmiştir.

BM SKA'ları ilgili detaylı bilgi almak için kurumun resmi internet sitesine [buradan](#) ulaşabilirsiniz.



Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi

Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi (United Nations Global Compact – UNGC), insan hakları, çalışma standartları, çevre ve yolsuzlukla mücadele ana başlıkları altında belirlenmiş on temel ilkedен oluşan ve sorumlu kurumsal vatandaşlık ve sürdürülebilir kuruluşlar konseptini yayma vizyonuna sahip dünyanın en büyük kurumsal sürdürülebilirlik inisiyatifidir. QNB Finansbank olarak, 2019'da UNGC'ye katılarak söz konusu on ilkeyi stratejimizin, kültürümüzün ve günlük faaliyetlerinin bir parçası haline getirmeyi taahhüt ettik. 2020 yılında ise Birleşmiş Milletlerin kuruluşunun 75. yılı anısına hazırlanan ‘Yenilenen Küresel İş birliği için CEO Bildirisi’ni imzalayarak, bu bildiri ile Birleşmiş Milletler'e ve kapsayıcı çok taraflılığa verdiğimiz desteği bir kez daha gösterdik.



Network Türkiye

Küresel Raporlama Girişimi

Küresel Raporlama Girişimi (Global Reporting Initiative – GRI), işletme ve diğer kuruluşlara neden oldukları etkileri bildirmek için küresel ortak bir dil sunarak, etkilerinin sorumluluğunu almaları için yardımcı olan bağımsız, uluslararası bir kuruluştur. GRI Standartları, sürdürülebilir raporlama uygulamasını geliştirmekte ve kurum ve paydaşların herkes için ekonomik, çevresel ve sosyal faydalar sağlayan aksiyonlar almasını sağlamaktadır. 2018 yılından beri raporumuzu GRI Sürdürülebilirlik Raporlama Standartlarına uygun olarak hazırlamaktayız.





In support of

**WOMEN'S
EMPOWERMENT
PRINCIPLES**Established by UN Women and the
UN Global Compact Office**Birleşmiş Milletler Kadının Güçlenmesi Prensipleri**

Kadının Güçlenmesi Prensipleri (Women's Empowerment Principles - WEPs), işletmelere cinsiyet eşitliğini ve kadının iş yerinde, piyasada ve toplumda güçlenmesini nasıl geliştirebilecekleri konusunda rehberlik sunan bir dizi prensiptir. Bu Prensipler, 2030 gündeminin ve Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'nın cinsiyet eşitliği boyutları konusunda kurumsal aksiyon alınmasını sağlayan temel araçtır. Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi (UN Global Compact) ve Birleşmiş Milletler Toplumsal Cinsiyet Eşitliği ve Kadının Güçlenmesi Birimi'nin (UN Women) ortak girişimi olan Kadının Güçlenmesi Prensipleri'ni (WEPs) 24 Şubat 2021 tarihinde imzalayarak, toplumsal cinsiyet eşitliğini ilerletecek şirket politikaları oluşturmaya yönelik 7 ilkeye taahhüdümüzü verdik.

**İş Dünyası ve Sürdürülebilir Kalkınma Derneği**

İş Dünyası ve Sürdürülebilir Kalkınma Derneği (SKD Türkiye), iş dünyasının sürdürülebilir kalkınma konusundaki farkındalığını ve etkisini artırmak amacıyla BM Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları çerçevesinde, Türkiye'nin sürdürülebilirlik konusunda lider şirketleriyle birlikte çalışmaktadır.

**Bloomberg Cinsiyet Eşitliği Endeksi**

Bloomberg Cinsiyet Eşitliği Endeksi (Gender Equality Index – GEI), cinsiyet eşitliğini taahhüt eden şirketlerin performansını ölçmek için dünyadaki en kapsamlı çalışmalardan biri olarak kabul edilmektedir. Endeks kapsamında raporlama yapan şirketler, kadın liderliği ve yetenek hattı, eşit ücret ve cinsiyete dayalı ücret eşitliği, kapsayıcı kültür, iş yerinde tacizle mücadele politikaları ve kadın dostu marka algısı kriterlerine göre değerlendirilmektedir. QNB Finansbank, iş yerinde toplumsal cinsiyet eşitliğiyle ilgili verileri raporlayan 2023 Bloomberg GEI'de yer almıştır.

Karbon Saydamlık Projesi

Çevreyle ilgili raporlamalar konusunda önemli bir platform olan Karbon Saydamlık Projesi (Carbon Disclosure Project - CDP), şirketleri sera gazı emisyonlarını azaltma konusundaki ilerlemeleri hakkında kurumsal yatırımcılara güncel bilgiler sunmaya teşvik eder. QNB Finansbank, 2021 yılından beri CDP İklim Değişikliği Programı kapsamında çevresel hedeflerini ve performansını paydaşlarıyla şeffaf bir şekilde paylaşmaktadır. Sürdürülebilirlik amacıyla karbon emisyonlarımızı azaltmak için aldığımız aksiyonlarla, QNB Finansbank olarak CDP notumuzu 2022 yılında C'den A-ye yükselttik. Bununla birlikte, 2023 yılında CDP Su Güvenliği Raporlaması yapılması planlanmaktadır.



Yeşil Dönüşüm

- 3.1 İklim Değişikliği Etkisinin Azaltılması ve İklim Değişikliğine Uyum Sağlama
- 3.2 ÇSY Kriterlerini Gözeten Sorumlu Finansman, Ürünler, Hizmetler ve Yatırımlar
 - 3.2.1 Çevresel ve Sosyal Risk Yönetim Sistemi
 - 3.2.2 Sürdürülebilir Ekonomik Büyümeye Katkı
 - 3.2.3 Müşterilerin İhtiyaçlarına Uygun Sürdürülebilir Ürün ve Hizmetler

İçindekiler



YEŞİL
DÖNÜŞÜM



3. Yeşil Dönüşüm

Öncelikli Konular	İlgili Sermayeler	İlgili Riskler	Fırsatlar
İklim Değişikliği Etkisinin Azaltılması ve İklim Değişikliğine Uyum Sağlama	Doğal	İklim Değişikliği Riskleri (Fiziksel ve Geçiş)	Düşük karbon ekonomisine geçişin finanse edilmesi
ÇSY Kriterlerini Gözetken Sorumlu Finansman, Ürünler, Hizmetler ve Yatırımlar	- Doğal - Finansal	Çevresel Riskler	- Yeşil dönüşümü destekleyen danışmanlık hizmetleri - Yeni kaynak fırsatlarının yaratılması

İlgili Öncelikli Konular

2023 ve Sonrası için Hedefler

İklim Değişikliği Etkisinin Azaltılması ve İklim Değişikliğine Uyum Sağlama

- Banka'nın sera gazı emisyonu azaltım hedefleri kapsamında elektrik tüketiminin tamamı temiz enerji kaynaklarından gerçekleştirildi. Bu uygulamanın önümüzdeki yıllarda da devam etmesi amaçlanmaktadır.
- Banka faaliyetlerindeki iklim değişikliği risklerini ölçmeye ve yönetmeye yönelik stratejilerin geliştirilmesi için aktif olarak çalışmalar yapılması planlanmaktadır.
- Banka kredi portföyünün çevre üzerindeki etkilerini yönetmeye ve azaltmaya ve Banka'nın iklim stratejisini Paris Anlaşması ile uyumlu hale getirmeye yönelik çalışmayı taahhüt eder. İklimle ilgili risklerin finansal etkilerini ölçmek için kapsamlı bir stres testi çerçevesi oluşturmayı hedeflemektedir.
- 2023 yılında CDP İklim Değişikliği ve CDP Su Güvenliği Raporlamaları aracılığıyla iklim ve suyla ilgili eylemlere kamuya açık kaynaklarda yer verilmesi planlanmaktadır.
- 2024 yılında İklimle Bağlantılı Finansal Beyan Görev Gücü'nün (TCFD) kurulması hedeflenmektedir.

ÇSY Kriterlerini Gözetken Sorumlu Finansman, Ürünler, Hizmetler ve Yatırımlar

- Yeni kömür termik santralleri ve yeni kömür madeni yatırımlarına finansman sağlamayarak 2023 yılında sürdürülebilirlik taahhüdümüzün sürdürülmesi hedeflenmektedir.
- Önümüzdeki yıllarda Proje Finansmanı Portföyündeki Yeşil ve Sosyal Kredilerin ağırlığının artırılması hedeflenmektedir.
- Kurumsal ve Ticari Finansman Portföyümüzde sürdürülebilirlikle bağlantılı finansman ağırlığının artırılması hedeflenmektedir.
- AB'ye ihracat yapan şirketleri etkileyecek olan Sınırdaki Karbon Düzenleme Mekanizmasına ilişkin müşteri farkındalığının artırılması, yeşil ürün ve hizmetler sunularak bu şirketlerin iklim dönüşümlerine katkı sağlanması ve bunun güçlendirilmesi planlanmaktadır.

3.1 İklim Değişikliği Etkisinin Azaltılması ve İklim Değişikliğine Uyum Sağlama

İklim değişikliği, etkilerini azaltmak ve değişen ortama ayak uydurmak için birlikte hareket edilmesini gerektiren mutlak bir küresel sorundur. Faaliyetlerimizde iklim değişikliğinin etkisiyle mücadele etmenin gerekliliğinin farkındayız ve gezegenimizin sürdürülebilirliğini sağlamak için proaktif aksiyonlar alıyoruz. Düşük karbon ekonomisine geçişe yönelik iklim dönüşüm planımız, çevre üzerindeki doğrudan ve dolaylı etkimizle birlikte faaliyetlerimizin de çevre üzerindeki etkisine odaklandığımız çift yönlü önceliklendirme yaklaşımımız üzerine temellendirilmiştir.

QNB Finansbank'ta iklimle ilgili konular Sürdürülebilirlik Komitesi ve Yönetim Kurulu Risk Komitesi tarafından Yönetim Kurulu gündemine taşınmaktadır. Sürdürülebilirlik Komitesi, ÇSY strateji ve politikalarımızı yönetmek ve gözetmek için düzenli olarak toplantılar gerçekleştirmektedir. Banka risk yönetimi faaliyetleri, Yönetim Kurulu Risk Komitesine ve Yönetim Kuruluna raporlayan Risk Yönetimi Birimi tarafından yürütülmektedir. Finansal ve finansal olmayan riskler, Yönetim Kurulu Risk Komitesine ve Yönetim Kuruluna en az ayda bir raporlanmaktadır. Sürdürülebilirlik ve Risk Komitelerinin faaliyetleriyle birlikte, iklimle ilgili riskler, stratejiler, temel aksiyon planları, risk yönetim politikaları, iş planları ve finansal planlamanın gözden geçirilmesi ve bunlara ilişkin yönlendirilme sağlanması gibi önemli kararlar Yönetim Kurulunun gündemine dahil edilmektedir.

Operasyonlarımız ve finanse edilen faaliyetlerimiz karbon ayak izimizi azaltmayı taahhüt ediyor ve bu taahhüdümüz kapsamında, uzun vadeli hedeflerimizi Paris Anlaşması'nın hedeflerine uyumlu olarak belirliyoruz. QNB Finansbank olarak, eylemlerimizin finansal sektörde iklim değişikliğinin azaltılması ve uyumuna öncülük ederken tüm paydaşlara örnek teşkil ettiğine inanıyoruz. Portföyümüzün iklimle ilgili risklere olan hassasiyetini değerlendirmek için iklim riski değerlendirme araçlarının ve yönetiminin geliştirilmesine yatırım yapıyoruz. Söz konusu araçlar, iklim değişikliğinin olası finansal etkilerini anlamamız ve kredilendirme uygulamalarımızı uygun şekilde geliştirmemiz için önem taşımakta. İklim risklerini karar alma süreçlerimize entegre ederek, iklimle ilgili finansal risklerimizi azaltmayı hedefliyoruz. Bu bakış açısıyla, risklerimizi ve fırsatlarımızı, küresel gelişmeleri ve sektör analizlerini dikkate alan bir risk çalışması gerçekleştirerek belirledik. Bu çalışmanın önümüzdeki dönemde daha kapsamlı hale getirilmesini planlamaktayız. Yenilenebilir enerji yatırımları, düşük karbon ekonomisine geçişte önemli araçlardan biridir. Bu nedenle yenilenebilir enerji kaynaklarından elde edilen enerjinin yaygınlaşması için bu alandaki yatırımların desteklenmesi önemlidir. Bu farkındalık ile Türkiye'deki yenilenebilir enerji yatırımlarını destekleyen finansal kuruluşlardan biri olarak, 2022 yılında yenilenebilir enerji projelerine toplam 4.386 milyon TL yatırım yaptık. Bununla beraber, iklim değişikliği performansımızı Karbon Saydamlık Projesi (CDP), İklim Değişikliği Programı aracılığıyla da ortaya koyuyoruz. 2022'de CDP İklim Değişikliği Programı skorumuzu Türkiye finans sektöründeki en yüksek skorlardan biri olan ve liderlik kategorisi olarak tanımlanan "A-" seviyesine yükselttik. İklim riskleri ve fırsatları yönetimi yaklaşımımız hakkında detaylı bilgiye raporun [Çevresel ve Sosyal Risk Yönetimi Sistemi](#) bölümünden ulaşabilirsiniz.

Etkimizi azaltmak ve hızla değişen şartlara uyum sağlamak için ciddi aksiyonlar alıyoruz. Yenilenebilir enerji projelerinin finansmanı, emisyon azaltımı yol haritasının planlanması, iklim riski yönetim politikalarının geliştirilmesi ve sürdürülebilir yatırımların desteklenmesi aracılığıyla küresel olarak düşük karbon ekonomisine geçişe aktif olarak katkı sağlıyoruz. Ayrıca, iklimle ilgili finansal ürünler sağlayarak, sürdürülebilir tedarik zincirlerini destekleyerek ve iklime dayanıklı altyapılara yatırım yaparak, toplumların iklim değişikliğine uyum sağlamalarına ve dayanıklı hale gelmelerine yardımcı oluyoruz. Türkiye finans sektöründe önemli bir oyuncu olarak, sürdürülebilir ve iklime dayanıklı geleceğin şekillendirilmesinde sorumluluk bilinciyle hareket ediyoruz.

Kredi portföyümüzde bulunan güneş enerjisi, rüzgar enerjisi ve hidroelektrik enerjisi gibi yenilenebilir enerji projelerini finanse etmeye yönelik proje finansmanı kredileri, temiz enerji altyapısının genişletilmesi ve geliştirilmesinin sağlanması, fosil yakıtlara bağımlılığın azaltılması ve ekonomideki sera gazı emisyonlarının sınırlandırılmasında önemli bir rol oynamaktadır. Kredilendirme uygulamalarımıza çevresel ve sosyal risk değerlendirme sisteminin entegre edilmesi, kredi almak isteyen işletmelerin çevresel etkisinin ve sürdürülebilirlik performansının değerlendirilmesini güçlendirmekte, sorumlu ve çevre bilincine sahip uygulamaları teşvik ederek, iklimle ilgili riskleri azaltmaktadır.

Sorumlu sürdürülebilir finans politikalarımız hakkında detaylı bilgiye raporun [ÇSY Kriterlerini Gözeten Sorumlu Finansman, Ürünler, Hizmetler ve Yatırımlar](#) ile [Müşterilerin İhtiyaçlarına Uygun Sürdürülebilir Ürün ve Hizmetler](#) bölümlerinden ulaşabilirsiniz.

KPG: Sürdürülebilir Yatırım, Kredilendirme, Ürün ve Hizmetler

	2020	2021	2022
Yenilenebilir enerji projelerinin toplam enerji projeleri portföyü içindeki payı (%)	18,9	25,9	24,4
Çevresel ve sosyal risk değerlendirmesi kapsamında yapılan saha ziyaretleri	0	0	11
Çevresel ve sosyal risk değerlendirmesine tabi tutulan edilen proje sayısı	0	17	16

2022 Yılı Yenilenebilir Enerji Portföyü

Hidroelektrik		%5
Rüzgar		%21
Güneş		%74

Tedarikçilerimizi çevre dostu uygulamaları benimsemeye teşvik ederek sürdürülebilir tedarik zincirlerini destekliyor, döngüsel ekonomi ilkelerini yaygınlaştırıyor ve değer zincirimizde sürdürülebilirliği sağlıyoruz. İklim üzerindeki operasyonel etkimizde stratejik gelişmeler sağlama hedefiyle, faaliyetlerimizi kaynakların sorumlu kullanımını sağlayarak gerçekleştiriyor ve çevre dostu uygulamaları teşvik ediyoruz. Şube ve ofislerimizde kaynakları, su ve enerjiyi verimli bir şekilde kullanıyor ve atık üretimini azaltmak için geri dönüşümü teşvik ediyoruz. ISO14001 kapsamında su kirliliği denetimi için iç saha denetim ekibi üye sayısını artırmayı ve ekipmanımızı güncelleyerek, daha az su tüketen ve daha az atık su üreten ürünlere geçmeyi amaçlıyoruz. Çalışmalarımızda, Türkiye'nin 2053 net sıfır hedefiyle uyumlu hareket ediyoruz. İklim dostu faaliyetlerimizle ilgili detaylı bilgiye raporun [Operasyonların Çevresel Etkileri](#) bölümünden ulaşabilirsiniz.

3.2 ÇSY Kriterlerini Gözeten Sorumlu Finansman, Ürünler, Hizmetler ve Yatırımlar

Finans sektörünün ve özellikle bankaların, sorumlu yatırım ve kredilendirme uygulamalarını benimseyerek çevresel ve sosyal riskleri azaltabileceğine inanıyoruz.

Faaliyetlerimizi gerçekleştirirken bu farkındalıkla hareket ediyoruz. Müşterilerimize çevresel ve sosyal risklerini değerlendirme, belirleme ve yönetme konusunda destek veriyoruz. Bu kapsamda, 2022 yılında Türkiye'nin sürdürülebilir ekonomik büyüme ve gelişimine katkı sağlamak için sosyal kalkınma, cinsiyet eşitliği, sağlık ve eğitim projeleri ile birlikte ve temiz ve yenilenebilir enerji yatırımlarına destek vermeye devam ettik. Sorumlu finansman sağlama konusundaki etkimizin farkında olarak, kurumsal müşterilerimizin tüm kredi talepleri için çevresel etki değerlendirme formu doldurmasını ve ibraz etmesini istiyoruz. Çevresel etki değerlendirme formunu doldurmayan müşterilerin ise kredi süreçleri devam etmemektedir.

Bankamız tarafından finanse edilen yenilenebilir enerji projelerinin toplam kurulu gücü, 2022 yılı sonu itibarıyla 1.598 MWe'dir.

Yenilenebilir Enerji Portföyü (TL)

(ICMA Yeşil Tahvil Prensipleri ve QNB Yeşil, Sosyal ve Sürdürülebilir Tahvil Çerçevesinde tanımlanan kriterlere göre)

	2020	2021	2022
Hidroelektrik	141.197.221	140.352.266	102.152.210
Rüzgar	293.472.903	413.453.753	438.710.204
Güneş	455.909.886	1.289.555.447	1.526.022.014

QNB Grubu, Grubun iklimle bağlantılı finansman sürecini düzenleyen bir Sürdürülebilir Finans ve Ürün Çerçevesi'ne sahiptir. Sürdürülebilir Finans ve Ürün Çerçevesi, QNB Grubu tarafından ihraç edilen Yeşil, Sosyal veya Sürdürülebilir Tahvillerden (GSSB) elde edilen kaynaklara uygun finansman ve kredileri tanımlamayı; ve Banka'nın ürün, hizmet veya işlemleri toplum ve çevreye olumlu etki sağlamayı amaçlayan sürdürülebilir finansman veya geçiş finansmanı olarak etiketlemek için kullanacağı sınıflandırma yaklaşımı ve metodolojisini oluşturmayı amaçlamaktadır. Bu çerçeve, uluslararası standart ve taksonomilere uygun olarak konu, kategori, faaliyet ve kriterleri içerir. Çerçeve, geçerli olan durumlarda, Uluslararası Sermaye Piyasaları Birliği (ICMA) Yeşil Tahvil İlkeleri (GBP), Sosyal Tahvil İlkeleri (SBP) kategorilerine, İklim Tahvilleri Girişimi (CBI) taksonomisine ve/veya AB taksonomisine uygundur. Bu çerçeveye uygun olarak, Yeşil Fon Kullanım (UoP) uygunluk kriterleri, tahmini yıllık kapsam 1-2-3 sera gazı emisyonlarının, azaltılan ve/veya engellenen emisyonların, tahmini yıllık enerji tüketiminin ve projenin enerji tasarruf değerlerinin açıklanmasını içerir. 2022 itibarıyla, QNB Finansbank'ın kurumsal ve ticari kredilerinin %12,85'i QNB Grubu'nun Çerçevesinde belirtilen sürdürülebilirlik kriterlerine uygun olarak sınıflandırılmıştır ve bu kredilerin yaklaşık %1'i sürdürülebilirlikle ilgili kilit performans göstergelerine sahiptir.

3.2.1 Çevresel ve Sosyal Risk Yönetim Sistemi

Sürdürülebilirlik yaklaşımımıza uygun olarak düşük karbon ekonomisine geçişi destekliyoruz. Uzun süredir uyguladığımız sorumlu portföy yönetimi yaklaşımımız kapsamında, kredilendirme faaliyetlerimizde ÇSY kriterlerine uyum sağlıyor ve uluslararası kurumlarla geliştirdiğimiz iş birliklerinin sonucu olarak finansman kaynaklarımızı çeşitlendiriyoruz. Kredilendirme faaliyetlerimiz, projelerin çevresel ve sosyal risk değerlendirmelerini göz önünde bulundurmak amacıyla oluşturulan risk yönetimi sistemine uygun olarak gerçekleştirilmektedir.

2019 yılında, QNB Grubu'nun uzun vadeli stratejilerinin yanı sıra yerel ve uluslararası iyi uygulamalara uyum sağlamak amacıyla sürdürülebilirlik çerçevemizi, politikalarımızı ve uygulamalarımızı Grup politikaları ve uluslararası standartlar ile tam uyumlu hale getirecek bir proje başlattık. Uluslararası standartlara uygun olarak oluşturduğumuz Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi kapsamını ve uygulamalarını 2020 yılında tekrar gözden geçirdik ve güncelledik. 2020 yılı sonunda, kredi verme süreçlerinde çevresel ve sosyal risk değerlendirmesi ve destekleyici prosedürlerin uygulanması sistematize edilerek güçlendirilmiştir.

QNB Grubu'nun ve Bankamızın mevcut uygulamaları, gelecek beklentilerimiz ve uluslararası iyi uygulama örnekleri ile dış danışmanların analiz ve tavsiyeleri dikkate alınarak, Finanse Edilmeyen Faaliyetler Listesi, 2020 yılı Haziran ayında Yönetim Kurulu tarafından onaylanmıştır. Portföyümüzün iklimle bağlantılı risklere maruziyetini değerlendirirken, Bankamıza ulaşan tüm kredi başvuruları Banka'nın Finanse Edilmeyen Faaliyetler Listesine göre kontrol edilmektedir.

Ayrıca, 2021 yılı itibarıyla, kredi tutarı minimum 10 milyon ABD doları ve vadesi 24 ay ve üzerinde olan tüm proje finansmanı kredilerinde Çevresel ve Sosyal Risk Yönetimi Politikasının bir parçası olan Çevresel ve Sosyal Risk Değerlendirme Modelini uygulamaktayız.

Finanse Edilmeyen Faaliyetler Listesi

QNB Finansbank'ın tüm kredileri, Banka'nın Çevresel ve Sosyal Risk Yönetim Politikasında yer alan Finanse Edilmeyen Faaliyetler Listesi çerçevesinde değerlendirilmektedir. İnsan haklarını ihlal eden, zorla ve çocuk işçi çalıştırma, konvansiyonel olmayan silahların üretimini veya bunların üretimi için geçerli olan önemli malzemelerin üretimini, uyuşturucu üretimini/hizmetini, ticareti uluslararası anlaşmalarda yasaklanan ürün ve ozon katmanına zarar veren maddelerin üretimi ve ticaretini içeren yatırımlar, finanse edilmeyen faaliyetler arasındadır. Banka, 2022 yılında Çevresel ve Sosyal Risk Yönetim Politikasında yer alan finanse edilmeyen faaliyetler listesine "yeni kömür termik santrallerini" ve "yeni kömür yatırımı projelerini" ekleyerek, finanse edilmeyen faaliyetler listesinin kapsamını genişletti.

QNB Finansbank'ın Finanse Edilmeyen Faaliyetler Listesine, internet sitemizdeki [Çevresel ve Sosyal Risk Yönetimi Politikasından](#) ulaşabilirsiniz.

İklimle ilgili risk değerlendirmesine ilişkin olarak, mevcut düzenleme ve politikalara tam uyum sağlamanın yanı sıra, yeni düzenlemelere ve politika değişikliklerine hızla uyum sağlamak ve doğrudan ve dolaylı risklerimizi yönetmek amacıyla mevcut ulusal ve uluslararası düzenlemeleri ve saygın kaynakların en son tavsiyelerini dikkate alıyoruz. Ormanların yok edilmesi ve olası insan hakları etkileri dahil olmak üzere müşterilerin çevresel, sosyal ve itibar riski performanslarını değerlendirmek için Çevresel ve Sosyal Risk Değerlendirmesi (ESRA) aracımızı kullanıyoruz. Proje yatırımlarını, doğal kaynakların kullanımı, sera gazı emisyonları, biyoçeşitlilik, atık yönetimi, hava, toprak ve su kalitesi, su stresi, gürültü emisyonu, toz, iş sağlığı ve güvenliği, çalışma koşulları, toplum sağlığı ve güvenliği, başka bir ülkeye yerleşme ve paydaş katılımı gibi farklı kriterlerle değerlendiriyoruz. Söz konusu değerlendirmeler, ulusal mevzuat ve uluslararası iyi uygulamalar dikkate alınarak gerçekleştirilmektedir. Değerlendirme sonucu, yatırım projelerini 4 risk seviyesi kategorisinde sınıflandırmak için kullanılmaktadır. Bu kategoriler, yüksek (Kategori A), orta-yüksek (Kategori B+), orta (Kategori B-) ve düşüktür (Kategori C). QNB Finansbank'ta portföyümüzün çevresel, sosyal ve iklimle ilgili risklerini belirlemek için 2022 yılından beri içsel araç ve yöntemler kullanılmaktadır. Sürdürülebilirlikle ilgili uygulamalarımızı çeşitlendirirken, portföyün iklimle ilgili risk ve fırsatlarının değerlendirilmesinde farklı dış kaynakların, metodolojilerin ve araçların kullanımı dikkate alınacaktır. Aralık 2022 itibarıyla QNB Finansbank'ın toplam **tüzel krediler portföyünün** %24,8'ini ESRA Modeline tabi tutulması gereken krediler oluşturdu. **Tüm kredi başvurularının** finanse edilmeyen faaliyetler listesinde olup olmadığı kontrol edilmektedir.

Bankamız ek analiz veya inceleme gerektirebilecek özel hususları vurgulayarak, müşterilerimizle faaliyetleri veya projeleriyle ilgili çevresel ve sosyal riskler hakkındaki görüşmelere rehberlik sağlamaktadır. 2022 yılında ESRA Modeline tabi tutulan 16 proje bulunmaktadır. Bu yatırım projeleri için toplam 212.401.293 ABD doları kredi tutarına onay verilmiştir. ESRA Modeline tabi tutulan projelerin risk kategorizasyonu tablosu aşağıdaki gibidir:

Sektörler	Çevresel ve Sosyal Risk Değerlendirme Modeli uygulanan projelerin sektörel dağılımı	Kredi Tutarlarındaki Dağılım (ABD doları)
Enerji	3	133.416.715
Üretim	6	84.284.089
Altyapı	2	91.901.469

2022 yılı itibarıyla çevresel ve sosyal risklerin proje sahasında tespit edilmesi ve etkilerin azaltılması için yapılan çalışmaların gözlemlenmesi amacıyla saha ziyaretlerimizi düzenli olarak gerçekleştirmeye başlamış bulunmaktayız ve bu kapsamda, etkilerini azaltmak için toplamda 11 sahayı ziyaret ettik.

2022 yılında Bankaya ulaşan kredi başvuruları arasında Çevresel ve Sosyal Risk Yönetim Politikası kapsamında oluşan herhangi bir uygunsuzluk nedeniyle reddedilen proje olmamıştır.

Risk Kategorisi	Çevresel ve Sosyal Risk Değerlendirme Modeli uygulanan proje sayısı	Dağılım (%)
Total A	1	6,25
Total B+	7	43,75
Total B-	8	50,00
Total C	0	0

QNB Finansbank, çevresel ve sosyal risk yönetiminde finansal risklerin yanı sıra operasyonel riskleri de dikkate almaktadır. Operasyonel risklerin olası finansal değerleri, QNB Finansbank'ın Operasyonel Risk Yönetimi Politikasında açıklanmıştır. Risk değerlendirmeleri kapsamında, 3 milyon TL üzerindeki finansal etkiler için maksimum etki skoru verilmekte ve orta seviyeli riskler için nihai risk skoru olarak aksiyon planları etkin hale getirilmektedir. Ayrıca, 4.000.000 TL (ciddi kayıplar) ve 40.000.000 TL üzerindeki kayıplar (ciddi kayıplar), QNB Grubu Operasyonel Risk ve QNB Grubu Yönetim Riski Komitesine raporlanmaktadır ve QNB Finansbank, iş birimlerine 100.000 TL üzerinde parasal etkisi olan operasyonel risk olayları için aksiyon alınması yönlendirmesinde bulunmaktadır. Sonuç olarak, 3 milyon TL üzerinde finansal etkisi olan riskler, Banka üzerinde büyük bir finansal etkiye sahiptir. Operasyonel riskler ve kontrol aksiyonları, Politika kriterlerine uygun olarak belirlenir.

3.2.2 Sürdürülebilir Ekonomik Büyümeye Katkı

Uluslararası borçlanmalarımızda, ürün yelpazemizin genişlemesi paralelinde, QNB Grup ile sinerjiyi arttırmaya ve finansman kaynaklarının vadesini uzatmaya odaklanıyoruz. Bu kaynakların temininde, yeşil projeler ile beraber sosyal kapsayıcılık ve cinsiyet eşitliği faaliyetlerini destekleyen finansmanları önceliklendiriyoruz.

2022 yılında Kadın Girişimcilere Destek Programı kapsamında, Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD) ile 2 yıl vadeli, 50 milyon ABD doları tutarında bir kredi sözleşmesi imzalandı. Bu finansman, sahibi kadın olan veya kadınlar tarafından yönetilen küçük ve ortak ölçekli şirketlere kredi vermek için kullanılmaktadır. EBRD ile imzalanan bu yeni anlaşma ile birlikte, QNB Finansbank olarak sürdürülebilir büyümeyi desteklemeye yönelik toplam taahhüt tutarımızı 150 milyon ABD dolarına çıkarttık. Bunun yanı sıra, 2017 yılından beri Kadın İşletmelerine Finansman ve Danışmanlık Desteği Programı (TURWIB) kapsamında kadın girişimcilere toplam 162 milyon TL kredi kullandık.

QNB Finansbank 2022 yılında MTN Programı kapsamında Yeşil ve Sürdürülebilir kredi ihraç uygunluğu konusunda SPK onayını alan ilk banka oldu. Önceki yıllarda da Grup'un Yeşil, Sosyal ve Sürdürülebilir Tahvil (GSSB) Çerçeve Sözleşmesine dahil olmasının getirdiği güçle, EBRD ile 3 yıl vadeli, 50 milyon ABD doları tutarlı, yeşil tahvil ihracı gerçekleştirmiştik. Bu ihraç, Banka'nın ilk yeşil temalı ihracı olmasının yanında EBRD'nin de Türkiye'deki bir finansal kurum nezdinde gerçekleştirdiği ilk yeşil tahvil yatırımı olma özelliğini de taşımaktadır. Sağladığımız bu kaynağı, portföyümüzdeki uluslararası sertifikasyona sahip yeşil bina projelerinin finansmanında kullanmaktayız.

Ayrıca, farklı mecralarda iş birliğinde bulunduğumuz banka ve finansal kurum sayısını artırdık ve yarattığımız kaynaklar ile Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeler ile Tarım Bankacılığı müşterilerinin de finansmanına devam ederken enerji verimliliğine yönelik projeleri de teşvik ettik.

Bankacılık ve finans sektörünün yeşil ekonomiye geçişteki sorumluluğunun bilinciyle, reel sektörün ihtiyaç duyduğu sürdürülebilir yurt dışı finansman kaynaklarını temin ederek sürdürülebilir iş modellerine geçişlerin hızlandırılmasına katkı sağladık. Bu doğrultuda, 2022 yılında yenilenen Mayıs ve Kasım vadeli sendikasyon anlaşmaları, sürdürülebilirlik hedefleriyle bağlantılı olarak gerçekleştirilmiştir. Söz konusu iki sendikasyon kredisinin toplam tutarı 810 milyon ABD doları olup, bu krediler reel sektörü ve sürdürülebilir kalkınmayı desteklemek amacıyla dış ticaretin finansmanında kullanılmaktadır. Bu kredilerde kullanılan sürdürülebilirlik performans kriterleri, 2022 yılında elektrik tüketiminde yenilenebilir kaynaklardan faydalanılması, Dijital Köprü Platformumuz aracılığıyla KOBİ'lere yenilikçi çözümler sunulması ve Bloomberg Cinsiyet Eşitliği Endeksi'ne dahil olunmasını içermektedir.

3.2.3 Müşterilerin İhtiyaçlarına Uygun Sürdürülebilir Ürün ve Hizmetler

QNB Finansbank olarak, sürdürülebilir finans kapsamında değerli müşterilerimizin özel ihtiyaçlarına uygun geniş ürün yelpazemiz ve dijital kaynaklarımızla sosyal ve çevresel sorunların çözümüne katkı sağlamaya devam ediyoruz. Finansman seçeneklerinin yanı sıra, müşterimize sağladığımız hizmetleri, iş sürekliliklerini desteklemek amacıyla önemli bilgi paylaşımlarıyla güçlendiriyoruz. Müşteri portföyümüz; KOBİ'ler, kadın girişimciler ve çiftçileri gibi farklı grupları kapsamakta ve çeşitliliğini korumaktadır. Kapsamlı destek ve danışmanlık hizmetlerimizi sürdürülebilirliklerini sağlamak için tüm müşterilerimize ulaştırmaya önem veriyoruz. Özellikle, mikro, küçük işletmeler ve kadınlara ait işletmeler için tasarlanmış finansman, tasarruf ürünleri sunuyoruz. Ayrıca, cinsiyete dayalı geri ödeme oranlarını da özenle takip ediyoruz.

Ürün, hizmet ve süreçlerimizi artırmak için yeni teknolojik gelişmeleri yakından takip ediyoruz. Müşterilerimize dijitalleşme aracılığıyla memnuniyetlerini artıran kullanıcı dostu, erişilebilir ve çevre bilincine sahip teklifler sunmayı amaçlıyoruz.

Müşterilerimizi iklim dostu ve düşük karbon teknolojilerini benimseme teşvik edecek ürün ve hizmetler sunarak, kaynak verimliliğini teşvik ediyor ve iklimle bağlantılı dolaylı riskleri azaltıyoruz.

Düşük karbon ekonomisine geçişle uyumlu olarak, küçük ve orta ölçekli işletmeler, ilgili teknolojilere yatırım yapmak için yeşil finansmana ihtiyaç duymaktadır. QNB Finansbank olarak, bu şirketlere sorumlu ürün ve hizmetler sunmak ve gelişmekte olan ülkeler için yeni gelir kaynakları oluşturulmasını desteklemek önceliklerimiz arasındadır. Sürdürülebilir finansman, QNB Grubu için ulusal ve küresel sürdürülebilir kalkınma amaçlarını desteklemenin en temel yoludur. Ek olarak sürdürülebilir finansman portföyümüzün itibar riskini azaltmayı ve daha çevreci, daha kapsayıcı bir ekonomiye geçişten kaynaklanan iklimle ilişkili fırsatları en üst düzeye çıkarmamızı sağlamaktadır.

QNB Grup, sürdürülebilirlik taahhütlerine uygun olarak QNB Grubu Sürdürülebilir Finans ve Ürün Çerçevesine sahiptir. Bu çerçeve, olumlu toplumsal ve çevresel etkiler geliştirmek amacıyla, ürün, hizmet ve süreçlerin sürdürülebilir finansman veya geçiş finansmanı olarak sınıflandırılmasına yönelik yaklaşım ve metodolojimizi belirlemektedir. Uluslararası Sermaye Piyasaları Birliği (ICMA), Kredi Piyasaları Derneği (LMA) ve Avrupa Birliği (AB) sürdürülebilir faaliyet taksonomisi gibi uluslararası standart ve taksonomilere uygun ilgili konu, kategori, faaliyet ve kriterleri içerir. Bu çerçeveye uygun faaliyetler ile sürdürülebilir kaynaklarımızı artırmak için fırsatlar yaratmak başlıca hedeflerimizdendir.

Proje ve Yapılandırılmış Finansman kapsamında, Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına (SKA) uygun olarak yeşil binalara, enerji tasarruflu taşımacılığa, yenilenebilir enerji ve sağlık finansmanına kredi sağlıyor, 2015 yılından beri sadece elektrik üretimi amaçlı yenilenebilir enerji projelerine destek veriyoruz. 2022 yılı sonu itibarıyla, yenilenebilir enerji projeleri Proje ve Yapılandırılmış Finansman kapsamında verilen kredilerin %12,5'ini oluşturmaktadır.

Gelecek nesillere sürdürülebilir bir çevre bırakılması ve karbon salımının azaltılmasına katkı sağlamak hedefiyle enerji tasarrufu sağlayan, yenilenebilir kaynaklara yönelen ve doğaya minimum oranda zarar vermeyi amaçlayan projelere Proje ve Yapılandırılmış Finansman kapsamında destek vermeye devam ediyoruz. 2022 yılı sonu itibarıyla, Proje ve Yapılandırılmış Finansman kategorisi altında verdiğimiz kredilerin %35'i Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'nın (SKA) gerekliliklerini karşılamıştır.

Dijital Köprü Platformumuz ile, KOBİ'lere e-Dönüşüm Hizmetleri (e-Fatura, e-Arşiv, e-İrsaliye ve e-Defter vb.) ve İdari Çözümler (İnsan Kaynakları, e-Ticaret Pazarı, Ön Muhasebe, Alternatif Finansman, Çoklu Banka Hesap Yönetimi vb.) gibi bir işletme için oldukça önemli olan alanlarda çözümler sunarak onlara ücretsiz hizmet veriyoruz. KOBİ'lerin dijital dönüşümüne destek vermek amacıyla çıktığımız bu yolda müşterilerin ihtiyaçlarını analiz ederek birçok geliştirme yapmaya devam ediyoruz. Dijital Köprü müşterilerin tüm ihtiyaçları için sunduğu dijital çözümlerle onları dijitalleşmeye yönlendirip, sürdürülebilirlik kapsamında pozitif bir etki yaratmaktadır.

Dijital Köprü hakkında daha detaylı bilgiye raporun [Dijital Dönüşüm ve İnnovasyon](#) bölümünden ulaşabilirsiniz.

QNB Finansbank olarak, **KOBİ Bulut** uygulamamız ile müşterilerimize şubeye gitmeye gerek duymadan işlemlerini gerçekleştirebilme imkanı sunuyoruz. KOBİ Bulut projesi 2013 yılında sektörde bir ilk olarak sadece 10 müşteri danışmanı ve sınırlı işlem yetkisiyle hayata geçmiştir. 2022 yılı sonu itibarıyla 80 müşteri danışmanı ile şubede yapılan işlemlerin %95'ini karşılayabilen bir organizasyon haline geldi. KOBİ Bulut aylık ortalama 120 bin müşteriye hizmet vererek müşterilerin ihtiyaçlarının karşılanmasında yardımcı olmaktadır.

Enpara.com, tüm hizmetlerini sadece dijital kanallar üzerinden sunan ve şubesiz olmasının kendisine yarattığı maliyet avantajını masrafsız ve avantajlı bankacılık anlayışıyla müşterileriyle paylaşan, Türkiye'nin ilk şubesiz dijital bankacılık uygulaması olması özelliği ile bankacılık ürün ve hizmetlerine erişimin sağlanmasında önemli bir rol oynuyor.

Müşterilerimiz bankacılık ürün ve hizmetlerimize şubeye gitmeden her yerden erişim sağlayabilmektedir. Müşterilerimiz, **QNB Mobil** uygulamasını telefonlarının uygulama marketinden indirdikten sonra başvuru formunu doldurabilir, görüntülü görüşme ile hızlı ve güvenli bir şekilde QNB Finansbank ayrıcalıklarından yararlanmaya başlayabilir. Avantajları daha detaylı incelemek için [buraya](#) tıklayabilirsiniz.

CardFinans Emekli ile 2014 yılından beri emekli maaşı müşterilerine, market ve eczane harcamalarında indirimler ve özel avantajlar sunuyoruz.



CardFinans TarımKart ile 2018 yılından beri çiftçilerimizin yıl boyunca tarımsal üretim için tüm girdi ihtiyaçlarını karşılamalarını ve hasat mevsimine göre seçtikleri hesap kesim tarihinde yılda bir kez ödeme yapabilmelerini sağlıyoruz. Ayrıca, müşterilerimiz CardFinans TarımKart ile anlaşmalı üye iş yerlerinden 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 iki yıla varan vade ile taksitli kredi kullanabilmekte ve ihtiyaç duydukları her an ATM'den Kredili Mevduat Hesaplarına ulaşarak nakit çekim işlemlerini gerçekleştirebilmektedir. Çiftçiler ayrıca SGK ve BAĞ-KUR prim ödemeleri için CardFinans TarımKart ile otomatik ödeme talimatı verebilmekte, aylık prim borçlarını yılda bir defa bir defa tarihinde geri ödeyebilmektedir. Çiftçiler, kartlarını yılın her döneminde ödeme yapmak, gerekirse POS işlemi yapmak veya taksitli kredilerini ödemek için kullanabilmektedir. Kullanıcılar ayrıca düzenli ödeme yaptıkları ana firmalar için ise Doğrudan Borçlandırma Sistemi (DBS) limiti tanımlayabilmekte, firmaya özel TarımKart DBS limiti ile ödemelerini gerçekleştirebilmektedirler.



2023 yılında da müşterilerimize tarım sektörünün büyümesini ve modernleşmesini daha da ileri taşıyacak ürün ve hizmetler sunmaya devam edeceğiz.

Yenilenebilir Enerji ve Enerji Verimliliği Finansmanı

Sürdürülebilirliğe geçişin en önemli gerekliliklerinden biri, enerji dönüşümünü sağlayarak yenilenebilir kaynaklardan elde edilen enerjinin artırılması, çevreci enerji sistemleri oluşturulması ve enerji verimli teknolojilere geçişin teşvik edilmesidir. Yenilenebilir enerjiye yapılan yatırımlar, yalnızca iklim değişikliğinin sonuçlarını hafifletmekle kalmaz, aynı zamanda yeni istihdam fırsatları açarak sosyal ilerlemeyi de destekler.

QNB Finansbank olarak sürdürülebilir kalkınmaya yönelik finansmanlarımızda bankacılık sektörünün sürdürülebilir ve yeşil dönüşümü için önemli bir rol oynamaya devam ediyor, elektrik üretim yatırımlarına yönelik proje finansmanlarında yenilenebilir enerji projelerini önceliklendiriyoruz.

Öz Tüketime Dayalı Lisanssız GES Finansmanı

Öz tüketime dayalı lisanssız Güneş Enerjisi Santrali yatırımlarının günümüz koşullarında önem kazanması ile birlikte, Bankamızca geliştirilen öz tüketim modeli üzerinden Güneş Enerjisi Santrali yatırımlarına finansman desteği sağlıyoruz.

Lisanssız Elektrik Üretim Finansmanı

Yeşil ekonomiye katkı sağlayan, çevre dostu yatırımların finansmanı için Lisanssız Elektrik Üretim Finansmanı ile Bankamız müşterilerimizin taleplerini hızlıca değerlendirerek finansman desteğini ulaştırıyoruz.

Çevre Dostu Konut Kredisi

A ve B Enerji Sınıfı Belgesine sahip konut alımlarında faiz avantajına ek olarak %50 indirimli kredi tahsis ücreti fırsatı sunuyoruz. Detaylı bilgi için lütfen [buraya](#) tıklayınız.

Çevre Dostu Taşıt Kredisi

Elektrikli ya da hibrit araç alımlarında faiz avantajına ek olarak %50 indirimli kredi tahsis ücreti fırsatı sunuyoruz. Detaylı bilgi için lütfen [buraya](#) tıklayınız.

QNB Finans Portföy Temiz Enerji ve Su Fon Sepeti Fonu

QNB Finans Portföy Temiz Enerji ve Su Fon Sepeti Fonu ile sürdürülebilir bir gelecek için faaliyet gösteren şirketlerin kazançlarına yerli ve yabancı fonlar aracılığıyla iştirak edebilmenizi, orta ve uzun vadede getiri imkânından faydalanabilmenizi amaçlıyoruz. Fon alım satım işlemlerinizi tüm şubelerimizde gerçekleştirebilirsiniz.

QNB Finans Portföy Temiz Enerji ve Su Fon Sepeti Fonu stratejisi kapsamında, yenilenebilir enerji, su arıtma, sanitasyon ve korunması alanında çalışan şirketlerden oluşan küresel fonlara yatırım yapıyoruz. Temiz enerji ve su temalarına yatırım aracılığıyla uzun vadede geleceğe dönük getiriler sunuyoruz.

Sürdürülebilir bir fon olarak tanımlanabilecek temiz enerji ve su fonu portföyümüzün büyüklüğü, 2022 yılı sonu itibarıyla 128.138.074 TL'dir.

Detaylı bilgi için lütfen [buraya](#) tıklayınız.

Sorumlu Dönüşüm

- 4.1 Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti
 - 4.1.1 Sorumlu Müşteri İletişimi ve Pazarlama Faaliyetleri
 - 4.1.2 Müşteri Bilgilerinin Gizliliği ve Veri Güvenliği
 - 4.1.3 Kişisel Verilerin Korunması ve Yönetilmesi
- 4.2 Finansal Kapsayıcılık ve Finansal Okuryazarlık

İçindekiler



SORUMLU
DÖNÜŞÜM



4. Sorumlu Dönüşüm

Öncelikli Konular	İlgili Sermayeler	İlgili Riskler	Fırsatlar
Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti	- Beşeri - Sosyal	- Operasyonel Risk - Çevresel Riskler	- Faaliyetlerde daha fazla verimlilik - Yeni kaynak konularının yaratılması - Paydaş Kapitalizmi ile şirketin yarattığı değer artması
Finansal Kapsayıcılık ve Finansal Okuryazarlık	Sosyal	Sosyal Riskler	- Sürdürülebilir kalkınma - Geçiş risklerinin finansmanı - Döngüsel ekonomi finansmanı - Hassas grupların dahililiyeti ve istihdamı - İklim konulu kaynağın artırılması

İlgili Öncelikli Konular

2023 ve Sonrası için Hedefler

Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti

- Dijital Köprü Platformunun Müşteri Deneyimi Skorunun yıl boyunca %70'in üzerinde olması hedeflenmektedir.

Finansal Kapsayıcılık ve Finansal Okuryazarlık

- EBRD Kadın Girişimcilerin Desteklenmesi Programı kapsamında kadınların yönettiği KOBİ'lere kredi verilmesine 2023 yılında devam edilmesi hedeflenmektedir.
- Yeşil ve/veya Sosyal (Finansal Kapsayıcılık, Eşitlik, Çeşitlilik) ürünlerinin gelişiminin desteklenmesi ve önceliklendirmesi ile çalışanlara düzenlemeler ve sektörel ihtiyaç ve ürünler hakkında bilgi verilmesi hedeflenmektedir.

4.1 Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti

"İhtiyaçları anlamaya, doğru çözümler üretmeye ve memnuniyete dayalı, mutlaka başarmayı hedefleyen yaşam boyu sürecek bir ortaklık kurmak" misyonumuz çerçevesinde, QNB Finansbank'a dokunan herkesle çalışıyoruz. Bu misyonun bir yansıması olarak, müşterilerimize sadece ihtiyaçlarını karşılayan değil, aynı zamanda beklentilerini de aşan yüksek kaliteli ve yenilikçi hizmet ve ürünler sunmak için çaba sarf ediyoruz.

Müşterilerimizin memnuniyetine önem veriyor ve tüm iletişim kanallarımız aracılığıyla ihtiyaçlarını tam olarak anlamaya çalışıyoruz. Müşterilerimizden aldığımız geri bildirimle kendimizi geliştiriyoruz. Müşterilerimizi ve müşteri memnuniyeti geri bildirimlerini çok yönlü olarak takip edebilmek için, cinsiyet bazında kategorizasyonları takip ediyor ve faaliyetlerimizde kadın müşterilerimizin elde tutulma oranlarını ölçecek şekilde hareket ediyoruz. Bu bağlamda, kök nedenlerini bulmak amacıyla müşteri şikayetlerinin analiz edilmesi ve gerekli aksiyonların alınması, Müşteri Çözüm Merkezimizin ana sorumlulukları arasındadır. Müşteri Çözüm Merkezimiz ile bankamıza ulaşan müşteri taleplerinin ve şikayetlerinin nedenlerini sorguluyor ve analiz ediyoruz ve şikayet sayısını proaktif olarak azaltmak için aksiyon planlarını takip ediyoruz. Ayrıca, müşterilerimizin şikayetlerini tek seferde çözmek ve taleplerini karşılamak amacıyla, onlarla iletişime geçmekte ve gerekli bilgileri sağlamaktayız.

Müşterilerimizin Bankamızdaki deneyimlerini iyileştirmek ve geliştirmek, temel iş yapış prensiplerinin belirlenmesinde iş birimlerine destek olmak, müşteri memnuniyetini ölçmek ve gelişim alanlarını belirlemek gibi ana sorumluluklarla 2015 yılında kurulan **Müşteri Deneyimi Ofisi**, 2022 yılında da Bankamız üst yönetimi tarafından onaylanmış "Müşteri Deneyimi Prensipleri"ne uygun olarak çalışmalarına devam etti. Müşteri Deneyimi Ofisimizde, dijital kanallar aracılığıyla Net Tavsiye Skoru (NTS) sorusunu cevaplayan müşteri sayısını artırdık. 2022 yılında NTS ölçümleri dijital kanallar üzerinden de yapılmaya başlanmış, böylece müşterilerimizin bankamıza geri bildirim vermesi hızlandırılmış ve kolaylaştırılmıştır.

Ayrıca, 2022 yılında NTS ölçümlerine ek olarak **Müşteri Memnuniyet Skoru (C-Sat)** ölçümlerine de başladık. Farklı kanal, ürün ve yolculuklar için yukarıda belirtilen ölçümler yapılmış, bu sayede müşterilerimizin deneyimi yaşadığı andaki (moment of truth) memnuniyeti de raporlanmaya başlanmıştır. Bu sayede artık müşterilerimizin daha spesifik sorularına hızlı bir şekilde cevap verebiliyoruz.

2021 yılında Müşteri Deneyimi Ofisi ile tüm bireysel müşterilerinin memnuniyet skorlarını tahminlemek için analitik ekipler ile birlikte makine öğrenmesi algoritmalarından faydalanarak **Memnuniyet Skoru Tahminleme Modelini** oluşturduk. Bu model sayesinde memnuniyet anketlerine cevap vermeyen müşterilerimizin de memnuniyet düzeylerini ölçümlenmeye ve müşterilerimizi mutsuz eden ürün deneyimlerini ve işlemleri müşterilerimize sormadan da tespit edip raporlamaya başladık. "Mükemmel Müşteri Deneyimi Platformu" aracılığıyla müşteri deneyimine dair çalışan geri bildirimlerini de almaya devam ettik.

QNB Finansbank olarak müşteri deneyimini iyileştirip müşterilerinin dijital kanallardan yapabilecekleri işlemleri artırmayı amaçlıyoruz. 2019 yılında hayata geçen **Q-Dijital Zeka**, müşterilerimizin bankamıza erişimini kolaylaştırarak, herhangi bir banka personeline ihtiyaç duymadan finansal işlemlerini istedikleri yer ve zamanda yönetip gerçekleştirebilmelerini sağladı. 2022 yılında da Q-Dijital Zeka'ya müşterilerin hayatını kolaylaştıracak yeni senaryolar ve işlem setleri kazandırılarak finansal çözümlere dijital dünya üzerinden erişimleri sağlanmıştır.

Müşterilerimiz tarafından iletilen sorunlar farklılık gösterse de, müşteri mesajları arasında “süre ve hız sorunları” en önemli sorunlar olarak öne çıkmaktadır. QNB Finansbank olarak, müşterilerimizin bankacılık işlemlerinde zamanlarını daha verimli kullanmaları konusunda nasıl destek olabileceğimize odaklanıyor ve teknoloji odaklı çözümler üzerinde çalışıyoruz; Q-Dijital Zeka, bu çözümlerden biridir. Önümüzdeki dönemde, Q'da olduğu gibi teknolojinin gücünden faydalanan çözümler geliştirmeye devam ederek müşteri odağımızı sürdürmeyi amaçlıyoruz.

Q-Dijital Zeka hakkında daha detaylı bilgiye raporun [Dijital Dönüşüm ve İnovasyon](#) bölümünden ulaşabilirsiniz.

KPG: Müşteri deneyimi	2020	2021	2022
Net Tavsiye Skoru (%)	48	51	55

4.1.1 Sorumlu Müşteri İletişimi ve Pazarlama Faaliyetleri

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

Bu stratejimizin ve tutarlı ve yüksek kaliteli hizmet verme taahhüdümüzün bir parçası olarak, tüm satış kanallarımızda (şubeler, internet bankacılığı, çağrı merkezi, direkt satış) ürün ve hizmetlerimize dair bilgilendirmelerin müşterilerimize doğru ve eksiksiz şekilde sunulmasını sağlıyoruz. Ayrıca, pazarlama faaliyetlerimizde herhangi bir yanıltıcı bilgilendirme yapılmamasını teminen kontrol faaliyetleri yürütüyoruz.

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*

2020

2021

2022

0

0

0

*Bankamızın konuyla ilgili çatı politikası bilgi güvenliği politikasıdır. Söz konusu politikaya uyum, İç Denetim Departmanı 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.

4.1.2 Müşteri Bilgilerinin Gizliliği ve Veri Güvenliği

Etik bankacılık taahhüdümüz, sürdürülebilirlik stratejimiz ve müşteri odaklı bakış açımızın bir yansıması olarak müşteri bilgilerinin gizliliğinin ve veri güvenliğinin sağlanmasına özel önem vermekteyiz. Bu nedenle, düzenleyici gerekliliklere, ulusal ve uluslararası iyi uygulama örneklerine ve faaliyetlerimizin niteliği ve ölçeğine uygun olarak kapsamlı güvenlik önlemleri uyguluyoruz. Hem Bankamızı hem de müşterilerimizi yeni gelişen risklere ve güvenlik tehditlerine karşı korumak için güvenlik politikalarımızı, prosedürlerimizi ve sistemlerimizi en yüksek endüstri standartlarına uygun olarak düzenli olarak gözden geçiriyor ve güncelliyoruz.

Müşterilerimize güvenli ve kesintisiz bir hizmet verebilmek, siber güvenliği sağlayabilmek ve dolandırıcılıkları engelleyebilmek için, siber güvenlik tatbikatları yapıyor, Sosyal Mühendislik ve Farkındalık Çalışmaları gerçekleştiriyor ve SAS Fraud uygulamasını aktive ediyoruz. Bunlara ek olarak, ISO 27001 sertifikasına sahibiz ve her sene sertifikamızın yükümlülüklerine uyum açısından iç ve dış denetime tabi tutuluyoruz.

Bu önlemlere 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 yapıyoruz. Genel Müdürlük ve Şube çalışanlarımız için her yıl gerçekleştirilen **Kurumsal ve Kişisel Bilgi Güvenliği** eğitimi, 2022 yılında 14.452 kişiye tahsis edilmiştir.

4.1.3 Kişisel Verilerin Korunması ve Yönetilmesi

QNB Finansbank olarak amacımız, Anayasa'nın 17. ve 20. maddesinde koruma altına alınan kişinin dokunulmazlığı, maddi ve manevi varlığı ve temel hak ve özgürlükleri kapsamında kişisel verilerin işlenmesine yönelik benimsenen prensipleri ortaya koymaktır. Kişisel verilerin güvenliğine en üst düzeyde önem vererek, sunulan tüm ürün ve hizmetlerde kişisel verilerin güvenliğinin ön planda olduğu bilinci ile faaliyetlerimize devam ediyoruz.

Kişisel Verilerin bankacılık işlemleri ile sınırlı olarak kullanılması, verisi işlenen kişinin özel hayatının gizliliği, temel hak ve özgürlüklerinin korunması, QNB Finansbank'ın temel prensibidir.



- Banka kişisel verileri, kanunda öngörülen ilkelere, ilgili mevzuata ve dürüstlük kuralının gereklerine uygun olarak işler ve bu sınırlar içerisinde kullanır.
- QNB Finansbank kişisel veri sahiplerinin temel haklarını ve meşru menfaatlerini gözeterek işlediği kişisel verilerin doğru ve güncel olmasını sağlar. Banka bu kapsamda verilerin elde edildiği kaynakların belirli olması, doğruluğunun teyit edilmesi, güncellenmesi gerekip gerekmediğinin değerlendirilmesi gibi hususları özenle değerlendirir.
- QNB Finansbank veri işleme amacını açık ve kesin olarak belirler ve bu amacın meşru olduğunu teyit eder. Kişisel verilerin işlenmesi, amacın hukuka uygun olması kaydıyla, hâlihazırda sunduğu finansal hizmetlerle ve bu kapsamda yürüttüğü iş veya faaliyetle ilgili ve zaruridir.
- Banka amacın gerçekleştirilmesiyle ilgili olmayan veya ihtiyaç duyulmayan kişisel verilerin işlenmesinden kaçınarak, işlenen kişisel verilerin belirlenen amaçların gerçekleştirilebilmesi için elverişli olmasını sağlar. Kanundaki kişisel verilerin işlenmesine ilişkin gereklilikler, veri işlenirken süreç ilk defa işleniyormuş gibi, gelecekteki olası ihtiyaçlara yönelik olarak karşılır.
- Banka 5411 sayılı Bankacılık Kanunu, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ve faaliyeti kapsamında tabii olduğu tüm mevzuatlar gereği, verileri işlendikleri amaç için gerekli olan süre kadar muhafaza eder. QNB Finansbank tarafından bir kişisel verinin daha fazla saklanması için geçerli bir sebep olmaması durumunda, söz konusu veri silinir, yok edilir yahut anonim hale getirilir. QNB Finansbank verilerin güvenliğinin sağlanması için teknolojik kaynaklar ve insan kaynaklarını entegre bir biçimde kullanarak, müşteri gizliliği

4.2 Finansal Kapsayıcılık ve Finansal Okuryazarlık

Dijital çağı kucaklayan alanında öncü bir banka olarak, tüm paydaşlar için erişilebilir bir ortam yaratılmasına öncelik veriyoruz. Bunu, kullanıcı dostu arayüzümüz ve ekonomik hizmetlerimiz sayesinde başararak bireyleri bilinçli kararlar alma konusunda güçlendiriyoruz. QNB Finansbank olarak sosyoekonomik dönüşümü pekiştirmek amacıyla, hizmetlerimize sınırlı erişimi olan müşterilerimiz için çözümler üretmeye, atölye çalışmaları gerçekleştirmeye ve kampanyalar düzenlemeye özellikle önem veriyoruz.

Öncelikli hedefimiz, istikrarlı bir şekilde hızlı ve yenilikçi bankacılık çözümleri sunarak daha geniş bir kitleye ulaşmaktır. Fiziksel engelleri olan veya belli bir yaşın üzerindeki müşterilerimizin, toplumun değerli üyeleri olarak sosyal hayatta aktif rol almasını sağlamak için kapsayıcılık taahhüdümüz çerçevesinde sorumluluk alıyoruz. Bu misyonla, ülke genelinde 436 şubemiz ve 2022 itibarıyla 3.113 ATM ile faaliyet gösteriyoruz. 2019 yılında başlatılan, DenizBank ve TEB ile yapılan ortak ATM kullanım projesi ile, hizmetlerimizi daha geniş bir alanda ve daha geniş bir kitleye ulaştırarak onlara ücretsiz işlem yapma imkanı sunuyoruz. Topluma verdiğimiz taahhüdümüze uygun olarak, tüm ATM'lerimizde görme engelli müşterilerimiz için Braille alfabe çıkartmaları ve sesli yönlendirme için kulaklık girişleri bulunmaktadır. Ayrıca, 121 ATM ortopedik engelli müşteriler için özel olarak tasarlanmıştır.

Fiziksel geliştirmelere ek olarak, yıl boyu saha personelimizin ve müşterilerimizin deneyim ve bilgilerini artırmak ve Bankamız içinde pozitif bir değişim sağlamak için eğitim programlarına yatırım yapıyoruz.

“Engelsiz Bankacılık” programımız kapsamında, görme engelliler için eşit ve engelsiz hizmetler geliştirilmesine çalışan bir sosyal girişim olan Blindlook ile ortaklık kurduk. Bu iş birliği sayesinde, metinden sese dönüştürücü ve ATM ekranlarının sesli olarak açıklanması gibi uygulamalar sayesinde müşterilerimize sesli yönlendirme sağlamaktayız. Aralık ayı başında uygulamaya alınan bu sistemden, 2022 yılında 1.029 görsele engelli müşterimiz faydalandı. Bu entegrasyon sayesinde, QNB Finansbank bir EyeBrand (engelsiz) markası haline gelmiştir. QNB Finansbank, bankacılık sektörünün dijital çağında önde gelen bir kuruluş olarak kurumsal müşteriler, girişimciler ve KOBİ'lerin finansal hizmetlere erişimini kolaylaştırmayı taahhüt ediyor. Bunu, müşterilerimizin özel ihtiyaçlarına uygun ve bilgiye dayalı finansal kararlar almalarını sağlayan kapsamlı bir ürün ve hizmet yelpazesi sayesinde başarıyoruz. 2022 yılında, kadın girişimcilerle yeni ortaklıkların kurulması ve dijital bankacılık kanallarıyla yatırım yapılması da dahil olmak üzere önemli konulara odaklanarak Banka'nın dijital dönüşümünü ele aldık. Geniş ürün ve hizmet yelpazemiz hakkında detaylı bilgiye raporun [“Müşterilerin İhtiyaçlarına Uygun Sürdürülebilir Ürün ve Hizmetler”](#) bölümünden ulaşabilirsiniz.

2019 yılında canlıya alınan Dijital Köprü Platformunun kapsamı, 2022 yılı ilk çeyreği itibarıyla QNB Mobil uygulamasına genişletilmiştir. KOBİ ve işletmelerin dijital dönüşümüne yönelik çalışmalarına yıl boyunca hız kesmeden devam eden platform, bu kurumlarda pandemi sonrası dönemde büyük önem kazanan bankacılık hizmetleri için öncü bir platform haline gelmiştir. Dijital Köprü Platformu, uzmanları ile bilgilendirici bir ortam oluşturarak dijital çözümler sunmakta ve iş süreçlerini iyileştirmek için uygun ürün ve hizmetler sağlamaktadır. 2022 yılında, platformun özelliklerinin daha da iyileştirilmesi için müşteri ilişkileri yönetimi, satış destek ve ChatBot gibi ek çözümler uygulamaya alınmıştır. Ek olarak, Dijital Köprü Türkiye’de “Platform Bankacılığında” liderliğe yükselen QNB Finansbank için kurumsal dijital bankacılık kapısı haline gelmiştir. **2022 yılı sonu itibarıyla, 270.000’den fazla şirket bankacılık çözümü için Dijital Köprü’yu kullanmakta ve 100.000’den fazla şirket dijital çözümlerden faydalanmaktadır.** Banka 2020 yılında, Dijital Köprü tarafından müşterilerin platformun sunduğu çözümleri nasıl kullanmaları gerektiğini öğrenmelerini ve sektördeki dijital dönüşüm trendleri hakkında güncel bilgiye sahip olmalarını sağlayan bir eğitim platformu olan Dijital Köprü Akademi’yi uygulamaya almıştır. Ayrıca Banka, KOBİ müşterilerini desteklemek için, alıcı ve satıcılar arasında ticari iletişimi kolaylaştıran, karşılıklı teklif oluşturmalarına, ödeme vade tarihleri belirlemelerine ve finansman seçeneklerini araştırmalarına izin veren ve Dijital Köprü Platformunun bir uzantısı olan NeoVade uygulamasını başlatmıştır. Bu girişim, geleneksel prosedürlere modern ve verimli bir alternatif sunarak, zamanında aksiyon alınmasını ve daha kolay bir yönetim imkanı sağlamaktadır.

	2020	2021	2022
Dijital Köprü müşterileri (Dijital Çözüm kullanıcıları)	49.404	70.855	113.572

Küresel ticarete lider bir kurum olma hedefimiz doğrultusunda, değerli ihracat müşterilerimize özel Adım Adım İhracat Programımızı uygulamaya aldık. Bu program, ihracat ve e-ihracat alanında hizmet veren ya da ihracat yapma hedefi olan girişimci firmalara sunduğumuz farklı nitelikli hizmetleri, çözümleri ve avantajları içeren bir programdır. KOBİ'lere özel seçenek ve avantajlar sunarak, daha hızlı ve verimli uluslararası iş faaliyetlerini kolaylaştırmaktadır. Müşteriler bu program ile, QNB Finansbank'taki nitelikli dış ticaret danışmanlarımızdan ve çözüm ortaklarımızdan pazar araştırması, pazaryeri entegrasyonu, eğitim, gümrük ve lojistik gibi çeşitli alanlarda yardım ve rehberlik alabilmektedir.

İhracat müşterilerimize özel Adım Adım İhracat Programı, ilk defa ürün ihracatı yapacak müşterilere destek vermek için aşağıdaki adımları içermektedir:

- Dijital Köprü Çözüm Merkezi/Adım Adım İhracat Destek Hattından (0 850 222 00 35) müşterilerimize ücretsiz danışmanlık sağlanması
- Yurt dışı pazaryeri entegrasyonları ve hesap yönetimi, pazar ve ülke araştırmaları, eğitim, lojistik ve depolama çözümleri, çözüm ortaklarımız tarafından avantajlı fiyatlarla sunulan gümrük ve dış ticaret hizmetleri
- Avantajlı ve kişiye özel bankacılık ürün ve hizmetlerine erişim

Ayrıca, Üst Gelir Segmenti ve Özel Bankacılık müşterilerine QNB First Dijital aracılığıyla özel imtiyazlar tanımlamaya devam ediyoruz. Bu özel hizmet, QNB First, QNB First Plus ve Özel Bankacılık müşterilerinin özel ihtiyaçlarına yanıt vermekte ve bankacılık ihtiyaçlarına (mevduat, yatırım ürünleri, kredi kartları, sigorta vb.) ve bankacılık dışı hizmetlere (QNB First Kütüphane'den ücretsiz/indirimli kitaplar, QNB First Sadakat Programına katılım ve Netflix, App Store gibi dijital platformlarda özel indirimler) uygun kişisel teklifler sunmaktadır. Bu yaklaşımın başarısı sayesinde, 2022 yılında Üst Gelir Segmenti ve Özel Bankacılık müşterilerinin mobil bankacılık penetrasyonu %83 oranında artmıştır.

KOBİ müşterilerimize özel çözüm ve iyileştirmeler sunmaktan gurur duyuyoruz. KOBİ Bankacılık Hizmeti Hattı (KOBİ Rahat Hat), KOBİ'lerin para yatırma ve çekme dışında tüm bankacılık hizmetlerini telefon üzerinden yapmasını sağlayan bir hizmettir. Bu hizmet, KOBİ müşterilerimizin şubeye gitmeden anında destek almalarını sağlar. Ayrıca, 2018 yılında başlatılan "Finansçı 360" projemiz, KOBİ Bankacılığı portföy yöneticilerine çevrimiçi eğitim vermeye devam ederek, kapsamlı finansal danışmanlık ve hizmet sunmalarını sağlamaktadır. KOBİ Rahat Hattının kapsamını genişleterek, kredi verilmesi gibi şubeye özel işlemlerin yapılmasını sağlayacak girişimlerimiz devam etmektedir.

Ayrıca, girişimcileri desteklemeye devam etmek amacıyla "Girişimci & Genç Girişimci & Kadın Girişimci Kredileri" programlarımızı uygulamak için KOSGEB ile iş birliği kurduk. Bu girişimin bir parçası olarak, 39 bireysel müşteriye yardım sunarak, ihtiyaçlarına özel finansal çözümler sağladık.

Özetle, bu program ve projeler, müşterilerimize olağanüstü bir uzmanlık, özelleştirilmiş çözümler ve geniş kapsamlı faydalar ile hizmet verme ve uluslararası ticaret alanında başarılı olmalarını sağlama, KOBİ'leri destekleme ve girişimcileri güçlendirme taahhüdümüzün açık bir göstergesidir.

KOBİ Finansmanı Segment Bazında Kredi Portföyü (milyon TL)*

	2020	2021	2022
Mikro İşletmeler	13.232	14.461	29.995
Küçük İşletmeler	10.849	13.279	27.019
Orta Büyüklükteki İşletmeler	13.980	20.033	33.411
Toplam Kobi Kredileri	38.062	47.773	90.425

KOBİ Finansmanı Müşteri Sayısı

	2020	2021	2022
Mikro İşletmeler	212.155	211.705	247.529
Küçük İşletmeler	30.709	32.455	30.473
Orta Büyüklükteki İşletmeler	7.329	8.349	7.423
Toplam KOBİ	250.193	252.509	285.425

Kredi Garanti Fonu: KOBİ'ler ve Girişimcilik

	2020	2021	2022
Mikro ölçekli şirketlere sağlanan kredi miktarı (milyon TL)	1.144.169.743	100.582.515	209.174.289
KOBİ'lere sağlanan kredi miktarı (milyon TL)	2.148.963.703	214.846.814	1.288.098.659
Mikro ölçekli şirketlere ve KOBİ'lere sağlanan kredi portföyü (%)	53	47	16

***Mikro:** 30 Mayıs 2023 itibarıyla çalışan sayısı 10'dan az ve yıllık gelir 0-10 milyon arasında, 30 Mayıs 2023'ten önce 0-5 milyon arasındadır. **Küçük:** Çalışan sayısı 50'den az ve yıllık gelir 30 Mayıs 2023 itibarıyla 10 milyon ile 100 milyon arasında, 30 Mayıs 2023'ten önce 5 milyon ile 50 milyon arasındadır. **Orta:** Çalışan sayısı 250'den az ve yıllık gelir 30 Mayıs 2023 itibarıyla 100 milyon ile 500 milyon arasında, 30 Mayıs 2023'ten önce 50 milyon ile 250 milyon arasındadır.

Kitle Bankacılığı bültenleri, her ay yaklaşık 4,8 milyon müşteriye gönderilerek, onları tasarruf ürünleri hakkında bilgilendirmekte ve onların bu ürünleri ihtiyaç halinde kullanabilmelerini sağlamaktadır.

Tüm bu özelliklere ek olarak, Banka ayrıca e-devlet'e yönlendirme, QR kodu ile ödeme, İstanbul Kart yükleme ve Kolay Adrese Para Transferi gibi ek hizmetlerle kapsamlı bir dijital bankacılık ortamına katkı sağlamaya devam etmiştir.

Müşterilerimizin finansal hizmetlere olan erişimini kolaylaştırmak, daha sağlıklı finansal kararlar verebilmelerini sağlamak, yeni gelişen teknolojilere ve değişen müşteri beklentilerine uyum sağlamak için yenilikçi ve müşteri odaklı bir bakış açısıyla geliştirmekte olduğumuz tüm ürünlerimize, hizmetlerimize ve süreçlerimize raporun **Dijital Dönüşüm ve İnovasyon** bölümünden ulaşabilirsiniz.

İçten Dönüşüm

- 5.1 İş Sürekliliği
- 5.2 Dijital Dönüşüm ve İnovasyon
 - 5.2.1 Enpara.com ile Dijital Kanal Hizmetlerimiz
 - 5.2.2 QNBAYOND ile Girişimcilik Ekosistemine Katkımız
 - 5.2.3 QNBAYOND Ventures
- 5.3 Operasyonların Çevresel Etkisi
- 5.4 Sorumlu Satın Alma ve Tedarik Zinciri

İçindekiler





5. İçten Dönüşüm

Öncelikli Konular	İlgili Sermayeler	İlgili Riskler	Fırsatlar
İş Sürekliliği	- Finansal - Fikri - Beşeri	Operasyonel Risk	- Sürdürülebilir Kalkınma - Operasyonel Mükemmellik - Yürürlük
Operasyonların Çevresel Etkisi	Doğal	Çevresel Riskler	- Yeşil dönüşümü destekleyen danışmanlık hizmetleri - Yeni kaynak konularının yaratılması
Sorumlu Satın Alma ve Tedarik Zinciri	- Doğal - Sosyal	- Operasyonel Risk - Çevresel Riskler	- Faaliyetlerde daha fazla verimlilik - Yeni kaynak konularının yaratılması
Dijital Dönüşüm ve İnovasyon	Fikri	Teknoloji ve Siber Güvenlik Riskleri	- Yazılım Çözümleri - Robotik Otomasyon Süreçlerinin Kullanımı

İlgili Öncelikli Konular

2023 ve Sonrası için Hedefler

Operasyonel Çevresel Etkisi

- 2023 yılında Kristal Kule ve Ümraniye işletme binası için ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi belgesi alınması amaçlanmaktadır.
- 2023 yılında Banka'nın Araç Filosundaki Hibrit Benzinli araç sayısının artırılması hedeflenmektedir.
- İklim değişikliği ile mücadele için ulusal ve uluslararası inisiyatiflerle iş birliklerinin geliştirilmesi hedeflenmektedir.
- 2025 yılı sonuna kadar Banka operasyonlarının elektrik tüketiminin karşılanabilmesi için Güneş Enerjisi Santrali (GES) kurulumlarının tamamlanması hedeflenmektedir.
- Banka'nın (Kapsam 1, 2, 3) sera gazı emisyonlarının ölçülmeye devam edilmesi ve Banka'nın operasyonlarından kaynaklanan karbon ayak izini Paris Anlaşması ile uyumlu hale getirilmesi hedeflenmektedir.
- Elektrik tüketiminin %100'ünün yenilenebilir enerji kaynaklarından teminin sürdürülmesi hedeflenmektedir.
- 2024'te toplam kağıt tüketiminin %20 azaltılması hedeflenmektedir.
- ISO14001 kapsamında su kirliliği denetimi için iç denetçi ekibi oluşturulması ekipmanlarımızı güncelleyerek daha az su tüketen ve atık su oluşturan ürünlere geçilmesi planlanmaktadır.
- Genel Müdürlük binalarımızda içme suyu arıtma cihazlarına geçiş yapılması çalışmalarının tamamlanması hedeflenmektedir.
- Enerji tüketiminin verimli yönetilmesi ile ilgili gerekli tüm adımların atılması planlanmaktadır.
- Olumsuz çevresel etkinin azaltılması için şubelerde eski klimaların yeni nesil klimalarla değişimi ve armatürlerde su tasarruflu perlatör kullanımına devam edilmesi hedeflenmektedir.
- Enerji verimliliğini artırmak için çeşitli alanlarda aydınlatma sensörlerinin uygulanmasına devam edilmesi planlanmaktadır.
- 2023 yılında şubelerde olduğu gibi QNB Finansbank Genel Müdürlük binalarında da su arıtma cihazlarına geçilerek su hijyeninin iyileştirilmesi, cam atıklarının azaltılması ve doğrudan tedarikli su taşımacılığında egzoz emisyonlarının azaltılması hedeflenmektedir.

Sorumlu Satın Alma ve Tedarik Zinciri

- QNB Finansbank'ın sorumlu satın alma yaklaşımı doğrultusunda yeni bir web sitesi tasarlanacak ve tüm satın alma süreçlerinde tedarikçilerin çevresel ve sosyal etkilerinin detaylı olarak değerlendirilebileceği bir online platform hayata geçirilecektir. Süreçlerin dijitalleşmesi ile sürdürülebilirlik kriterlerinin belge takibinin daha şeffaf ve sistematik bir şekilde yürütülmesi amaçlanmaktadır.
- 2023 yılından itibaren, önümüzdeki 5 yıl boyunca satın alma süreçlerimizde 'kadın tedarikçi' sayımızı her yıl %10'a varan oranlarda artırmak hedeflenmektedir.
- 2022 yılında satın alma süreçlerinde tedarikçi seçim kriterlerinde yasal çevre belgelerinin (ÇED çevre izni, ISO 14001, atık beyanı, sıfır atık sertifikası) sahipliği sorgulanmaya başlanmış olup, önümüzdeki yıllarda da devam etmesi hedeflenmektedir.

İlgili Öncelikli Konular

2023 ve Sonrası için Hedefler

İş Sürekliliği

- Riskli alanlarındaki mevcut risk ölçüm modellerinin, yönetim metodolojilerinin ve analitik sistemlerin desteklemesi için BT altyapısı ve sistemlerin güncel ve uygun hale getirmeye yönelik çabaların sürdürülmesi hedeflenmektedir.

Dijital Dönüşüm ve İnovasyon

- 2022 yılında finansal işlemlerin dijital kanallar üzerinden gerçekleşme oranı %93'ün üzerindedir. Hedefimiz önümüzdeki dönemde bu oranı artırmaya yönelik çalışmaların sürdürülmesi.
- 2023 yılında da online platformlarımızın iklim dostu yapısının sürdürülmesi hedeflenmektedir.
- 2022 yılında %78 olan dijital platform aktif müşteri oranının, 2023 yılında %83'e çıkarılması hedeflenmektedir.
- Finansal kapsayıcılık kapsamındaki faaliyetlerimizi ilerletmek amacıyla KOBİ'lere yönelik çevrim dışı sohbet (offline chat) altyapısının geliştirilmesi ve bu altyapının KOBİ'lere özel tasarlanan Enpara.com mobil bankacılık uygulamasına entegre edilmesi planlanmaktadır.

5.1 İş Sürekliliği

Siber saldırı veya doğal afet gibi öngörülemeyen kesinti durumunda iş sürekliliği, operasyonları işler durumda tutmak için süreç odaklı bir stratejidir. İş sürekliliği planlaması süreçleri, kaynakları, personeli ve şirketin diğer bileşenlerini dikkate alır; sadece iş sistemleri ve BT altyapısı ile ilgili değildir. QNB Finansbank, İş Sürekliliği Politikasında ortaya koyduğu strateji ve hedefler ile Müşteri Deneyimi ve Memnuniyetine verdiği önem doğrultusunda en zorlu koşullarda bile müşterilerine hizmet vermeye devam etmektedir.

İş Sürekliliği Planını, iş sürekliliğini kesintiye uğratabilecek herhangi bir olay karşısında Bankanın varlıklarını korumak, hizmet kesintilerini ve veri kaybını en aza indirmek amacıyla tasarlanmıştır. Olayın ciddiyetine göre Planın tamamı veya bir kısmı uygulamaya konulabilmektedir. Plan, küçük olaylardan büyük felaketlere kadar çeşitli düzeylerdeki acil durumları kapsar. Aşağıdaki tablo, iş sürekliliği planındaki aşamaların bir özetidir.

Acil Eylem

Banka'nın normal işleyişini sürdürmesini engelleyen olayları takip eden ilk dakika ve saatlerde çalışanların, fiziki ortamın ve altyapının güvenliği için alınması gereken acil önlemleri içerir.

Kriz Yönetimi

Banka'nın ana faaliyetlerinin aksaması ve/veya kurumsal etki yaratan olaylar "kriz" olarak değerlendirilir. Kriz, üst yönetimin katılımıyla stratejik bir bakış açısıyla yönetilir.

İş Kurtarma

Acil durum müdahaleleri ve kriz yönetimi sırasında Banka'nın olağan faaliyetlerinin kesintiye uğraması nedeniyle mal, süreç ve hizmetlerin geri kazanılması faaliyetinin finansman, müşteri ilişkileri, yasal görevler ve imaj açısından ciddi zarar görmesi söz konusu olacaktır.

Değerlerimizi ve faaliyetlerimizi korumak ve sürdürmek için İş Sürekliliği Yönetim Planımızda hedefler belirledik. Belirlenen hedefler aşağıda listelenmiştir.

İş Sürekliliği Yönetim Stratejisi ve Hedefleri

- Çalışan sağlığı ve can güvenliğinin korunması
- Olayın/tehdidin boyutunun değerlendirilmesi
- Tehdidin kontrol edilmesi ve sonuçlarının değerlendirilmesi
- Alternatif operasyonların hızlı bir şekilde devreye alınması
- İç ve dış iletişimin yönetilmesi

QNB Finansbank'ın İş Sürekliliği Yönetim Planına [buradan](#) ulaşabilirsiniz.

İş sürekliliğini sağlama amacıyla operasyonel risklerin yönetilmesine yönelik alınacak tedbirler ile ilgili faaliyetlerimize 2022 yılında da devam ettik. Operasyonel risk; insan, süreç, sistem ve dış faktörlerden kaynaklanan doğrudan veya dolaylı zarar olasılığı olarak tanımlanmaktadır.

Operasyonel risk ve iş sürekliliği yönetimi kapsamındaki tüm risklerin Operasyonel Risk ve İş Sürekliliği Yönetimi Birimi tarafından tanımlanması, ölçülmesi, izlenmesi ve yönetilmesi gerekmektedir. Basel II tavsiyelerine göre, operasyonel süreçlere dayalı operasyonel riskler, risk kontrol öz-değerlendirmesi ile belirlenmekte, neden, olay ve sonuç kategorilerine göre kategorize edilmekte ve önemli riskler ele alınmaktadır. Operasyonel risk, ortalamanın altında veya etkisiz iç sistemler, insanlar veya süreçler veya kontrol edilemeyen dış faktörlerin bir sonucu olarak doğrudan veya dolaylı bir kayıp yaşama olasılığıdır. Bundan hareketle, Bilgi Teknolojileri (BT) departmanı ve iş birimlerinin katılımıyla Felaket Kurtarma Merkezi'nin kapsamlı yıllık testleri gerçekleştirilmektedir.

Bu bağlamda, İş Kurtarma Stratejilerinin bir listesini de sağladık ve herhangi bir felaket durumunda iş sürekliliğini sağlamaya yönelik stratejimizi açıkladık.

Operasyonel Risk Değerlendirmesi

QNB Finansbank'ın tüm bankacılık süreçleri, ürün, hizmet ve diğer faaliyetlerinin kesintiye uğraması durumunda; finansal, yasal yükümlülükler, müşteri ilişkileri ve itibar konularının etkilerinin belirlenmesi amacıyla tüm iş birimleri ile İş Etki Analizleri yapılmış ve ürün/süreçler için geri kazanım öncelikleri belirlenmiştir.

Bilgi Teknolojileri Yedekleme Merkezi

Banka'nın faaliyetlerini yürütmek için kullandığı sistemler, işlem verileri ve diğer ihtiyaçlar, afet durumunda iş sürekliliğinin sağlanması ve Banka'nın faaliyetlerini sürdürülebilmesi için farklı bir lokasyonda yedeklenmekte ve bir felaket durumunda devreye almak için hazır tutulmaktadır. Yedekleme merkezinin sistem ve donanımları periyodik olarak test edilmektedir.

Alternatif Lokasyonlar

Kriz ve öngörülemeyen durumlar için alternatif lokasyonlar geliştirilmiş, çeşitli iş birimlerinin faaliyetlerini sürdürebilmeleri için gerekli olan donanım ve bilgi erişim sistemleri hayata geçirilmiştir.

Belgeleri Arşivleme

Mali tablolar ve yürürlükteki mevzuat uyarınca tutulması zorunlu olan her türlü kayıt ve kıymetli evrak, yasal mevzuat çerçevesinde belirlenen süre kadar basılı ve/veya elektronik ortamda saklanır.

5.2 Dijital Dönüşüm ve İnovasyon

QNB Finansbank olarak dijitalleşme ve inovasyona öncülük etmenin ve bu alanlardaki gelişmeleri takip etmenin önemini bilincindeyiz. “**Dünyayla1**” olmak, yeni gelişen teknolojilere ve değişen müşteri beklentilerine uyum sağlamak için ürün, hizmet ve süreçlerimizi yenilikçi ve müşteri odaklı bir bakış açısıyla geliştirmeye çalışıyoruz. Dijital dönüşüm sonucunda sunacağımız farklı hizmetlerin, müşterilerin banka tercihinde önemli bir etkiye sahip olacağına inanıyoruz. Dijitalleşme yolunda müşterilerimizin ihtiyaçlarını 7/24 karşılayarak deneyimi en iyi seviyede tutmayı hedefliyoruz. Kişiselleştirilmiş ve konforlu bir bankacılık deneyimi yaşatmak amacıyla son bir yılda birçok teknolojik yatırıma imza attık. Bankadaki aktif müşterilerimizin %79'u QNB Mobil kullanırken, dijital kanallardan finansal işlem yapma oranı bu yıl itibarıyla %93'ü aştı. Önümüzdeki dönemde de bu oranı artırmak için çalışmalarımıza devam edeceğiz. Tüm çaba ve yatırımlarımızla müşterilerimizin birçok bankacılık hizmetine uzaktan erişmelerini sağlamak için büyük mesafe kat ettik.

Küresel bir bankacılık aracı olan Açık Bankacılık teknolojisinin bir parçası olmak için 2022 yılında yıl boyunca hazırlıklarımızı sürdürdük. Bu sayede farklı bankalarda hesabı olan müşterilerimiz farklı banka uygulamaları arasında geçiş yapmak zorunda kalmamakta; bunun yerine QNB Mobil üzerinden tüm banka hesaplarını tek ekrandan izleyebilmekte ve istedikleri hesaptan para transferi yapabilmektedir.

Müşterimiz olmayanlar için şubeye gitmeden, uzaktan müşteri kazanımı süreci ile kolay ve hızlı bir şekilde QNB Finansbank'a üye olma imkanı sunuyoruz. Potansiyel müşterilerimiz, bankacılık uygulamamız QNB Mobil üzerinden görüntülü görüşme yaparak kimlik doğrulama işlemlerini tamamlayabilmekte ve her yerden müşterimiz olabilmektedir. 2022 yılında 200 binden fazla kişi, QNB Mobil üzerinden şubeye gitmeye gerek kalmadan, ıslak imzaya ihtiyaç duymadan başarıyla müşterimiz oldu.

QR ile para çekme ve yatırma, NFC ile ödeme fonksiyonu (temassız mobil ödeme), ATM'lerde QNB Mobil ile görüntülü görüşme ile hesap açma gibi birçok dijital yeniliği geliştirmeye devam ettik. Tüm bu özelliklerin yanı sıra e-Devlet'e kolay geçiş, İstanbulkart'a TL yükleme, Kolay Adresle Para Transferi gibi işlemlerle müşterilerimize kapsamlı bir dijital bankacılık deneyimi sunmaya devam ediyoruz.

Dijital ödeme çözümü olarak Bankamızın bireysel kredi kartları ile 2021 yılı ikinci çeyreği itibarıyla Mobil Temassız Ödeme fonksiyonlarını, 2021 yılı son çeyreği itibarıyla QR Kodlu Ödeme fonksiyonlarını hayata geçirdik. Bu yeni nesil ödeme yöntemlerinin müşterilerimiz tarafından kullanımı 2022 yılında hızlanmıştır. Ayrıca 2022 yılında hayata geçirdiğimiz dijital kart altyapısı ile müşterilerimizin kart başvuruları onaylandıktan hemen sonra QR Kod Ödeme ve Mobil Temassız Ödeme ile kartlarını anında fiziksel POS cihazlarında kullanmalarını sağladık.

Dijital ödeme seçeneklerimizden biri olan QNB Wallet, Masterpass'in sunduğu kart kaydetme özelliği ile finansal hizmetlerimize erişimde verimli ve kullanıcı dostu bir çözüm sunarak dijital dönüşüm yolculuğumuzun vazgeçilmez bir parçası oldu. Ayrıca kurumsal müşterilerimizin gelen ve giden hızlı transferlerini takip edebilmeleri için kurumsal web sitemiz üzerinden ek bir seçenekle Swift (Döviz Transfer İşlemi) Gelen Takip ile müşterilerimiz tüm Swift işlemlerini adım adım takip edebilmektedir.

QNB Finansbank olarak 2022 yılında yapay zeka, makine öğrenmesi ve büyük veri analizi başta olmak üzere finans sektörüne hizmet edecek inovasyon çalışmalarına geniş kaynak ve zaman ayırdık. Yapay zeka tabanlı dijital asistan Q (Digital Assistant Q) ile mobil bankacılık müşterilerimize hizmet veriyoruz. Q, diğer bankaların belirli bir müşteri grubuna sunduğu “kişiselleştirilmiş müşteri temsilcisi” hizmetini QNB Finansbank'ın tüm müşterilerine sunmasını sağlayan akıllı bir dijital asistandır.

Q şirket içinde geliştirilmektedir. Kendini işine adanmış ekiplerimizle (ürün yönetimi, veri bilimi uzmanları, yazılım geliştirme ekibi) sürekli olarak geliştiriyor ve Q'ya yeni işlevler, senaryolar ve özellikler ekliyoruz. 2022 yılında bu anlamda yapılan en önemli gelişmelerden biri de kendi bünyemizde geliştirdiğimiz Ulusal Dil İşleme (NLP) modelinin Q'ya entegrasyonudur. Bu sayede Q'nun söylenenleri doğru anlama oranını yüzde yüze yaklaştırdık. Fatura ödemelerindeki anormallikleri tespit eden modelimizi de revize ettik. Yeni modelimiz sisteme entegre edilme sürecinde olup bunun gibi birçok fonksiyon, özellik ve senaryoyu Q'ya eklemeye devam ediyoruz.

Dijital Köprüyü hayata geçirdiğimiz 2019 yılından bu yana, periyodik olarak şirketlerin ihtiyaçlarını analiz ediyor ve dijital dönüşüm süreçlerinde onlara yardımcı olmak için platformumuzda dijital çözümler sunuyoruz. Bunu yaparak, şirketlerin hem bankacılık hem de diğer tüm dijital dönüşüm ihtiyaçlarını karşılayabilecekleri “platform olarak bankacılık” olarak bilinen Platform Bankacılığının Türkiye'deki öncüsü olduk.

2022 yılı itibarıyla Dijital Köprü Platformu, Banka'nın hem internet hem de mobil bankacılık uygulamaları için tek ağ geçidi haline gelmiştir. Bu strateji, şirketlerin hem bankacılık işlemlerini hem de dijital çözümlerini tek bir platformda gözlemleyerek işlerini hızlandırmalarına yardımcı olmaktadır. 2022 yılı sonunda 270 bin müşteri Dijital Köprü Platformu üzerinden kurumsal dijital bankacılık kanallarımıza ulaşırken, 100 bini aşkın müşteri Dijital Köprü'nün sunduğu çeşitli dijital çözümleri kullanmıştır. Platformda 57.857 kişinin yanıtladığı müşteri memnuniyeti anketine göre Digital Bridge 5 üzerinden 4. sırada yer almaktadır. Bu bize müşterilerimizin Digital Bridge çözümlerinden, hizmetlerinden ve platformdan ne kadar memnun olduğunu açıkça göstermektedir.

Bir diğer öncü yenilik olarak 2022 yılında Türkiye'de ilk kez elektronik teminat mektubunu uygulamaya başladık. Firmalar Dijital Köprü Platformu üzerindeki QNB Finansbank İnternet Şubesi ve Mobil Uygulaması ile şubeye gitmeye gerek kalmadan hızlı ve kolay bir şekilde teminat mektubu kullanmaya başladılar. Mevcut durumda bankacılık dışında e-dönüşüm, e-ticaret, finans ve yönetim alanlarında 14 farklı fintech'ten birçok çözüm sunan Digital Köprü'nün müşteri deneyimini, 2022 yılında platforma ilişki yönetimi, satış desteği ve chatbot gibi yeni çözümler ekleyerek daha da geliştirdik. Ayrıca platformda sunulan dijital çözümlerin fiyat avantajları da firmaların bütçelerini ve zamanlarını işletmeleri için daha verimli kullanmalarına destek olmaktadır.

Dijital Köprü, KOBİ müşterileri için ödüllü bir platformdur. Bu platform, dijital dönüşümü destekleyerek ve yeterli hizmet alamayan KOBİ segmenti müşterilerine özel çözümler sunarak sürdürülebilirliğe hizmet etmektedir. Kapsayıcı sürdürülebilirlik anlayışımız doğrultusunda Dijital Köprü, hem KOBİ segmentindeki müşterilere benzeri görülmemiş bir destek sağlayıcısı hem de çevre dostu bir dijitalleşme aracı olarak sürdürülebilirlik için değer yaratmaktadır.



Dijital Köprü Platformu Avrupa'nın en saygın ödül programlarından World Finance 2021'de bir kez daha "Avrupa'nın en İnovatif Bankası" kategorisinde ödüle layık görüldü ve Avrupa'nın en önemli müşteri deneyimi yarışmalarından biri olan "European Customer Centricity Awards'ta "En İyi Dijital Strateji" kategorisinde birincilik ödülünün sahibi oldu. Digital Köprü platformu ayrıca Global Finance "The Innovators 2021" kapsamında "Kurumsal Finansta En İyi İnovasyonlar" Kategorisi altında ilk 10 banka arasında yer aldı.

Dijital Köprü Platformumuz ile 'Platform Bankacılığının' Türkiye'deki öncüsü olarak 2021 yılında 6 uluslararası ödül ve 2022 yılında 3 uluslararası ödül kazandık.

Bankamızın ödüllerine internet sitemizden ulaşmak için [buraya](#) tıklayınız.

Sunduğu dijital çözümler nedeniyle Dijital Köprüye başvuran müşterilerin %20'si QNB Finansbank'ın yeni müşterileridir.

QNB Finansbank olarak, müşterilerimizin hayatlarını kolaylaştırmak ve finansal ihtiyaçlarını her yerden kolayca karşılayabilmeleri için QNB Mobil uygulamamızı yeni fonksiyonlarla zenginleştirdik. Hem yeni hem de mevcut işlevleri müşterilere e-posta, bildirim (PN) ve SMS yoluyla düzenli olarak iletmekteyiz. Ayrıca QNB Mobil uygulamamız üzerinden doldurulacak başvuru formunun ardından yapılacak görüntülü görüşme sonucunda müşterilerimiz Bankamızda hesap açarak dijital kanallarımızı kullanmaya başlayabilmektedir.

Banka'nın önceki yıllarda başlayan dijitalleşme yolculuğu sistemsel iyileştirmeler ve süreçlerin otomasyonu ile devam etti.

- Kullanımını artırma çalışmaları ile bireysel ve kurumsal müşterilerde dijital olarak onaylanabilen belgelerin dijital onay oranı %91'e ulaşmıştır.
- Çek giriş sürecinde derin öğrenme algoritmaları kullanılmaya başlandı, iç ve dış müşteriler için hizmetlerin daha hızlı, verimli ve kaliteli olması için robotik süreç otomasyonu (RPA) kullanılarak süreçlerin otomasyonu sağlandı ve 46 sürece ilişkin çalışmalar tamamlandı.
- Banka çalışanlarının gerekli bilgi, belge, yönlendirme ve talimatlara tek bir platform üzerinden ulaşabilmeleri için Banka içi Chatbot geliştirme çalışmaları tamamlanmış olup, halihazırda farklı platformlara dağıtılmaktadır.
- Dijital onayın ürün yelpazesini ve hizmetlerini artırmak için Dijital Onay Platformu kurulmuştur. [onay.qnbfinansbank.com](#) adlı internet sitesi oluşturulmuştur.

Bu sayede müşteriler platforma kişisel elektronik cihazları veya şubelerde bulunan 'Akıllı Ekranlar' adı verilen babet bilgisayarlar aracılığıyla erişebilmektedir. Platform bugün itibarıyla 40 işlem ve 5 kanaldan (Akıllı Ekranlar, İnternet Bankacılığı, Mobil Bankacılık, ATM ve onay.qnbfinansbank.com) oluşmakta, hızlı, kullanımı kolay, etkin çok kanallı bir deneyim sunmaktadır.

2023 yılında da mevcut süreçlerin iyileştirilmesine yönelik çalışmalara devam edilecektir.

5.2.1 Enpara.com ile Dijital Kanal Hizmetlerimiz

2012 yılında hayata geçirdiğimiz Enpara.com, tüm hizmetlerini yalnızca dijital kanallardan sunan, şubesiz olmanın getirdiği maliyet avantajını ucuz ve avantajlı bankacılık anlayışıyla müşterileriyle paylaşan Türkiye'nin ilk şubesiz dijital bankacılık hizmetidir. Enpara.com, 2022 yılında %40'luk bir büyümeyle toplam 4,2 milyon bireysel müşteriye ulaşmıştır. 2016 yılından bu yana Enpara.com My Company markasıyla KOBİ'lere hizmet vermekteyiz. Bu segmentteki müşteri büyümemiz %48 olurken, toplam müşteri sayımız 147,5 bine ulaştı. 2021 yılında hayata geçirilen canlı görüntülü görüşme ile uzaktan müşteri kazanımı düzenlemesinin ardından Enpara.com bu kanaldan en çok müşteri kazandıran banka olmuştur. 2022 yılında Enpara.com'un toplam bireysel müşteri kazanımı içinde uzaktan müşteri kazanımının payı %64'e ulaşmıştır. Müşteri dostu yaklaşımı, sade tasarımı ve kullanım kolaylığı ve Türkiye'nin dört bir yanındaki müşterilerimizi ziyaret eden saha ekibimiz ve müşteri temsilcilerine 30 saniyede ulaşılan Çözüm Merkezimiz ile yıl boyunca sayısız müşteri teşekkürü alan Enpara.com'un 2022 Net Tavsiye Skoru, her zamanki gibi yüksekti.

Enpara.com'un net tavsiye skoru %79 ile sektör ortalamasının oldukça üzerinde gerçekleşti.

5.2.2 QNBİYOND ile Girişimcilik Ekosistemine Katkımız

QNB Finansbank olarak 2018 yılında QNBİYOND'u inovasyon merkezi olarak kurduk. QNBİYOND, inovasyon laboratuvarı, şirket içi girişimcilik programı, hızlandırma programı ve QNBİYOND Ventures olmak üzere 4 temel birimden oluşmaktadır. İnovasyon laboratuvarı, Bankamızın deneysel projelerinin yürütüldüğü ve uygulandığı birimdir. Ortaya çıkış sebebi de olan en önemli ve bilinen projesi Q'dur. Q, müşterilerini çok iyi tanıyan, finansal işlemlerini takip eden ve hatırlatan, onları bankacılık işlemlerini takip etme zahmetinden kurtaran bir dijital asistandır.

Kurum içi girişimcilik programımız ile inovasyon kültürünü kurum içinde yaygınlaştırmayı, desteklemeyi ve en yeni ürün ve hizmetlerle Bankamızın rekabetçi konumunu güçlendirmeyi hedeflemekteyiz. Fikir Kampı adı altında düzenlenen bu program, 2018 yılından bu yana çalışanların yaratıcı fikirlerini hayata geçirmelerine olanak sağlayan bir kuluçka ortamı sağlamaktadır.



Fikir Kampı kapsamında 2022 yılında hayata geçirdiğimiz projeler;

Teknolojik cihazların kiralanabildiği bir platform olan **Kiralarsın**, farklı yatırımlarla bankamızdan ayrılarak fikir sahibinin kurucu ortak olduğu bağımsız bir şirket haline gelmiştir. Kiralarsın.com, QNB Fikir Kampı'ndan geçen ve Banka'nın desteğiyle bir QNB Finansbank çalışanı tarafından hayata geçirilen fikirlerden biridir. 2021 yılında kurum içi girişimcilik projesi olarak kurulmuş ve Ekim 2021'de Banka ile resmi sözleşme imzalayarak, kullanıcılarına elektronik cihazları satın almadan sınırlı bir süre için kiraladıkları bir kiralama ve paylaşım ekonomisi modeli sunmaktadır. QNB Finansbank bu hizmet ile kurum içi girişimciliği desteklemenin yanı sıra Türkiye'nin ilk karbon nötr teslimatını sağlayan bir hizmete kaynak desteği de vermektedir.

Fikir Kampı'nın finalistleri arasında yer alan ve çalışanların kurum içinde gördükleri verimsiz kullanımları raporlayabilecekleri bir platform oluşturmayı hedefleyen **İsrafvar** projesi tasarlanmaya başlanmıştır.

Beyond Thinkers Community, hem programı beslemek hem de programa katılan çalışanlar arasında bir mezun ruhu yaratmak için oluşturuldu. Topluluk, girişim ekosistemiyle ilgili haberlerden derlenen haftalık haber bültenleri, periyodik atölye çalışmaları ve girişimlerden konuklarla yapılan sohbetler ile destekleniyor. Bunların dışında zaman zaman girişimcilik kulüpleri bulunan üniversitelerin öğrencileri ile atölye çalışmaları ve eğitimler düzenlenerek üniversiteler ile sinerji yaratılması amaçlanmaktadır.

Mono App aynı zamanda QNB Fikir Kampı Programının kazananlarından biridir. Amaç, değerli markalar ile müşteriler arasındaki iletişimi düzenlemektir. Mono App kullanıcıları, görmek istedikleri markalardan mobil bildirimler alıyor ve aldıkları her bildirim için mono puan kazanıyorlar. Bu Mono puanlar, QNB Finansbank hesaplarına TL olarak da aktarılabilir. Bu nedenle QNB Finansbank olarak sadece farkındalık yaratmakla kalmıyor, aynı zamanda sera gazı azaltımına katkı sağlayan hizmetler de sunuyoruz.

Hızlandırma programı ile bu iş birliği ortamda birlikte büyüyecekleri ve öğrenebilecekleri açık inovasyon faaliyetlerimiz kapsamında startup iş birlikleri yapılmaktadır. 2019-2022 yılları arasında 4 dönem bırakan programdan toplam 35 startup mezun olmuş ve 28 iş birliği gerçekleştirilmiştir.

5.2.3 QNB Fikir Kampı Ventures

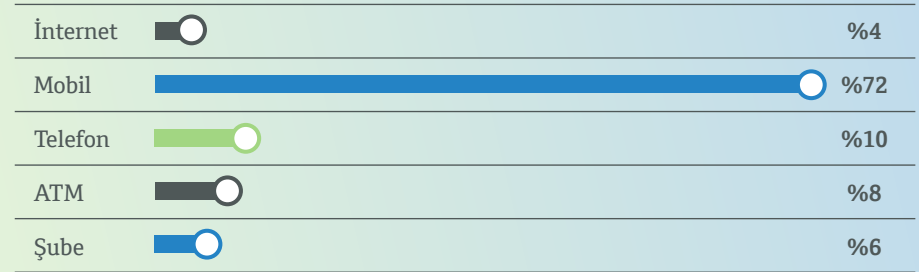
QNB Fikir Kampı Ventures, 2020 yılında Türkiye'de ve dünyada erken aşama teknoloji girişimlerine ve Risk Sermayesi (VC) fonlarına yatırım yapan 15 milyon ABD doları tutarında bir Kurumsal Girişim Sermayesi Yatırım Fonu'dur. Bankacılığın gelecekteki yapısına uyum sağlayabileceğimiz avantajlı bir konuma sahip olmayı hedeflerken, aynı zamanda Ar-Ge faaliyetlerimizi zenginleştirmeyi, rekabet risklerini azaltmayı, inovasyon trendlerini, gelişen teknolojileri ve iş modellerini anlamayı hedefliyoruz. Şimdiye kadar 7'si hızlandırma programından çıkan toplam 10 girişime yatırım yapılmıştır.

Yatırım yapılan girişimler aşağıdaki gibidir;

- Bir P2P e-cüzdanı olan Kassa,
- KOBİ'lere yönelik bulut tabanlı muhasebe yazılımı KolayBi,
- KOBİ'lere yönelik e-ticaret platformu İkas
- Çok kanallı bir müşteri deneyimi yönetimi platformu olan Pisano
- AI ekipleri için bir veri etiketleme platformu olan Ango
- KOBİ'ler için dijital reklam yönetimi platformu Magnetiq
- Başlangıç aşamasındaki şirketler için alternatif bir kredi ve finans yönetimi platformu olan Debit
- FirstBatch, gizliliği koruyan bir kişiselleştirme platform
- Tüketici elektroniği kiralamak için bir e-ticaret mağazası olan Kiralarsın
- HockeyStack, B2B şirketleri için birleşik bir analitik ve ilişkilendirme

2022 yılında Kassa, KolayBi ve İkas, yerel ve global yatırımcıların katıldığı takip turları ile değerlendirmelerini yapmıştır.

2022 Yılı Kanal Bazında İşlem Sayısı



Aktif Dijital Müşteri Sayısı



Dijitalleşme

Aktif Dijital Müşteri Sayısı

2020

2021

2022

3.434.471

3.971.558

4.748.639

Kanal Bazında İşlem Sayısı

İnternet

80.747.925

71.879.237

70.711.581

Mobil

326.854.022

698.993.068

1.367.821.094

Telefon

174.678.380

187.425.067

190.810.388

ATM

151.445.467

124.490.808

154.748.251

Şube

107.745.775

102.704.239

110.679.473

5.3 Operasyonların Çevresel Etkisi

QNB Finansbank olarak çevre bilincimizi tüm operasyonel süreçlerimize verimli bir şekilde entegre etmek için çalışmalarımıza devam ediyoruz. Öncelikli konularımız arasında yer alan Operasyonların Çevresel Etkisi konusunda önemli adımlar atıyor ve doğal sermayeye katkıda bulunuyoruz. İklim krizinin artan önemini bilincinde olarak, doğrudan ve dolaylı çevresel etkilerimizden kaynaklanan çevresel ayak izimizi sorumlu bir şekilde yönetmek için aksiyonlar alıyoruz. Bunlara ek olarak, raporlama yılında çevre kanunlarının ihlali nedeniyle herhangi bir ceza uygulanmamıştır.

2022 yılında üç genel müdürlük binamız TÜVSÜD onaylı ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi belgelerini almıştır. Bu binalardaki çalışanlarımızın sayısı tüm çalışanlarımızın %20'sine tekabül etmektedir. 2021 yılında oluşturduğumuz ve internet sitemizde de yer alan [Çevresel ve Sosyal Risk Yönetimi Politikamız](#) ile çevresel ve sosyal risklerimizi yakından takip ediyoruz.

2022 yıl sonu itibarıyla QNB Finansbank tarafından yapılan çevre koruma yatırımları 6.301.610 TL'dir.

2022 yılında, Paris Anlaşması ve 1,5 derece senaryosuna uygun, düşük karbonlu ekonomiye niceliksel bir geçiş planı olan İklim Geçiş Planımızı hayata geçirdik. Bu plan, operasyonlarımızın çevre üzerindeki doğrudan ve dolaylı etkilerimize odaklandığımız çift öncelikli bir yaklaşıma dayanmaktadır. Faaliyetlerimizden doğabilecek önemli etkilerin farkındayız ve bu etkileri izlemeyi ve azaltmayı taahhüt ediyoruz.

Operasyonel verimliliği artırma ve faaliyetlerimizin çevresel ayak izini azaltma çabalarımızın bir parçası olarak, sürekli olarak yenilikçi yöntemler geliştiriyor ve en iyi uygulama örneklerini tatbik ediyoruz. Plastik kirliliğinin hem çevre hem de gelecek nesiller için oluşturduğu ciddi tehdidin farkında olarak, plastiklerin üretimden kullanım, geri dönüşüm ve imhasına kadarki tüm yaşam döngüsü boyunca insanlar ve ekosistemler üzerinde olumsuz etki yarattığı bilinci ile hareket ediyoruz. Bu etkiler, biyoçeşitlilik, iklim değişikliği, insan sağlığı ve insan hakları gibi çeşitli alanları kapsamaktadır. Bunlara bağlı olarak, plastik kullanımını azaltmak için doğrudan operasyonlarımızın ve tedarik zincirimizin kapsamlı bir değerlendirmesini yaparken aynı zamanda bununla ilişkili potansiyel çevresel riskleri ve insan etkilerini de gözden geçirdik.

Atık Yönetimi

2022 yılında operasyonel atıkların değerlendirilmesi ve yönetilmesine yönelik Sıfır Atık Projesi'ni başlattık. Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı'nın öngördüğü Sıfır Atık Sistem Kurulum metodolojisi doğrultusunda, ana binalarımızda oluşan tüm atıkların haritasını titizlikle çıkardık. Sıfır atık yönetimi projesini uyguladığımız 3 Genel Müdürlük binamızda 2022 yılında geçici atık deposu inşa ettik. Akabinde 2021 yılında "Sıfır Atık Sertifikası" başvurusunda bulunduk ve 2022 yılında yaptığımız çalışmalar sonucunda plastik tüketimini başarılı bir şekilde azalttık. Şubelerde 62,5 ton plastik, merkezde 2,6 ton plastik bardak, 1 ton PET şişe ve 35 ton damacana plastik atıkların önlenmesi sağlanmıştır. Ayrıca tekli çöp kutularını ortadan kaldırarak 1,3 ton plastik tüketiminin önüne geçtik.

Bankamız genel müdürlüğünde atık yönetiminden Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı onaylı çevre görevlisi belgesine sahip bir çevre mühendisi sorumludur. Her merkez lokasyonda çevre mühendisine bağlı ayrı bir çevre ve atık sorumlusu bulunmaktadır. 2022 yılı sonu itibarıyla 3 atık görevlisine kendi çalışma yerlerinde 2 saat eğitim verilmiştir.

Şube ve ofislerimizdeki çevreci girişimlerimizin ötesinde, 595 ağacın kesilmesini ve 30 ton sera gazı salımını önleyen, uzun yıllardır uyguladığımız 50.000 takvim basımına son verme adımını attık. Ayrıca 2022 yılında Kıbrıs'ta düzenlenen Yöneticiler Toplantısı ile ilgili yaklaşık 1.290 ton karbon emisyonunu gönüllü olarak dengeledik.

Ayrıca konuya olan bağlılığımız, şubelerimizdeki ısıtma sistemlerini yenilemeye yönelik süregelen çabalarımızın sonucu olan enerji tasarrufu ile açıkça görülmektedir. Ek olarak, Dijital Onay Platformumuz aracılığıyla işlemlerin %95'ini kağıda ihtiyaç duymadan gerçekleştirmemizi sağlayan kağıtsız bankacılık konusunda önemli ilerlemeler kaydettik. Dijital dönüşümü kucaklayarak, kağıt kullanımını en aza indirmeye ve daha sürdürülebilir bir bankacılık deneyimini teşvik etmeye çalışmaktayız.



Su Verimliliği

Su ile ilgili konular, uzun vadeli iş hedeflerimize entegre edilmiştir. Stratejik iş planımızda yer alan doğrudan su kullanımı hedeflerinden biri de şubelerdeki su çekişini ve tüketimini azaltmaktır. Banka'nın stratejik iş planında yer alan bir diğer iş hedefi ise QNB Finansbank'ın finansman sağladığı projelerde dolaylı su kullanımıdır. Suyun hayati bir kaynak olduğunun bilinciyle, su verimliliğine yönelik olarak şube ve ofislerimizde çeşitli projeleri hayata geçirdik. Bankamızın tüm çevresel ve sürdürülebilirlik faaliyetlerinde olduğu gibi, **su verimliliği ile ilgili tüm faaliyetler Sürdürülebilirlik Komitesi tarafından gözetilmekte ve [Sürdürülebilirlik Politikamız](#) kapsamında yürütülmektedir.** Özverili çalışmalarımızla 2022 yılında su tüketimimizi 1.750 ton azaltmayı başardık. Ayrıca, Kristal Kule'nin çevresel drenaj sistemi ile yılda ortalama 4.000 m³ su geri kazanımı sağladık. Geri kazanılan su ise araba yıkama ve bahçe işleri için kullanılmaktadır.

Suyla bağlantılı konularda operasyonlarımızla ilgili potansiyel çevresel risklerin tamamen farkındayız. Bu riskleri azaltmak için, WRI Su Kemer, Çevresel Etki Değerlendirmesi, bölgesel hükümet veri tabanları, önemlilik değerlendirmesi ve ülkeye özgü veri tabanları gibi araçları ve standartları kullanarak su sıkıntısı çeken alanları yakından takip ediyor ve belirliyoruz. Bu değerlendirmelerin çıktıları, şirket içi karar alma süreçlerimize entegre edilmektedir. İç ve dış paydaşlarla iş birliği içinde yürütülen önemlilik değerlendirmesi, tesis düzeyinde su yönetimi stratejileri planlamamıza ve portföyümüzü etkin bir şekilde yönetmemize olanak tanımaktadır. Ayrıca, Çevresel ve Sosyal Yönetim Politikamız kapsamında, olumsuz çevresel etkilerimizi azaltmak için kredi sağladığımız projelerin su ile ilgili risk ve fırsatlarını analiz ediyoruz. Özellikle operasyonlarımızın yürütüldüğü ve su kıtlığı ve kuraklıkla karşı karşıya olan Türkiye'de suyla ilgili risklerin değerlendirilmesi çok önemli.

Enerji Verimliliği ve Yenilenebilir Enerji

Bankamızda enerji verimliliğini artırmak için de çeşitli girişimlerde bulunduk. 2022 yılı itibarıyla Banka'nın faaliyetlerinde yenilenebilir enerji üretimi yapılmamaktadır; ancak elektrik ve mekanik projelerde çevre dostu cihazlar tercih edilerek, yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanımı artırılarak, binalarımızın izlenmesi ve kontrolü için otomasyon sistemleri uygulanarak mevcut kaynakların verimli kullanılmasına özen gösterilmektedir. Ayrıca taşınan veya yeni açılan şubelerimizde Roll-out split ve VRF klimalar (verimi yüksek yeni nesil klimalar) ve LED aydınlatma sistemlerine geçiş çalışmaları yapılmaktadır. 2022 yılında tüm şubelerde Roll-out split ve VRF klimaların toplam dönüşümü %64, LED aydınlatma sistemlerine geçiş ise %40 oranında gerçekleşmiştir. Enerji yönetimine yönelik özverili çalışmalarımız ve yatırımlarımız sayesinde, ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi sertifikasını almak için çalışmaktayız. Verimlilik Artırıcı Projeleri hayata geçirerek Veri Merkezi soğutma enerjisi tüketimini 2.061.622 KWh'e düşürerek çevresel etkimizi önemli ölçüde azalttık. Ayrıca şubelerimizdeki eski klima modellerini proaktif bir şekilde verimliliği yüksek alternatiflerle değiştirdik. Bunun yanı sıra LED aydınlatma armatürlerini kullanmaya devam ediyoruz.

2022 yılında 56.000 MWh olan toplam elektrik tüketimimizin %100'ünü yenilenebilir kaynaklardan sağladık.

Karbon Ayak İzimiz

QNB Finansbank olarak, tüm organizasyonumuzda çevreye duyarlı uygulamaları hayata geçirmeye devam etmekteyiz. Faaliyetlerimizi sürekli olarak değerlendirip iyileştirerek çevresel etkimizi azaltmayı, kaynakları korumayı ve sürdürülebilir bir geleceğe katkıda bulunmayı amaçlıyoruz. Karbon ayak izi ölçümü, Bankamızın iklim değişikliği performansı konusundaki kararlılığını ve sürdürülebilir bir geleceğe katkısını ortaya koyan en önemli konulardan biridir. **"Dünya'yla 1"** vizyonumuz doğrultusunda yürüttüğümüz bilinçli çalışmalarla bu konuda öncü adımlar atıyoruz. Karbon ayak izimizi 2019'dan beri ölçüyor ve 2021'den beri doğruluyoruz. Düşük karbonlu geçiş planımızın bir parçası olarak şirket araç filomuzu daha çevre dostu seçeneklerle (hibrit, plug-in hibrit, tamamen elektrikli) dönüştürmeyi planlıyoruz. Bu dönüşümü adım adım ilerletmeyi hedefliyor ve dönüşümün yakıt tüketimimizin doğrudan maliyetlerini ve Kapsam 1 emisyonlarını azaltmasını öngörüyoruz. 2022 yılında toplam 1.466 adet kiralık araç filomuz bulunmakta olup, toplam araç sayımızın %18'ini hibrit araçlar oluşturmaktadır.

Yaşanabilir bir dünya ve gelecek için karbon ayak izimizi yönetmenin iklim değişikliği ile mücadelede önemli bir adım olduğunun bilinciyle hareket ediyor, ürün ve hizmetlerimizle yenilenebilir enerji dönüşümünü destekliyoruz.

Ürün ve hizmetlerimiz hakkında detaylı bilgiye raporun [CSY Kriterlerini Gözetin Sorumlu Finansman, Ürünler, Hizmetler ve Yatırımlar](#) bölümünden ulaşabilirsiniz.

2021'den bu yana, genel merkezimizde ve operasyonlarımızda tüketilen tüm elektrik enerjisinin yalnızca yenilenebilir kaynaklardan gelmesini sağlayan Uluslararası Yenilenebilir Enerji Sertifikasını (IREC) almaya hak kazandık. Bu taahhüt, faaliyetlerimizden kaynaklanan sera gazı emisyonlarımızı (Kapsam 2) etkili bir şekilde nötralize etmemizi sağlıyor. Bu başarıyı temel alarak 2022'de, elektriğin veri merkezlerimize iletilmesiyle ilişkili karbon ayak izimizi (Kapsam 3) dengelemeye yatırım yaparak karbon nötr yaklaşımımızı ilerlettik. Bu, bir Rüzgar Enerjisi projesine yönelik gönüllü karbon kredileri aracılığıyla gerçekleştirilmiştir.

Devam eden çalışmalarımızın bir parçası olarak, dijital platformlarımızın iklim dostu hedeflerimizle uyumlu olmasını sağlamak için adımlar attık. Buna QNB Finansbank'ın internet sitesi, Enpara.com, Dijital Köprü, Neovade, QNB eFinans, Finans Yıldızı ve QNBeyond gibi kurumsal ve bireysel çevrim içi bankacılık platformlarımızın çevresel etkisinin optimize edilmesi de dahildir. Çevre dostu uygulamaları entegre ederek ve rüzgar santrali projelerini destekleyerek sera gazı emisyonlarının azaltılmasına aktif olarak katkıda bulunuyoruz.



Operasyonlarımızın Çevresel Etkisinin ayrıntıları için lütfen aşağıdaki tabloya bakınız.

KPG: Operasyonların Çevresel Etkisi	2020	2021	2022
Kapsam 1	9.128	14.950	14.786
Kapsam 2 ¹	33.326	0	0
Kapsam 3 ² (İş Seyahati ve Atık Kaynaklı) (tCO ₂ e)		24.870	20.921
Toplam (Kapsam 1+ Kapsam 2) (tCO₂e)	42.454	14.950	14.660
Emisyon Yoğunlukları			
Çalışan başına emisyon tCO ₂ e/çalışan sayısı)	3,67	1,37	1,28
Konsolide aktif büyüklüğüne göre emisyonlar (tCO ₂ e/milyon TL)	0,18	0,04	0,02
Konsolide aktif büyüklüğüne göre emisyonlar (tCO ₂ e/milyon ABD doları)	1,33	0,51	0,45

Kapsam 2 emisyonları: İthal/satın alınan elektrik, ısı veya buhar üretimi ile ilgili dolaylı emisyon hesaplamalarını içerir.

Kapsam 3 emisyonları: Bir şirketin faaliyetlerinden dolaylı olarak kaynaklanan emisyonları içerir (Kapsam 2'de belirtilenler hariç). Bu, “yukarı yönlü” ve “aşağı yönlü” tüm süreç emisyonlarını içerir.

KPG: Operasyonların Çevresel Etkisi	2020	2021	2022
Net kâra göre konsolide emisyonlar (tCO ₂ e/milyon TL)	15,41	3,83	0,86
Net kâra göre konsolide emisyonlar (tCO ₂ e/milyon ABD doları)	108,03	34,21	14,20
USD/TL (dönem sonu)	7,34	12,98	18,70
USD/TL (ortalama)	7,01	8,94	16,56
Toplam Elektrik Tüketimi (GJ)²		182.943	185.944
Toplam Elektrik Tüketimi (kWh)²		50.817.463	51.651.164
Toplam Doğal Gaz Tüketimi (m³)²		1.742.025	1.458.742
Kömür Tüketimi (kg) ²		17.980	8.500
Motorin Tüketimi (jeneratör)(lt) ²		59.810	49.017
Motorin Tüketimi (ısıtma) (lt) ²		19.504	18.613
Şehir Suyu (m ³)		101.245	113.084
Drenaj Suyu ^{3, 4}	R12	R12	R12
Atık Su ⁴		101.245	113.036
Şirket Araçlarının Yakıt Tüketimi (Dizel)	1.791.922	1.150.688	449.780
Şirket Araçlarının Yakıt Tüketimi (Benzin)	520.905	1.610.009	2.824.421
Kağıt Tüketimi (A4 top adedi)		37.616	35.910
Toplam Atık Miktarı (ton)	9,10	26,15	35,71
Evsel Atık Miktarı (ton)		10,80	11,00
Tehlikeli Atık Miktarı (kg)	4.500	7.500	12.500
Floraslan Lamba (ton)	0,10	0,00	0,30
Tıbbi Atık Miktarı (ton)	0,10	0,40	0,50
Tehlikeli Madde İçeren Atık ve Ekipman			2.600
Yağ Filtresi (ton)			0,15



KPG: Operasyonların Çevresel Etkisi	2020	2021	2022
Motor Sıvısı (lt)		2,70	3,50
Antifriz Sıvısı (lt)			2,00
Geri Dönüştürülen Toplam Atık Miktarı (ton)		60	92
Geri Dönüştürülmüş Kağıt Miktarı (ton)			61,50
Plastik (kg)		5	7
Metal (kg)		3	4
Cam (kg)		10	15

¹ Elektrik tüketimleri IREC sertifikalı olması sebebiyle Kapsam 2 emisyonları "0" olarak hesaplanmıştır.

² Üç Genel Müdürlük Binası, Bölge Müdürlükleri ve tüm şubelerin toplamıdır.

³ Genel Müdürlük binası Kristal Kule sulama tanklarında yağmur suyu biriktirilerek araç yıkamada ve bahçe sulamada kullanılmaktadır. Tank hacmi 10 ton olup dolma boşalma sayısı ayrı bir su saati olmadığından dolayı hesaplanamamaktadır (R12=Geri Kazanım).

⁴ Çekilen su = deşarj edilen su (evsel niteliktedir, endüstriyel atık su içermemektedir).

Bioçeşitlilik

QNB Finansbank'ta bioçeşitlilik ile ilgili risklerin ve sorunların yönetimine hem yönetim kurulu hem de yönetici seviyesinde öncelik veriyoruz. Bankamız, QNB Grubunun yönetim kurulu tarafından onaylanan Sürdürülebilir Finans ve Ürün Çerçevesini uygulamaktadır. Bu çerçeve, proje finansmanı kredilerini bioçeşitlilik üzerindeki etkileri açısından değerlendirmemizi sağlamaktadır.

Sürdürülebilir Finans ve Ürün Çerçevesi, bünyesine dahil ettiği finansman sektörleri için kilit performans göstergelerini (KPG) ifade etmektedir. Örneğin, Sürdürülebilir Finans ve Ürün Çerçevesi dahilinde, biyo-kütleden elde edilen yenilenebilir enerji, yalnızca biyo-kütle kaynağının sertifikalı olması durumunda dahil edilirken, yüksek bioçeşitlilik alanlarından kaynaklanan, karasal karbon havuzlarını tüketen veya gıda üretimiyle rekabet eden ham maddeler hariç tutulur. Benzer şekilde, orman, ormancılık ve balıkçılık finansmanı, Orman Yönetim Konseyi (FSC), Orman Sertifikasyonu Onaylama Programı (PEFC), Deniz İdaresi Konseyi (MSC) veya Sorumlu Balıkçılık Yönetimi (ASC) gibi sertifikalara uymaları halinde yeşil tahvil olarak sınıflandırılır.

Sürdürülebilir Finans ve Ürün Çerçevesine ek olarak, Çevresel ve Sosyal Risk Yönetimi Politikası ile Çevresel ve Sosyal Risk Yönetimi Aracı oluşturduk. Bu çerçeveler Risk Komitemiz ve Kurumsal Yönetim Komitemiz tarafından gözden geçirilmiş ve yönetim kurulundan onay alınmıştır. Bioçeşitlilikle ilgili olanlar da dahil olmak üzere çevresel riskleri değerlendirmek için risk yönetimi süreçlerimize ek sorular ekledik. Bu sorular, şirketin faaliyetlerinden kaynaklanan bioçeşitlilik üzerindeki etkilerini tanımlayıp tanımlamadığı ve değerlendirip değerlendirmedığı, şirketin yasal olarak korunan alanlarda faaliyet gösterip göstermediği ve faaliyetleri sırasında

herhangi bir yabancı tür girişini tespit edip etmediği gibi çeşitli yönleri ele almaktadır. Ayrıca, şirket uygulamalarının bağımsız olarak doğrulanması veya belgelendirilmesi hakkında bilgi alıyoruz.

Bu çerçeveleri ve değerlendirmeleri entegre ederek, operasyonlarımızda riskleri yönetmeye ve bioçeşitliliğin korunmasını teşvik etmeye yönelik kapsamlı bir yaklaşım sağlıyoruz.

5.4 Sorumlu Satın Alma ve Tedarik Zinciri

QNB Finansbank, öncelikli konularımızın en önemlilerinden biri olarak gördüğümüz **Sorumlu Satın Alma ve Tedarik Zinciri** taahhüdünü hız kesmeden sürdürmektedir. Tedarikle ilgili çevresel, sosyal, etik ve itibar risklerine ilişkin derin bir anlayışla, satın alma kararlarımızda bu hususları önceliklendiriyoruz. Bunu yaparak tedarik zinciri risklerini proaktif bir şekilde azaltıyor ve satın alma uygulamamızın çevre, toplum veya Bankamızın itibarı üzerinde olumsuz bir etki bırakmamasını sağlıyoruz. Tedarikçilerimizle uzun vadeli, değer odaklı iş birlikleri geliştirmenin bilinciyle, ilişkilerimizin temeli olarak karşılıklı güvene büyük önem veriyor, ilişkilerimizde dikkatli ve duyarlı bir tutum sergiliyoruz. Bu çabalar aracılığıyla, Bankamızın genel başarısına ve sorumlu büyümesine katkıda bulunan sürdürülebilir ve karşılıklı yarar sağlayan ortaklıklar kurmayı hedefliyoruz. Banka içinde çeşitliliğe ve eşitliğe verdiğimiz önemin bir göstergesi olarak kadın tedarikçilerimizi de kapsayan bir tedarikçi çeşitliliği programı yürütüyoruz. Ayrıca tedarikçilerimizi iklim sorunlarıyla mücadele konusunda TEDAR (Tedarik Zinciri Yönetimi Derneği) tarafından düzenlenen konferanslara yönlendirerek ortak bir platformda eğitim almalarını sağlıyoruz.

Bu kapsamda 2020 yılında Sürdürülebilirlik Politikamız kapsamında satın alma uygulamalarımız gözden geçirilmiş ve tedarikçilerin de bizim gibi çevresel ve sosyal sorumlulukları benimsemesi, buna uygun uygulamalar geliştirmeyi taahhüt etmesi ve sürdürülebilirlik hedeflerimizle uyumlu hareket etmesi için tedarikçi sözleşmelerimize sürdürülebilirlik maddesi eklenmiştir. Tedarikçilerimizden sürdürülebilirlik yaklaşımını ön planda tutmalarını ve faaliyetlerini, [Sürdürülebilirlik Politikamızı](#) referans alarak ve çevreyi korumanın getirdiği sorumluluk bilinciyle, bu taahhüt doğrultusunda hareket ederek iklim kriziyle mücadele ilkeleri doğrultusunda yürütmelerini bekliyoruz. Bunun yanı sıra, [Kıymetli Madenlerden Sorumlu Tedarik Zinciri Uyum Politikasına](#) ilişkin taahhütlerimizle ilgili olarak, imalat tedarikçilerinin ciddi dolandırıcılık ve suistimallerde bulunan herhangi bir taraftan kaynak sağladığına veya bunlarla bağlantılı olduğuna dair ciddi bir risk tespit edildiğinde imalat tedarikçilerimizle olan ilişkimizi derhal askıya almayı veya sonlandırmayı taahhüt ediyoruz.

Sözleşmeler kapsamında tedarikçilerimiz yürürlükteki mevzuata (rüşvet ve yolsuzlukla mücadele, rekabet, çevre, iş sağlığı ve güvenliği, kişisel verilerin işlenmesi ve korunması, fıkri ve mülkiyet hakları vb.) ve sözleşme yükümlülüklerine uymakla yükümlüdür. Bu sözleşmeler ile tedarikçilerimizin yürürlükteki iş mevzuatına aykırı olarak çocuk çalıştırmamalarını ve rekabet mevzuatına uygun hareket etmelerini beklemekteyiz. Aksi takdirde, Rekabet Kanunu'nun ihlali, şirketlere ve çalışanlara ağır yaptırımların uygulanmasına yol açabilir. Yukarıda belirtilen politikalara uyumu kabul etmeyen ve/veya belirtilen süre içinde iyileştirme yapmayan tedarikçilerimizle iş ilişkilerimizi sonlandırma hakkımız saklıdır. Bu kapsamda, 2022 yılı tedarikçi denetimlerimiz sonucunda herhangi bir tedarikçimizle ilişkimizi sonlandırmadık.

Hizmet sektöründeki tedarikçilerimizin %45'inin sözleşmelerine zorunlu sürdürülebilirlik kriterleri ekledik.

Müşteriler ve tedarikçilerle olan bağlılığın yanı sıra, iklim değişikliği için kamu ve çalışan katılımı da QNB Finansbank için büyük önem taşıyor. Kamu ve çalışan bağlılığı hakkında detaylı bilgiye raporun [Finansçı'nın Dönüşümü](#) bölümünden ulaşabilirsiniz.

**KPG: Sorumlu Satın Alma ve
Tedarik Zinciri**

Yerel tedarik harcaması oranı (%)

2020

2021

2022

95

95,5

96

**Katılımı Sağlanan Toplam
Tedarikçi Sayısı**

2020

2021

2022

1.570

1.599

1.905

Üçüncü taraf risk yönetimimiz, tüm tedarikçilerimizden insan haklarına saygı göstermelerini ve çalışanları için temiz ve güvenli bir çalışma ortamı oluşturmalarını talep eder. Buna zorla çalıştırmanın, çocuk işçi çalıştırmanın veya ayrımcılığın yasaklanması ve uygun ücretlerin ödenmesi dahildir. Olumsuz dış etkileri en aza indirmek için sağlam uygulamalar sağlamak üzere tedarikçilerle de ilişki kuruyor ve iş birliği yapıyoruz. Satın alma süreçlerimizde rekabetçi, kaliteli hizmet sunan, piyasada itibarı yüksek, kendi risklerini değerlendiren yönetebilen tedarikçilerin seçimine öncelik veriyoruz. Satın aldığımız ürün ve hizmetlerin çevresel ve sosyal etkilerini en aza indirmek için azami çabayı gösteriyor ve bu amaçla ekstra bütçe ayırıyoruz.

Tedarikçilerimizle olan ilişkimizin başarısını, sözleşmelerine sürdürülebilirlik ilkeleri eklenen tedarikçilerin yüzdesi ile ölçüyoruz. Bu iklim konusunda daha bilinçli tedarikçiler seçmemize ve iklimle ilgili sürdürülebilirlik sorunları için farkındalık yaratmamıza yol açıyor. QNB Finansbank olarak, çok sayıda tedarikçiyle çalışıyoruz, bu durumun tedarikçilerimizle ilişkilerimizde sürdürülebilir etkileşimi sağlamak için oldukça önemli olduğu ve daha iyiye yönelik bir değişimi etkileme gücüne sahip olduğu inancındayız. Tedarikçi kapsamını artırma sürecimiz giderek genişliyor ve önümüzdeki yıllarda tüm tedarikçilerimizi kapsamayı hedefliyoruz. **2022 yılı itibarıyla sözleşmelerde sürdürülebilirlik ilkelerine sahip tedarikçilerin oranı %45 olmuştur.**

Sürdürülebilirlik hükümlerimize uyum, sera gazı emisyonlarını azaltarak sürdürülebilir operasyonları da teşvik etmektedir. Buna ek olarak, **14001 belgelendirme süreci doğrultusunda 2022 yılında %83 başarı oranı ile 9.411 çalışana çevre ve sürdürülebilirlik odaklı eğitimler verilmiştir.** Ayrıca bankacılık süreçlerindeki dijitalleşme sayesinde operasyonlarımızda kullanılan kağıt miktarı 2015 yılından bu yana %81 oranında azaltılmıştır. Kullanılan basılı malzemeler ve kağıtlar için tedarikçilerimiz için Orman Yönetim Konseyi (FOREST Stewardship Council- FSC) sertifikasını incelediğimizde basılı malzeme tedarikçilerimizin yaklaşık %80'inin FSC sertifikasına sahip olduğunu görmekteyiz. 2021 yılından bu yana BPA'sız kağıttan üretilen (endüstriyel ormanlardan elde edilen) ATM ve POS ruloları tedarik ediyoruz.

Finansçı'nın Dönüşümü

- 6.1 Yetenek Kazanımı, Çalışan Gelişimi ve Bağlılığı
 - 6.1.1 İnsan Kaynakları, Planlama ve İşe Alım
 - 6.1.2 Performans Yönetimi
 - 6.1.3 Yetenek Geliştirme ve Yönetimi
 - 6.1.4 Çalışan Bağlılığı ve Ödüllendirme
 - 6.1.5 Operasyonel Sağlık ve Güvenlik
- 6.2 Fırsat Eşitliği, Çeşitlilik ve Cinsiyet Eşitliği
- 6.3 Sosyal ve Toplumsal Yatırımlar
 - 6.3.1 Gönüllü Finansçılar
 - 6.3.2 Sponsorluklar

İçindekiler

3 SAĞLIK VE KALİTE YAŞAM

4 İNTERNET VE DİJİTAL DÜNYA

5 TOPLUMSAL CİNSİYET EŞİTLİĞİ

16 SAĞLIK, ADALET VE GÜÇLÜ KURUMLAR

17 İNŞAATLARIN GÜÇLÜ KURUMLARI

FINANSCININ
DÖNÜŞÜMÜ



6. Finansçı'nın Dönüşümü

Öncelikli Konular	İlgili Sermayeler	İlgili Riskler	Fırsatlar
Yetenek Kazanımı, Çalışan Gelişimi ve Bağlılığı	- Beşeri - Sosyal	- Sosyal Risk - İtibar ve insan Kaynakları Riski	Hassas grupların dahililiyeti ve istihdamı
Fırsat Eşitliği, Çeşitlilik ve Cinsiyet Eşitliği	- Beşeri - Sosyal	Sosyal Risk	Hassas grupların dahililiyeti ve istihdamı
Sosyal ve Toplumsal Yatırımlar	- Beşeri - Sosyal	Sosyal Risk	- Paydaş Kapitalizmi - Gelişmekte Olan Bölgeler - Farkındalık Çalışmaları

İlgili Öncelikli Konular

2023 ve Sonrası için Hedefler

Fırsat Eşitliği, Çeşitlilik ve Cinsiyet Eşitliği

- 2024 yılında Bloomberg Cinsiyet Eşitliği Endeksinde (GEI) yer almaya devam etmeyi hedefliyoruz.
- Kadınların yönetim pozisyonunda temsil edilmesini artırarak, 2023 yılı sonunda maaş farkı oranını %3,57, sonraki yıl ise %7,40 oranında düşürmeyi hedefliyoruz.
- Toplam işgücümüzde Mühendislik ve BT pozisyonlarında kadın sayısını artırmayı hedefliyoruz.
- İş yerinde farkındalığı ve kapsayıcı bir dil kullanımını teşvik etmek amacıyla, tüm çalışanlarımıza eğitimler vererek, Bilinçsiz Önyargının, Cinsel Şiddet ve Tacizin önlenmesi dahil olmak üzere, cinsiyet eşitliğine ilişkin bilgi ve farkındalığı artırmayı amaçlıyoruz.
- 2023 yılı itibarıyla üç yıl süreyle 2.5 - 5.5 yaş aralığında çocuğu olan çalışanlarımızın eğitimini desteklemek için indirim anlaşmaları yapmayı hedefliyoruz.

Sosyal ve Toplumsal Yatırım

- 2015 yılında başlattığımız Minik Eller Büyük Hayaller projemize yaklaşık 4.000 Gönüllü Bankacının katılımı ile, Türkiye çapında yaklaşık 600.000 çocuğun hayatına dokunduk. 2023 yılında stratejilerimize odaklanarak, erişilen bölge ve çocuk sayısını artırmayı ve gönüllü bankacılara odaklanmayı amaçlıyoruz.
- 2023 yılında sürdürülebilirlik alanında farkındalık yaratma etkinlikleri düzenlemeyi planlıyoruz.
- 2022 yılında, 12 haftadan uzun bir zamana yayılan TEGV İklim Koruyucuları Yetiştir Projesi kapsamında Türkiye'nin 13 ilinden 500 çocuk, iklim farkındalığı eğitimi aldı ve iklim kriziyle ilgili çözümler sunan projeler oluşturdu. Projede 10'u Gönüllü Finansçı olmak üzere 70 gönüllü eğitmen aktif rol aldı. Banka içinde de duyurulan bu projede, 20'den fazla Finansçı'nın çocuğu da yer aldı. TEGV İklim Koruyucuları Yetiştir Projesi ile 2024 yılına kadar 1.100 çocuğa daha ulaşılması hedefleniyor.
- 2023 yılında, Bankamızın sürdürülebilirlik yaklaşımı kapsamında, tüm paydaşlarımızın sürdürülebilirlik farkındalığını artırmak için kurumsal internet sitemizin sürdürülebilirlik sayfasını yenilemeyi amaçlıyoruz.

İlgili Öncelikli Konular

2023 ve Sonrası için Hedefler

Yetenek Kazanımı, Çalışan Gelişimi ve Bağlılığı

- 2023 yılında işveren marka yönetimi, işgücü yönetimi, analitik ve iş geliştirme projeleri uygulayarak işe alım sürecini desteklemeyi amaçlıyoruz.
- Cinsiyet eşitliğini teşvik etmek için, işe alım sürecinde kadın ve erkek adayların eşit dağılımını sağlamaya devam etmeyi amaçlıyoruz.
- 2023 yılında tüm çalışanlar için sürdürülebilirlik ve cinsiyet eşitliği konusunda e-eğitim programları uygulanması planlıyoruz.
- Çalışanlara verilen e-eğitim memnuniyet oranının 2023 ve sonrasında artırılmasını hedefliyoruz.



6.1. Yetenek Kazanımı, Çalışan Gelişimi ve Bağlılığı

Bankamızın başarısını sürdürmesi ve tüm paydaşları için değer yaratması için insan kaynaklarının öneminin farkındayız. Çalışanlarımızı dikkatle seçiyor, mesleki ve kişisel gelişimlerine odaklanıyor ve beklentilerini anlayarak karşılamaya çalışıyoruz.

Çalışanlarımızın gelişimini, mutluluğunu ve sağlığını merkeze alan yatırımlar yapıyor, en iyi ve en bağlı ekibi oluşturmak için çalışıyoruz. İnsanlara ve haklarına saygı gösteren çağdaş ve kapsayıcı bir iş kültürünü benimsiyor, bu kültürü şube ve ofislerimize yayıyoruz. Performans iyileştirmemizi ve sürdürülebilir gelişimi destekleyen İnsan Kaynakları Politikamız ile beşeri sermayenin önemi ve değerinin farkında olarak yeni yetenekleri Bankamıza çekiyor, onların gelişimlerine destek oluyor ve bünyemizde kalmalarını sağlıyoruz.

İnsan Kaynakları Politikası, QNB Finansbank'ın rehberlerinde tanımlanmış olup, talimatların içerikleri mevcut mevzuat ve süreçlere uygun olarak güncellenmektedir. Talimatlar, tüm banka personelinin uyum sağlaması için banka sistemlerinde açıkça yazılıdır. Çalışanlar, işe alım sürecinde, talimatlarımıza atıfta bulunularak talimat ve davranış kurallarımıza uyum taahhüdü hakkında bilgilendirilir ve çalışanların bu taahhüdün altına imza atmaları sağlanır. İnsan Kaynakları Talimatı, tüm ekiplerin içsel süreçlerini içerir ve her bir ekibin yetkisi altında gerçekleştirilir. İç ve dış denetimler, tüm şirket birimlerinde belirli dönemlerde yönetim raporlaması ve denetimi gerçekleştirir. İnsan Kaynakları (İK) yönetmeliklerinin ihlali halinde, İK tarafından Teftiş Kurulu Başkanlığı'nın düzenlediği raporlar ve ihbarlara istinaden uygun adımlar atılır. İK'ya yönelik bir ihbar alınması halinde, ilgili inceleme ve aksiyonlar Teftiş Kurulu Başkanlığı ile iş birliği içinde gerçekleştirilir. İç denetimler, dış denetimler, çalışanlar tarafından yapılan ihbarlar/bildirilen şikayetler ve resmi kurum denetimleri, geri bildirim sağlar. İşe alınan yeni çalışanlara, raporlama sisteminin nasıl kullanılacağı hakkında bilgi verilir. Ayrıca, çalışanlara raporlama hattı süreci ve işlemesi hakkında sık sık hatırlatma e-postaları gönderilir. Şirketteki iş hayatının kalitesinin artırılması, kurum ve çalışanlar ile yönetici ve çalışanlar arasında doğabilecek sorunların hızlı, etkin ve adil bir şekilde çözülmesi, verimlilik önündeki engellerin kaldırılması amacıyla "Ombudsman" pozisyonu kurulmuştur. Ayrıca QNB Finansbank çalışanları, Denetim Komitesi veya Teftiş Kurulu Başkanı ile doğrudan iletişime geçme hakkına da sahiptir. Çalışanlar, ihbarhatti@qnbfinansbank.com email adresini kullanarak İhbar Hattını üzerinden endişe ve tavsiyelerini paylaşabilmektedir.

İnsan Kaynakları Politikası 4 ana kategoriye ayrılmıştır.

İnsan Kaynakları, Planlama ve İşe Alım

Bankanın tercih edilir bir işveren alma ve yetenekli bireylerin bankaya çekme amacına uygun olarak, işveren marka yönetimini, işgücü yöntemini, analizleri ve iş geliştirme girişimlerini içeren çok yönlü bir insan kaynakları ve işe alım sürecini oluşturulması

Performans Yönetimi

Başarını ölçülebilir kriterlerle değerlendirmek ve bireysel çalışan performansının yardımıyla genel performans büyümesi elde edilmesi amacıyla şeffaf ve adil bir çalışan bağlılığı ortamı oluşturma

Yetenek Geliştirme ve Yönetimi

Çalışanların teknik ve yönetsel bilgi ve becerilerini artırarak çalışan büyümesini geliştirme ve yüksek performanslı personelin elde tutulmasını sağlama

Bağlılık ve Ödül

Etkin bir şekilde geliştirilmiş ve bankanın amacına uygun olarak sürekli geliştirilen politikalarla çalışanların bağlılığının sağlanması

KPG: Yeteneklerin Elde Tutulması

2020

2021

2022

Çalışan Devri

Toplam çalışan devri (sayı)	11.111	10.944	11.426
Toplam çalışan devri (%)	18,4	20,7	25,0
Gönüllü çalışan devri (sayı)	955	1.575	2.009
Gönüllü çalışan devri (%)	8,2	14,3	18,0
Gönüllü olmayan çalışan devri (%)	10,2	6,4	7,0

Yaşa göre çalışan devri dağılımı (gönüllü)

18-30 yaş arası çalışan (sayı)	3.765	4.091	4.529
31-50 yaş arası çalışan (sayı)	7.119	6.651	6.541
51 üzeri çalışan (sayı)	227	202	356

Cinsiyete göre çalışan devri dağılımı (gönüllü)

Erkek çalışanlar (sayı)	383	617	844
Kadın çalışanlar (sayı)	572	958	1.165



KPG: Yeteneklerin Elde Tutulması

2020

2021

2022

Yeni üyeler

Toplam yeni işe alınan personel sayısı	1.164	2.120	3.283
--	-------	-------	-------

Yaşa göre yeni işe alınan çalışan dağılımı

18-30 yaş arası çalışan (sayı)	1.042	1.973	3.030
31-50 yaş arası çalışan (sayı)	119	147	251
51 üzeri çalışan (sayı)	3	0	2

Cinsiyete göre yeni işe alınan çalışan dağılımı

Yeni işe alınan erkek çalışan	441	842	1.333
Yeni işe alınan kadın çalışan	723	1.278	1.950

Ebeveynlik izni

Ebeveynlik izni alan erkek çalışan sayısı	268	187	191
Ebeveynlik izni alan kadın çalışan sayısı	414	420	305

KPG: Yeteneklerin Elde Tutulması

2020

2021

2022

Çalışan bağlılığı

Çalışan bağlılığı skoru (%)	64	59	64
İşe devamsızlık oranı (%)	4,9	5,6	4,6

Performans Değerlendirmesi

Düzenli Performans ve Kariyer Gelişim Değerlendirmesi Yapılan Çalışanların Oranı (%)	88	91	91
--	----	----	----

6.1.1 İnsan Kaynakları, Planlama ve İşe Alım

QNB Finansbank olarak, yeni işe alım sürecine bilinçli bir bakış açısıyla yaklaşıyor ve beşeri sermayeye katkı sağlayan süreçler gerçekleştiriyoruz. Bankamıza değer katacak yeteneklerin varlığı ve katılımına önem veriyor ve en iyi yetenekleri çekmeye çalışıyoruz. Gençlerimizin bu kapsamda yüksek bir potansiyele sahip olduğuna inanıyoruz, bu nedenle, uzman ve deneyimli yeteneklerin işe alınmasının yanı sıra, yeni işe alımlarımızın %85'ini yeni mezunlar oluşturmaktadır. Yeni mezun ve öğrencilerin istihdam edilmesi ve geliştirilmesine verilen önem dikkate alındığında, binlerce genç insanı işe alan birçok girişim geliştirdik. Ayrıca, işe alım sürecinde kadın çalışanlara öncelik veriyoruz.

Buna ek olarak, kadın müşteri veya çalışan yüzdesini korumak ve artırmak için özel bir kaynak ayrılarak, sivil toplum kuruluşlarının kadınların işe dönmesini sağlayan projelerine destek veriyoruz.

Bankamız çalışanlarının görüşlerine önem veriyoruz.

Öneri sistemi uygulamamız ile çalışanlarımız başta iş süreçleri olmak üzere her konudaki önerilerini İnsan Kaynakları Departmanı'na iletebilmektedir. İletilen öneriler ilgili iş birimlerine yönlendirilerek görüş ve değerlendirmeleri gerçekleştirilmektedir. Uygulanması mümkün önerileri hayata geçirerek çalışma ortamımızı iyileştiriyoruz.

6.1.1.1 Üniversite Öğrencileri için QNB Finansbank'ta Kariyer Fırsatları

Finans 101, Finans Up, Finans Pro ve Denetim Pro gibi markalarla gençlerin hayallerini gerçekleştirmesi için adım atmaları sağlıyoruz.

Finans 101

Finans 101 programı ile üniversite öğrencilerinin bankacılık sektörünü, iş hayatını ve QNB Finansbank'ı tanıyabilecekleri bir staj ortamı yaratmayı amaçladık. Finans 101, pandemi ile beraber online ortama taşınarak Türkiye'deki tüm öğrencilere ulaşacak şekilde 2 haftalık online bir program olarak yeniden tasarlanmıştır. Program, 2022 yılında da En Gözde Şirketler Araştırması'nda üniversite öğrencileri tarafından En Bilinen Kariyer Etkinliği olarak seçilmiştir. Son 3 yılda Finans 101 markası kapsamında 2,093 öğrenciye staj imkânı sağlanmıştır.

Finans Up

Aynı zamanda bir kariyer kulübü olan Finans Up ile alumni mantığında hayata geçirilen Up Society süreci ile öğrencilere ve Finans Up'lılara profesyonel çalışma hayatına başlama imkanı sunuyoruz. Öğrencilere iş hayatı öncesinde onlar için oluşturduğumuz ortak kültür altında kendilerini tanıma ve geliştirme fırsatı veriyoruz.

2013'te Finans Up uygulamamız ile Global Business Excellence ödülünü Türkiye'ye ilk defa getirdik.

Finans Pro

Finans Pro ile Banka Genel Müdürlüğü'nde deneyim kazanmak isteyen öğrencilere staj fırsatları sunuyoruz. 2014 yılında başladığımız projemiz ile birlikte şu ana kadar 1,092 öğrenciye staj fırsatı sağladık.

Audit Pro

Audit Pro programı ile denetim alanında kariyere başlamak isteyen öğrenciler iş bulabilmektedir. 2022 yılında Audit Pro ile denetim alanında kariyere başlamak için 22 öğrenciye iş fırsatı sağladık.



Kadın Çalışan



Erkek Çalışan



KPG: İşe Alım

	2020	2021	2022
Tam zamanlı çalışanlar (sayı)	11.111	10.944	11.416
Tam zamanlı erkek çalışanlar (sayı)	4.861	4.714	4.829
Tam zamanlı kadın çalışanlar (sayı)	6.250	6.220	6.587
Yarı zamanlı erkek çalışanlar (sayı)	0	7	3
Yarı zamanlı kadın çalışanlar (sayı)	0	3	7

Sözleşme bazlı dağılım

Belirsiz süreli veya kalıcı sözleşmeler (sayı)	11.111	10.944	11.426
Belirsiz süreli veya kalıcı sözleşmeye tabi erkek çalışanlar (sayı)	4.861	4.721	4.832
Belirsiz süreli veya kalıcı sözleşmeye tabi kadın çalışanlar (sayı)	6.250	6.223	6.594
Belirli süreli veya geçici sözleşmeler (sayı)	0	0	0
Belirli süreli veya geçici süreli sözleşmeye tabi erkek çalışanlar (sayı)	0	0	0
Belirli süreli veya geçici süreli sözleşmeye tabi kadın çalışanlar (sayı)	0	0	0

KPG: İşe Alım

Kariyer seviyesi bazlı dağılım

	2020	2021	2022
Üst yönetim çalışanları (sayı)	49	59	58
Orta seviye yönetim çalışanları (sayı)	843	853	902
Üst yönetim dışındaki çalışanlar (sayı)	10.219	10.032	10.466
Cinsiyet bazlı dağılım			
Erkek çalışanlar (sayı)	4.861	4.721	4.832
Kadın çalışanlar (sayı)	6.250	6.223	6.594

6.1.2 Performans Yönetimi

QNB Finansbank olarak, çalışanlarımızın performansını artırmanın, somut, ölçülebilir ve şeffaf kriterlerle bireysel performanslarının değerlendirilmesine bağlı olduğunun farkındayız. Çalışanlarımızın güçlü yönlerini ve gelişim alanlarını, üst düzey yöneticiler için çeşitlilik ve kapsayıcılık hedefleri içeren bu kriterleri esas alarak altı ayda bir gerçekleştirilen performans ölçümleriyle iyileştiriyor ve kişiselleştirilmiş yol haritaları oluşturuyoruz. Şirket içi terfileri önceliklendiriyoruz. Bu bağlamda, çalışanlarımızın kariyer yolu hakkında açık bir şekilde bilgilendirildiği bir kariyer yönetim sistemi sürdürüyoruz. Sürekli geri bildirim kültürünü devam ettirmeyi, çalışanlara gelişimlerinde rehberlik etmeyi ve bireysel performans gelişimi aracılığıyla yüksek ve sürdürülebilir kurumsal performans sağlamayı amaçlıyoruz.

Yıl başında belirlenen performans hedefi, genel müdürlerden başlayarak yönetici ve çalışanlara indirilmektedir. Bu bağlamda, iş kolu hedefleri teknik performans olarak bireysel olarak değerlendiriliyor ve performans yönetimine dahil ediliyor.

2022 yılında, çalışanlarımızın %91'i düzenli performans ve kariyer geliştirme değerlendirmelerine tabi tutuldu.

6.1.3 Yetenek Geliştirme ve Yönetimi

QNB Finansbank'ta, çalışanlara bankaya girdiği andan itibaren tüm kariyer hayatı boyunca devam eden bir gelişim programı sunulmaktadır. Bankacılık sektöründe yeni göreve başlayan Finansçılarımız, kendi çalışma alanlarıyla ilgili sertifika programlarına katılma fırsatı yakalamaktadır. Banka stratejisi doğrultusunda, mevcut çalışanlara yönelik proje eğitimleri, belirli segmentlere yönelik olarak tasarlanmakta ve bu eğitimlerle çalışan performansının artırılması amaçlanmaktadır.

QNB Finansbank olarak, pandeminin getirdiği yeni öğrenme ortamları, yöntemleri ve öğrenme motivasyonlarını içeren yeni öğrenme ve gelişim yönetimini adapte etmeye odaklandık. Söz konusu bu yöntemler kişiselleştirilmiş dijital öğrenme araçlarını geliştirmek için Finansçıların gelişimine yön verdi. Satış, müşteri ilişkileri ve risk gibi finans sektörüne yönelik konulara odaklanılırken, hızla değişen ekonomik zorluklara yönelik bilgilendirme eğitimleri, ekip çalışması, dirençlilik, değişim yönetimi, kriz yönetimi ve liderlik gibi sosyal beceriler de başarılı bir yolculuğun ayrılmaz parçaları olduğu için gelişim programının bir parçasıdır.

2022 yılında, kişisel gelişim, liderlik gelişimi, bankacılık, ekonomi finans, satış pazarlama, ürün, denetim, tasarım odaklı düşünme, stres/kayı yönetimi ve risk yönetimi gibi çeşitli konularda 3.137 farklı eğitim planlanmıştır. Ayrıca fırsat eşitliği, çeşitlilik ve toplumsal cinsiyet eşitliği konularında farkındalık yaratmak amacıyla 2023 yılında çalışanlarımıza cinsel taciz eğitimleri de vermeyi planlıyoruz. Çalışmalarımız sonucunda, QNB Finansbank İnsan Kaynakları Eğitim ve Gelişim Yönetimi uygulamaları Yılın En İyi Eğitim & Gelişim Ekibi (Learning/Training Team of the Year) kategorisinde Altın, Kurumsal Öğrenme ve Gelişim Alanında Başarı (Achievement in Workforce Development and Learning) kategorisinde ise Bronz ödüle layık görüldü.

2022 yılı için Yetenek Gelişimi, Liderlik Gelişimi, Bankacılık, Finans, Satış ve Pazarlama, Ürünler, Denetim, Tasarımcı Düşünce, Stres/Kayı Yönetimi ve Risk Yönetimi gibi çeşitli konularda 3.137 farklı eğitim planlanmıştır.

2022 yılında Finansçı 360 Gelişim Programı kapsamında, kişiselleştirilmiş gelişim kurgusunu sürdürmenin yanı sıra, geçtiğimiz yıldan farklı olarak; her Şube Müdürü'nün kendi ekibiyle birlikte katıldığı, şube özelinde ekip içi iletişimi, bağlılığı, sinerjiyi, motivasyonu ve takım ruhunu yakalamak amacıyla, "Biz Olmak" teması ile tasarlanan "Şube 360" atölye çalışmaları hayata geçirilmiştir. **Finansçılarımızın** ekonomik gelişmelerle ilgili en güncel bilgilere sahip olması için tasarlanan Ekonomide Z Raporu seminerleri de temel farklılıklarımız arasında yer almıştır. Ayrıca, kişiselleştirilmiş gelişim kurgusunun bir örneği olarak teknik eğitimlerin bire bir uygulamalarla pekiştirilmesine yönelik Takip Modülü oturumları da devam etmiştir. Finansçılarımızın 2022 yılında aldığı online eğitimlerin sağladığı verimliliği artırmak adına, sağlık tedbirlerine uygun şekilde bireysel öğrenme merkezleri tasarlanmıştır. **Finansçılarımızın** bireysel olarak faydalanabileceği öğrenme merkezlerimiz, çalışma yerine yakın, tüm teknik donanım ve ihtiyaçların konumlandırıldığı ayrı bir yapı olarak tasarlanmıştır.

Genel Müdürlük MT Gelişim Programı

Genel Müdürlük MT (Management Trainee) Gelişim Programı kapsamında Bankamız stratejik ekiplerinde işe yeni başlayan MT rol tanımındaki çalışanlar için bireylerin sektöre ve kuruma uyumunu sağlayacak teknik eğitimlerin yanı sıra, McKinsey'in pandemi sonrası öngördüğü önemli yetkinlikler baz alınarak hazırlanan yetkinlik gelişimine katkı sağlayacak eğitimler ve MT'lerimizin zihinsel, fiziksel, duygusal ve entelektüel gelişimine katkı sağlayacak içerikler yer almaktadır. Ayrıca MT'lerimizin yeni nesil bankacılık süreçlerini deneyimleyebilmeleri için dijital dönüşüm ve teknolojik gelişmelere erişimleri sağlanmaktadır.

Program süresince MT'lerin Banka'ya uyumunu pekiştirmek ve yöneticilerimizin deneyimlerini ilk ağızdan dinleyerek kendi gelişimlerine katkı sağlamak amacıyla bankamız yöneticileri ile deneyim paylaşım programları da planlanmaktadır.

Programda alınan teknik eğitimlere özel sınavlar, bankacılık vakalarını etkin bir şekilde yorumlamalarına katkı sağlayacak final sunumları, yüksek lisans ile birlikte proje yönetimini geliştirecek ve bankaya katkı sağlayabilecek proje çalışmalarının ortaya çıkmasını sağlayacak proje geliştirme süreçleri ve Koç Üniversitesi'nden alınan yüksek lisans dersleri MT'lere sektörel ve teknik bilgiler ve yetkinlikler kazandırmaktadır.

2022 yılında toplam 35 MT bu programdan yararlanmıştır.

Gelişim Zirvesi

Finansçılarımızı dünyada trend olan konulardan ve iş dünyasının gündeminden haberdar etmek, onların entelektüel gelişimlerini desteklemek ve aynı zamanda onlara profesyonel bir zirve deneyimi yaşatmak amacıyla "#kendinigüncelle" sloganı çerçevesinde hazırlanan Gelişim Zirvesi; QNB Finansbank çatısı altında ve ilk kez 2022 yılında "dönüşüm" temasıyla hayata geçirildi. Her yıl farklı bir tema ve slogana sahip olacak zirve, Finansçıların isteğe bağlı katılımı ile düzenlenecek.

Her yıl belirlenen tema ve başlıklar çerçevesinde, profesyonel sunucu ve platform ortamında, alanında uzman konuşmacıların katılımı ile süreç yürütülmektedir.

Liderlik Programları

Liderlik kültüründe merkeze koyduğumuz, şefkatli yönetim ilkesini benimseyen, sürekli gelişime, değişime uyum sağlamaya, dayanıklılığa ve çalışana odaklı Hizmetkar Liderlik yaklaşımı 2022 yılında da önemini korumaya devam etmiştir. Liderlik anlayışımızdaki ortak bakış açısını pekiştirmek, bilgi tazelemek ve farklı disiplinlerden ilham almak amacıyla yola çıktığımız "Hizmetkar Liderlik Gelişim Sohbetleri" yıl boyunca yaygın bir şekilde tüm yöneticilerin katılımına açık olarak gerçekleştirildi ve 2023'te de gerçekleştirilmeye devam edecek. Aynı zamanda banka bünyesindeki tüm yöneticiler için Koç benzeri Liderlik Becerileri eğitimleri planlanmaktadır.

Yeni nesil liderlik becerileri dikkate alınarak Kendini ve İlişkilerini Yönet, Ekibini Yönet ve İşini Yönet modülleri ile liderlik gelişim programları gerçekleştirilmiştir. Gerek genel müdürlük gerekse saha ekiplerinde görevlendirilen yöneticilerin ihtiyaçlarına göre planlanan kişiye özel birebir eğitim programları ve sınıf içi/online eğitimlerle yöneticilerin hem teknik hem de yetkinlik gelişimleri desteklenmiştir.

QNB Finansbank genelinde Koçluk ve Mentorluk kültürünün yaygınlaştırılması ve Finansçıların potansiyel gelişimlerine yönelik iç koçluk, dış koçluk ve mentorluk gibi gelişim araçlarının kullanılması amacıyla 2021 yılında Koçluk ve Mentorluk Merkezi kurulmuş ve merkez 2022 yılında da faaliyetlerine devam etmiştir. Kurum içi koçluk için "İç Koçluk" programı kapsamında, iç koç oryantasyonu, iç koç yönetici koçluğu ve süpervizyon gerçekleştirilmektedir.

Koçluk ve mentorluk memnuniyetinin ölçülmesi için katılımcıların koçluk sürecinden ve koçlardan memnuniyetlerini ifade ettiği bir anket paylaşılmıştır. Anketin sonucunda katılımcılar, daha anlamlı ve tatmin edici bir hayat yaşadıklarını, seçimlerinde aldıkları kararlardan sorumlu olduklarını, tüm kaynaklara sahip olduklarını, bir bütün içinde olduklarının farkında olduklarını, kişisel hayatlarını gözden geçirdiklerini, değerleri ve vizyonları ile dönüşüm yolculuğuna çıktıklarını ve öz güvenlerinin arttığını ifade etmiştir.

Gelişim Kataloğu

“Finansçıyı Tanı, Finansçıyı Dinle” felsefesinden hareketle hazırladığımız 2022 Gelişim Kataloğundaki amacımız; Finansçılarımızın sadece iş performanslarına değil, aynı zamanda kendi benlikleriyle ilgili farkındalığını artırarak sosyal hayatlarına da katkıda bulunmaktır. Gelişimi sürekli kılmak adına Gelişim Kataloğu, her yıl olduğu gibi 2022 yılında da Finansçıların talepleri doğrultusunda oluşturuldu. 2022 yılında eğitimlerimiz, eğitimin sürdürülebilirliğine katkı sağlayan, eğitim öncesi, eğitimler arası ve eğitim sonrası çalışmaları içeren harmanlanmış öğrenme yöntemleriyle tamamen dijital platformlarda gerçekleştirilmiştir.

Buna göre 2022 Gelişim Kataloğunda Finansçıların hem bireysel hem de liderlik gelişimine katkı sağlayacak yetkinlik eğitimleri yeni yetkinliklere uygunluk sağlayacak şekilde uyarlandı. Değişen piyasa koşullarına uyum sağlamak amacıyla 2022 gündemine dahil edilen; sektörel ekonomik gelişmeler, yeni nesil bankacılık, blockchain teknolojileri ve liderlik eğitimleri artırılmıştır.

Finansçılar ekonomi eğitimleri ile desteklenirken, yetkinlik eğitimlerimizin içeriği kişisel gelişim ve genel kültüre yönelik olarak tasarlanmaktadır. Gelişim Kataloğu kapsamında 2022 yılında Finansçılarımız tarafından 18.317 adet başvuru alınmıştır.

Digilearn Gelişim Yolculuğu

Finansçılarımızın ve seçili ticari ve kurumsal müşterilerimizin dijital okuryazarlığını artırmayı amaçlayan DigiLearn Yolculuğu, pandemi dönemiyle birlikte iş hayatımıza ve günlük yaşantılarımıza çok sayıda teknolojik terim ve getirinin hayatımıza girmesiyle 2021 yılında tasarlanmıştır.

Dijital Terimler Paketi, Şubat 2021’te başlatılan “DigiLearn Gelişim Yolculuğunda” ilk defa yayımlandı. Sonraki aylarda, her ay seçili bir dijital trende ilişkin haberleri, alanında uzman kişiler tarafından hazırlanan öne çıkan videoları ve QNB Finansbank ekipleri tarafından hazırlanan podcast (dijital ses dosyaları), webinar ve eğitim serilerini içeren bir yol haritası tasarlandı. Bunlara ek olarak, ilgili ayın gündemine bağlı olarak alanında uzman konuşmacılarla canlı yayınlar düzenlendi.

2022 yılında DigiLearn Gelişim Yolculuğu kapsamında, video, makale, podcast ve canlı yayın içeren toplam 12 dijital menü ve 520 içerik paylaşıldı. Ortalama 500 Finansçı ve seçili müşteri canlı yayınlara katıldı. Finarmoni içindeki Digilearn alanımız 25.116 tıklamaya ulaştı.

Özellikle çalışanların eğitim ve gelişiminin hedeflendiği program kapsamında, teknolojik gelişmeleri paylaşmak için pilot olarak seçilen Banka kurumsal ve ticari müşterileriyle “Digilearn Gelişim Yolculuğunun” paylaşılması hedeflenmektedir. Bu bağlamda, her ay 6 kurumsal ve 26 ticari şirkete özel olarak hazırlanan kaynaklar gönderilmiş ve seçili müşteriler her ay yenilenen konularda canlı yayınlara davet edilmiştir.

Flexible Innovation Programı

Çalışanların ilgi alanlarını keşfetmeleri ve kendi becerilerini gözlemlemeleri amacı ile Flexible Innovation Program adını verdiğimiz yarı zamanlı dahili eğitim programımızı 2021 yılında uygulamaya geçirdik.

Bu program kapsamında, çalışanlarımızın mevcut görevlerinin yanı sıra farklı start-up veya kurum içi projelerde geçici olarak (3-6 aylık) yer almaları için haftalık çalışma saatlerinden bir miktar zamanı kendilerine ayırmalarını sağlayarak çalışanlarımızı destekliyoruz. 2022’de 17 proje için 20 başvuru alınmıştır. Yönetim rollerini desteklemek amacıyla, çalışanları sistematik bir gelişim programına dahil ederek kıdemli yöneticileri eğitmek için stratejik bölümlerde rotasyon süreci gerçekleştirilmektedir. 2022 yılında stratejik bölümlerimizden 10 çalışanımız rotasyon sürecine dahil edilmiştir.

Çevresel Programlar

QNB Finansbank olarak, tüm çalışanlarımızın sürdürülebilirlikle ilgili konularda bilgi sahibi olmalarını sağlamak için ÇSY konularında eğitimler düzenliyoruz. Düzenlediğimiz eğitimler aşağıda listelenmiştir:

- Türkiye Bankalar Birliği Temel ve Gelişmiş Sürdürülebilirlik Eğitimleri
- ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Eğitimi
- Sıfır Atık ve Çevresel Bilgi Eğitimleri
- ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi Eğitimi
- İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimleri
- Genel Müdürlük İş Sürekliliği Eğitimi
- Kurumsal ve Kişisel ve Bilgi Güvenliği Eğitimi
- Kişisel Verilerin Korunması Kanunu Eğitimi

Eğitim ve Gelişim Çıktılarına Genel Bakış

	2020	2021	2022
Toplam verilen eğitim saati sayısı	428.238	579.866	775.917
Üst yönetim çalışanları	373	558	3.625
Orta seviye yönetim çalışanları	47.861	29.630	46.310
Üst yönetim dışındaki çalışanlar	380.005	549.677	725.982
Erkek çalışanlar	172.763	218.130	293.002
Kadın çalışan	255.475	361.736	482.914



Çalışan Başına Ortalama Eğitim Saati Sayısı



6.1.4 Çalışan Bağlılığı ve Ödüllendirme

Amacımız Finansçılarımızın mutluluk, memnuniyet ve motivasyon duygusu içinde yaşamalarını sağlamak, hayattaki anlam arayışlarını desteklemek, ruhsal ve fiziksel sağlıklarına odaklanarak onlara özellikle ruhsal sağlıklarını destekleyecek sosyal, kültürel ve sportif faaliyetler sunmak ve memnuniyetlerine katkı sağlayarak kurumsal bağlılıklarını artırmaktır.

Çalışanlarımızın memnuniyetine önem veriyor ve bunu artırmak için çalışıyoruz. Bu amaçla, her yıl düzenli olarak tüm çalışanlarımız için çeşitlilik ve kapsayıcılığı da esas alan bir çalışan bağlılığı anketi gerçekleştiriyor ve anket sonuçlarını cinsiyet dağılımı gibi çeşitli kırılımlarda değerlendiriyoruz. Bu yıl, sektör sonuçları ve yıllık bazlı karşılaştırmalar detaylı bir şekilde incelendi. Sonuç olarak, geçmiş yıllara karşılaştırıldığında çalışan bağlılığı ve memnuniyetinde sürdürülebilir bir artış sağlandığı gözlemlendi. 2022 yılında çalışan memnuniyeti anketimiz %77 olarak gerçekleşti. Önümüzdeki yıllarda bu oranı artırmaya yönelik çalışmalarımıza devam edeceğiz. Çalışan memnuniyetini artırmaya yönelik faaliyetlerimize aşağıdaki tabloda yer verilmiştir.

Refah	- Yoga Dersleri - Ruh - Beden - Akıl Sağlığı Seminerleri - Farkındalık Mailleri - Online Diyet Hizmetleri - Mutluluk ve Sağlık Bültenleri
	Kulüp Faaliyetleri: - Sinema Kulübü - Kitap Kulübü - Dans Kulübü - Müzik Kulübü - Müzikal Kulübü - Fotoğrafçılık Kulübü - Briç Kulübü - Satranç Kulübü - Spor Kulüpleri (Futbol, Basketbol, Koşma, Voleybol, Briç gibi) Minik Finansçılar için Faaliyetler: - Tiyatro Faaliyetleri - Eğitim Seminerleri, Atölye Çalışmaları - YKS (Üniversite Giriş Sınavı) ve LGS (Liselere Giriş Sınavı) için çalışma odaklı grup koçluğu, tercih danışmanlığı Dış Mekan Faaliyetleri Sosyal Aktiviteler

Biletli/Biletsiz Etkinlikler

Eğitim ve Gelişim Çıktılarına Genel Bakış

	2020	2021	2022
Çalışan başına ortalama eğitim saati sayısı	39,4	53,3	67,9
Üst yönetim çalışanları	16	23	63
Orta seviye yönetim çalışanları	55	33	51
Üst yönetim dışındaki çalışanlar	37	55	69
Erkek çalışanlar	36	46	60
Kadın çalışan	41	58	73
Çalışanlara sağlanan toplam e-egitim saati	44.866	30.395	71.273

KPG: Eğitim ve Gelişim

Performans Değerlendirmeleri

	2020	2021	2022
Performans ve kariyer gelişimi değerlendirmesi yapılan çalışanlar (%)	88	91	91

Cinsiyete göre Performans Değerlendirmeleri

	2020	2021	2022
Performans ve kariyer gelişimi değerlendirmesi yapılan erkek çalışanlar (%)	87	93	93
Performans ve kariyer gelişimi değerlendirmesi yapılan kadın çalışanlar (%)	83	89	89



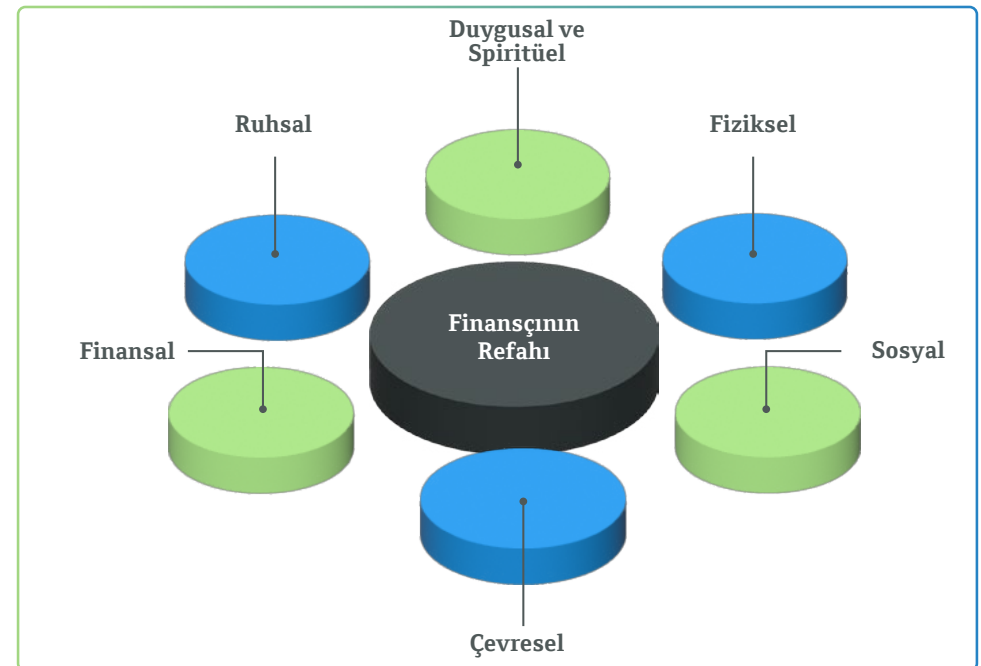
Takdir ve Tanıma Faaliyetleri	- Kıdem Ödülü Töreni +1 Ödül Töreni - Terfi Ödülü 5. ve 10. Yıl Plaketleri
Instagram	- Refah gönderi ve hikayeleri - İK Konuşmaları - Hafta sonu için öneri gönderileri - İndirim anlaşması olan şirket gönderileri - Özel Gün (Milli veya Dini Bayram) Kutlama Gönderileri
Kişisel Etkinlikler	- Yetenek Paylaşım Platformu - Finansçı Tanı Anketi kapsamında ilgi ve deneyim alanlarına yönelik kişisel mailler
Özel Gün Kutlamaları	- Mailler - Tatil Faaliyetleri - Tatil Hediyeleri
İndirim Anlaşmaları	Finansçılar için çeşitli şirketlerden özel indirimler
Uygulamalar	- Studio Live Uygulaması - Piri Uygulaması - Salus Uygulaması - Kunduz Uygulaması

İK Çalışan Bağlılığı Birimi tarafından farklı platformlarda düzenlenen 154 fiziksel ve 114 online etkinliğin tamamına 2022 yılında 15.504 çalışan katılmıştır. Bu faaliyetlere ek olarak, yıl içinde, Finansçılarımızın alışverişlerini daha kârlı hale getirmek ve alışverişlerinde onlara avantaj sağlamak için 100 farklı şirketle indirim anlaşması imzalanmıştır. 2022 yılında çalışanlarımızın birbirine teşekkür edip, birbirlerini takdir ettiği ve sinerji yarattığı başka bir çalışan takdir mekanizması olan Teşekkür platformuna 1.182 teşekkür ve toplamda 18.510 başvuru ulaştı. Çalışmalarımız sonucunda, Takdir ve Tanıma Programı kapsamında “Gelişim” kategorisinde 21 finansçımıza Müşteri Memnuniyeti Ödülü verildi. Dijitalleşmeyi önceliklerimiz arasına koyarak finansçılarımızın daha kolay erişebileceği ve faydalanabileceği uygulamalar sağlamak için her gün daha çok çalışıyoruz. Çocuklarımızın eğitimini destekleyen Kunduz Uygulaması, finansçıların kültürel ve sanatsal seviyesini artıran Piri Uygulaması ve bütünsel sağlıklarına yönelik Stüdyo Uygulaması, finansçılara ücretsiz olarak sunulmuştur.

Rekabete dayalı ücretlendirme yönetiminin, bağlılık ve ödüllendirme mekanizması ötesinde çalışan memnuniyeti için çok önemli olduğunu biliyoruz. Bu noktada, QNB Finansbank'ın ücretlendirme yönetiminin hedefi, yeni yetenek çekmek ve banka içinde çalışan bağlılığı, memnuniyeti, motivasyonu ve sinerjisini iyileştirmektir. Banka bu kapsamda, adil ve şeffaf ücretlendirme yöntemleri uygular. Etik değerler ve içsel dengeye uygun olarak bir rekabet seviyesi sürdürür. Gereksiz riskleri engellemek, bireysel ve toplu performansa vurgu yapmak amacıyla değer yaratmaya paralel ücretlendirme modelleri geliştirilmiştir. Bu husus Banka'nın stratejik hedeflerine ulaşmasını sağlamış ve üretkenliğini artırmıştır. Banka'nın prim ve ikramiye modelinin bir parçası olarak, 2022 yılında çalışanlara aylık maaşlarının yaklaşık iki katı performans ikramiyesi verilmiştir.

Hibrit ve esnek çalışma ortamlarının, çalışan memnuniyeti ve verimliliğini artıracağına inanıyoruz. Çalışanlarımıza çalıştıkları yeri, iş günü ve iş haftası başlangıç veya bitiş saatlerini kontrol etme ve değiştirme seçeneği sunuyoruz.

QNB Finansbank olarak çalışanlarımızı zor zamanlarda destekliyoruz. Ölüm durumlarında ücretsiz izin sağlıyoruz. Birinci dereceden akrabaların (eş, çocuk, anne, baba ve kardeş) vefatı için 5 gün, eşin birinci dereceden akrabalarının (anne, baba ve kardeş) 3 gün ve çalışanların 2. ve 3. dereceden akrabalarının (teyze/hala, amca/dayı, büyük anne ve büyük baba) için 1 gün ücretsiz izin verilmektedir.





6.1.5 Operasyonel Sağlık ve Güvenlik

QNB Finansbank olarak, çalışanlarımıza sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamı sağlamaya önem veriyoruz. Yöneticilerimiz dahil olmak üzere tüm çalışanlarımıza sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamı sağlamak amacıyla, iş sağlığı ve güvenliği uygulamaları, QNB Finansbank iş sağlığı ve güvenliği talimatlarında, yürürlükteki düzenlemelerde ve iyi uygulama örneklerinde belirtilen hususlara uygun olarak gerçekleştirilmektedir. İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu hükümlerine uygun olarak 50'den fazla çalışanı bulunan Banka binalarında, çalışanlarımızın temsil edildiği İSG Kurulları oluşturduk. 2022 yıl sonu itibarıyla, Banka binamızda 3 İSG Kurulu faaliyet göstermektedir. İSG Kurulları yıl içinde 4 defa toplanmış olup, 38'i çalışan temsilcisi olmak üzere 53 kurul üyesi, bu toplantılara katıldı. Güvenli ve sağlıklı bir iş ortamı sağlamak için çalışanlarımızın İSG farkındalığını artırmanın çok önemli olduğunu inanıyoruz. Bu bağlamda, QNB Finansbank olarak çalışanlarımızın İSG farkındalığını artırmaya yönelik eğitimler düzenliyoruz. İş güvenliği eğitimi (temel eğitim ve gerektiğinde, özel eğitim), tüm çalışanlarımız için gerçekleştiriliyor, binada risk değerlendirmeleri gerçekleştiriliyor ve acil durum planları oluşturuluyor. 2022 yılında 11.348 çalışana 0,57 saat/kişi uzaktan eğitim ve 6.961 çalışana 2,45 saat/kişi fiziksel İSG eğitimi verilmiştir.

QNB Finansbank İş Sağlığı ve Güvenliği Kılavuzlarında, çalışma ve fiziksel koşulların neden olduğu riskler değerlendirilmekte ve uygulamalar duruma göre yapılmaktadır. Ayrıca, iş sağlığı ve güvenliği sağlama girişimi olarak, binada çalışan temsilcileri tayin ediyor ve iş sağlığı ve güvenliğine ilişkin faaliyetleri değerlendirmek için düzenli iş sağlığı ve güvenliği komitesi toplantıları gerçekleştiriyoruz. Bankada İSG'den sorumlu en yetkili kişi, İnsan Kaynakları Bölüm Müdürüdür.

İş Sağlığı ve Güvenlik (İSG) Komiteleri

İSG Komite Sayısı	4
İSG Komitelerindeki Toplam Üye Sayısı	60
İSG Komitelerindeki Çalışan Temsilcisi Sayısı	39

İş Sağlığı ve Güvenlik (İSG) Eğitimleri

	Verilen toplam eğitim saati	Katılan toplam çalışan sayısı
İSG Eğitimleri	6.295	2.623
Online İSG Eğitimleri	2.643	4.881

	2020	2021	2022
Yaralanma Oranı			
Doğrudan İstihdam	0,170	0,148	0,131
Kadın	0,134	0,101	0,078
Erkek	0,036	0,046	0,052
Meslek Hastalığı Oranı			
Doğrudan İstihdam	0	0	0
Kadın	0	0	0
Erkek	0	0	0
Meslek Hastalığı Sayısı			
Doğrudan İstihdam	0	0	0
Kadın	0	0	0
Erkek	0	0	0
Kayıp Gün Oranı (LDR)			
Doğrudan İstihdam	0,250	0,618	0,933
Kadın	0,170	0,434	0,706
Erkek	0,080	0,185	0,227
Kaza Kaynaklı İşe Gelinmeyen Gün Sayısı			
Doğrudan İstihdam	28	67	107
Kadın	19	47	81
Erkek	9	20	26
İş Kaynaklı Ölümlü Kaza Sayısı			
Doğrudan İstihdam	0	0	0
Kadın	0	0	0
Erkek	0	0	0
Ölümlü Kaza Sayısı			
Doğrudan İstihdam	0	0	0
Kadın	0	0	0
Erkek	0	0	0

	2020	2021	2022
Kaza Sayısı			
Doğrudan İstihdam	58	63	89
Kadın	45	33	50
Erkek	13	30	39
Toplam Yaralanma Sıklığı Oranı			
Doğrudan İstihdam	0,520	0,581	0,776
Kadın	0,403	0,305	0,436
Erkek	0,116	0,277	0,340
Yüksek Meslek Hastalığı Riski ile Görev Yapan Çalışan Sayısı			
Doğrudan İstihdam	0	0	0
Yüklenici Çalışanları	0	0	0

6.2 Fırsat Eşitliği, Çeşitlilik ve Cinsiyet Eşitliği

QNB Finansbank, şeffaflık anlayışının olduğu, saygılı, kapsayıcı bir iş ortamının destekçisidir. Bu bağlamda, operasyonlarımız kurumsal politika ve prosedürlere, etik bankacılık standartlarına ve evrensel insan hakları ilkelerine uygun olarak yürütülür. Bu ilkeler, Ombudsman ve Denetim Komitesi faaliyetleri, Davranış Kuralları ve bu amaçla QNB Finansbank çalışanları için hazırlanan yönergeler, ilgili ek politika ve prosedürler ve diğer faaliyetlerin düzenli iş faaliyetlerine nasıl yansıtılacağı konusunda çalışanlara yol gösterici niteliktedir. Temel değerlerimiz ve insan kaynakları politikamız uyarınca, hem şirket içi hem de şirket dışı faaliyetler yoluyla çeşitliliği ve kapsayıcılığı teşvik ediyoruz. QNB Finansbank olarak dezavantajlı grupları desteklemeye, nesiller arası çeşitliliği teşvik etmeye ve toplumsal cinsiyet eşitliğini sağlamaya öncelik veriyoruz. Banka ücretlendirme politikaları, ücret yönetimi komitesi tarafından düzenli olarak gözden geçirilmekte ve ücret politikalarının belirlenmesinde kullanılan araçlarda cinsiyete yer verilmemektedir. QNB Finansbank'ta İK fonksiyonundan sorumlu Genel Müdür Yardımcımız ve Sürdürülebilirlik Komitesi Başkanımız, çeşitlilik ve kapsayıcılıktan sorumlu üst düzey yöneticilerimizdir. 2023 hedeflerimiz arasında çeşitlilik, cinsiyet eşitliği ve fırsat eşitliği ile ilgili konulara odaklanmaya devam etmek ve ayrıca bu bilgilere denetim hizmetleri sunmak yer alıyor. Bunun için cinsiyet dengesini değerlendiren makine öğrenimi algoritmalarını yakından takip ediyor ve analizlerimizde cinsiyet önyargılarından kaçınmak için kullanıyoruz. Ayrıca, tüm reklam ve pazarlama içeriklerimizi yayımlanmadan önce toplumsal cinsiyet önyargıları açısından değerlendiriyoruz.

Şirket içinde cinsiyet eşitliğinin sağlanmasına, tüm çalışanlarımızın kendilerini güvende hissetmelerine ve ayrımcılığa uğramamalarına büyük önem veriyoruz. [Çalışan Davranış Kuralları Prosedürümüzde](#) de belirttiğimiz gibi kimsenin dil, ırk, cinsiyet ve benzeri nedenlerle

ayrımcılığa uğramadığı ve cinsiyet eşitliğinin sağlandığı bir çalışma ortamı yaratmak için çabalyoruz. Cinsel taciz konusuna değiniyor ve çalışanlarımızı bu konuda bilinçlendirmek için eğitimler planlıyoruz. Çalışanlarımızın cinsel taciz iddialarını özel tahkime götürmelerini zorunlu tutmuyoruz ve mağdur tarafından talep edilmediği sürece uzlaşma sözleşmelerindeki cinsel taciz iddialarıyla ilgili ifşa etmeme anlaşmalarını (örn. gizlilik hükümleri veya sessizlik anlaşmaları) yasaklamıyoruz.

QNB Finansbank olarak Türkiye Yönetim Kurulunda Kadın Derneği'nin çalışmalarına ilgi duyuyor ve destekliyoruz. 2020 yılında dört kadın yöneticimiz, Türkiye Yönetim Kurulunda Kadın Derneği'nin dördüncü dönem programına katıldı. Ayrıca cinsiyet eşitliğine yönelik çalışmalarımız sonucunda 2022 yılında Bloomberg Cinsiyet Eşitliği Endeksi'ne girmeye hak kazandık. 2021 Şubat ayında Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi (UN Global Compact) ve Birleşmiş Milletler Toplumsal Cinsiyet Eşitliği ve Kadının Güçlenmesi Birimi'nin (UN Women) ortak girişimi olan Kadının Güçlenmesi Prensiplerini (WEPS) imzalayarak, toplumsal cinsiyet eşitliğini teşvik etmek için kurumsal politikalarımızı geliştirirken yedi ilkeye bağlı kalacağımızı teyit ettik. Bu imza, Bankamız ve iştiraklerimizdeki mevcut öz kaynak çalışmalarını güçlendirmeyi ve bu konuda farkındalık yaratmayı taahhüt etmektedir.

Yönetim kadrosunda yer alan kadın yöneticilerimiz, gelişimlerini desteklemek amacıyla Yönetim Kurulu'nda Kadın Derneği tarafından düzenlenen gelişim programlarına katılmaya teşvik edilmektedir. İş ve akademik dünyadan tecrübeli isimlerden farklı konularda eğitim aldıkları bu program ile gelişimlerine destek olunmaktadır. Satış ve pazarlama yöneticilerinin, kadının güçlenmesinin desteklenmesi için Women in Sales projesine katılmaları sağlanmaktadır. Bu proje, satış dünyasındaki kadın-erkek dengesini sağlamak üzere şirketlerde ve kadınlarda farkındalık oluşturmak amacıyla geliştirilmiştir. Bu ve benzeri uluslararası platformlar yakından takip edilmektedir. Gelecek dönemde bu alandaki politikamızı destekleyecek çeşitli programlara da imza atacağız.

Farklı kuşaklardan çalışanlara fırsat eşitliği sağlıyor ve toplumsal cinsiyet eşitliğini destekliyoruz. Bu kapsamda çalışanlarımızın %39,6'sı 18-30 yaş aralığında, %57,2'si 31-50 yaş aralığında ve %3,1'i 51+ yaş aralığındadır. Aynı zamanda işe almalarımızın %48'i¹ yeni mezun gençlerden oluşmaktadır. Çalışanlarımız hakkında detaylı bilgiye raporun Yetenek Kazanımı, Çalışan Gelişimi ve Bağlılığı bölümünden ulaşabilirsiniz.

2022 yılı itibarıyla, toplam engelli çalışan sayısı 11.427 çalışan içinde 356'dır. Tüm şirketleri teşvik etmek amacıyla, engelli çalışan yüzdemiz, %3,11 olup, yasal uygulamanın üzerindedir. Ortopedik engelli müşterilerimizin kullanımına uygun ATM sayısı, 121 olup (41 şube ve 80 off-site) ve oranı %3,9'dur. 31 Aralık 2022 itibarıyla, ATM sayımız 3.113 olup, bunların tamamı işitme engelli müşterilerimizin kullanımına uygundur.

EBRD'nin Türkiye'deki kadınlara ait işletmeleri desteklemeye başlamasının 10. yıl dönümünde, Kadın İşletmelere Finansman ve Danışmanlık Desteği programı etkinliğinde Bankamıza bir takdir plaketi verilmiştir.

¹ Toplam deneyim, toplam deneyimi 365 gün veya daha az olan yeni girdileri dikkate alarak hesaplanır.



Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği

	2020	2021	2022
Kadın çalışan	6.250	6.223	6.594
Yönetim Kurulundaki kadın çalışanlar	2	2	3
C-Suit / icrai yönetim ekibindeki (Genel Müdür ve Genel Müdür Yardımcıları, İç Sistemler Başkanı) kadın çalışanlar	4	4	4
Üst yönetimdeki (Genel Müdür ve Genel Müdür Yardımcıları, Yönetim Kurulu Üyeleri, İç Kontrol Fonksiyonu Başkanları) kadın çalışanlar	12	16	16
Ebeveynlik İzni			
Ebeveynlik izni sonrası işe dönme oranı (%)	98,6	99,18	98,59
Elde Tutma Oranı (%)	92,3	94,89	96,17

QNB Finansbank Cinsiyet Eşitliği Oranları (%)

Üst Düzey Yönetim Pozisyonunda Kadın Çalışanlar	27,59
Orta Seviye / Diğer Yönetim Pozisyonundaki kadın çalışanlar (%)	46,2
Giriş Seviyesi Pozisyonlardaki kadın çalışanlar (%)	66,2
Gelir üreten rollerdeki kadın çalışanlar (%)	62,6
Bilgi teknolojileri (BT) işgücündeki kadın çalışanlar (%)	25,2
Mühendislik iş gücündeki kadın çalışanlar (%)	35,9
Mali yılda terfi alan kadın çalışanlar (%)	62,2
Mali yılda şirketten ayrılan kadın çalışanlar (%)	56,5
Mali yılda işe alınan kadın çalışanlar (%)	59,4
Şirketin en çok maaş alan %10'luk kesiminde yer alan kadın çalışanlar (%)	43,5

Bankacılık sektöründe cinsiyet eşitliğini sağlamak için içsel faaliyetlerimiz kapsamında çalışmaya devam ediyoruz. QNB Finansbank olarak kadınların yönetim pozisyonunda temsil edilmesini artırarak, 2023 yılı sonunda maaş farkı oranımızı %3,57, sonraki yıl ise %7,40 oranında düşürmeyi amaçlıyoruz. Bu oranı düşürmeye her sene devam edeceğiz. Ayrıca, 2023 yılında Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Rehberimizi yayımlayacağımızı duyurmaktan mutluluk duyuyoruz. Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Rehberimiz cinsiyete dayalı ücret farkını kapatmak için belirli sürelerle sahip bir aksiyon planı içermektedir. “**Dünyayla 1**” mottomuz doğrultusunda Cinsiyet Eşitliği için de çalışıyoruz.

Konsolide ücret verisi sağlanan Banka'nın iş gücü yüzdesi	100
Banka'nın yüksek ücret çeyreğinde bulunan kadınların yüzdesi (%)	48,98
Banka'nın yüksek orta ücret çeyreğinde bulunan kadınların yüzdesi (%)	45,79
Banka'nın düşük orta ücret çeyreğinde bulunan kadınların yüzdesi (%)	63,02
Banka'nın daha düşük ücret çeyreğinde bulunan kadınların yüzdesi (%)	65,58
Banka'daki ortalama ham cinsiyete dayalı ücret farkı*(%)	28,48

* İlk olarak, tüm kadınlar ve tüm erkekler için ortalama çalışan ücreti ölçülür. Kadınların ortalama tazminatı erkeklerin ortalama tazminatından çıkarılır ve sonuç daha yüksek ücret alan cinsiyetin (kadın veya erkek) tazminatının ortalama tazminatına bölünür.

Sürekli değişen sosyal dünyamızda, kurumsal yapılar da sosyal normlardaki değişikliklere uyum sağlamaktadır. Günümüzde, “doğum izni” olarak bilinen kavram, babaların da anneler gibi ebeveynlik sürecine aktif katılım sağlaması nedeniyle “ebeveynlik izni” olarak değişmiştir. QNB Finansbank olarak, bu konuda farkındalık yaratmayı amaçlıyor ve ebeveyn olma yolunda olan çalışanlarımızı içtenlikle destekliyoruz. Çalışanlar İş Kanunu uyarınca on altı hafta ücretli doğum izni hakkına sahiptir (doğumdan önce sekiz, doğumdan sonra sekiz hafta). Erkek çalışanlar için ücretli ikincil ebeveynlik izninin asgari gün sayısı, eşlerinin doğum yapması halinde (çocuğun doğum tarihi itibarıyla) on gündür. Ayrıca, İş Kanunu uyarınca, çalışanlar üç yaşın altında bir çocuğu evlat edinmesi halinde de doğum izni alabilirler ve evlat edilen çocuklar, Banka tarafından sağlanan özel sağlık sigortası kapsamına alınmaktadır. Çoklu gebelik durumunda, doğumdan önce alınan ücretli doğum iznine iki hafta daha eklenmektedir ve erkek çalışanlar için eşlerinin doğum yapması halinde bu izin çocuğun doğum tarihi itibarıyla eklenir. Banka'nın özel sağlık sigorta poliçesi, hamilelik döneminde yapılan sağlık giderlerini karşılar. Ayrıca, yumurta dondurma işlemi yapılması halinde, çalışanlara sağlık komitesi değerlendirmesi ardından fatura karşılığında destek verilmektedir. Doğum faturaları, yalnızca iki çocuk için karşılanmaktadır ve doğum yardımı, belirlenen limitler dahilinde fatura karşılığında sağlanmaktadır. Çalışanlara ayrıca, tüp bebek (IVF) tedavileri durumunda, sağlık komitesi değerlendirmesi ardından fatura karşılığında destek verilmektedir. Ayrıca, ofisimizde emzirme odaları sağlıyor ve çalışanlarımızı ebeveynlik maceralarında desteklemek için çocuklarının kreşleri için özel indirimler sağlıyoruz.

KPG: Kadın İstihdamı

	2020	2021	2022
Kadın istihdam oranı (%)	56	57	58
Kariyer seviyesine göre			
Orta seviye yönetimdeki kadınlar (%)*	45	45	46
Üst düzey yönetim pozisyonunda kadın çalışanlar	24,49	27,19	27,59

* Orta seviye yönetim, 4 ila 7 numaralı banttaki çalışanlar olarak tanımlanır.

6.3. Sosyal ve Toplumsal Yatırımlar

QNB Grubu olarak, ÇSY konularını doğrudan (faaliyetleri aracılığıyla) ve dolaylı (finansman ve topluluk faaliyetleri aracılığıyla) ele alarak yeni iş uygulamaları belirlemenin, grubun DNA'sına sürdürülebilirlik kültürünün entegre edilmesinin topluma yapabileceği önemli katkının farkındayız. Grup, çevrenin korunmasına ve faaliyet gösterdiği toplumlara katkısına bağlı kalırken, paydaşları için uzun vadeli değer yaratmaya kararlıdır.

QNB Finansbank olarak sosyal ve toplumsal yatırımlarımızı değer yaratma sürecimizde önemli bir faktör olarak görüyoruz. Sürdürülebilirlik yaklaşımımızın üç yapı taşından biri olan Bankacılığın Ötesinde bakış açımız kapsamında uzun vadeli toplumsal değer yaratmayı hedefliyoruz. Hayata geçirdiğimiz her projede sosyal sorumluluk bilincimizle en fazla katkı sağlayabileceğimiz alanlara odaklanıyoruz. Gücümüzü ve değerlerimizi ortaya koyan bu yapıcı anlayışla spordan müziğe, kültür-sanattan eğitime birçok farklı alanda birçok proje ortaya koyduk. Bu projeler aracılığıyla 2022 yılında 5,73 milyon TL tutarında sosyal yatırım gerçekleştirdik. Kadın girişimcilik, enerji verimliliği, tarım ve KOBİ'lerin desteklenmesi konusunda uluslararası finans kuruluşlarıyla iş birlikleri yapıyoruz. Bunun dışında, önümüzdeki dönemde deprem zarar gören müşterilerimize odaklanarak uluslararası finans kuruluşlarından deprem fonlarını kullanmayı hedefliyoruz.

Sürdürülebilir bir geleceğin anahtarının, yeni nesli eğiterek bilgiye dayalı bir ekonomi ve toplum geliştirmek olduğuna inanıyoruz. Banka olarak, amaçlarımızdan birinin çocukları para biriktirmek, harcamak ve paylaşmak gibi finansal değerler konusunda eğitmek olduğu bilinciyle hareket ediyoruz. Özellikle gençlerimizi bilim ve matematikle ilgilenmeye teşvik ederek onlara para yönetimi ve finansal kavramlara yatırım yapmanın önemini vurgulamayı amaçlıyoruz.

2015 yılında kurumsal sosyal sorumluluk platformumuz **Minik Eller Büyük Hayaller**'i topluma olumlu katkı sağlama hedefimiz doğrultusunda "önce çocuklar" diyerek kurduk. Sosyal sorumluluk platformumuz sayesinde çocukların yenilikçi, yaratıcı, analitik, güvenilir, teknolojik, çözüm odaklı, farklı düşünen ve pozitif kişilik özelliklerine sahip olacaklarından emin olmak istiyoruz. Çocuklarımızı ve gençlerimizi geleceğe hazırlamak için matematikten kodlamaya, kültür-sanattan eğitime birçok alanda QNB Finansbank çatısı altında projeler yürütüyoruz. 2022 yılı itibarıyla sosyal sorumluluk platformumuz kapsamında 3.500'den fazla gönüllü finansçımızın desteğiyle Türkiye genelinde 600 bine yakın çocuğa ulaşmanın mutluluğunu yaşıyoruz. 2022 yılında, bu çocuklarımızı geleceğe hazırlamayı hedefleyen bu platform kapsamında aşağıdaki projelere destek verdik:

- **Minik Eller Kod Yazıyor**
Habitat Derneği proje ortaklığı ile 2015 yılında başlamıştır.
- **QNB Finansbank Tales Sanal Matematik Müzesi**
Tales Matematik Müzesi proje ortaklığı ile 2018 yılında Aydın'da başlamıştır.
- **TED Başarı Her Yerde ve Tam Eğitim Bursu**
Türk Eğitim Derneği proje ortaklığı ile 2016 yılında başlamıştır.

- **ÇEV Sanat – Genç Yetenekler**
Çağdaş Eğitim Vakfı ile proje ortaklığında 2017 yılında başlamıştır.
- **QNB Finansbank Eğlenceli Deneyler (2022)**
Bahçeşehir Koleji proje ortaklığı ile 2022 dönemi için başlamıştır.
- **İklim Koruyucuları Yetiştiriyor (2022)**
Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı proje ortaklığı ile 2022 dönemi için başlamıştır.
- **QNB Finansbank Çocuk Müzik Akademisi (2022)**
Perfore Concept ve Art proje ortaklığı ile 2022 dönemi için başlamıştır.
- **Doğa Öncüleri Gençlik Programı (2022)**
WWF Türkiye proje ortaklığı ile 2022 dönemi için başlamıştır.

Minik Eller Kod Yazıyor

Habitat Derneği iş birliği ile hayata geçirdiğimiz Minik Eller Kod Yazıyor projemiz ile çocukların yaratıcılığını ve bilgisayar becerilerini geliştirmeyi, onları programcılık ile tanıştırmayı kod okuryazarlığı bilincini yaygınlaştırmak amacıyla 8-14 yaş arası çocuklara Scratch kodlama eğitimi sunduk. Pandemi nedeniyle kodlama eğitimimizi Mart 2020'de Zoom aracılığıyla online ortama taşındık. Çocuklar, gençler ve eğitimciler için kodlama alanında değerli bir kaynak yaratmak için Ağustos 2020'de www.minikellerkodyaziyor.com isimli resmi bir internet sitesi oluşturduk. Web sitemiz tüm Türkiye'deki ve yurt dışında yaşayıp Türkçe bilen çocuklar ve gönüllü eğitimcilerin erişimine açıktır. Sitede yer alan online ve offline eğitimler aracılığı ile yurt içi ve dışı olmak üzere Isparta, Malatya, Manisa, Yozgat, Amsterdam, Catania, Toronto gibi 70'ten fazla şehirde 198 gönüllü eğitmen ve 6500'den fazla çocuğa ulaştık. 2021 yılında platformda toplam 53 kodlama eğitimi videosu erişime açık olup, sonrasında 27 yeni eğitim videosu daha platforma eklenmiştir. Bu eğitim videolarını toplamda 2.793 kişi izlemiştir. Mart 2021'de çocukların öğrendikleri kodlama becerilerini jüriye sundukları ve 1.800'den fazla çocuğun başvurduğu Scratch Cup finalini düzenledik. Yarışmaya 1.800'ün üzerinde çocuk başvurdu. Finalist olan 2 veya 3 çocukta oluşan 10 grup, kodlanmış oyunlarını jüriye sundu ve kendi kategorilerinde çeşitli ödüller aldı. 'Doğayı Kurtar' temasıyla düzenlenen Scratch Cup 2022'ye Türkiye'nin dört bir yanından 836 takım, eğlenceli ve bir o kadar da yaratıcı oyunlarıyla katıldı. Online olarak gerçekleştirdiğimiz Scratch Cup 2021'de yapılan uzun değerlendirmeler sonucunda 28 çocukta oluşan 10 takım finale kaldı ve yarışma boyunca oyunlarını anlatıp jürinin sorularını yanıtladı.

2022 yılında, 69 farklı şehirden 3.017 ve web sitesi aracılığıyla 2.106 olmak üzere 8-12 yaş aralığında 5.123 çocuğa yüz yüze ve çevrimiçi kodlama eğitimleri aracılığıyla eğitim verdik. Minik Eller Kod Yazıyor projesiyle bugüne kadar, Türkiye ve yurt dışında bazı şehirlerde 45 binden fazla çocuğa ulaştık ve yaklaşık 400 bin saat kodlama eğitimi verdik.

ÇEV Sanat Genç Yetenekler

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

Birbirinden yetenekli 29 genç müzisyenimizin müzik alanındaki ihtiyaçlarının karşılanması için maddi destek sağlıyor ve uluslararası platformda kendilerini tanıtabilecekleri konserler verme imkanı sunuyoruz. ÇEV Sanat tarafından her yıl düzenlenen burs seçmeleri ile genç yeteneklerimiz yetenek alanlarına göre değerlendiriliyor ve her yeni dönemde genç yetenek sayımızı artırarak projemize devam ediyoruz. 2023 yılında da 29 birbirinden yetenekli gencimize desteğimizi sürdürmeye devam ediyoruz.

Tales Sanal Matematik Müzesi

Gezici Matematik Müzesi olarak 2018 yılında başlattığımız, 36 ili bir turla gezerek 100.000'den fazla çocuğu matematiğin eğlenceli dünyasıyla tanıştıran Tales Matematik Müzesi programımıza pandemi sonrasında "QNB Finansbank Tales Sanal Matematik Müzesi" adını vererek devam ediyoruz. Kurduğumuz resmi internet sitesi www.qnbfbtalesmatematikmuzesi.com'u 23 Nisan 2021'de çocuklara armağan ettik. Proje kapsamında ulaştığımız çocuk sayısı toplam 140 bine yaklaştı. Tales Matematik Müzesi sponsorluğumuz devam ederken online platformumuza ücretsiz erişim sayesinde tüm Türkiye'deki çocuklarımıza ulaşabiliyoruz. Çocuklarımız; gezici TIR'ımızda bulunan 42 modül ve 5 atölye çalışmasıyla, müzemizde ise birbirinden farklı 85 modülle matematiğin sadece rakamlardan ibaret olmadığını; hayatın her alanında, sanatta, mimaride, doğada yer aldığını uygulamalı şekilde öğrenerek eğlenceli vakit geçirdiler. Site içerisinde eğitimlerimiz üç bölümden oluşmaktadır:

- 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 14 PDF ve 15 dijital atölyeye katılma imkanı sunulmaktadır.

TED Başarı Her Yerde ve Tam Eğitim Bursu

2015 yılında Türk Eğitim Derneği (TED) ve ilgili Milli Eğitim Müdürlükleri iş birliği 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 projemize devam ettik. Adana ve Ankara'da 8 okulda sürdürülen projeye, 2019 yılında 8 okulu daha dahil ettik. Bugüne kadar 25 binden fazla çocuğumuza ulaşarak yüzlercesinin akademik sınav ve yarışmalardan basketbol turnuvalarına, satranç turnuvalarından şiir yarışmalarına kadar akademik, sosyal, kültürel ve spor alanlarında sayısız başarılarına şahit olduk, her gün olmaya da devam ediyoruz.

Milli Eğitim Bakanlığı'nın sağladığı EBA eğitimlerine ek olarak TED Okulları öğretmenleri tarafından kendi öğrencileri için hazırlanan müfredat ders videoları proje okullarımız ile de paylaşılarak öğrencilerimiz eğitim sürecine dahil edildi.

Türk Eğitim Derneği'nin "Tam Eğitim Bursu" programını destekleyerek, TED okullarında burslu okuyan başarılı ancak maddi durumu yetersiz çocuklarımızın 6. sınıftan üniversite eğitimlerinin sonuna kadar eğitim hayatlarındaki gelişimlerine katkı sağlayacak tüm masrafları karşılıyoruz.

2008 yılından itibaren, Türkiye genelinde 150 çocuğumuza destek olduğumuz için gurur duyuyoruz.

Özgür Atölye- İklim etkinlikleri

"Özgür Atölye- İklim etkinlikleri" Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı ve QNB Finansbank sponsorluğunda gerçekleştirilmektedir. Proje tabanlı öğrenme yaklaşımına dayalı bu programda çocuklar gözlemledikleri sorunlara bilimsel çözümler bulma ve çözüm önerilerini paylaşma fırsatı buluyorlar. Bankamızın sponsorluğunda yürütülen proje ile çocuklar, iklim değişikliğinin temel kavramlarını, etkilerini ve bu konuda neler yapılabileceğini deneyimliyor. 2022 yılı itibarıyla çalışanlarımıza iklim değişikliği ile ilgili konuları da içeren sürdürülebilirlik konusunda bilgilendirici bir film de sunuyoruz.

QNB Finansbank, doğal afetlerin olumsuz etkilerini azaltmayı ve afet sonrası sosyal destek uygulamalarını hayata geçirmeyi taahhüt eder. Şu anda kurumumuz, 6 Şubat 2023 tarihinde meydana gelen büyük depremin ardından afet bölgesinde ikamet eden müşterilerimize yardım etmek için çalışmaktadır. Etkilenen bireyler için normale dönüşü kolaylaştırmak için kredi ertelemeleri ve yeniden yapılandırma uygulamaları uyguladık. Ayrıca, bu tür felaketlerin ardından karşılaşılan toplumsal sorunları ele almayı amaçlayan projeleri aktif olarak destekliyoruz. Bu taahhüdümüz doğrultusunda deprem sonrası Türk Eğitim Vakfı'na yardımda bulunduk. Bankamız için sağlık hizmetleri ve çevre faaliyetlerinin desteklenmesi de kurumsal sosyal sorumluluğun önem verdiğimiz bir diğer alanıdır. 2022 yılında Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı (TEGV) iş birliğiyle Minik Eller Büyük Hayaller platformu çatısı altında çocuklarla yürüttüğümüz 'İklim Koruyucuların Eğitimi' Projemiz ile sürdürülebilirlik ve iklim değişikliği ile mücadele çalışmalarımıza devam ettik. Projede görev alan 70 gönüllü eğitmenin 10 tanesi gönüllü Finansçımızdı. Daha sonra bu eğitmenler çocuklarla haftada bir gün 2 saat olmak üzere 12 buluşmalı bir eğitim süreci geçirdi. Projede çocuklara yaşadıkları yöresel farklılıkları dikkate alarak çevrelerindeki sorunlara çözüm üretebilme becerisi kazandırmayı ve proje döngüsü hakkında öğrenme deneyimi kazanmalarını amaçladık.

13 ilde 500'den fazla çocuğa iklim farkındalığı ve çözüm projeleri oluşturma eğitimleri verildi. İklim farkındalığını geliştirerek çocuklar proje oluşturmaya, sorunları betimlemeye ve bu sorunlara çözüm üretmeyi öğrendi. Proje kapsamında 13 ilde 500 eğitim gerçekleştirdik. 2023 yılına kadar şehir kapsamımızı genişleterek 1.100'den fazla çocuğa ulaşmayı hedefliyoruz.

2022 yılında WWF Türkiye ve Milli Eğitim Bakanlığı'nın proje yürütücülüğünü yaptığı Doğa Öncüleri Gençlik Programı'nın destekçisi olduk. Bu projeye Türkiye genelinde 10 ilden seçilen 11 ortaokul öğretmenine İstanbul'da 30 saat yüz yüze eğitim verildi ve bu öğretmenler formatör eğitmen olarak yetiştirildi. Eğitmenler, çevre illerdeki 30-160 öğretmene ulaştı ve toplamda 1000 öğretmen aracılığı ile 10 bin çocuğa iklim eğitimleri verildi. Program kapsamında ulaşılan ortaokul ve lise öğrencileri, iklim krizinin getirdiği sorunlara yenilikçi yaklaşımlar ve çağın teknolojilerini kullanarak çözümler geliştirdi ve Yaban Hayatı Koruyucuları, Su Melekleri, Plastik Avcıları, Gıda Savaşçıları ve Karbon Tutucuları topluluklarında yenilikçi ve dönüştürücü projeler üretti. Oluşturulan projelerin tanıtımının yapılacağı Gençlik Konferansı yıl içerisinde gerçekleştirilecek olup çocuklarımız ödüllendirilecek.

Bahçeşehir Koleji proje ortaklığında, QNB Finansbank Eğlenceli Deneyler projemizi hayata geçirdik. 21 ilkokul, 21 ortaokul seviyesinde olmak üzere 3-5 dakikalık, evde uygulanabilir toplam 42 deney videosu çektik. Çocukların, bilimi günlük yaşamdan örneklerle deneyimlerken eğlenceli zaman geçirmelerini hedefledik.

QNB Finansbank olarak farkındalığı artıran projeleri destekliyor ve genel müdürlük binamız olan Kristal Kule'nin ışılandırılmasına önem veriyoruz. Birleşmiş Milletler (BM) tarafından 2008 yılında ilan edilen 2 Nisan Dünya Otizm Farkındalık Günü'nde otistik bireyleri hayatın bir parçası olmaları için destekliyoruz. Bu özel günde genel müdürlük binamız Kristal Kule'nin dışını kırmızı ışıkla aydınlattık. Sosyal sorumluluk sahibi, bankacılık faaliyetlerini bütünlük içinde yöneten, sürdürülebilirlik, çevresel performans ve diğer etik kaygılar gibi konularda tüm paydaşlarına karşı sorumluluğunun bilincinde olan bir banka olarak, Kristal Kule'yi her yıl olduğu gibi bu yıl da toplumsal hayatta yeri olan farkındalık gündemlerinde bir sembol haline getiriyor, bu yıl ise Birleşmiş Milletler'in bu küresel projesinde yer alarak otizmde erken tanı ve desteğin önemine dikkat çekmeyi hedefliyoruz.

2007 yılında Dünya Doğayı Koruma Vakfı (WWF) tarafından başlatılan, kitlesel bir kampanyaya dönüşen ve 'kalpten ses ver' diyerek dünyanın en büyük çevre hareketlerinden biri haline gelen Dünya Saati etkinliğine katıldık. 26 Mart 2022 tarihinde 20.30-21.30 saatleri arasında Genel Müdürlük binamızın güvenlik ışıkları hariç tüm ışıklarını kapattık. Bu yıl, her yıl dünya çapında milyonlarca insanın ve binlerce kurumun katıldığı etkinlikle küresel iklim değişikliğine dikkat çekmek ve doğal yaşama duyarlı uygulamaları hayata geçirmek kapsamında "Dünya Saati, Değişim Saati" diyerek Dünya Saati etkinliğine katılan markalar arasında yerimizi alıyoruz.

Sosyal ve Toplumsal Yatırımlar

Gönüllülük Çalışmalarına Ayrılan Toplam Saat

Toplumsal Yatırımlar Toplamı

2020

2021

2022

1.449

1.881

1.586

2.606.000

940.000

5.730.000

6.3.1 Gönüllü Finansçılar

Bankamızın gelecek nesillere yaşanabilir bir dünya bırakma hedefimizi destekleyen iş ve sürdürülebilirlik stratejisi kapsamında, çalışanlarımızı, yeni bir proje oluşturarak ya da devam eden projelere katılarak kurumsal sosyal sorumluluk projelerinde yer alma yönünde teşvik ediyoruz. 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. Gönüllü finansçılarımızın da girişimleriyle bugüne kadar 39 gönüllü finansçı projesi hayata geçirdik ve bu projeler vasıtasıyla toplam 5 binden fazla çocuğun hayatına dokunduk. 2022 yılında Düşler Atölyesi, Deprem Yardım Projesi, Hastane İşlem Kartı, Satranç Her Yerde, Uçurtmayı Vurmasınlar, Gelişim Basamakları Kütüphanesi, Siz Nereadaysanız Biz Oradayız ve Babakale Çocuk Evi projelerini gerçekleştirdik.

Bağış Fuarı: Bağış Fuarı, kurum içinde artık geleneksel hale gelen, tamamen gönüllülüğe dayalı, çalışanlarımızın Kristal Kule'de stant açıp diğer çalışanlarımıza ürünlerini satışa sunduğu, satış gelirlerinin tamamının bir Sivil Toplum Kuruluşuna bağışlandığı bir organizasyondur.

Dünya Hayvanları Koruma Günü: Her yıl 4 Ekim Dünya Hayvanları Koruma Günü'nde değerli dostlarımızın beslenme ve tıbbi malzeme sorunlarına bir nebze de olsa yardımcı olmak ve yaşam kalitelerini artırmak amacıyla Finansçılarımızın da desteği ile bir kuruma veya barınağa bağışlar toplanmaktadır.

Afet/Deprem Gönüllüsü: Bir deprem afeti durumunda Türkiye genelindeki çalışanlarımız tamamen gönüllülük esasına dayalı olarak bölgede en çok ihtiyaç duyulan ürünlerin temini, hazırlanması ve dağıtımı için destek faaliyetleri düzenlemektedir.

6.3.2 Sponsorluklar

Kurumsal sosyal sorumluluk projelerimizin yanı sıra, QNB Finansbank olarak çeşitli sponsorluk faaliyetleri ile sosyal ve ekonomik kalkınmayı destekliyoruz. QNB Finansbank olarak 10 seneyi aşkın bir süredir kişisel ve fiziki gelişimde pozitif etkiye sahip olan spor faaliyetlerini, daha geniş kitlelere ulaştırmak amacıyla destekliyoruz.

Dünyanın en büyük 50 bankasından biri olan ana hissedarımız QNB, Türkiye'nin dört büyük spor kulübünden biri olan Trabzonspor Futbol Takımı'nın ana sponsoru oldu. Geçtiğimiz sezonlarda QNB Finansbank olarak sosyal medya aktiviteleri ve imza günleri düzenleyerek Trabzonsporluları takımlarıyla bir araya getirdik. Maç biletleri ve futbolculardan imzalı forma yarışmalarının yanında Trabzon'un ekonomisine katkı sağlayacak özel bankacılık ürün ve kampanyaları geliştirerek futbolseverlerle buluşturduk. Ülkemizi Avrupa'da da temsil eden önemli spor kulüplerinden biri olan Trabzonspor'un 50. yılında başlamış olan sponsorluk serüvenimize kol sponsoru olarak 2022/2023, 2023/2024 ve 2024/2025 futbol sezonlarını da kapsayacak şekilde devam ediyoruz.



Tenis Eskrim Dağcılık Kulübü (TED) ile yürüttüğümüz İstanbul Seniors Cup QNB Finansbank Private Banking'in ana sponsorluğunda on yıldır devam etmektedir. Ulusal senyör turnuvalar arasında seçkin bir yere sahip olan “QNB Finansbank Private Banking İstanbul Seniors Cup”a her yıl tanınmış iş insanları, sanat camiasının ünlü isimleri, TED kulübü üyelerinin katılımıyla bankamız ev sahipliği yapıyor.

Meslek gruplarına özel olarak ürettiği çözümler ile Türkiye’de ilk defa doktorlara özel finansal ve spor alanlarında hizmetler sunarak, doktorların tercih ettiği banka olmaya devam ediyoruz. TED Doktorlar Tenis Turnuvası 2012 yılından bu yana “QNB Finansbank Xclusive Doctors” sponsorluğunda gerçekleşiyor. Türkiye’de ilk defa bankacılık alanında doktorlara özel hizmetler sunan QNB Finansbank Xclusive Doctors'ın sponsorluğunda düzenlenen TED Doktorlar Tenis Turnuvası'nda dereceye girenler milli takıma seçilme ve Balkan Turnuvası'na katılma imkanı yakalıyor.

Kurumsal Yönetişim

- 7.1 Kurumsal Yönetişim ve Risk Yönetimi
- 7.2 Şeffaflık, Yasal Uyum ve İş Etiği
- 7.3 Sürdürülebilirlik İlkeleri Uyum Çerçevesi

İçindekiler

ULUSLARARASI
STANDARTLARA
UYUM



7. Kurumsal Yönetişim

7.1. Kurumsal Yönetişim ve Risk Yönetimi

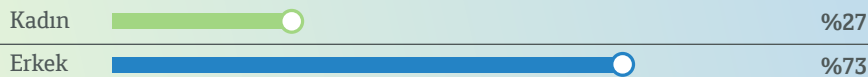
QNB Finansbank olarak, 35 yıllık güçlü kurumsal yönetim geçmişimiz sayesinde ilgili politika, süreç ve prosedürleri, etik bankacılık ilkelerini ve yasal düzenlemeleri, faaliyetlerimize adil, şeffaf ve hesap verebilir bir şekilde ekledik. Bu kapsamda:

En üst yönetim organı olarak **Yönetim Kurulu**, Banka'nın sürdürülebilir gelişimini, uzun vadeli çıkarlarına uygun olarak yönlendirmekte ve bunu yaparken, Bankamızın karşı karşıya olduğu riskler, büyüme fırsatları ve elde ettiği gelirler arasında optimal dengeyi kurmak için stratejik değerlendirmeler gerçekleştirmektedir. Yönetim Kurulu üyelerinin görevde kalma süresi Genel Kurul tarafından belirlenmektedir. Türk Ticaret Kanunu uyarınca, kanuni şartları haiz yeni üyeler, ilk genel kurul toplantısına kadar görev yapar ve sefelinin görev süresini tamamlar.¹ Yönetim Kurulu üyeleri, en çok üç yıl için seçilirler ve üyeler yeniden seçilebilir. İyi bir dengeye sahip yönetim kuruluna sahip olmak isteyen bir Banka olarak, 11 Yönetim Kurulu üyesinden 3'ü kadın ve 11 üyeden 5'i bağımsızdır.²

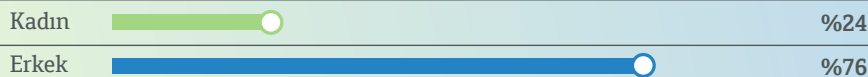
¹ Ayrıntılar için QNB Finansbank'ın Ana Sözleşmesine [buradan](#) ulaşabilirsiniz.

² 03.01.2014 tarihinde yayımlanmış olan II-17.1 Kurumsal Yönetim Tebliği kapsamında, bankaların yönetim kurulu yapılanmaları içerisinde denetim komitesi üyeliği için görevlendirilen yönetim kurulu üyeleri bağımsız yönetim kurulu üyesi olarak kabul edilmektedir.

Şirket Yönetim Kurulu



Şirket Üst Düzey Yöneticileri



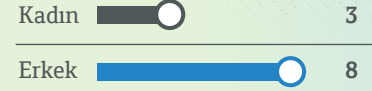
Yönetim Kurulu, çeşitli alanlardaki faaliyetlerine destek vermesi için çeşitli yönetim komitelerine sahiptir. Denetim Komitesi, Risk Komitesi, Kredi Komitesi, Kurumsal Yönetim Komitesi ve Ücret Yönetimi Komitesi de Yönetim Kuruluna destek verilmesine katkı sağlamaktadır.³ Ayrıca, Yönetim Kurulu tarafından belirlenen stratejilerin uygulanmasından sorumlu olan ve Genel Müdürün başkanlık ettiği, İcra Komitesi'nde Genel Müdür dışında 17⁴ üye bulunmaktadır ve üyelerin 4'ü kadındır.

³ QNB Finansbank komitelerine dair detaylı bilgiye 2022 Yılı Faaliyet Raporu'ndan ulaşabilirsiniz.

⁴ C-Suite / yönetici kadro (Genel Müdür ve Genel Müdür Yardımcıları, İç Sistemler Başkanı)

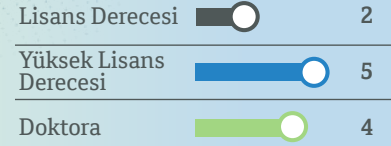
Cinsiyet

Üye Sayısı



Eğitim Durumu

Üye Sayısı



Toplam Deneyim Yılı > 15 yıl

Üye Sayısı



Ortalama Deneyim

Yıl



Yaş Ortalaması

55

Yönetim Kurulu'nun Bağımsızlığı

Üye Sayısı



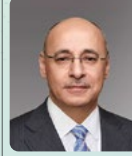
Komitee Toplantılarına Katılım Durumu

%98



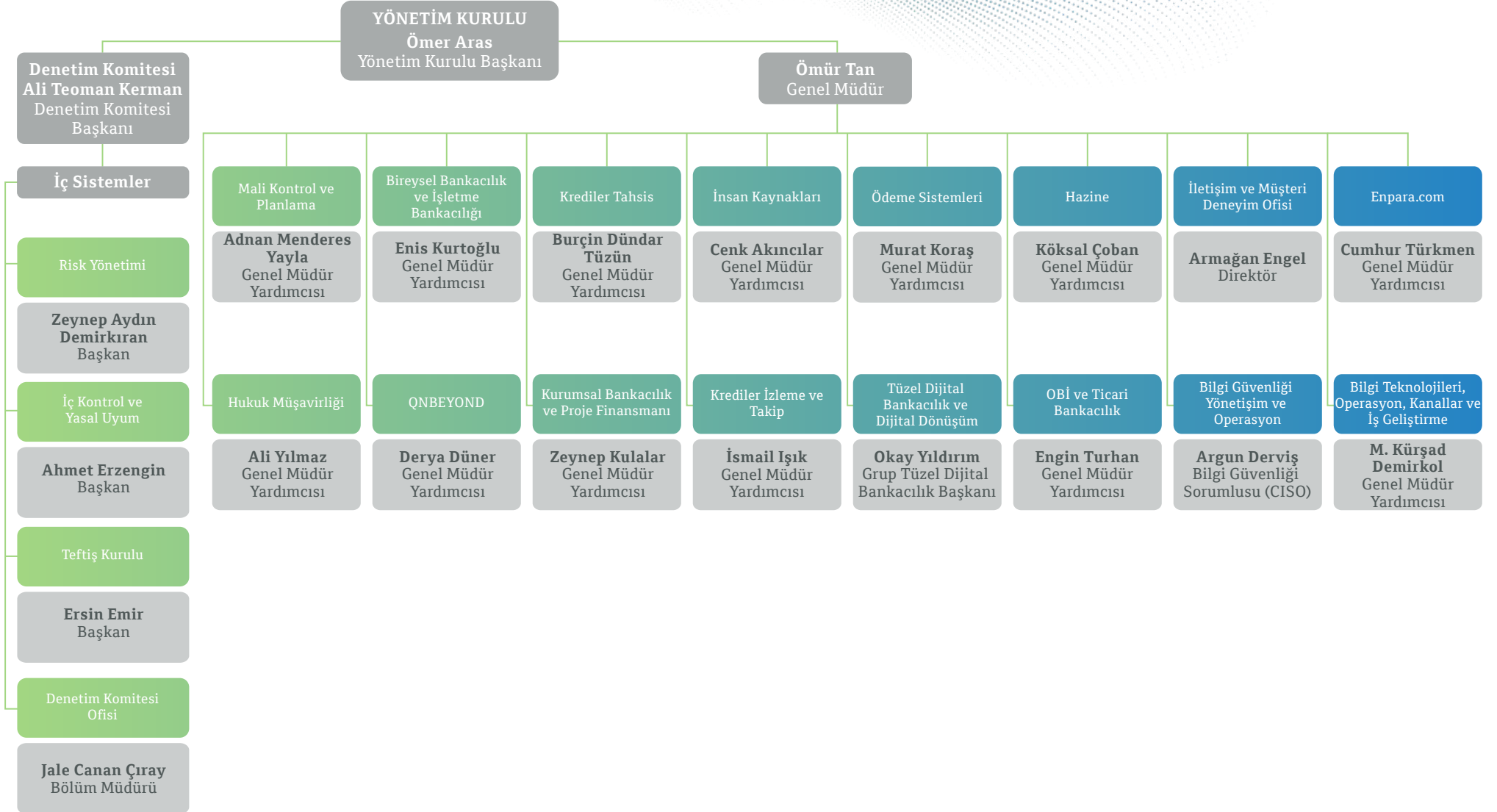
Yönetim Kurulu Çeşitlilik Matrisi


 Yönetim Kurulu
 Çeşitlilik Matrisi

											
Ad - Soyad	M. Ömer A. Aras	Yousef Mahmoud H. N. Al-Neama	Adel Ali M. A Al-Malki	Ali Teoman Kerman	Durmuş Ali Kuzu	Esel Yıldız Çekin	Fatma Abdulla S. S. Al-Suwaidi	Noor Mohd J. A. l-Naimi	Osman Ömür Tan	Ramzi Talat A. Mari	Temel Güzeloglu
Ünvan	Yönetim Kurulu Başkanı	Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı	Yönetim Kurulu Üyesi	Yönetim Kurulu Üyesi ve Denetim Komitesi Başkanı	Yönetim Kurulu Üyesi	Yönetim Kurulu Üyesi	Yönetim Kurulu Üyesi	Yönetim Kurulu Üyesi	Genel Müdür (CEO) ve Yönetim Kurulu Üyesi	Yönetim Kurulu Üyesi	Yönetim Kurulu Üyesi
Sektör Deneyimi											
Finans/ Denetim ve Risk	✳	✳	✳	✳	✳	✳	✳	✳	✳	✳	✳
Hukuk / Kamu Politikası		✳		✳	✳				✳		
Üst Düzey Yönetici	✳	✳	✳	✳	✳	✳	✳	✳	✳	✳	✳
Siber Güvenlik / BT	✳	✳	✳		✳		✳				✳
Satın Alma ve Birleşme / Sermaye Piyasası		✳		✳	✳					✳	
İletişim / Pazarlama / Müşteri Hizmetleri		✳				✳			✳		✳
Çevresel / Sosyal		✳				✳					
Uluslararası Deneyim	✳	✳	✳	✳	✳	✳	✳	✳		✳	✳
Yönetim Kurulu'na Bağlı Faaliyet Gösteren Komitelere Üyelik Durumu											
Denetim Komitesi				✳	✳			✳		✳	
Risk Komitesi	✳		✳	✳			✳				
Kredi Komitesi	✳	✳					✳	✳	✳		✳
Kurumsal Yönetim Komitesi				✳						✳	
Ücret Yönetimi Komitesi		✳									✳
Komite Toplantılarına Katılım Durumu											
Denetim Komitesi				17/17	17/17			15/17		17/17	
Risk Komitesi	11/12		11/12	11/12			11/12				12/12
Kredi Komitesi	38/38	38/38					38/38		38/38		38/38
Kurumsal Yönetim Komitesi				5/5						5/5	
Ücret Yönetimi Komitesi		7/7									7/7
Bağımsızlık	Bağımsız değil	Bağımsız değil	Bağımsız değil	Bağımsız	Bağımsız	Bağımsız	Bağımsız değil	Bağımsız	Bağımsız değil	Bağımsız	Bağımsız değil



Organizasyon Yapısı*



* 31.12.2022 itibarıyla

İç Denetim, aynı zamanda **Risk Yönetimi**, **İç Kontrol ve Uyum Birimleri**, faaliyetlerini 5411 sayılı Bankacılık Kanunu ve “Bankaların İç Sistemleri ve İçsel Sermaye Yeterliliği Değerlendirme Süreci Hakkında Yönetmelik’te” belirtilen kurallar uyarınca Denetim Komitesine bağlı olarak sürdürmektedir. Denetim Komitesi, Banka’nın operasyonel verimliliğini artırma ve katma değer yaratma amacıyla politika ve prosedürlere uyumu değerlendirmek için çalışan bağımsız ve objektif güvence ve danışmanlık fonksiyonudur. Risk Yönetimi Bölümü, bünyesinde bulunan dört birimle (piyasa riski, kredi riski, operasyonel risk ve model validasyonu) birlikte belirlediği değerlere uygun olarak risklerin belirlenmesi, değerlendirilmesi, izlenmesi, kontrol edilmesi ve yönetilmesinden sorumludur. Risk Yönetimi Bölümü’nün ana sorumlulukları arasında, risk faktörlerinin izlenmesi ve kontrol edilmesi, tespit edilen riskler için yeni yönetim politikalarının oluşturulması, risk ölçüm ve değerlendirme stratejilerinin değiştirilmesi, risk yönetim politika ve prosedürlerinin tesis edilmesi ve uygulanması ve raporlama sürecinin gerçekleştirilmesi bulunmaktadır.

İç Kontrol, Banka’nın varlıklarının korunmasından ve kanun ile düzenlemelere, içsel politika ve prosedürlerle genel bankacılık uygulamalarına uygun olarak Banka’nın günlük faaliyetleri için verimli bir kontrol ortamı oluşturulmasından sorumludur.

Uyum, Banka’nın yürürlükteki kanun, yönetmelik ve standartlara uymasını sağlar, bu konularda görüş beyan eder ve tavsiyelerde bulunur ve uyumsuzluk nedeniyle Banka’nın itibar ve güvenilirliğini zedeleyebilecek riskleri takip eder ve raporlar. Uyum Bölümü altında Yasal Düzenlemelere Uyum, Sermaye Piyasaları ve Yatırım Ürünlerine Uyum, Bankacılık Düzenlemeleri, Finansal Suçlar Uyum (Sahtecilik Kontrol, Suç Gelirleri ile Mücadele, Şüpheli İşlem İzleme ve Analitik, Yaptırımlar ve Müşteri Değerlendirme) ve Kişisel Verilerin Korunması ve Yönetimi birimleri faaliyet göstermektedir. **Risk Yönetimi**, dijital çağ yolculuğumuzun temel bir unsurudur ve faaliyetlerimizin devamlılığı için kritik bir öneme sahiptir. Bankamız, bu kapsamda, yasal düzenlemelere, uluslararası iyi uygulamalara ve Basel Bankacılık Denetim Komitesi (Basel Komitesi) yönetmeliklerine uyum sağlamak amacıyla Banka’nın altyapı ve yönetiminin iyileştirilmesi için ciddi bir kaynak ayırmıştır. Komitelere toplantılara katılması gerektiği düşünülen herkes davet edilmekte ve görüşleri alınmaktadır.

Bankamızın risk yönetimi faaliyetleri, temel risk stratejilerini ve ilgili risk politikalarını belirleyen Yönetim Kurulu ile başlamaktadır. Risk Komitesi, Denetim Komitesi, Aktif-Pasif Komitesi (ALCO), Operasyonel Risk Yönetim Komitesi, İtibar Riski Yönetimi Komitesi ve Risk Yönetimi Bölümü; QNB Finansbank’ın risk yönetimi yapısının önemli parçalarıdır. Banka’nın Teftiş Kurulu ve İç Kontrol Bölümleri, Risk Yönetimi faaliyetlerinin uluslararası standartlara, iyi uygulama örneklerine ve düzenlemelere uyum sağlaması için düzenli denetim ve kontrol faaliyetleri gerçekleştirmektedir. Risk Komitesi ve Yönetim Kurulu, risk iştahı, stres testleri ve bütçe çalışmaları gibi hususları kapsayan İçsel Sermaye Yeterliliği Değerlendirme Süreci (İSEDES) ve İçsel Likidite Yeterliliği Değerlendirme Süreci (İLYDS) sonuçlarına ilişkin raporları yıllık bazda değerlendirmektedir.

QNB Finansbank olarak, QNB Grubu’nun stratejik zaman planı ve uluslararası iyi uygulamalara uyum sağlamak amacıyla 2019 yılında sürdürülebilirlik çerçevemizi, politika ve uygulamalarımızı iyileştirmek amacıyla çalışmalara başladık. Sonraki yıl, Çevresel ve Sosyal Risk Yönetim Sistemimizi gözden geçirip güncelledik ve 2020 yılı sonunda kredi verme süreçlerinde ÇSY prosedürleri için kullanılmak üzere otomatikleştirilmiş bir araca sahip olduk.

Sürecin devamında, 2022 yılında kredi verme süreçlerine ek olarak temel bankacılık faaliyetlerini etkileyen ve aşağıda açıklanan sürdürülebilirlikle ilgili riskleri de değerlendirdik.

Sermayeler	Mevcut Riskler	Risk Açıklaması	Risk için Alınan Önlemler
Finansal Sermaye	Kredi Riski	Kredi riski, borçlunun kurum ile akdetmiş olduğu sözleşme şartlarını yerine getirmemesinden veya mutabık kalındığı şekilde yerine getirmemesinden kaynaklanan sermaye ve mevcut ya da potansiyel kazanç kaybı riski olarak tanımlanır.	Kritik öneme sahip sermaye ve varlık kalitesi göstergeleri ile kredi portföyüne ilişkin diğer risk metrikleri, düzenli raporlar aracılığıyla takip edilmektedir. Banka'nın risk iştahı beyanı ve önlem planı kapsamında uyarı sinyali olarak belirlenen göstergeler eşik değerlere yaklaştığında proaktif aksiyon alınmaktadır. Ayrıca, bu göstergelerin hassasiyeti, stres senaryoları kapsamında düzenli olarak test edilmektedir.
	Piyasa Riski	Piyasa Riski; kısa vadeli beklentiler doğrultusunda alım-satım fiyatlarındaki veya faiz oranlarındaki değişimlerden kâr etmek amacıyla alım satım hesaplarında tutulan pozisyonların, piyasa fiyatları değişimleri sonucunda oluşacak riskini ifade etmektedir. Alım satım amaçlı finansal varlıklar, açık döviz pozisyonu ve riskten korunma amaçlı olanlar hariç tüm türev ürünleri kapsamaktadır.	Faiz oranları, hisse senedi, bono fiyatları, döviz kurları da dahil olmak üzere piyasa fiyatlarındaki değişimlerden ve bunların volatilité seviyelerindeki belirsizlikten kaynaklanan riski etkin olarak belirlemek, takip etmek ve yönetmek amacıyla bir yapı oluşturulmuştur. Bu yapıda QNB Finansbank'ın piyasa riski kaynaklı tüm işlemlerini kapsayacak prensipler, ölçüm yöntemleri, süreçler ve limitler belirlenmiştir.
	Yapısal Faiz Oranı Riski	Yapısal faiz oranı riski bir Banka'nın varlık ve yükümlülüklerinin fiyatlanmasında ve vadesinde meydana gelen oran değişimlerinin zamanlaması ile nakit akışlarının zamanlamasındaki farklılıklardan kaynaklanır.	Banka, bu riski yönetmek amacıyla Bankacılık Hesapları Faiz Oranı Riski (BHFOR) Yönetim Politikası belirlemiştir. Durasyon açığı, ekonomik değer, ekonomik sermaye, faiz oranı hassasiyeti, net faiz geliri, stres testleri yaklaşımları yapısal faiz oranı riskinin belirlenmesi ve yönetilmesi için kullanılır.
	Likidite Riski	Likidite riski; Banka borçlarını ödeyebilecek durumda olsa dahi vadesi gelen borçlarını o an karşılayabilecek yeterli finansal kaynağa sahip olmaması ya da böyle bir durumda kendisini ancak çok yüksek maliyetlerle koruyabilmesi riskidir.	"Likidite Acil Eylem Planı" gereği erken uyarı sinyalleri, likidite riskinin şiddetine bağlı stres seviyeleri ve her bir stres seviyesinde alınabilecek aksiyonlar tanımlanmıştır. Bu stres seviyelerine paralel şekilde stres testleri ile banka yaşam süresi hesaplanıp izlenmektedir.
Finansal, Fikri, ve Beşeri Sermaye	Operasyonel Risk	Operasyonel risk; insan, süreç, sistem ve dış faktörlerden kaynaklanan doğrudan veya dolaylı zarar olasılığı olarak tanımlanmaktadır.	Operasyonel Risk ve İş Sürekliliği Yönetimi Birimi, operasyonel risklerin tanımlanmasından, ölçülmesinden, takibinden ve yönetim faaliyetlerinin koordinasyonundan ve iş sürekliliği yönetiminden sorumludur. Önemli riskler için erken uyarı sinyali oluşturabilecek Anahtar Risk Göstergeleri belirlenmiş olup düzenli olarak izlenmektedir. Önemli riskler için erken uyarı sinyali oluşturabilecek Anahtar Risk Göstergeleri belirlenmiş olup düzenli olarak izlenmektedir. İş kesintisinden kaynaklanan zararları minimuma indirebilmek amacıyla hazırlanan İş Sürekliliği Yönetim Planı uygulamaya alınmıştır.
Sosyal ve Beşeri Sermaye	İtibar ve İnsan Kaynakları Riski	Yönetim Kurulu, Banka'nın itibar ve güvenilirliğinin yasal otorite, müşteriler, yatırımcılar, çalışanlar başta olmak üzere tüm paydaşlar nezdinde korunmasından en üst düzeyde sorumludur.	Riskin yönetilmesi amacıyla 2017 yılı içerisinde İtibar Riski Yönetim Politikası hazırlanmış ve Yönetim Kurulu'nun onayı ile yürürlüğe girmiştir. Ayrıca Banka'nın itibarı açısından doğrudan tehdit oluşturabilecek risklere karşı bir erken uyarı sistemi de uygulanmaktadır.



Sermayeler	Mevcut Riskler	Risk Açıklaması	Risk için Alınan Önlemler
Doğal Sermaye	Çevresel Riskler	Çevresel riskler, doğal çevre ve ekosistemlerin yanı sıra insan sağlığı ve refahı üzerinde olumsuz etkileri olabilecek potansiyel tehlikeleri veya tehlikeleri ifade eder. Bu riskler, kirlilik, iklim değişikliği, hava emisyonları, enerji tüketimi, habitat tahribatı ve kaynakların tükenmesi gibi çeşitli kaynaklardan kaynaklanabilir. Bu risk, aşırı hava koşullarını (sel, erozyon vb.), biyolojik çeşitlilik kaybını, arazi kullanım değişikliğini ve ormansızlaşmayı, atık ve suyla ilgili riskleri içerir.	QNB Finansbank, veri merkezi soğutma enerjisi tüketimini %25 oranında azaltarak çevresel etkilerini azaltmıştır. Şubelerde LED aydınlatma armatürlerinin kullanılmaya devam edilmesi sağlanmaktadır. Proje ve Yapılandırılmış Finansman kapsamında kullanılan kredilerin %12,502'sini yenilenebilir enerji projeleri oluşturmaktadır. QNB Finansbank'ın su arıtma cihazı çalışmaları 2022 yılında 375 şubede tamamlanmış olup, genel müdürlük, idari binalar, bölge müdürlükleri ve direkt satış ofislerinde su arıtma cihazı uygulamasının 2023 yılı sonuna kadar tamamlanması planlanmaktadır.
	İklim Değişikliği Riskleri	İklim değişikliği riskleri, başta sera gazları emisyonu olmak üzere insan faaliyetlerinden kaynaklanan Dünya iklimindeki değişikliklerden kaynaklanan potansiyel tehlikeleri ve olumsuz etkileri ifade eder. Bankalar, birçoğu sera gazı emisyonlarına ve diğer çevresel etkilere katkıda bulunan işletmelere ve bireylere temel finansman sağlayıcıları olduklarından, bu risklerin yönetilmesinde kritik bir role sahiptir. QNB Finansbank olarak sera gazı emisyonlarına bağlı iklim değişikliğinin işimiz ve müşterilerimiz için risk ve fırsatlar oluşturduğunun farkındayız.	QNB Finansbank, 2050 yılı Net Sıfır Karbon Emisyon hedefleri doğrultusunda çalışmalarına devam ediyor. 2022 yılında QNB Grubu'nun sürdürülebilirlik stratejisi doğrultusunda uzun vadeli değer sağlamaya yönelik aksiyonlar da alınmıştır. Proaktif yaklaşımını sürdüren Banka, iklimle ilgili riskler için ölçüm metodolojilerinin geliştirilmesine yatırım yapmaktadır. 2023'te Banka, kapsam 3 emisyonlarını hesaplamayı ve iklim risklerinin mali etkilerini kesin olarak ölçmek için tam teşekküllü bir stres testi çerçevesi geliştirmeyi hedefliyor. Müşterilerde farkındalık yaratmak ve yeşil dönüşümü desteklemek amacıyla KOBİ'leri ve girişimciliği desteklemek, sürdürülebilir yatırım & kredilendirme ürün ve hizmetleri sunmak, dijital dönüşüm ve inovasyon çerçevesinde çeşitli kredi programları sunulmuştur.
Fikri Sermaye	Teknoloji ve Siber Güvenlik Riskleri	Teknoloji ve siber güvenlik riskleri, hem fiziksel cihazlar hem de dijital sistemler dahil olmak üzere teknolojinin kullanımından kaynaklanan potansiyel tehlikeleri ve olumsuz etkileri ifade eder. Teknoloji ve siber güvenlik riskleri, insan hatası, yazılım hataları veya güvenlik açıkları, donanım arızaları ve siber saldırılar gibi çok çeşitli nedenlerden kaynaklanabilir. Teknolojik risklere ise insan hatası, yazılım hataları veya güvenlik açıkları, donanım arızaları ve bankacılık sektörünün işleyişini ve veri güvenliğini etkileyebilecek siber saldırılar gibi kaynaklar neden olabilir.	Teknoloji ve Siber Güvenlik Riskleri için, bilgi varlıkları üzerindeki tehdit ve zafiyetler belirlenerek Bilgi Varlığı tabanlı bir Risk Yönetimi Metodolojisi uygulanmaktadır. (Varlık envanterindeki bilgi varlıklarına ilişkin tehdit ve güvenlik açıklarının tespit edilerek risklerin belirlenmesi, tespit edilen tehdit ve güvenlik açıklarına göre bilgi varlıklarının riske maruz kalma olasılıklarının belirlenmesi, gizlilik, bütünlük ve güvenlik ilkeleri dikkate alınarak ilgili bilgi varlığı üzerindeki risk etkisinin hesaplanması) ilgili bilgi varlığının kullanılabilirlik kriterleri) Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi (BGYS) Uygulama ve Sertifikasyonu 2022 yılında tamamlanmıştır. "Bankacılık Hizmetleri ve İlgili BT Altyapı Hizmetleri" kapsamında ISO 27001 Belgesi alınmıştır.
Sosyal ve Beşeri Sermaye	Sosyal Riskler	Sosyal riskler, çeşitli sosyal ve kültürel faktörlerden kaynaklanabilecek bireyler, topluluklar veya bir bütün olarak toplum üzerindeki potansiyel olumsuz sonuçları veya etkileri ifade eder. Bu riskler, eşitsizlik, ayrımcılık, yoksulluk, suç, sosyal huzursuzluk ve çevresel bozulma gibi çok çeşitli sosyal sorunlardan kaynaklanabilir. Bankalar, özellikle finansman faaliyetleriyle ilgili olarak toplum üzerinde olumsuz etkilere neden olabilecek risklerle karşı karşıyadır. Bu risklerin zamanında ve usulüne uygun olarak ele alınmaması, diğer zorlukların yanı sıra itibar zedelenmesine ve sonuç olarak yatırımcı desteğinin ve müşteri sadakatinin kaybına neden olabilir.	Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi (UNGC) ve Birleşmiş Milletler Toplumsal Cinsiyet Eşitliği ve Kadının Güçlenmesi Birimi'nin (UN Women) ortak girişimi olan Kadının Güçlenmesi Prensiplerini (WEPs) imzalayarak, toplumsal cinsiyet eşitliğini ilereletecek şirket politikaları oluşturmak için 7 ilke taahhüt edildi. UNGC kapsamında hedeflenen Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Programına katılım sağlanmıştır. Tüm çalışanlara iş sağlığı ve güvenliği eğitimleri verilmekte, binalar kapsamında risk değerlendirme çalışmaları yapılmakta ve acil durum planları hazırlanmaktadır.



Ek olarak, önümüzdeki yıl için iklimle ilgili risklerin kredi portföyü üzerindeki finansal etkilerini ölçmek için bir stres testi çerçevesi oluşturmayı planlamaktayız.

Denetim Komitesi'nin İç Kontrol, İç Denetim ve Risk Yönetim Sistemlerinin İşleyişine İlişkin Değerlendirmelerine [QNB Finansbank Faaliyet Raporundan](#) ulaşabilirsiniz.

KPG: Risk Yönetimi	2020	2021	2022
Doğrulanmış rüşvet veya dolandırıcılık olayları (sayı)	0	0	0
Yönetim kurulunda bulunan bağımsız yöneticiler (%)	45,45	45,45	45,45
Yönetim kurulunda bulunan kadınlar (oran)	2/11	2/9	3/10
Yönetim kurulunda bulunan kadınlar (%)	18,18	22,22	30

KPG'ler: Risk Yönetimi	2020		2021		2022	
Sermaye yeterlilik oranı (SYR) (%)	16,44		15,91		15,11	
Likidite karşılama oranı (LKO) (%)	TL* + YP**	YP	TL* + YP	YP	TL* + YP	YP
	114,17	196,69	145,47	426,06	166,83	388,15

*TL: Türk Lirası, **YP: Yabancı Para

7.2. Şeffaflık, Yasal Uyum ve İş Etiği

Şeffaflık ve Bilgilendirme

QNB Finansbank, köklü geçmişi ve yenilikçi yaklaşımıyla sürdürülebilir bir gelecek için öncü bir banka olarak bankacılık sektöründeki güçlü itibarının temelinde etik değerlerle şeffaf bir şekilde yarattığı değeri vurgulamaktadır. [Bilgilendirme Politikasında](#) belirtildiği üzere, ticari sır kapsamı dışındaki bilgi ve açıklamaları, pay sahipleri, yatırımcılar, çalışanlar, müşteriler, kreditorler ve ilgili diğer taraflara zamanında, doğru, eksiksiz, anlaşılabilir, kolay ve en düşük maliyetle ulaşılabilir olarak, eşit koşullarda gerçekleştirmek amacıyla, yerel ve küresel raporlama gereklilikleri uyarınca yapıyoruz. Banka ve bankacılık sektöründe şeffaflığı desteklemek için raporlamada en yüksek veri kalitesini ortaya çıkaracak standartların oluşturulmasını sağlıyor ve bunu sürekli iyileştirme için itici bir güç olarak kullanıyoruz.

2018 yılında ilk sürdürülebilirlik raporumuzun yayımlanmasından bu yana, sürdürülebilirlik çıktılarımızı geliştirerek ve artırarak ilerledik. Sürdürülebilirlik konusundaki çok boyutlu yaklaşımımızı yansıtmak amacıyla, CDP İklim Değişikliği Raporu ve UNGC İlerleme Raporları, ilgili çevre sertifikaları ile birlikte resmi internet sitemizde sunulmaktadır. Sürdürülebilirlik çalışmalarımızı ilgili düzenleyici kurumların yönlendirmeleri doğrultusunda açık ve şeffaf bir şekilde paydaşlarınıza sunarak, ilk entegre raporumuzla çalışmalarımızı bir adım öteye taşıyarak daha bütüncül bir yaklaşımı hedefliyoruz.¹

¹Sürdürülebilirlikle ilgili raporlar hakkında daha fazla bilgiye, <https://www.qnbfinansbank.com/en/about-qnb-financebank/sustainability/sustainability-reports> adresinden ulaşabilirsiniz.

QNB Finansbank olarak, sürdürülebilirlik yolculuğumuzun bir sonraki adımı olarak 2023 yılında ilk Entegre Faaliyet raporumuzu yayımlamayı hedefliyoruz.

Yasal Uyum ve İş Etiği

Uyum, güçlü bir kurumsal yönetim anlayışının temel taşlarından biri olduğu için Mali Suçlar Uyum Komitemiz, ulusal ve uluslararası gelişmeleri takip ederek, ilgili yeni bir süreç olup olmadığını gözden geçirerek Banka'nın ilgili tüm yasa, yönetmelik, standart ve sözleşmelere uyumunu sağlar; Banka'nın suç gelirlerinin aklanması ve terörün finansmanına aracılık etmesinin önlenmesi amacıyla kanun ve mevzuat ihlallerinin ve suistimallerinin araştırılması, raporlanması ve bu kapsamda, dolandırıcılığın önlenmesi/tespitine yönelik dolandırıcılık temelli senaryo analizleri yapılarak, dolandırıcılık risklerinin değerlendirilmesi ve uygun aksiyon planları ve önlemler için üst yönetime ve/veya Denetim Komitesi'ne tavsiyelerde bulunularak Banka'nın mali suçların kolaylaştırıcısı olarak kullanılması riskinin azaltılması amacıyla kontrol faaliyetlerinde bulunulması görevlerini yerine getirir.²

²Ayrıntılı bilgiyi, [2022 Yılı Faaliyet Raporu'nun Hesap Dönemi bölümü altında yer alan Denetim Komitesinin İç Kontrol, İç Denetim ve Risk Yönetimi Sistemlerinin Faaliyetlerine İlişkin Değerlendirmeleri ve Faaliyetlerine İlişkin Bilgiler bölümündeki Mali Suçlara Uyum Birimi](#) başlığında (FCC) ulaşabilirsiniz.

Tüm QNB Finansbank üyelerinin, Banka'nın izlediği ve beyan ettiği ilgili yasa, yönetmelik ve etik standartlara uyması beklenir; bu nedenle ilgili yasal gereklilikler doğrultusunda çalışanlara yönelik uyum eğitimleri geliştirilmektedir.

Evrensel insan hakları ilkelerini ve ulusal/uluslararası etik bankacılık uygulamalarını benimser ve çalışanlarımızdan bunlara uygun hareket etmelerini bekleriz. Bunların dışında izlediğimiz politika ve ilkeler ile Bankamızın, çalışanlarımızın ve müşterilerimizin karşılaşabilecekleri riskleri takip eder ve yönetiriz.

- Suç Gelirlerinin Aklanması/Terörizmin Finansmanı ile Mücadele
- “Müşterini Tanı” ilkesinin uygulanması
- Yaptırım Önleme ve İzleme
- Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele
- Çalışan Davranış Kuralları
- Suistimal Önleme ve
- İnsan Kaynakları

Aşağıda yer alan prosedürler, düzenli eğitimler ya da bildirimler ve yeni işe alınan çalışanlar için oryantasyon eğitimleri gibi farklı kanallar üzerinden çalışanlara bildirilmiştir*;

- Yönetim Kurulu Onaylı Çalışan Davranış Kuralları Talimatı
- Finans Profesyonelleri için Etik Davranış Kuralları
- Kurumsal Yönetim Politikası ve Rehberi
- Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası
- Suç Gelirlerinin Aklanmasının ve Terörizmin Finansmanının Önlenmesi Komitesi Politikası (AML-CFT)
- Suç Gelirlerinin Aklanmasının ve Terörizmin Finansmanının Önlenmesine İlişkin Yükümlülüklerle Uyum Programı Hakkında Yönetmelik Kapsamında Bankamız ile Birlikte Finansal Grubu Oluşturan İştiraklerimiz Arasında Grup İçi Bilgi Paylaşımı Politikası
- Suç Gelirlerinin Aklanmasının ve Terörizmin Finansmanının Önlenmesi Politikası
- Suç Gelirlerinin Aklanması ve Terörizmin Finansmanı ile Mücadele Grup Uyum Politikası
- Sahtecilik Riski Yönetim Politikası
- Kıymetli Madenler Sorumlu Tedarik Zinciri Uyum Politikası
- Çıkar Çatışması Politikası

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 dahilinde gerekli aksiyonlar alınmaktadır.**

* Prosedürler çalışanlarımıza düzenli eğitimler veya bildirimler ve işe yeni başlayan çalışanlar için oryantasyon eğitimleri gibi çeşitli yollarla iletilmektedir. Bunlara ek olarak Hukuk Müşavirliğimiz tarafından Bankacılık Kanunu, Ticaret Kanunu, Borçlar Kanunu başta olmak üzere farklı konularda da (Teminat Hukuku, haciz uygulamaları, resmi kurum müzakereleri) eğitimler verilmiştir.

** Politikalarımızdan bazılarını [burada](#) bulabilirsiniz.



7.3 Sürdürülebilirlik İlkeleri Uyum Çerçevesi

A. Genel İlkeler		Uyum Durumu				Açıklama	Kamuya Açıklanan Bilgilere İlişkin Rapor Bilgisi
A1. Strateji, Politika ve Hedefler		Evet	Hayır	Kısmen	İlgisiz		
A1.1	Ortaklık Yönetim Kurulu tarafından öncelikli çevresel, sosyal ve kurumsal yönetim (ÇSY) konuları, riskleri ve fırsatları belirlenmiştir.	●				Yönetim Kurulu; Çevresel, Sosyal ve Yönetişim (ÇSY) öncelikli konuları, risklerini ve fırsatlarını belirler ve sürdürülebilirlik performansını yıllık bazda yayımladığı GRI kılavuzuna uyumlu Sürdürülebilirlik Raporu ile kamuya açıklar.	Sürdürülebilirlik Raporları: https://www.qnbfinansbank.com/qnb-finansbanki-taniyin/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari
	Ortaklık Yönetim Kurulu tarafından ÇSY politikaları (Örn: Çevre Politikası, Enerji Politikası, İnsan Hakları ve Çalışan Politikası vb.) oluşturulmuş ve kamuya açıklanmıştır.	●				Yönetim Kurulu, ÇSY politikalarını oluşturur, Sürdürülebilirlik Politikası ve destekleyici ÇSY politikaları Yönetim Kurulu tarafından onaylanır ve Banka'nın kurumsal internet sitesinin sürdürülebilirlik bölümünde yayımlanır.	Sürdürülebilirlik Politikaları: https://www.qnbfinansbank.com/qnb-finansbanki-taniyin/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-politikalari
A1.2	ÇSY politikaları kapsamında belirlenen kısa ve uzun vadeli hedefler kamuya açıklanmıştır.	●				Banka'nın Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları (BM SKA) doğrultusunda oluşturulan sürdürülebilirlik stratejisi; çerçevesi, kısa ve uzun vadeli hedefleri ile önceliklendirme matrisi sürdürülebilirlik raporlarında ve kurumsal internet sitesinin sürdürülebilirlik bölümünde kamuya duyurulur.	Sürdürülebilirlik Raporları: https://www.qnbfinansbank.com/qnb-finansbanki-taniyin/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari
A2. Uygulama/ İzleme							
A2.1	ÇSY politikalarının yürütülmesinden sorumlu komiteler ve/veya birimler ile ÇSY konularıyla ilgili ortaklıktaki en üst düzey sorumlular ve görevleri belirlenerek kamuya açıklanmıştır.	●				Sürdürülebilirlik stratejisi ve performansının genel yönetimi ve gözetiminden Sürdürülebilirlik Komitesi sorumludur. Sürdürülebilirlik Ekibi, Banka'nın sürdürülebilirlik konusundaki tüm çalışmalarının yürütülmesinden, çalışmaların QNB Grubu strateji ve politikaları ile uyumundan ve sürdürülebilirlik ile ilgili tüm raporlamalardan sorumludur. Sürdürülebilirlik Çalışma Grupları ise; Banka içindeki ilgili iş kolları ve birimlerin temsilcilerinden oluşan ve sürdürülebilirlik ile ilgili projelerle aksiyon planlarını oluşturan ve yürüten ekiplerdir.	Sürdürülebilirlik Yapılanması ve Sürdürülebilirlik Yönetimi: Sürdürülebilirlik Yapılanması ve Sürdürülebilirlik Yönetimi QNB Finansbank
	Sorumlu komite ve/veya birim tarafından, politikalar kapsamında gerçekleştirilen faaliyetler yıl içinde en az bir kez Yönetim Kuruluna raporlanmıştır.	●				Sürdürülebilirlik stratejisi ve performansının genel yönetimi ve gözetiminden sorumlu olan Sürdürülebilirlik Komitesi; yılda en az iki kez ve gerekli sıklıklarda Kurumsal Yönetim Komitesi'nin ve Yönetim Kurulu'nun ilgili konularda bilgilendirilmesinden ve sürdürülebilirlik faaliyetlerinin raporlanmasından sorumludur.	Sürdürülebilirlik Yapılanması ve Sürdürülebilirlik Yönetimi: Sürdürülebilirlik Yapılanması ve Sürdürülebilirlik Yönetimi QNB Finansbank



		Uyum Durumu				Açıklama	Kamuya Açıklanan Bilgilere İlişkin Rapor Bilgisi
		Evet	Hayır	Kısmen	İlgisiz		
A2.2	ÇSY hedefleri doğrultusunda uygulama ve eylem planları oluşturulmuş ve kamuya açıklanmıştır.	●				Belirlenen kısa ve uzun vadeli hedefler doğrultusunda, proje ve aksiyon planları oluşturulur, Yönetim Kurulu ve ilgili komitelere raporlanır. İlgili proje/aksiyon planları kamuya açıklanmamakla birlikte, performans çıktıları ve kilit performans göstergeleri sürdürülebilirlik raporlamaları ile periyodik ve karşılaştırmalı olarak kamuya sunulur.	Sürdürülebilirlik Raporları: https://www.qnbfinansbank.com/qnb-finansbanki-taniyin/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari
A2.3	ÇSY Kilit Performans Göstergeleri (KPG) ile söz konusu göstergelere yıllar bazında ulaşma düzeyi kamuya açıklanmıştır.	●				Banka'nın belirlenen Kilit Performans Göstergeleri (KPG) yıllar bazında karşılaştırmalı olarak sürdürülebilirlik raporlarında açıklanmaktadır.	Sürdürülebilirlik Raporları: https://www.qnbfinansbank.com/qnb-finansbanki-taniyin/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari
A2.4	İş süreçlerine veya ürün ve hizmetlere yönelik sürdürülebilirlik performansını iyileştirici faaliyetler kamuya açıklanmıştır.	●				İş süreçlerine veya ürün ve hizmetlere yönelik sürdürülebilirlik performansını iyileştirici faaliyetler, Banka'nın sürdürülebilirlik raporlarının ve faaliyet raporlarının ilgili bölümlerinde açıklanır.	Sürdürülebilirlik Raporları: https://www.qnbfinansbank.com/qnb-finansbanki-taniyin/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari
A3. Raporlama							
A3.1	Faaliyet raporlarında ortaklığın sürdürülebilirlik performansına, hedeflerine ve eylemlerine ilişkin bilgi anlaşılabilir, doğru ve yeterli bir şekilde verilmiştir.	●				Banka'nın Sermaye Piyasası Kurulu Sürdürülebilirlik İlkeleri'ne uyumu faaliyet raporunda açıklanmakla birlikte, sürdürülebilirlik performansı, hedefleri ve sürdürülebilirlik faaliyetleri yıllık bazda sürdürülebilirlik raporları ile kamuya açıklanır.	Sürdürülebilirlik Raporları: https://www.qnbfinansbank.com/qnb-finansbanki-taniyin/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari Faaliyet Raporları: https://www.qnbfinansbank.com/yatirimci-iliskileri/finansal-raporlar
A3.2	Ortaklık tarafından, faaliyetlerinin Birleşmiş Milletler (BM) 2030 Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarından hangileri ile ilişkili olduğuna ilişkin bilgi kamuya açıklanmıştır.	●				Banka, sürdürülebilirlik önceliklerinin ve faaliyetlerinin ilgili BM 2030 SKA'dan hangileri ile ilişkili olduğu hakkında sürdürülebilirlik raporlarında bilgi verir.	Sürdürülebilirlik Raporları: https://www.qnbfinansbank.com/qnb-finansbanki-taniyin/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari
A3.3	ÇSY konularında aleyhte açılan ve/veya sonuçlanan, ÇSY politikaları açısından önemli nitelikteki ve/veya faaliyetleri önemli ölçüde etkileyecek davalar kamuya açıklanmıştır.	●				Çevresel, sosyal ve kurumsal yönetim konularında aleyhte açılan ve/veya sonuçlanan davalara ilişkin açıklamalar; Banka'nın sürdürülebilirlik ve/veya faaliyet raporunun ilgili bölümlerinde açıklanır.	Sürdürülebilirlik Raporları: https://www.qnbfinansbank.com/qnb-finansbanki-taniyin/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari Faaliyet Raporları: https://www.qnbfinansbank.com/yatirimci-iliskileri/finansal-raporlar



		Uyum Durumu				Açıklama	Kamuya Açıklanan Bilgilere İlişkin Rapor Bilgisi
A4. Doğrulama		Evet	Hayır	Kısmen	İlgisiz		
A4.1	Ortaklığın ÇSY Kilit Performans Ölçümleri bağımsız üçüncü tarafça doğrulanmış ve kamuya açıklanmıştır.			●		Sürdürülebilirlik performans ölçümleri, Küresel Raporlama Girişimi (Global Reporting Initiative-GRI) Sürdürülebilirlik Raporlaması Kılavuzu Temel Uygulama Düzeyi'ne (Core) ve Finansal Hizmetler Sektör Eki'ne uygun şekilde hazırlanmakla birlikte; mevcut durumda bağımsız üçüncü taraflara doğrulanmamaktadır. Önümüzdeki dönemde, Sürdürülebilirlik Raporlaması için bağımsız taraflardan güvence alınması değerlendirilmektedir. Bununla birlikte çevresel performansımızı ortaya koymak amacıyla 2022 yılında ISO 14001: Çevre Yönetim Sistemi Belgesi alınmıştır ve web sitesinde kamuya paylaşılmıştır. Ek olarak 2021 yılı verileri için karbon ayak izi ISO 14064-1:2006'ya uygun olarak 1 kapsam 2 ve kapsam 3 (kategori 15 hariç) için hesaplanmış ve kapsam 1 ve 2 karbon ayak izi hesabı üçüncü taraflara doğrulanmıştır ve web sitesinde paylaşılmıştır.	Sürdürülebilirlik Raporları: https://www.qnbfinansbank.com/qnb-finansbanki-taninin/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari ISO 14001: https://www.qnbfinansbank.com/qnb-finansbanki-taninin/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari ISO 14064-1: https://www.qnbfinansbank.com/qnb-finansbanki-taninin/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari
B. Çevresel İlkeler							
B1	Ortaklık, çevre yönetimi alanındaki politika ve uygulamalarını, eylem planlarını, çevresel yönetim sistemlerini (ISO 14001 standardı ile bilinmektedir) ve programlarını kamuya açıklamıştır.	●				QNB Finansbank, operasyonel verimliliği artırmaya ve faaliyetlerinin çevresel etkilerini azaltmaya yönelik farklı yöntemler geliştirmeye ve farklı uygulamaları hayata geçirmeye çalışmaktadır. En büyük çevresel etkilerin kredilendirme süreçleri sebebiyle “dolaylı” olarak ortaya çıktığının bilinciyle hareket eden Banka, diğer taraftan kendi faaliyetleri sonucu oluşan “doğrudan” etkiyi, çevresel ayak izini, sorumlu şekilde yönetmek amacıyla da aksiyon almaktadır. Bu nedenle Banka, elektriksel ve mekanik projeler için çevre dostu cihazların seçilmesi, otomasyon sistemleri aracılığıyla binaların kontrol edilmesi, enerji ve kâğıt tüketimini azaltıcı aksiyonların alınması yoluyla çevresel etkilerini azaltmayı hedeflemektedir. Uluslararası standartlarda bir çevre yönetim sisteminin işletilmesi için gerekli çalışmaları yapan Banka, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Sertifikası'nı Kristal Kule (Genel Merkez Binası), Erzurum Operasyon Binası, Ümraniye E Blok Binası'nı kapsayacak şekilde almıştır.	Sürdürülebilirlik Raporları: https://www.qnbfinansbank.com/qnb-finansbanki-taninin/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari ISO 14001: https://www.qnbfinansbank.com/qnb-finansbanki-taninin/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari ISO 14064-1: https://www.qnbfinansbank.com/qnb-finansbanki-taninin/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari
B2	Çevre yönetimine ilişkin bilgilerin verilmesinde hazırlanan çevresel raporlara ilişkin olarak raporun kapsamı, raporlama dönemi, raporlama tarihi, raporlama koşulları ile ilgili kısıtlar kamuya açıklanmıştır.	●				Sürdürülebilirlik raporlarının “Rapor Hakkında” bölümlerinde raporun sınırı, raporlama dönemi ve raporlama esasları detaylandırılır.	Sürdürülebilirlik Raporları: https://www.qnbfinansbank.com/qnb-finansbanki-taninin/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari



		Uyum Durumu				Açıklama	Kamuya Açıklanan Bilgilere İlişkin Rapor Bilgisi
		Evet	Hayır	Kısmen	İlgisiz		
B3	A2.1'de verilmiştir.	●				Banka; sürdürülebilirlik önceliklerinden “Operasyonların Çevresel Etkilerin Yönetimi” kapsamında, iklim değişikliği stratejisini belirlemeyi, operasyonlarının doğrudan ve dolaylı etkilerini tespit etmeyi ve yönetmeyi amaçlamaktadır. Çevre ve iklim değişikliği konularındaki çalışmaların yönetim ve gözetimi, Sürdürülebilirlik Komitesi'nin sorumluluğundadır. Banka, çevresel ayak izini düşürerek iklim değişikliği ile mücadelede katkı sağlamanın yanı sıra, finansman sağladığı projelerin çevresel ve sosyal etkilerini değerlendirmek ve söz konusu projelerin çevresel ve sosyal etkilerinin sınırlandırılmasına ve/veya bertaraf edilmesine yönelik yol haritası oluşturmak suretiyle de dolaylı çevresel ve sosyal risklerini yönetmeyi hedeflemektedir. Bununla birlikte, 2022 Karbon Saydamlık Projesi (CDP) İklim Değişikliği C1. Yönetişim başlığı altında çevre ve iklim değişikliği konusunda Banka'nın yaklaşımı detaylı olarak sunulmuştur.	Sürdürülebilirlik & CDP Raporları: https://www.qnbfinansbank.com/qnb-finansbanki-taniyin/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari
B4	Menfaat sahipleri (Yönetim Kurulu üyeleri, yöneticiler ve çalışanlar gibi) bazında performans teşvik sistemleri kapsamında ödüllendirme kriterlerine dahil edilen çevresel hedefler kamuya açıklanmıştır.			●		Banka, iklim değişikliği ile ilgili teşvikleri üst yönetim kademesinden başlayarak tüm çalışanlarına sağlamaktadır. Bununla birlikte Banka'nın üst yönetimi için sistematik bir teşvik mekanizması oluşturulmuştur fakat kamuya açıklanmamıştır.	CDP Raporları: https://www.qnbfinansbank.com/qnb-finansbanki-taniyin/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari
B5	Öncelikli olarak belirlenen çevresel sorunların iş hedeflerine ve stratejilerine nasıl entegre edildiği kamuya açıklanmıştır.	●				Banka'nın kendi faaliyetlerinden kaynaklanan çevresel risklerin yönetimine ilişkin hedefler ve stratejiler sürdürülebilirlik raporunun ilgili bölümlerinde detaylandırılmıştır. Dolaylı çevresel etkilerin iş hedeflerine ve stratejilerine dahil edilmesini teminen; çevresel, sosyal risk yönetimi sisteminin kurulumu 2020 yılında tamamlanmış olup, Banka dolaylı etkilerin iş süreç ve stratejilerine entegrasyonu sağlanması amacıyla 2021 yılında Yönetim Kurulu onaylı Çevresel ve Sosyal Risk Yönetimi Politikası'nı kamuya açık olarak web sitesinde paylaşmıştır.	Sürdürülebilirlik Raporları: https://www.qnbfinansbank.com/qnb-finansbanki-taniyin/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari Sürdürülebilirlik Politikaları: https://www.qnbfinansbank.com/qnb-finansbanki-taniyin/surdurulebilirlik-politikalari
B6	A2.4'te verilmiştir.	●				Sürdürülebilirlik ve faaliyet raporlarının ilgili bölümlerinde kilit performans göstergeleri ve iyileştirici aksiyonlar detaylandırılmaktadır.	Sürdürülebilirlik Raporları: https://www.qnbfinansbank.com/qnb-finansbanki-taniyin/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari



	Uyum Durumu				Açıklama	Kamuya Açıklanan Bilgilere İlişkin Rapor Bilgisi
	Evet	Hayır	Kısmen	İlgisiz		
B7			●		Banka, doğrudan faaliyetleri yanı sıra değer zinciri boyunca etkilerini yönetmek için de azami özeni gösterir; bu konuda alınan aksiyonlar Sürdürülebilirlik Raporu'nun ilgili bölümlerinde detaylandırılır. Bununla birlikte, mevcut durumda Yönetim Kurulu onaylı bir Sorumlu Satın Alma/Tedarik Zinciri Yönetimi Politikası bulunmamaktadır. Önümüzdeki dönemde, ilgili politikanın oluşturulması için çalışmalar yapılmaktadır.	Sürdürülebilirlik Raporları: https://www.qnbfinansbank.com/qnb-finansbanki-taniyin/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari
B8	●				Banka'nın çevresel konulardaki üyelikleri ve iş birlikleri sürdürülebilirlik raporlarının Üyelikler Bölümü'nde detaylı olarak raporlanmaktadır. Bununla birlikte Banka, üye olduğu organizasyonların toplantılarına ve çalışma gruplarına katkı sunmaktadır.	Sürdürülebilirlik Raporları: https://www.qnbfinansbank.com/qnb-finansbanki-taniyin/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari
B9			●		Banka'nın faaliyetleri ile doğrudan ilişkili olan çevresel göstergeler periyodik ve karşılaştırmalı olarak hesaplanmış olup, sürdürülebilirlik & CDP raporları ve ISO sertifikaları aracılığıyla kamuoyu ile paylaşılmıştır.	Sürdürülebilirlik & CDP Raporları: https://www.qnbfinansbank.com/qnb-finansbanki-taniyin/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari ISO 14001: https://www.qnbfinansbank.com/qnb-finansbanki-taniyin/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari ISO 14064-1: https://www.qnbfinansbank.com/qnb-finansbanki-taniyin/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari



	Uyum Durumu				Açıklama	Kamuya Açıklanan Bilgilere İlişkin Rapor Bilgisi
	Evet	Hayır	Kısmen	İlgisiz		
B10	●				Verilerin toplanmasında ve hesaplanmasında, uluslararası standart ve metodolojiler kullanılmıştır. Karbon ayak izi hesabı ve ISO 14001 Çevre Yönetim Sertifikası için kullanılan protokol metodoloji ve baz yılı detayları web sitesindeki ISO sertifikalarında ve sürdürülebilirlik raporlarında sunulmuştur.	Sürdürülebilirlik & CDP Raporları: https://www.qnbfinansbank.com/qnb-finansbanki-taniyin/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari ISO 14001: https://www.qnbfinansbank.com/qnb-finansbanki-taniyin/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari ISO 14064-1: https://www.qnbfinansbank.com/qnb-finansbanki-taniyin/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari
B11	●				Sürdürülebilirlik raporlarında çevresel göstergeler önceki yıllarla karşılaştırmalı olarak sunulmaktadır.	Sürdürülebilirlik Raporları https://www.qnbfinansbank.com/qnb-finansbanki-taniyin/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari
B12			●		Sürdürülebilirlik raporlamalarında, bilime dayalı kısa ve uzun vadeli hedefler açıklanmamış olup, Banka bilime dayalı hedeflerini belirlemek ve önümüzdeki dönemlerde bu hedefleri kamuya açıklamak için çalışmalar yürütmektedir.	Sürdürülebilirlik Raporları https://www.qnbfinansbank.com/qnb-finansbanki-taniyin/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari
B13	●				İklim krizi ile mücadele stratejisi ve eylemleri 2022 yılı CDP İklim Değişikliği Raporu'nda açıklanmıştır.	CDP Raporları: https://www.qnbfinansbank.com/qnb-finansbanki-taniyin/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari



		Uyum Durumu				Açıklama	Kamuya Açıklanan Bilgilere İlişkin Rapor Bilgisi
		Evet	Hayır	Kısmen	İlgisiz		
B14	Ürünler ve/veya hizmetlerin çevreye potansiyel olumsuz etkisini önlemek veya bu etkileri minimuma indirmek amacıyla program ya da prosedürler oluşturulmuş ve kamuya açıklanmıştır.	●				Banka'nın Yönetim Kurulu onaylı Çevresel ve Sosyal Risk Yönetimi Politikası hizmetlerin çevreye potansiyel olumsuz etkisini önlemek amacı ile oluşturulmuştur ve kurumsal internet sitesinde yayımlanmıştır.	Sürdürülebilirlik Politikaları: https://www.qnbfinansbank.com/qnb-finansbanki-taniyin/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-politikalari
	Üçüncü tarafların (örn. tedarikçi, alt yüklenici, bayi vb.) sera gazı emisyon miktarlarında azaltım sağlamaya yönelik aksiyonlar alınmış ve bu aksiyonlar kamuya açıklanmıştır.	●				2021 itibarıyla kredilendirme süreçlerinde çevresel ve sosyal risklerin değerlendirmeye alınması ile birlikte üçüncü tarafların potansiyel olumsuz etkilerini sınırlandırmaya yönelik aksiyonlar devreye alınmıştır. Banka'nın Yönetim Kurulu onaylı Çevresel ve Sosyal Risk Yönetimi Politikası kurumsal internet sitesinde yayımlanmıştır.	Sürdürülebilirlik Politikaları: https://www.qnbfinansbank.com/qnb-finansbanki-taniyin/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-politikalari
B15	Çevresel etkileri azaltmaya yönelik girişim ve projelerin sağladığı çevresel fayda/kazanç ve maliyet tasarrufları kamuya açıklanmıştır.	●				Çevresel etkileri azaltmaya yönelik olarak alınan aksiyonların sonuçları proje bazında sürdürülebilirlik raporunun ilgili kısımlarında paylaşılmaktadır. Bununla birlikte, 2022 yılı CDP İklim Değişikliği Raporu'nda çevresel etkilerin azaltılmasına yönelik çalışmalar ve alınan aksiyonlar açıklanmıştır.	CDP Raporları: https://www.qnbfinansbank.com/qnb-finansbanki-taniyin/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari
B16	Enerji tüketimi (doğal gaz, motorin, benzin, LPG, kömür, elektrik, ısıtma, soğutma vb.) verileri Kapsam-1 ve Kapsam-2 olarak kamuya açıklanmıştır.	●				Enerji tüketim verileri periyodik ve karşılaştırmalı olarak hesaplanmaktadır. 2022 yılı CDP İklim Değişikliği Raporu'nda Kapsam 1 ve Kapsam 2 verileri açıklanmıştır.	CDP Raporları: https://www.qnbfinansbank.com/qnb-finansbanki-taniyin/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari
B17	Raporlama yılında üretilen elektrik, ısı, buhar ve soğutma hakkında kamuya açıklama yapılmıştır.	●				Banka'nın faaliyetleri kapsamındaki başlıca tüketim verileri sürdürülebilirlik raporunun ilgili bölümlerinde detaylı paylaşılmaktadır.	Sürdürülebilirlik Raporları: https://www.qnbfinansbank.com/qnb-finansbanki-taniyin/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari
B18	Yenilenebilir enerji kullanımının artırılması, sıfır veya düşük karbonlu elektriğe geçiş konusunda çalışmalar yapılmış ve kamuya açıklanmıştır.	●				Yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanımının artırılması için azami özen gösterilmektedir. Sıfır veya düşük karbonlu elektriğe geçiş konusundaki çalışmalar 2022 CDP İklim Değişikliği Raporunda açıklanmıştır. 2022 yılında elektrik tüketiminin %100'ü yenilenebilir enerji kaynaklarından karşılanmıştır.	Sürdürülebilirlik Raporları: https://www.qnbfinansbank.com/qnb-finansbanki-taniyin/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari



		Uyum Durumu				Açıklama	Kamuya Açıklanan Bilgilere İlişkin Rapor Bilgisi
		Evet	Hayır	Kısmen	İlgisiz		
B19	Yenilenebilir enerji üretim ve kullanım verileri kamuya açıklanmıştır.	●				2021 yılında elektrik tüketiminin %100'ü yenilenebilir enerji kaynaklarından karşılanmıştır. Enerji tüketim verileri sürdürülebilirlik raporlamalarında açıklanmaktadır.	Sürdürülebilirlik Raporları: https://www.qnbfinansbank.com/qnb-finansbanki-taniyin/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari
B20	Enerji verimliliği projeleri yapılmış ve enerji verimliliği projeleri sayesinde elde edilen enerji tüketim ve emisyon azaltım miktarı kamuya açıklanmıştır.	●				Enerji verimliliğini artırmaya yönelik olarak alınan aksiyonların sonuçları proje bazında sürdürülebilirlik raporlarının ilgili kısımlarında paylaşılmaktadır. Ek olarak enerji tüketim ve emisyon azaltım miktarları 2022 CDP İklim Değişikliği Raporu'nda yer almaktadır.	Sürdürülebilirlik & CDP Raporları: https://www.qnbfinansbank.com/qnb-finansbanki-taniyin/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari
B21	Su tüketimi, varsa yer altından veya yer üstünden çekilen, geri dönüştürülen ve deşarj edilen su miktarları, kaynakları ve prosedürleri kamuya açıklanmıştır.			●		Banka, sürdürülebilirlik raporlarında toplam su tüketimi verilerini karşılaştırmalı olarak sunmakla birlikte, geri dönüştürülen su tüketimi vb. detayda bilgi paylaşımlarına gelecek yılda yer verilmesi planlanmaktadır.	Sürdürülebilirlik Raporları: https://www.qnbfinansbank.com/qnb-finansbanki-taniyin/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari
B22	Operasyonlar veya faaliyetlerinin herhangi bir karbon fiyatlandırma sistemine (Emisyon Ticaret Sistemi, Cap & Trade veya Karbon Vergisi) dâhil olup olmadığı kamuya açıklanmıştır.				●	Türkiye'de Emisyon Ticaret Sistemi (ETS) aktif olarak kullanılmamaktadır.	
B23	Raporlama döneminde biriken veya satın alınan karbon kredisi bilgisi kamuya açıklanmıştır.	●				Banka, elektrikten kaynaklı emisyonlarının sıfırlanması için 2022 yılında karbon kredisi (I-REC Sertifikası) almıştır.	CDP Raporları: https://www.qnbfinansbank.com/qnb-finansbanki-taniyin/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari
B24	Ortaklık içerisinde karbon fiyatlandırması uygulanıyor ise ayrıntıları kamuya açıklanmıştır.		●			Bu çalışmalar devam etmektedir.	Sürdürülebilirlik & CDP Raporları: https://www.qnbfinansbank.com/qnb-finansbanki-taniyin/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari
B25	Ortaklığın çevresel bilgilerini açıkladığı platformlar kamuya açıklanmıştır.	●				Banka, çevresel bilgilerini sürdürülebilirlik ve CDP İklim Değişikliği raporları kapsamında açıklar ve web sitesinde yayımlar.	Sürdürülebilirlik & CDP Raporları: https://www.qnbfinansbank.com/qnb-finansbanki-taniyin/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari



Sürdürülebilirlik İlkeleri Uyum Çerçevesi

C. Sosyal İlkeler		Uyum Durumu				Açıklama	Kamuya Açıklanan Bilgilere İlişkin Rapor Bilgisi
C1. İnsan Hakları ve Çalışan Hakları		Evet	Hayır	Kısmen	İlgisiz		
C1.1	İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi, Türkiye'nin onayladığı ILO Sözleşmeleri ve diğer ilgili mevzuatı kapsayacak şekilde Kurumsal İnsan Hakları ve Çalışan Hakları Politikası oluşturulmuş, politikanın uygulanmasıyla ilgili sorumlular belirlenmiş ve politika ile sorumlular kamuya açıklanmıştır.			●		Sürdürülebilirlik Politikası'nda İnsan Hakları ve Çalışan Hakları konularına değinilmektedir.	Sürdürülebilirlik Politikaları: https://www.qnbfinansbank.com/qnb-finansbanki-taninin/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-politikalari
C1.2	Tedarik ve değer zinciri etkileri de gözetilerek adil iş gücü, çalışma standartlarının iyileştirilmesi, kadın istihdamı ve kapsayıcılık konularına (cinsiyet, ırk, din, dil, medeni durum, etnik kimlik, cinsel yönelim, cinsiyet kimliği, ailevi sorumluluklar, sendikal faaliyetler, siyasi görüş, engellilik, sosyal ve kültürel farklılıklar vb. konularda ayırım yapılmaması gibi) çalışan haklarına ilişkin politikasında yer verilmiştir.	●				QNB Finansbank, faaliyetlerinden etkilenen herkesin insan haklarına saygı gösterir; ırk, din, cinsiyet, yaş veya dil ayrımı yapmadan herkese insan onuruna yakışır ve eşit şekilde davranılmasını sağlar. Banka, çalışanlarına, adalet, eşitlik ve saygıyla davranılan bir çalışma ortamı sunar. Eşit ücretlendirme ve gelişim fırsatlarının sunulması, şikâyet mekanizmalarının oluşturulması, ayrımcılığın önlenmesi, iş güvenliğinin ve çalışanların emniyetinin sağlanması konuları bu çerçevede değerlendirilir. QNB Finansbank, müşterileri ve tedarikçilerinin de insan haklarına saygılı davranmalarını bekler, kendi işgücü ve tedarik zinciri içerisinde çocuk işçiliğini ve zorla çalıştırmayı önler.	Sürdürülebilirlik Politikaları: https://www.qnbfinansbank.com/qnb-finansbanki-taninin/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-politikalari
C1.3	Belirli ekonomik, çevresel, toplumsal faktörlere duyarlı kesimlerin (düşük gelirli kesimler, kadınlar vb.) veya azınlık haklarının/fırsat eşitliğinin gözetilmesi konusunda değer zinciri boyunca alınan önlemler kamuya açıklanmıştır.		●			Alınan aksiyonların değer zinciri boyunca raporlanması ve ilgili ÇSY politikalarının oluşturulması için çalışmalar devam etmektedir.	



	Uyum Durumu				Açıklama	Kamuya Açıklanan Bilgilere İlişkin Rapor Bilgisi
	Evet	Hayır	Kısmen	İlgisiz		
C1.4	●				Alınan aksiyonlar ve ilgili düzenlemeler Banka'nın ilgili ÇSY politikalarında, sürdürülebilirlik raporlarında ve kurumsal internet sitesinin Sürdürülebilirlik Bölümü'nde kamuya açıklanır.	Sürdürülebilirlik Raporları: https://www.qnbfinansbank.com/qnb-finansbanki-taniyin/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari ÇSY Politikaları: https://www.qnbfinansbank.com/qnb-finansbanki-taniyin/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-politikalari
C1.5	●				İlgili bilgiler faaliyet ve sürdürülebilirlik raporlarının ilgili bölümlerinde ve Sürdürülebilirlik Politikası'nda detaylı olarak açıklanır.	ÇSY Politikaları: https://www.qnbfinansbank.com/qnb-finansbanki-taniyin/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-politikalari Sürdürülebilirlik Raporları: https://www.qnbfinansbank.com/qnb-finansbanki-taniyin/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari Faaliyet Raporları: https://www.qnbfinansbank.com/yatirimci-iliskileri/finansal-raporlar
C1.6			●		İş kazalarına ilişkin istatistikler yıllar itibarıyla sürdürülebilirlik raporlarında yayımlanır. Banka'nın ilgili politika ve prosedürleri, kamuya açıklanmamıştır.	Sürdürülebilirlik Raporları: https://www.qnbfinansbank.com/qnb-finansbanki-taniyin/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari



		Uyum Durumu				Açıklama	Kamuya Açıklanan Bilgilere İlişkin Rapor Bilgisi
		Evet	Hayır	Kısmen	İlgisiz		
C1.7	Kişisel verilerin korunması ve veri güvenliği politikaları oluşturulmuş ve kamuya açıklanmıştır.			●		Banka'nın ilgili politikaları mevcuttur fakat kamuya açıklanmamıştır.	
C1.8	Etik politikası oluşturulmuş ve kamuya açıklanmıştır			●		Listelenen faaliyetler özelinde farklı düzenleme/talimat/prosedürler oluşturulmuş olup, tamamını kapsayan, kamuya açıklanmış bir Etik Politikası bulunmamaktadır. Ek olarak Çalışan Davranış Kuralları Talimatı bulunmaktadır.	Çalışan Davranış Kuralları Talimatı: https://www.qnbfinansbank.com/medium/document-file-1788.vsf
C1.9	Toplumsal yatırım, sosyal sorumluluk, finansal kapsayıcılık ve finansmana erişim kapsamındaki çalışmalarını açıklar.	●				Belirtilen kapsamlarda birçok çalışma yürütülmektedir. Sürdürülebilirlik Raporu'nun ilgili bölümlerinde kamuya açıklanır.	Sürdürülebilirlik Raporları: https://www.qnbfinansbank.com/qnb-finansbanki-tanivin/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari
C1.10	Çalışanlara ÇSY politikaları ve uygulamaları konusunda bilgilendirme toplantıları ve eğitim programları düzenlenmiştir.	●				Sürdürülebilirliğe ilişkin genel farkındalık artırıcı etkinlik ve/veya eğitimlerin yanı sıra, ÇSY politikaları ve uygulamaları özelinde eğitim ve toplantılar düzenlenmekte ve ilgili çalışanların bu eğitimlere katılımını artırmaya yönelik azami özen gösterilmektedir.	Sürdürülebilirlik Raporları: https://www.qnbfinansbank.com/qnb-finansbanki-tanivin/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari
C2. Paydaşlar, Uluslararası Standartlar ve İnisiyatifler							
C2.1	Müşteri şikâyetlerinin yönetimi ve çözümüne ilişkin müşteri memnuniyeti politikası düzenlenmiş ve kamuya açıklanmıştır.			●		Banka'nın ilgili politika ve prosedürleri mevcuttur fakat kamuya açıklanmamıştır.	
C2.2	Paydaşlarla yürütülen iletişim (hangi paydaş, konu ve sıklık) hakkında bilgiler kamuya açıklanmıştır.	●				Paydaşlarla sürekli ve şeffaf bir iletişim sağlanmasını teminen azami özen gösterir. Paydaş Katılımı ve İletişimi konusunda detaylı bilgiler sürdürülebilirlik raporlarında paylaşılmaktadır.	Sürdürülebilirlik Raporları: https://www.qnbfinansbank.com/qnb-finansbanki-tanivin/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari



		Uyum Durumu				Açıklama	Kamuya Açıklanan Bilgilere İlişkin Rapor Bilgisi
		Evet	Hayır	Kısmen	İlgisiz		
C2.3	Raporlamalarda benimsenen uluslararası raporlama standartları açıklanmıştır.	●				Banka, benimsediği uluslararası raporlama standartlarını sürdürülebilirlik raporlamalarında açıklar.	Sürdürülebilirlik Raporları: https://www.qnbfinansbank.com/qnb-finansbanki-taniyin/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari
C2.4	Sürdürülebilirlik ile ilgili benimsenen prensipler, imzacı veya üye olunan uluslararası kuruluş, komite ve ilkeler kamuya açıklanmıştır.	●				Banka, imzacısı olduğu kuruluş ve ilkeleri sürdürülebilirlik raporlarında açıklar.	Sürdürülebilirlik Raporları: https://www.qnbfinansbank.com/qnb-finansbanki-taniyin/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari
C2.5	Borsa İstanbul'un ve/veya uluslararası endeks sağlayıcıların sürdürülebilirlik endekslerinde yer almak için geliştirmelerde bulunulmuş, çalışmalar yürütülmüştür.		●			Endekslere katılım değerlendirilmektedir.	
D. Kurumsal Yönetim İlkeleri							
D1	Sürdürülebilirlik alanındaki tedbirler ve stratejilerin belirlenmesinde menfaat sahiplerinin görüşlerine başvurulmuştur.	●				Tüm süreçlerde, ilgili menfaat sahiplerinin görüşlerine başvurulur; süreçlere ve stratejilere katkıları teşvik edilir.	
D2	Sosyal sorumluluk projeleri, farkındalık etkinlikleri ve eğitimler ile sürdürülebilirlik konusu ve bunun önemi hakkında farkındalığın artırılması konusunda çalışmalar yapılmıştır.	●				Kurumsal Yönetim Stratejisi'nin belirlenmesinde, sürdürülebilirlik ile ilgili gelişmeler, ulusal ve uluslararası en iyi uygulamalar, Banka'nın sürdürülebilirlik öncelikleri, hedefleri ve performansı değerlendirilir.	Sürdürülebilirlik Raporları: https://www.qnbfinansbank.com/qnb-finansbanki-taniyin/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporlari

8. Ekler

8.1 Kurumsal Üyelikler

QNB Finansbank olarak, içinde bulunduğumuz sektörün ortak amaçlarını yerine getirmek için iş birliğinde bulunmanın önemine inanıyoruz. Küresel gelişmeleri yakından takip ediyor, farklı uluslararası inisiyatlara imza atarak küresel sorunlara daha güçlü sürdürülebilir çözümler üretmeye çalışıyoruz.

- Türkiye Bankalar Birliği (TBB)
- Çağrı Merkezleri Derneği (ÇMD)
- Çağdaş Eğitim Vakfı (ÇEV)
- Darüşşafaka Cemiyeti
- Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı (TEGV)
- Habitat Derneği
- Bankalararası Kart Merkezi (BKM)
- Milletlerarası Ticaret Odası Türkiye Milli Komitesi
- Kredi Kayıt Bürosu (KKB)
- Türkiye Sermaye Piyasaları Birliği (TSPB)
- Türk Eğitim Derneği (TED)
- Türk Eğitim Vakfı (TEV)
- United Nations Global Compact Network Türkiye
- World Wildlife Foundation (Doğal Hayatı Koruma Vakfı) (WWF)

8.2 Vergilendirmeye İlişkin Açıklamalar*

Dönem karı	24.282.813.723
Tahakkuk etmiş gelir vergisi	5.950.813.473
Toplam çalışan sayısı	11.427
Ödenen gelir vergisi	5.950.813.473

* 31.12.2022 itibarıyla

QNB Finansbank, 2022 yıl sonu itibarıyla, 435'i Türkiye'de ve 1'i Bahreyn yurt dışı şubesi olmak üzere 436 şubesi ile ekonomiye destek vermeye devam etmektedir. Banka'nın Türkiye'de ödediği vergilere ilişkin bilgilere yukarıdaki tabloda yer verilmiştir. Bahreyn'de kurumsal gelir vergisi uygulanmamaktadır.

Vergilendirmeye ilişkin detaylı açıklamalara, [2022 yılı Faaliyet Raporu](#)'nun 155-156. sayfaları arasındaki Muhasebe Politikaları bölümü altında yer verilmiştir.

8.3 Kadının Güçlenmesi Prensipleri (WEPs) İlerleme Tablosu

Prensip 1 Toplumsal cinsiyet eşitliği için üst düzey kurumsal liderlik sağlanması	Önceliklendirme Analizi Fırsat Eşitliği, Çeşitlilik ve Cinsiyet Eşitliği QNB Finansbank Çalışanı Davranış Kuralları Talimatı QNB Finansbank Sürdürülebilirlik Politikası
Prensip 2 Tüm kadın ve erkekler iş yaşamında adil davranılması, insan haklarına ve ayırım yapmama ilkesine saygı gösterilmesi, bu ilkelerin desteklenmesi	Fırsat Eşitliği, Çeşitlilik ve Cinsiyet Eşitliği Yetenek Kazanımı, Çalışan Gelişimi ve Bağlılığı QNB Finansbank Sürdürülebilirlik Politikası
Prensip 3 Tüm kadın ve erkek çalışanların sağlık, güvenlik ve refahının sağlanması	Fırsat Eşitliği, Çeşitlilik ve Cinsiyet Eşitliği Yetenek Kazanımı, Çalışan Gelişimi ve Bağlılığı QNB Finansbank Çalışanı Davranış Kuralları Talimatı QNB Finansbank Sürdürülebilirlik Politikası
Prensip 4 Kadınların eğitim, kurs ve profesyonel gelişim olanaklarının desteklenmesi	Yetenek Kazanımı, Çalışan Gelişimi ve Bağlılığı
Prensip 5 Kadınların güçlenmesi için girişimci gelişimi, tedarik zinciri ve pazarlama yöntemlerinin uygulanması	Finansal Kapsayıcılık ve Finansal Okuryazarlık Fırsat Eşitliği, Çeşitlilik ve Cinsiyet Eşitliği Dijital Dönüşüm ve İnovasyon QNB Finansbank Sürdürülebilirlik Politikası
Prensip 6 Toplumsal girişimler ve savunuculuk çalışmalarıyla eşitliğin teşvik edilmesi	Sosyal ve Toplumsal Yatırımlar Fırsat Eşitliği, Çeşitlilik ve Cinsiyet Eşitliği QNB Finansbank Sürdürülebilirlik Politikası
Prensip 7 Toplumsal cinsiyet eşitliğine ilişkin elde edilen başarıların değerlendirilmesi ve halka açık raporlanması	Sosyal ve Toplumsal Yatırımlar Fırsat Eşitliği, Çeşitlilik ve Cinsiyet Eşitliği



8.4 Bağımsız Güvence Raporu

bsi.**bsi.**

Carbon Footprint Verification

Verification Opinion Statement-GHG Emissions Reporting

This is to verify that:

QNB Finansbank A.S.
Buyukdere Cad. No:215
4 Levent Istanbul, 34394, Turkey

Holds Statement No: GHGEV 772390

EMISSIONS DETAILS

Reporting Year(s):	01/01/2022-31/12/2022
Date of Emissions Report:	04.05.2023
Scope 1 Emissions in tCO ₂ e	n/a
Scope 2 Emissions in tCO ₂ e	n/a
Scope 3 Emissions in tCO ₂ e	20,921
Total Reported Emissions in tCO ₂ e	20,921

FACILITY VERIFICATION DETAILS

Proportion of facilities inspected during the verification?	100%
---	------

OPINION - verified: BSI Group Eurasia Certification Services Inc has conducted a verification of the greenhouse gas data reported by QNB Finansbank A.S. in its Emissions Report dated 4th May 2023 and presented above. On the basis of the verification work undertaken (see Annex 1) these data are fairly stated.

OPINION - verified with comments: As a result of verification procedures, it is the opinion of BSI with limited assurance that: The Greenhouse Gas Emissions for the period from 01/01/2022 to 31/12/2022 is 20,921 tonnes of CO₂ equivalent. (Materiality level is 10%). No material misstatements in the selected base year Greenhouse Gas Emissions calculation for QNB Finansbank A.S. were revealed. Data quality was considered acceptable in meeting the principles as set out in ISO 14064-3.

Lead Verifier : Elif Odabas Yesilot
Technical Reviewer : Mehmet Kumru

Signed on behalf of BSI Group Eurasia
Certification Services Inc :
Date of Opinion:

Theuns Kotze
30.05.2023



ANNEX 1 - BASIS OF THE OPINION	
Objectives and scope of the Verification:	To examine the Reporting Company's emissions report for the Greenhouse Gas (GHG) Program identified above; and to confirm compliance with the rules, principles and monitoring requirements of the Program; and to verify that the reported emissions figures and associated information are compliant and accurate to within the agreed Materiality threshold.
Responsibilities:	The Reporting Company (named above) is solely responsible for the preparation and reporting of GHG Emission for the purposes of the GHG Program (named above); for any information and assessments that support the reported data; for determining the Company's objectives in relation to GHG information and for establishing and maintaining appropriate performance management and internal control systems from which the reported information is derived. In accordance with the verification contract dated 2023 it is the responsibility of BSI Group Eurasia Certification Services Inc to form an independent opinion, based on the examination of information and data presented in the Emissions Report, and to report that opinion to the Company. We will also report if, in our opinion (see Annex 2) : • any information or assessments relating to the disclosed data are inconsistent with the verification findings; or • the verification team has not received all the information and explanations that it requires to conduct its examination; or • we become aware of additional information, the omission of which may result in the reported data being materially misstated or misleading. Without qualifying our Opinion, we may also report to the Company any opportunities identified for improvement in the robustness of emissions accounting and reporting processes (these are identified in Annex 2).
Work performed & basis of the opinion:	We conducted our examination having regard to the reference documents 1-# outlined below. This involved examining, on a test basis, evidence to give us limited assurance that the amounts and disclosures relating to the data have been properly prepared in accordance with the rules and principles of ISO 14064-3:2006, as outlined in reference documents A-# below. In testing the emissions accounting and reporting processes, we examined elements at both entity consolidation level and a selection of local facilities. This examination also involved assessing where necessary estimates and judgments made by the Company in preparing the data and considering the overall adequacy of the presentation of the data in the Emissions Report.
Reference documents cited :	Conduct of the Verification 1) ISO 14065:2007 - Requirements for GHG validation and verification bodies for use in accreditation and other forms of recognition 2) ISO 14064-3:2006 - Part 3 - Specification with guidance for the validation and verification of greenhouse gas assertions Rules etc of the GHG Program A) ISO14064-3 - Part 3 - Specification with guidance for the validation and verification of greenhouse gas assertions





bsi.



ANNEX 2 - ISSUES ARISING FROM THE VERIFICATION THAT ARE REQUIRED TO BE REPORTED	
A.	Material Non-Conformances with Reporting Protocols etc and/or Material Mis-statement
A1	
A2	
A3	
A4	
A5	
A6	
A7	
A8	
A9	
A10	
B.	Other improvement opportunities (e.g. to aid information system robustness, transparency etc.)
B1	
B2	
B3	
B4	
B5	
B6	
B7	
B8	
B9	
B10	

bsi.



Carbon Footprint Verification Verification Opinion Statement

This is to verify that:

QNB Finansbank A.S.
Buyukdere Cad. No:215
4 Levent Istanbul, 34394, Turkey

Holds Statement No: **GHGEV 772390**

EMISSIONS DETAILS		
Reporting Year(s):	01/01/2022-31/12/2022	
Date of Emissions Report:	04.05.2023	
	Market Based	Location Based
Scope 1 Emissions in tCO ₂ e	14,786	14,786
Scope 2 Emissions in tCO ₂ e	-	23,285
Total Reported Emissions in tCO ₂ e	14,786	38,071

FACILITY VERIFICATION DETAILS	
Proportion of facilities inspected during the verification?	100%

OPINION - verified:	BSI Group Eurasia Certification Services Inc has conducted a verification of the greenhouse gas data reported by <i>QNB Finansbank A.S.</i> in its Emissions Report dated 4 th May 2023 and presented above. On the basis of the verification work undertaken (see Annex 1) these data are fairly stated.
---------------------	--

OPINION - verified with comments:	As a result of verification procedures, it is the opinion of BSI with reasonable assurance that: Location Based Greenhouse Gas Emissions for the period from 01/01/2022 to 31/12/2022 is 38,071 tonnes of CO ₂ equivalent. (Materiality level is 5% for both Scope 1 and Scope 2). Market Based Greenhouse Gas Emissions for the period from 01/01/2022 to 31/12/2022 is 14,786 tonnes of CO ₂ equivalent. (Materiality level is 5% for both Scope 1 and Scope 2). No material misstatements in the selected base year Greenhouse Gas Emissions calculation for <i>QNB Finansbank A.S.</i> were revealed. Data quality was considered acceptable in meeting the principles as set out in ISO 14064-3.
-----------------------------------	---

Lead Verifier :	Elif Odabas Yesilot
Technical Reviewer :	Mehmet Kumru
Signed on behalf of BSI Group Eurasia Certification Services Inc :	Theuns Kotze
Date of Opinion :	30.05.2023





bsi.



bsi.



ANNEX 1 - BASIS OF THE OPINION	
Objectives and scope of the Verification:	To examine the Reporting Company's emissions report for the Greenhouse Gas (GHG) Program identified above; and to confirm compliance with the rules, principles and monitoring requirements of the Program; and to verify that the reported emissions figures and associated information are compliant and accurate to within the agreed Materiality threshold.
Responsibilities:	The Reporting Company (named above) is solely responsible for the preparation and reporting of GHG Emission for the purposes of the GHG Program (named above); for any information and assessments that support the reported data; for determining the Company's objectives in relation to GHG information and for establishing and maintaining appropriate performance management and internal control systems from which the reported information is derived. In accordance with the verification contract dated 2023 it is the responsibility of BSI Group Eurasia Certification Services Inc to form an independent opinion, based on the examination of information and data presented in the Emissions Report, and to report that opinion to the Company. We will also report if, in our opinion (see Annex 2): - any information or assessments relating to the disclosed data are inconsistent with the verification findings; or - the verification team has not received all the information and explanations that it requires to conduct its examination; or - we become aware of additional information, the omission of which may result in the reported data being materially misstated or misleading. Without qualifying our Opinion, we may also report to the Company any opportunities identified for improvement in the robustness of emissions accounting and reporting processes (these are identified in Annex 2).
Work performed & basis of the opinion:	We conducted our examination having regard to the reference documents 1-# outlined below. This involved examining, on a test basis, evidence to give us reasonable assurance that the amounts and disclosures relating to the data have been properly prepared in accordance with the rules and principles of ISO14064-3, as outlined in reference documents A-# below. In testing the emissions accounting and reporting processes, we examined elements at both entity consolidation level and a selection of local facilities. This examination also involved assessing where necessary estimates and judgments made by the Company in preparing the data and considering the overall adequacy of the presentation of the data in the Emissions Report.
Reference documents cited :	Conduct of the Verification 1) ISO 14065:2007 - Requirements for GHG validation and verification bodies for use in accreditation and other forms of recognition 2) ISO 14064-3:2006 - Part 3 - Specification with guidance for the validation and verification of greenhouse gas assertions Rules etc of the GHG Program A) ISO14064-3:2006 - Part 3 - Specification with guidance for the validation and verification of greenhouse gas assertions

ANNEX 2 - ISSUES ARISING FROM THE VERIFICATION THAT ARE REQUIRED TO BE REPORTED	
A.	Material Non-Conformances with Reporting Protocols etc and/or Material Mis-statement
A1	
A2	
A3	
A4	
A5	
A6	
A7	
A8	
A9	
A10	
B.	Other improvement opportunities (e.g. to aid information system robustness, transparency etc.)
B1	
B2	
B3	
B4	
B5	
B6	
B7	
B8	
B9	
B10	



JAKOTZE'



JAKOTZE'



8.5 Küresel Raporlama Girişimi (GRI) Standartları İçerik Endeksi

GRI İçerik Endeksi

Kullanım Beyanı	QNB Finansbank, 1 Ocak 2022 - 31 Aralık 2022 dönemi için GRI Standartlarına uygun olarak raporlama yapmıştır.	
Kullanılan GRI1	GRI 1: Temel 2021	
GRI Standardı Diğer Kaynak	Açıklama	Yer ve Sayfa Numarası
Genel Açıklamalar		
Şirket Profili		
GRI 2: Genel Açıklamalar 2021	2-1 Organizasyonel Bilgiler	Banka Hakkında Kısa Bilgi, s.10 Hissedar Yapısı, s.10 Esentepe Mahallesi Büyükdere Caddesi Kristal Kule Binası No:215 Şişli/İstanbul
	2-2 Kuruluşun sürdürülebilirlik raporlamasında yer alan kurumlar	Rapor Hakkında, s. 5 Kısaca QNB Finansbank ve Tarihsel Gelişimi, s.10
	2-3 Raporlama dönemi, sıklığı ve iritbat noktası	Yıllık olarak raporlanır. Rapor Hakkında, s.5 surdurulebilirlik@qnbfinansbank.com
	2-4 Bilginin yeniden ifade edilmesi	Raporda yeniden ifade edilen bilgi bulunmamaktadır.
	2-5 Dış denetim	Bağımsız Güvence Raporu, s.92
	2-6 Faaliyetler, değer zinciri ve diğer iş ilişkileri	Kısaca QNB Finansbank ve Tarihsel Gelişimi, s. 9 2022 Yılındaki Önemli Gelişmeler, s. 14 Sorumlu Satın Alma ve Tedarik Zinciri, s. 52
	2-7 Çalışanlar	2022 Yılındaki Önemli Gelişmeler, s. 14 Yetenek Kazanımı, Çalışan Gelişimi ve Bağlılığı, s. 56 Fırsat Eşitliği, Çeşitlilik ve Cinsiyet Eşitliği, s.64

GRI 2: Genel Açıklamalar 2021	2-9 Yönetişim yapısı ve düzeni	Kurumsal Yönetişim, s.70 2022 Yılı Faaliyet Raporu, s.62
	2-10 En üst düzey yönetim organının aday olarak gösterilmesi ve seçilmesi	2022 Yılı Faaliyet Raporu, s.62
	2-11 En üst düzey yönetim organının başkanı	2022 Yılı Faaliyet Raporu, s.12
	2-12 En üst düzey yönetim organının etkilerin yönetimine ilişkin gözetimdeki rolü	Kurumsal Yönetişim, s.70 2022 Yılı Faaliyet Raporu, s.12
	2-13 Etki yönetim sorumluluğunun delege edilmesi	Kurumsal Yönetişim, s. 70 Sürdürülebilirlik Yönetişimi, s.21 2022 Yılı Faaliyet Raporu, s.62
	2-14 En üst düzey yönetim organının sürdürülebilirlik raporlamasındaki rolü	Sürdürülebilirlik Yönetişimi, s.21
	2-15 Çıkar çatışmaları	2022 Yılı Faaliyet Raporu, s. 80 QNB Finansbank Çıkar Çatışması Politikası
	2-16 Kritik konuların aktarımı	Paydaş Katılımı ve İletişimi, s. 23 2022 Yılı Faaliyet Raporu, s. 80
	2-17 En üst düzey yönetim organının ortak bilgisi	Kurumsal Yönetişim, s. 70 2022 Yılı Faaliyet Raporu, s.12
	2-18 En üst düzey yönetim organının performansının değerlendirilmesi	Kurumsal Yönetişim, s.70 2022 Yılı Faaliyet Raporu, s.12



GRI 2: Genel Açıklamalar 2021	2-19 Ücret politikaları	Yetenek Kazanımı, Çalışan Gelişimi ve Bağlılığı, s.56 2022 Yılı Faaliyet Raporu, s. 54,
	2-20 Ücret belirleme süreci	2022 Yılı Faaliyet Raporu, s. 54
	2-21 Yıllık toplam çalışma bedeli oranı	QNB Finansbank bu bilgileri gizlilik nedeniyle açıklamamaktadır.
	2-22 Sürdürülebilir kalkınma stratejisi beyanı	Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı, s.6 Genel Müdür'ün Mesajı, s.7 İş Modelimiz, s.20
	2-23 Politika taahhütleri	Banka Hakkında Kısa Bilgi, s.10 Vizyon ve Misyon, s.11 QNB Finansbank Çalışan Davranış Kuralları Talimatı QNB Finansbank Çevresel ve Sosyal Risk Yönetimi Politikası QNB Finansbank Sürdürülebilirlik Politikası QNB Grup Sürdürülebilirlik Politikası
	2-24 Politika taahhütlerinin dahil edilmesi	Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı, s.6 Genel Müdür'ün Mesajı, s.7 Kurumsal Yönetişim, s. 70
	2-25 Olumsuz etkileri azaltma süreçleri	Kurumsal Yönetişim, s.70
	2-26 Tavsiye talep etme ve endişeleri bildirme mekanizmaları	Kurumsal Yönetişim, s.70 Paydaş Katılımı ve İletişimi, s.23 Yetenek Kazanımı, Çalışan Gelişimi ve Bağlılığı, s. 56
	2-27 Kanun ve yönetmeliklere uyum	2022 Yılı Faaliyet Raporu, s.79-80

	2-28 Dernek üyelikleri	Sosyal ve Toplumsal Yatırımlar, s.66 Sürdürülebilirlik Alanında Desteklenen Girişimler, s. 29 Kurumsal Üyelikler, s.91
	2-29 Paydaş katılımı yaklaşımı	Paydaş Katılımı ve İletişimi, s.23 Önceliklendirme Analizi, s. 27
	2-30 Toplu iş sözleşmeleri	QNB Finansbank A.Ş., sendikalaşma hakkına saygı duymaktadır. Mevcut durumda, toplu iş sözleşmesine tabi çalışan bulunmamaktadır.
Öncelikler		
Öncelikli Konular		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-1 Öncelikli konuları belirleme süreci	Önceliklendirme Analizi, s. 27 QNB Finansbank Sürdürülebilirlik Yol Haritası, s.22
	3-2 Öncelikli konuların listesi	Önceliklendirme Analizi, s.27
Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetilmesi	Önceliklendirme Analizi, s. 27 QNB Finansbank Sürdürülebilirlik Yol Haritası, s. 22 Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti, s. 39
GRI 418: Müşteri Gizliliği 2016	418-1 Müşteri gizliliği ihlalleri ve müşteri veri kaybına ilişkin doğrulanmış şikayetler	Müşteri Gizliliği ve Veri Güvenliği, s.40
Yetenek Kazanımı, Çalışan Gelişimi ve Bağlılığı		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetilmesi	Önceliklendirme Analizi, s. 27 QNB Finansbank Sürdürülebilirlik Yol Haritası, s. 22 Yetenek Kazanımı, Çalışan Gelişimi ve Bağlılığı, s. 56



GRI 401: İstihdam 2016	401-1 Yeni çalışan alımları ve çalışan değişim oranı	Üniversite Öğrencileri için QNB Finansbank'ta Kariyer Fırsatları, s. 57
	401-3 Ebeveynlik izni	Yetenek Kazanımı, Çalışan Gelişimi ve Bağlılığı, s. 56
GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2018	403-1 İş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemi	Çalışan Bağlılığı ve Ödüllendirme s. 61 Operasyonel Sağlık ve Güvenlik, s. 63
	403-2 Tehlike tespiti, risk değerlendirmesi ve olay soruşturması	Çalışan Bağlılığı ve Ödüllendirme s. 61 Operasyonel Sağlık ve Güvenlik, s.63
	403-3 İş sağlığı hizmetleri	Çalışan Bağlılığı ve Ödüllendirme s. 61 Operasyonel Sağlık ve Güvenlik, s.63
	403-4 Çalışanların iş sağlığı ve güvenliğine katılımı, çalışanlara bu konuda danışma ve çalışanlarla bu konuda iletişim	Çalışan Bağlılığı ve Ödüllendirme s. 61 Operasyonel Sağlık ve Güvenlik, s.63
	403-5 İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili çalışan eğitimi	Çalışan Bağlılığı ve Ödüllendirme s. 61 Operasyonel Sağlık ve Güvenlik, s.63
	403-6 Çalışan sağlığını destekleme	Çalışan Bağlılığı ve Ödüllendirme s. 61 Operasyonel Sağlık ve Güvenlik, s.63
	403-8 İş sağlığı ve güvenliği yönetim sisteminin kapsadığı çalışanlar	Çalışan Bağlılığı ve Ödüllendirme s. 61 Operasyonel Sağlık ve Güvenlik, s.63
	403-9 İşle ilgili yaralanmalar	Çalışan Bağlılığı ve Ödüllendirme s. 61 Operasyonel Sağlık ve Güvenlik, s.63
	403-10 İşle ilgili sağlığın bozulması	Çalışan Bağlılığı ve Ödüllendirme s. 61 Operasyonel Sağlık ve Güvenlik, s.63
	404-1 Çalışan başına yılda ortalama eğitim saati	Yetenek Geliştirme ve Yönetimi, s. 58
GRI 404: Eğitim ve Öğretim 2016	404-2 Çalışan becerilerini yükseltmeye yönelik programlar ve geçiş desteği programları	Yetenek Geliştirme ve Yönetimi, s.58
	404-3 Düzenli performans değerlendirmesine ve kariyer gelişimi değerlendirmelerine giren çalışanların yüzdesi	Üniversite Öğrencileri için QNB Finansbank'ta Kariyer Fırsatları, s.57

GRI 410: Güvenlik Uygulamaları 2016	410-1 İnsan hakları politikaları veya prosedürleri ile ilgili eğitimli güvenlik personeli	5188 sayılı Özel Güvenlik Hizmetleri ve bu Kanunun uygulanmasına ilişkin yönetmelik hükümleri uyarınca, Özel Güvenlik Kimlik Kartı geçerlilik süresi dolacak kişiler yenileme eğitimi almalıdır. İlgili Kimlik Kartının geçerlilik süresi 5 yıldır. Buna göre, 2022 yılı sonu itibarıyla, Özel Güvenlik Görevlisi sayısı 629 olup, yıl boyu eğitime katılan katılımcı sayısı 105 olmuştur. Özel Güvenlik Görevlilerinin %16,7'si eğitimine katılmıştır.
	İklim Değişikliği Etkisinin Azaltılması ve İklim Değişikliğine Uyum Sağlama	
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetilmesi	Önceliklendirme Analizi, s. 27 QNB Finansbank Sürdürülebilirlik Yol Haritası, s. 22 İklim Değişikliği Etkisinin Azaltılması ve İklim Değişikliğine Uyum Sağlama, s. 32
GRI 305: Emisyonlar 2016	305-1 Doğrudan (Kapsam 1) SG emisyonları	Operasyonların Çevresel Etkisi, s. 49
	305-2 Enerji dolaylı (Kapsam 2) SG emisyonları	Operasyonların Çevresel Etkisi, s.49
	305-3 Diğer dolaylı (Kapsam 3) SG emisyonları	Operasyonların Çevresel Etkisi, s.49
	305-4 SG emisyonları yoğunluğu	Operasyonların Çevresel Etkisi, s.49
İş Sürekliliği		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetilmesi	Önceliklendirme Analizi, s. 27 QNB Finansbank Sürdürülebilirlik Yol Haritası, s. 22 İş Sürekliliği, s. 45
Finansal Kapsayıcılık ve Finansal Okuryazarlık		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetilmesi	Önceliklendirme Analizi, s. 27 QNB Finansbank Sürdürülebilirlik Yol Haritası, s. 22 Finansal Kapsayıcılık ve Finansal Okuryazarlık, s.41



Dijital Dönüşüm ve İnovasyon		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetilmesi	Önceliklendirme Analizi, s. 27 QNB Finansbank Sürdürülebilirlik Yol Haritası, s. 22 Dijital Dönüşüm ve İnovasyon, s. 46
ÇSY Kriterlerini Gözeten Sorumlu Finansman, Ürünler, Hizmetler ve Yatırımlar		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetilmesi	Önceliklendirme Analizi, s. 27 QNB Finansbank Sürdürülebilirlik Yol Haritası, s. 22 ÇSY Kriterlerini Gözeten Sorumlu Finansman, Ürünler, Hizmetler ve Yatırımlar, s.33
GRI 203: Dolaylı Ekonomik Etkiler 2016	203-1 Desteklenen altyapı yatırımları ve hizmetleri	Çevresel ve Sosyal Risk Yönetim Sistemi, s.34
	203-2 Önemli dolaylı ekonomik etkiler	Sürdürülebilir Ekonomik Büyümeye Katkı, s.35
Fırsat Eşitliği, Çeşitlilik ve Cinsiyet Eşitliği		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetilmesi	Önceliklendirme Analizi, s. 27 QNB Finansbank Sürdürülebilirlik Yol Haritası, s.22 Fırsat Eşitliği, Çeşitlilik ve Cinsiyet Eşitliği, s.64
GRI 405: Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği 2016	405-1 Yönetim organlarının ve çalışanların çeşitliliği	Fırsat Eşitliği, Çeşitlilik ve Cinsiyet Eşitliği, s.64
	405-2 Baz maaş oranı ve kadınlardan erkeklere ücretlendirme	İnsan Kaynakları, Planlama ve İşe Alım, s.57
GRI 406: Ayrımcılığın Önlenmesi 2016	406-1 Ayrımcılık olayları ve alınan düzeltici tedbirler	Fırsat Eşitliği, Çeşitlilik ve Cinsiyet Eşitliği, s.64

Operasyonların Çevresel Etkisi		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetilmesi	Önceliklendirme Analizi, s. 27 QNB Finansbank Sürdürülebilirlik Yol Haritası, s. 22
GRI 301: Malzemeler 2016	301-1 Ağırlık ve kilo olarak kullanılan malzemeler	Operasyonların Çevresel Etkisi, s. 49
	301-2 Kullanılan geri dönüştürülmüş girdi malzemeleri	Operasyonların Çevresel Etkisi, s. 49
GRI 302: Enerji 2016	302-1 Şirket içinde enerji tüketimi	Operasyonların Çevresel Etkisi, s.49
	302-3 Enerji yoğunluğu	Operasyonların Çevresel Etkisi, s.49
	302-4 Enerji tüketimindeki azalma	Operasyonların Çevresel Etkisi, s.49
	302-5 Ürün ve hizmetlerin enerji gereksinimindeki azalmalar	Operasyonların Çevresel Etkisi, s.49
GRI 303: Su ve Atık Sular 2018	303-1 Ortak bir kaynak olarak suyla etkileşimler	Operasyonların Çevresel Etkisi, s. 49
	303-2 Su deşarjıyla ilgili etkilerin yönetilmesi	Operasyonların Çevresel Etkisi, s. 49
	303-3 Su çekme	Operasyonların Çevresel Etkisi, s.49
	303-4 Su deşarjı	Operasyonların Çevresel Etkisi, s.49
	303-5 Su tüketimi	Operasyonların Çevresel Etkisi, s. 49
GRI 305: Emisyonlar 2016	305-1 Doğrudan (Kapsam 1) SG emisyonları	Operasyonların Çevresel Etkisi, s.49
	305-2 Enerji dolaylı (Kapsam 2) SG emisyonları	Operasyonların Çevresel Etkisi, s.49
	305-3 Diğer dolaylı (Kapsam 3) SG emisyonları	Operasyonların Çevresel Etkisi, s.49
	305-4 SG emisyonları yoğunluğu	Operasyonların Çevresel Etkisi, s.49



GRI 306: Atık 2020	306-1 Atık üretimi ve atıklarla ilgili önemli etkiler	Operasyonların Çevresel Etkisi, s.49
	306-2 Atıklarla ilgili önemli etkilerin yönetilmesi	Operasyonların Çevresel Etkisi, s.49
	306-3 Üretilen atık	Operasyonların Çevresel Etkisi, s.49
	306-4 İmhadan döndürülen atıklar	Operasyonların Çevresel Etkisi, s.49
Sosyal ve Toplumsal Yatırım		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetilmesi	Önceliklendirme Analizi, s. 27 QNB Finansbank Sürdürülebilirlik Yol Haritası, s.22
GRI 413: Yerel Topluluklar 2016	413-1 Yerel topluluk katılımı, etki değerlendirmeleri ve gelişim programlarına sahip faaliyetler	Sosyal ve Toplumsal Yatırımlar, s.66
Sorumlu Satın Alma ve Tedarik Zinciri		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetilmesi	Önceliklendirme Analizi, s. 27 QNB Finansbank Sürdürülebilirlik Yol Haritası, s.22
GRI 204: Satın Alma Uygulamaları 2016	204-1 Yerel tedarikçilere yapılan harcama oranı	Sorumlu Satın Alma ve Tedarik Zinciri, s.52
GRI 308: Tedarikçi Güvenlik Değerlendirme 2016	308-1 Çevresel kriterleri kullanarak taranan yeni tedarikçiler	Sorumlu Satın Alma ve Tedarik Zinciri, s.52
	308-2 Tedarik zincirindeki olumsuz çevresel etkiler ve alınan aksiyonlar	Sorumlu Satın Alma ve Tedarik Zinciri, s.52
GRI 407: Dernek Kurma ve Toplu İş Sözleşmesi Özgürlüğü 2016	407-1 Örgütlenme ve toplu sözleşme özgürlüğünün risk altında olabileceği faaliyetler ve tedarikçiler	QNB Finansbank Çalışan Davranış Kuralları Prosedürü

GRI 408: Çocuk İşçi 2016	408-1 Çocuk işçi olayları bakımından önemli riske sahip faaliyetler ve tedarikçiler	QNB Finansbank Sürdürülebilirlik Politikası Değerli Madenler Sorumlu Tedarik Zinciri Uyum Politikası
GRI 409: Zorla veya Zorunlu Çalışma 2016	409-1 Cebri veya zorunlu çalışma olayları bakımından önemli riske sahip faaliyetler ve tedarikçiler	QNB Finansbank Sürdürülebilirlik Politikası Değerli Madenler Sorumlu Tedarik Zinciri Uyum Politikası
GRI 414: Tedarikçi Sosyal Durum Değerlendirmesi 2016	414-1 Sosyal kriterler kullanılarak araştırmaya tabi tutulan yeni tedarikçiler	Sorumlu Satın Alma ve Tedarik Zinciri, s.52
	414-2 Tedarik zincirindeki sosyal çevresel etkiler ve alınan aksiyonlar	Sorumlu Satın Alma ve Tedarik Zinciri, s. 52
Kurumsal Yönetişim ve Risk Yönetimi		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetilmesi	Önceliklendirme Analizi, s.27 QNB Finansbank Sürdürülebilirlik Yol Haritası, s. 22
Yasal Uyum ve İş Etiği		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetilmesi	Önceliklendirme Analizi, s.27 QNB Finansbank Sürdürülebilirlik Yol Haritası, s.22
GRI 205: Yolsuzlukla Mücadele 2016	205-3 Teyit edilmiş yolsuzluk vakaları ve alınan önlemler	Kurumsal Yönetişim, s. 70
GRI 206: Rekabete Aykırı Davranış 2016	206-1 Rekabete aykırı davranışlar, tröstleşme ve tekelcilik faaliyetlerine karşı alınan yasal aksiyonlar	Kurumsal Yönetişim, s.70
Sürdürülebilir Finansal Performans		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetilmesi	Önceliklendirme Analizi, s. 27 QNB Finansbank Sürdürülebilirlik Yol Haritası, s. 22
GRI 201: Ekonomik Performans 2016	201-1 Üretilen ve dağıtılan doğrudan ekonomik değer	Sürdürülebilir Finansal Performans, s. 17 2022 Yılı Önemli Sürdürülebilirlik Gelişimleri, s. 14 2022 Yılı Faaliyet Raporu



GRI 201: Ekonomik Performans 2016	201-2 İklim değişikliği kaynaklı finansal etkiler ve diğer risk ve fırsatlar	ÇSY Kriterlerini Gözeten Sorumlu Finansman, Ürünler, Hizmetler ve Yatırımlar, s.33
	201-3 Tanımlanmış yan haklarla ilgili yükümlülükler ve diğer emeklilik planları	2022 Yılı Faaliyet Raporu
Siber Güvenlik ve Müşteri Bilgilerinin Gizliliği		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetilmesi	Önceliklendirme Analizi, s. 27 QNB Finansbank Sürdürülebilirlik Yol Haritası, s.22 Müşteri Gizliliği ve Veri Güvenliği, s.40
GRI 205: Yolsuzlukla Mücadele 2016	205-1 Yolsuzluğa ilişkin riskler için değerlendirilen operasyonlar	QNB Finansbank Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası Yasal Uyum ve İş Etiği, s.77 Kişisel Verilerin Korunması ve Yönetilmesi, s.40
	205-2 Yolsuzlukla mücadele politika ve prosedürleri ile ilgili iletişim ve eğitim	QNB Finansbank Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası Yasal Uyum ve İş Etiği, s.77 Kişisel Verilerin Korunması ve Yönetilmesi, s.40
	205-3 Teyit edilmiş yolsuzluk vakaları ve alınan önlemler	QNB Finansbank Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası Yasal Uyum ve İş Etiği, s.77 Kişisel Verilerin Korunması ve Yönetilmesi, s.40
GRI 418: Müşteri Gizliliği 2016	418-1 Müşteri gizliliği ihlalleri ve müşteri veri kaybına ilişkin doğrulanmış şikayetler	QNB Finansbank Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası Yasal Uyum ve İş Etiği, s.77 Kişisel Verilerin Korunması ve Yönetilmesi, s.40

Genel M¼d¼rl¼k

QNB Finansbank A.Ş.
Esentepe Mah. Büy¼kdere Cad.
Kristal Kule Binası No: 215

34394 Şişli / İstanbul

Tel: +90 212 318 50 00

Ticaret Sicil No: 237525

MERSİS No: 0388-0023-3340-0576

www.qnbfinansbank.com