Sürdürülebilirlik Raporu
2018

İçindekiler

1. Giriş ve QNB Finansbank'a genel bakış 3
1.1 Rapor hakkında 4
1.2 Yönetim kurulu başkanı ve genel müdür'ün mesajı 5
1.3 QNB Finansbank hakkında 6
1.4 Sürdürülebilir finansal performans 9
1.5 Önemli sürdürülebilirlik gelişmeleri ve 2018 performans özeti 10

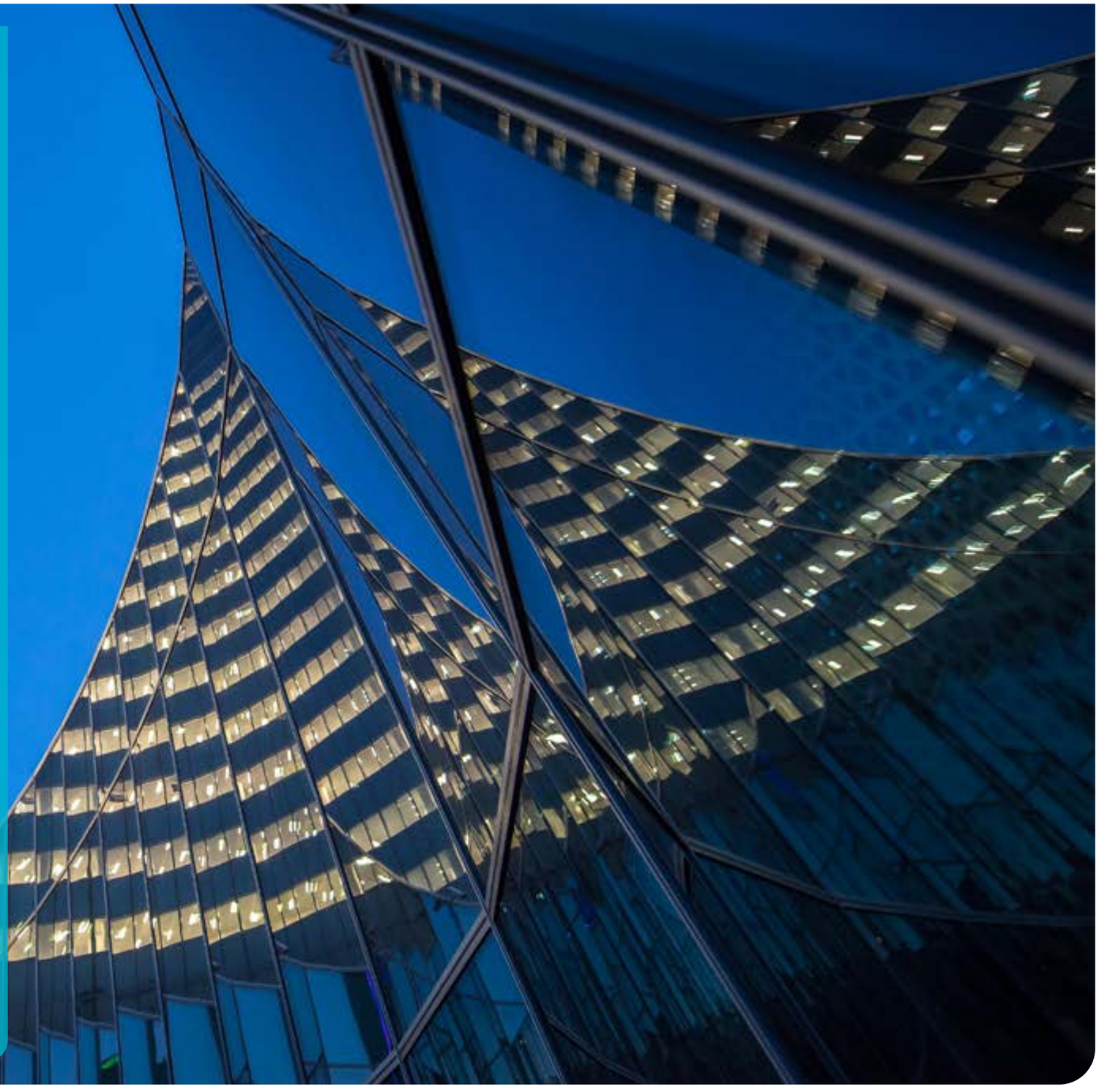
2. QNB Finansbank'ın sürdürülebilirlik yaklaşımı 11
2.1 QNB Finansbank sürdürülebilirlik çerçevesi ve stratejisi 12
2.2 Sürdürülebilirlik yönetimi 14
2.3 Paydaş katılımı ve iletişimi 15
2.4 Önceliklendirme analizi 16
2.5 Uluslararası inisiyatiflerle uyum 17
2.6 QNB Finasbank'ın çevresel, sosyal ve yönetişimsel (ESG) performansı 18

3. Sürdürülebilir finans 19
3.1 Sürdürülebilir yatırım, kredilendirme, ürün ve hizmetler 20
3.2 KOBİ'lerin ve girişimciliğin desteklenmesi 21
3.3 Finansal kapsayıcılık 23
3.4 Müşteri deneyimi ve memnuniyeti 24
3.5 Sorumlu müşteri iletişimi ve pazarlama faaliyetleri 25
3.6 Müşteri bilgilerinin gizliliği ve veri güvenliği 25
3.7 Dijital dönüşüm ve inovasyon 26

4. Sürdürülebilir operasyonlar 27
4.1 Kurumsal yönetim, yasal uyum ve risk yönetimi 28
4.2 Yetenek yönetimi ve gelişimi, yeteneklerin elde tutulması 30
4.3 Çeşitlilik ve kapsayıcılık 34
4.4 Operasyonların çevresel etkileri 35
4.5 Sorumlu satın alma ve tedarik zinciri 36

5. Kurumsal sosyal sorumluluk 37
5.1 Sosyal ve toplumsal yatırımlar 38

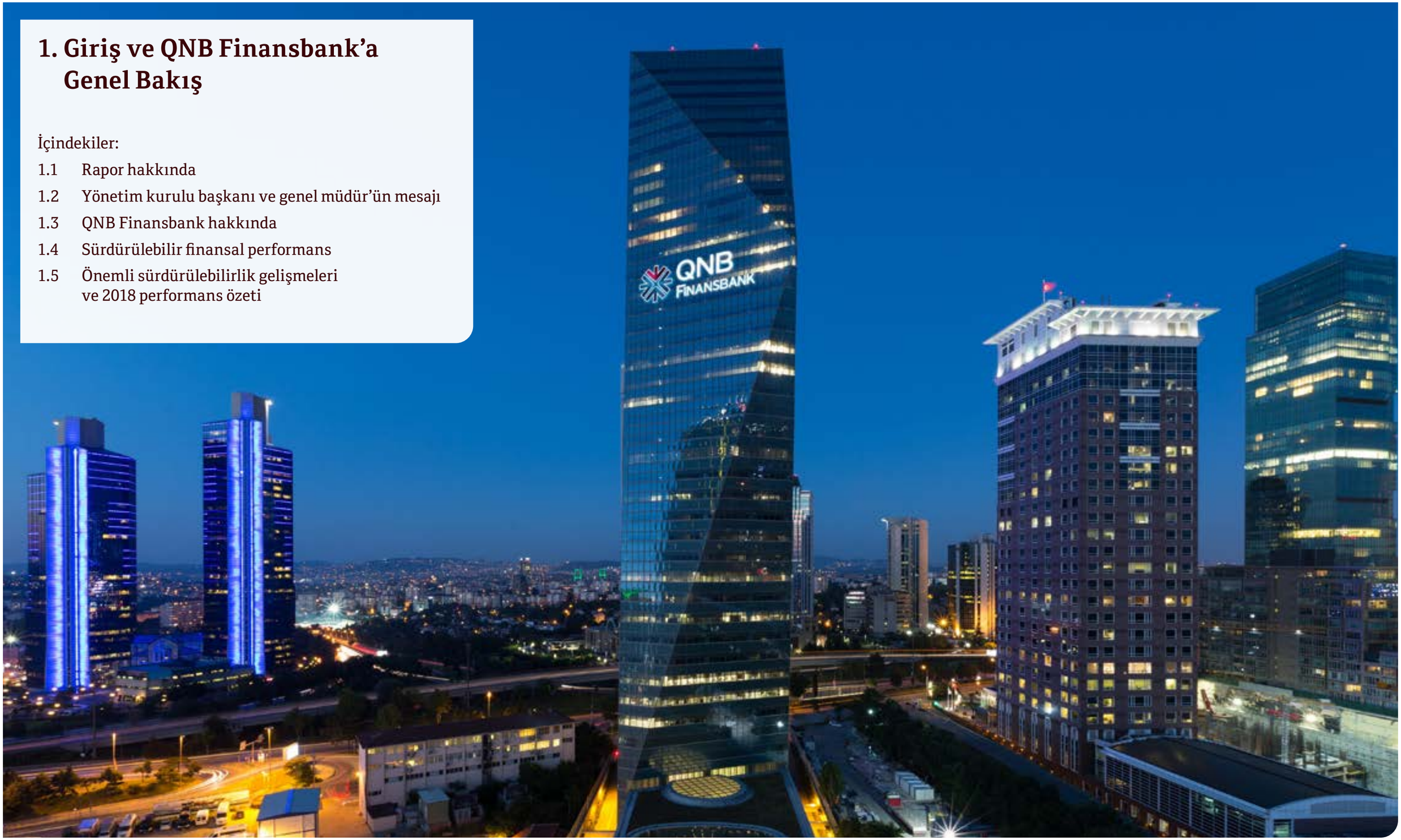
6. Çevresel, sosyal, yönetişimsel (ESG) veri ve diğer bilgilendirmeler 40
6.1 Diğer sürdürülebilirlik performans göstergeleri 41
6.2 Küresel raporlama girişimi (GRI) içerik endeksi 42
6.3 Kısaltmalar 45



1. Giriş ve QNB Finansbank'a Genel Bakış

İçindekiler:

1.1 Rapor hakkında
1.2 Yönetim kurulu başkanı ve genel müdür'ün mesajı
1.3 QNB Finansbank hakkında
1.4 Sürdürülebilir finansal performans
1.5 Önemli sürdürülebilirlik gelişmeleri ve 2018 performans özeti



1.1 Rapor hakkında

2018 QNB Finansbank Sürdürülebilirlik Raporu, QNB Finansbank'ın 1 Ocak-31 Aralık 2018 dönemindeki ekonomik, çevresel ve sosyal performansının sürdürülebilirlik anlamında bir özetini yıllık faaliyet raporumuzda belirtilen hususları tamamlayıcı bir şekilde sunmaktadır.

Raporlama Çerçevesi ve Kılavuzlar

Rapor, Küresel Raporlama Girişimi (Global Reporting Initiative-GRI) Sürdürülebilirlik Raporlaması Kılavuzu Temel Uygulama Düzeyi'ne (Core) uygun şekilde hazırlanmış olup; bu raporun hazırlanmasında ayrıca söz konusu kılavuzun Finansal Hizmetler Sektör Eki'nden de faydalanılmıştır. Ek olarak, Bankamızın Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Hedeflerine (BM SKH) katkısı da sürdürülebilirlik hedeflerimizin ilgili BM SKH'leri ile uyumlandırılması yoluyla sunulmaktadır.

Kapsam

Aksi belirtilmediği sürece raporda bahsi geçen rakamlar ve açıklamalar yalnızca QNB Finansbank'ın, iştirakler hariç, yurtiçi operasyonlarını yansıtmaktadır.

Bu Raporda, "QNB Finansbank A.Ş." "QNB Finansbank," "Bankamız," "Banka," "Biz" terimleri, aksi belirtilmediği sürece, aynı anlama gelecek şekilde kullanılmıştır.

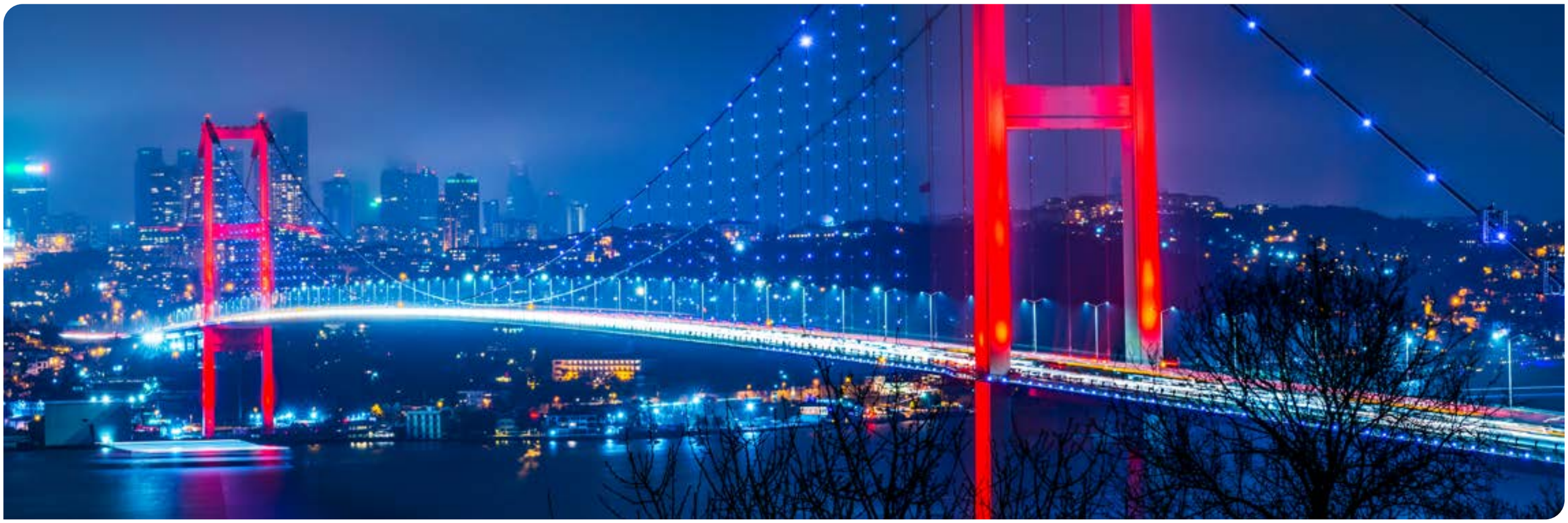
Geribildirim

Raporla ve sürdürülebilirlik çalışmalarımızla ilgili görüş, öneri veya geribildirimlerinizi sustainability@qnbfinansbank.com e-posta adresinden Bankamızla paylaşabilirsiniz.

Bize Ulaşın

Bankamıza aşağıdaki platformlar yoluyla ulaşabilirsiniz

Raporumuzun elektronik versiyonu ayrıca kurumsal web sitemiz www.qnbfinansbank.com'da yayımlanmaktadır.



1.2 Yönetim kurulu başkanı ve genel müdürün mesajı

Dr. Ömer A. Aras
QNB Finansbank Yönetim Kurulu Başkanı



Değerli paydaşlarımız,

QNB Finansbank olarak Türkiye'nin büyük özel bankaları arasında olmanın sorumluluğu ile ülkemizin ekonomik, çevresel ve sosyal alanda geleceğe hazırlanması için yaptığımız çalışmalara kuruluşumuzdan bu yana hızlanarak devam etmekteyiz.

Bu yaklaşımın bir parçası olarak dünyada ve ülkemizde tarım, sanayi ve teknoloji alanlarındaki gelişmeleri her zaman yakından takip ettik. Bankacılık sektörünün dijitalleşmesi sürecinde öncü rol üstlenerek ilklere imza attık. Fark yaratan ürün ve hizmetlerimizle ve kurumsal sosyal sorumluluk alanında yaptığımız çalışmalarla toplumun pek çok farklı kesimine ulaştık.

Son yıllarda yaşanan hızlı ekonomik, çevresel ve sosyal değişimler dünyamız, ülkemiz ve bankacılık sektörü açısından riskleri ve fırsatları yeniden tanımlamamız gereken bir ortam yarattı. İklim değişikliği ile mücadele, biyoçeşitliliğin korunması, sosyal adalet ve finansal kapsayıcılık gibi birçok konu finans kuruluşlarının da gündemine girdi. Daha da önemlisi, değişen paydaş beklentileri, geçmişte sadece finansal göstergelere odaklanan kuruluşları finansal olmayan göstergeleri de dikkate almaları yönünde teşvik etti.

Kuruluşumuzdan bugüne bankacılık sektöründe attığımız öncü adımların yanı sıra, finansman sağladığımız projeler, kurumsal sosyal sorumluluk çalışmalarımız ve yenilikçi ürün ve hizmetlerimiz ile sürdürülebilir büyüme ve kalkınmaya katkı sağlamaktayız. Söz konusu çabalarımızın bir parçası olarak, geçtiğimiz yıl, çevre, toplum ve ekonomi alanında ülkemize ve sektörümüze katma değerli hizmet vermek adına yürüttüğümüz bu faaliyetlerimizi "Sürdürülebilirlik" çatısı altında bir araya getirme kararı aldık. Bu kapsamda, sizlerle ilk Sürdürülebilirlik Raporumuzu paylaşıyoruz.

Yıllık olarak yayınlayacağımız Sürdürülebilirlik Raporlarımızla QNB Finansbank'ın sürdürülebilir ortak gelecek için hayata geçirdiği projeleri ve çalışmaları tüm iç ve dış paydaşlarımızın beklentilerini karşılayacak şekilde kamuoyunun dikkatine sunmayı hedefliyor, sürdürülebilirlik çalışmalarımızda Bankamıza vereceğiniz destek için şimdiden teşekkür ediyoruz.

Saygılarımızla,

Temel Güzeloğlu
QNB Finansbank Genel Müdürü



Değerli okurlar,

QNB Finansbank olarak çok önemli bir hedefimizi daha hayata geçirmekten büyük mutluluk duyuyoruz.

Yayınladığımız bu ilk Sürdürülebilirlik Raporumuzda bankamızın ekonomik, çevresel ve sosyal alanlardaki sürdürülebilirlik performansını kapsamlı bir şekilde sizlerle paylaşmaktayız. Raporumuzda, KOBİ'lerin desteklenmesinden dijital dönüşüm ve inovasyona, çalışan mutluluğundan kurumsal sosyal sorumluluk alanında hayata geçirdiğimiz projelerimize kadar çok geniş bir yelpazedeki sürdürülebilirlik çalışmalarımızın detaylarını okuyabileceksiniz.

Geleceğin bankacılık teknolojilerini geliştiren, yenilikçi girişimleri destekleyen, kurumsal sosyal sorumluluk çalışmalarıyla toplumsal gelişime ve kalkınmaya destek veren bir Banka olarak sürdürülebilirliği karar alma süreçlerimizin bir parçası haline getirme kararı aldık.

Bu amaçla Bankamızın sürdürülebilirlik yönetim altyapısını kurmak için kapsamlı bir çalışma başlattık. Çalışmamızda süreçlerimizden politikalarımıza, iç ve dış paydaş beklentilerinden, küresel risk ve fırsatlara kadar birçok göstergeyi dikkate aldık. QNB Finansbank olarak hangi alanlara odaklanmamız gerektiğini, bir başka deyişle, sürdürülebilirlik önceliklerimizi belirledik. Yaptığımız "Sürdürülebilirlik Çalıştayı" ile sürdürülebilirlik önceliklerimizi proje ve aksiyon planlarıyla izlemeye başladık.

Sektörün önde gelen Bankalarından biri olarak, finansman faaliyetlerimizle ekonomik ve sosyal değişime yön verdiğimizin bilinciyle hareket ediyoruz. Bu sebeple finansman kararlarımızı çevre ve toplum üzerindeki doğrudan ve dolaylı etkilerini göz önünde bulundurarak veriyor, Sosyal ve Çevresel Politikamızda belirtilen hedeflere ulaşmak için çaba sarf ediyoruz. Bu çalışmalarımızın detaylarına gelecek raporlarımızda daha geniş yer vererek topluma ve gelecek nesillere karşı yüklendiğimiz sorumluluğu daha somut hale getirmeyi planlıyoruz.

Önümüzdeki dönemlerde de, QNB Finansbank olarak dünyamızı ve ülkemizi gelecek nesillere hazırlamak amacıyla çalışmalarımızı sürdürecek; yarattığımız katma değeri düzenli olarak yayımlayacağımız Sürdürülebilirlik Raporumuz aracılığı ile sizlerle paylaşmaya devam edeceğiz.

Saygılarımızla,

1.3 QNB Finansbank hakkında

26 Ekim 1987'de Finansbank A.Ş. adıyla kurulan QNB Finansbank, 14,6 milyar TL öz kaynak, 157,4 milyar TL toplam aktif büyüklüğü, 83,4 milyon TL toplam mevduat, 1'i Bahreyn'de olmak üzere, Türkiye'de 71 ildeki 542 Şube ve 12.276 çalışanı ile Türk ekonomisine hizmet vermeye devam etmektedir.

QNB Finansbank, yaklaşık 19 milyonu bireysel olmak üzere 20 milyona yakın müşteriye, fiziki Şubelerine ek olarak, ATM, çağrı merkezi ve mobil bankacılık kanallarıyla ulaşmakta ve müşterilerine Bireysel Bankacılık, KOBİ Bankacılığı, Tarım Bankacılığı, Kurumsal ve Ticari Bankacılık, Özel Bankacılık ve Yatırım Bankacılığı alanlarında fark yaratan ürün ve hizmetler sunmaktadır.

Haziran 2016'da %99,88 hissesinin satışı ile Qatar National Bank S.A.Q (QNB Group) bünyesine katılarak yoluna devam etmekte olan QNB Finansbank, kendisini Türkiye'nin en büyük beşinci özel bankası yapan başarı öyküsünü daha da ileriye götürecek adımlar atmaya hazırlanmaktadır.

Deneyimli ve profesyonel kadrosuyla, yenilikçi ve hayatı kolaylaştıran ürün ve hizmetleriyle, müşteri memnuniyetini artırmaya yönelik çalışmalarıyla ve toplumun her kesimini kucaklayan sosyal sorumluluk projeleriyle öne çıkan QNB Finansbank, Türkiye'nin Finansçısı olma yolundaki hedefine ulaşma amacıyla çalışmalarını sürdürmektedir.

Vizyonumuz

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

Misyonumuz

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

Stratejimiz

Finansal ürün ve hizmetlerimizden yararlanan müşterilerimizin farklı finansal ihtiyaçlarına, hızlı, yaratıcı ve kolay çözümler sunarak sürdürülebilir karlılık ve büyüme sağlamak

Güçlü Yönlerimiz

- Güçlü ortaklık yapısı
- Esnek iş modeli
- Sürdürülebilir ve başarılı bir şekilde uygulanan büyüme stratejisi
- İyi çeşitlendirilmiş fon yapısı
- Likidite karşılama oranı yüksek, kontrollü varlık kalitesi
- Müşteri odaklı stratejiler
- Konusunda uzman, heyecanlı ve güçlü çalışanlar
- Kapsamlı dağıtım ağı
- Piyasa ve Likidite risk yönetiminde yapılandırılmış yaklaşım



Değerlerimiz

Saygı ve Bağlılık

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



Liderlik

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



"Biz" olmak

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

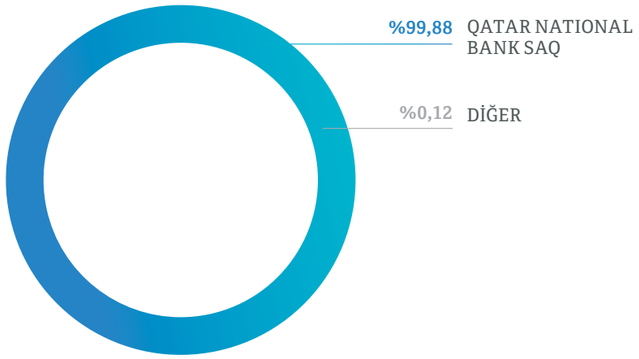


Yaratıcılık

> 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 geçeriz.



Ortaklık Yapısı



QNB Grup Hakkında

1964 yılında Katar'da kurulan QNB Grup, iştirakleri ve bağlı şirketleriyle birlikte toplam 3 kıtadaki 30 ülkede faaliyet göstermekte olup; hâlihazırda Ortadoğu ve Kuzey Afrika'nın en büyük bankası konumundadır.

Ticaret, finans ve ekonomi haberlerinin önde gelen kuruluşlarından Bloomberg Markets, QNB'yi 2013'ten bu yana "Dünyanın En Güçlü Bankaları" arasında göstermektedir. Global Finance Magazine, 2013'te QNB'yi "Dünyanın En Güvenli 50 Bankasından Biri" ilan etmiş, Euromoney Magazine ise 2014 ve 2015'te QNB'yi "Orta Doğu'nun En İyi Bankası" seçmiştir.

Birincil Marka, Ürün ve Hizmetlerimiz

QNB Finansbank, KOBİ Bankacılığı ve Tarım Bankacılığı, Kurumsal ve Ticari Bankacılık, Bireysel Bankacılık, Özel Bankacılık ve Yüksek Gelir Segmenti, Mevduat Ürünleri ve Altın Bankacılığı ile Ödeme Sistemleri alanlarında müşterilerine çeşitli ürün ve hizmetler sunmaktadır.

Bunların yanı sıra iştirakleri aracılığı ile de faktoring, leasing (finansal kiralama), bireysel emeklilik ve hayat sigortacılığı, portföy yönetimi, sermaye piyasası araçlarının alım-satım aracılığı, yatırım danışmanlığı, e-Fatura (e-Defter, e-Arşiv ve Kayıtlı Elektronik Posta dâhil olmak üzere) ve tüketici finansmanı alanlarında hizmet vermektedir.

2012 yılında Türkiye'nin ilk dijital bankacılık uygulaması olarak Bankacılıkta yeni bir kategori yaratarak kurulan Enpara.com 2018 yılında 6. yaşını kutlamıştır.

Enpara.com, ülkemizdeki ilk % 100 dijital ve şubesiz bankacılık uygulaması olmasının yanı sıra Ekim 2016 itibarıyla bireysel müşterilere ek olarak Enpara.com Şirketim markası altında tüzel müşterilere de hizmet vermeye başlamıştır.

Müşteri Profili	2016	2017	2018
Toplam Müşteri Sayısı	17.978.806	19.115.684	19.974.071
Bireysel	16.752.699	17.769.067	18.552.359
Mikro	1.084.289	1.197.804	1.266.025
KOBİ	99.825	105.003	110.622
Ticari	36.360	37.939	39.039
Kurumsal	5.633	5.871	6.026

Yıllar Bazında Temel Ürün Adetleri (Bin Adet)	2016	2017	2018
Banka Kartı	5.293	5.734	6.381
Kredi Kartı	4.786	4.981	5.431
POS	252	245	243
ATM	2,9	2,8	3,0

İştirakler ve Bağlı Ortaklıklar

QNB Finansbank'ın aşağıda detayları paylaşılan ve yedisi finans sektöründe; ikisi finans sektörü dışında faaliyet gösteren dokuz iştiraki/bağlı ortaklığı bulunmaktadır. Söz konusu iştiraklerde çalışan toplam personel sayısı 31.12.2018 itibarıyla 1.811'dir.

Finansal İştirakler ve Bağlı Ortaklıklar

> QNB FinansInvest (Finans Yatırım Menkul Değerler A.Ş.)
> QNB Finansleasing (Finans Finansal Kiralama A.Ş.)
> QNB Finans Portföy (Finans Portföy Yönetimi A.Ş.)
> QNB Finansfaktoring (Finans Faktoring A.Ş.)
> Cigna Finans Emeklilik ve Hayat A.Ş.
> Bantaş
> Hemenal Finansman A.Ş.

Finansal Olmayan İştirakler ve Bağlı Ortaklıklar

> IBTech
> eFinans (eFinans Elektronik Ticaret ve Bilişim Hizmetleri A.Ş)

1.4 Sürdürülebilir finansal performans

QNB Finansbank'ta sadece paydaşlarımız için değil toplum için de değer sunma anlayışımız ve taahhüdümüz doğrultusunda istikrarlı finansal performansın sürdürülebilir iş uygulamalarından kaynaklandığına inanmaktayız. Bu nedenle, farklı strateji ve uygulamaları benimseyerek finansal performansımızı sürdürülebilir kılmak için gerekli tüm aksiyonların alınması hususunu daima göz önünde bulundurmaktayız.

Bunu başarmak için, sağlam finansal performansımızla farklı yatırımcıları ve yatırımları Bankamıza çekerek fon kaynaklarımızı çeşitlendirmek ve bu fonları toplumu desteklemek ve ekonomizi güçlendirmek için paydaşlarımızın kullanımına sunmaktayız.

Konuyla ilgili birkaç örnek vermek gerekirse, bankamız 2004'te uluslararası piyasalardan Türkiye'nin ilk sermaye benzeri kredisini temin etmiş, ertesi yıl ise bir Türk Bankası tarafından alınan en yüksek tutarlı sigortasız seküritizasyon kredisini almıştır. 2017 yılına gelindiğinde, QNB Finansbank,



proje finansmanı kredi portföyümüze dayalı, 3 yıl vadeli 200 milyon ABD doları tutarında finansman sağlamıştır. Aynı yılın Mayıs ayında, 5 yıl vadeli 750 milyon ABD doları tahvil ihracı gerçekleştirilmiştir.

Yukarıda değinilen hususları destekleyecek şekilde, QNB Finansbank, geniş müşteri tabanı, güçlü sermaye yeterlilik oranı ve sürekli artan iş hacmi ile uzun vadeli sürdürülebilir büyümesini ve paydaşlarının güveninin devamını sağlamaktadır. Bankamız, tüm müşteri beklentilerini karşılamaya yönelik çalışmalara odaklanmakta, fiziki Şubeleri ile Alternatif Dağıtım Kanalları (internet bankacılığı, telefon bankacılığı, mobil bankacılık, ATM'leri) yoluyla müşteri memnuniyeti ve operasyonel mükemmeliği sağlamak için çalışmalarını sürdürmektedir.

2018 yılında QNB Finansbank, fon kaynağı anlamında önemli mevduat artışlarına ek olarak, kurumsal, proje finansmanı ve KOBİ kredilerinde devam eden büyümesiyle Türkiye ekonomisine katkı ve desteğini sürdürmüştür.

31 Aralık 2018 itibarıyla Bankamızın toplam aktifleri yüzde 25 oranında artarak 157 milyar 416 milyon TL'ye; kredileri yüzde 16 oranında artarak 95 milyar 295 milyon TL'ye; net müşteri mevduatı ise yüzde 28 oranında artarak 83 milyar 413 milyon TL'ye ulaşmıştır. 2018'de Bankamız net karı 2 milyar 410 milyon TL, net faiz geliri ise bir önceki yıla göre yüzde 36 oranında artarak 7 milyar 683 milyon TL olmuştur. Yine aynı sene Net ücret ve komisyon gelirleri yüzde 27 oranında artarak 2 milyar 140 milyon TL'ye ulaşmıştır. 2017 yılsonuna göre toplam özkaynak yüzde 20 oranında artarak 14 milyar 572 milyon TL olarak gerçekleşmiş; 31 Aralık 2018 itibarıyla sermaye yeterlilik oranı ise yüzde 15,42 olmuştur.

Finansal Profil-I (Bin TL)	2016	2017	2018
Gelirler (1)	5.600.251	6.249.616	8.533.771
Faaliyet Giderleri (2)	1.662.366	1.713.865	1.924.379
Personele ödenen ücretler ve yan haklar (3)	1.138.118	1.253.346	1.425.103
Temettü ödemeleri (4)	0	0	100.000
Kredi sağlayan kuruluşlara yapılan faiz ödemeleri (5)	342.535	596.917	1.053.658
Devlete yapılan ödemeler (vergi) (6)	280.411	445.524	648.912
Vergi öncesi kar	1.483.821	2.048.965	3.058.741
Müşterilere yapılan net kredi ve avans ödemeleri	62.900.260	82.672.480	94.018.022

Notlar
1) Banka'nın gelir tablosundaki gelirler dikkate alınmaktadır (Net Faiz Geliri / Gideri, Net Ücret ve Komisyon Geliri / Gideri, Temettü Geliri, Net Ticari Kar Zararı ve Diğer Faaliyet Gelirleri)
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 kapamaktadır.
4) Dağıtılan tüm temettüleri kapsamaktadır.
5) Borç alınan tüm fonlara ödenen faizleri kapsar.
6) Mevcut vergi ve ertelenmiş vergi karşılıklarını kapsar.

Finansal Profil-II	2016	2017	2018
Sermaye yeterlilik oranı	%14,53	%14,99	%15,41
Ortalama özkaynak karlılığı	%12,68	%14,34	%18,06
Ortalama aktif getiri oranı	%1,30	%1,40	%1,61
Özkaynak toplamı	10.126.328	12.155.402	14.572.049
Toplam varlıklar	101.503.054	125.857.170	157.415.735
Toplam mevduat portföyü	53.938.700	67.641.495	87.090.453

Finansal performansımızla ilgili detaylı bilgiye QNB Finansbank'ın 2018 Faaliyet Raporu'ndan ulaşılması mümkündür.

1.5 Önemli sürdürülebilirlik gelişmeleri ve 2018 performans özeti

Önemli Sürdürülebilirlik Gelişmeleri

Yıl	Gelişme
1987	> QNB Finansbank A.Ş, Finansbank A.Ş olarak kuruldu
1998	> ISO 9001 Kalite Belgesi alındı
1999	> Telefon Bankacılığı uygulaması başlatıldı > Alışveriş kartı ile kredi kartını birleştiren ilk taksitli kredi kartı Galaxy Card çıkarıldı
2000	> Bankanın önemli yatırımlarından biri olan İstanbul Ümraniye'deki Operasyon Merkezi tamamlandı
2002	> Banka'nın tüm bilgi işlem sisteminin yenilenmesini sağlayan Temel Bankacılık Projesi (Core Banking) tamamlanarak hayata geçirildi
2004	> Finansbank A.Ş, konsolide aktif toplamı açısından Türkiye'nin 5. büyük özel bankası oldu > Türkiye'nin ilk sermaye benzeri kredisini uluslararası piyasalardan temin edildi.
2005	> Bir Türk bankası tarafından alınan en yüksek tutarlı sigortasız seküritizasyon kredisi temin edildi
2008	> Erzurum Operasyon Merkezi hizmete açıldı > Banka, Capital Dergisi'nin 8.'sini gerçekleştirdiği "Türkiye'nin En Beğenilen Şirketleri" araştırmasında sektörün en beğenilen üç şirketi arasında yerini aldı
2009	> Dünyada ilk olan bir uygulamayla, müşterilere CardFinans Nakit ile yapacakları alışverişlerini taksitlendirme imkânı sunuldu
2010	> Avrupa Yatırım Fonu (AYF) teminatı ile gerçekleştirilen ve Türkiye'de ilk olan bir çalışma ile KOBİ müşterilerinin teminat gösterme problemini önemli ölçüde aşmaları sağlandı > Sektörde bir ilk olan ve işletme sahiplerinin çek, senet kullanımını azaltan CardFinans Vadekart ile ticaret hayatının yeni bir boyut kazanması sağlandı
2012	> Erzurum'da Çağrı Merkezi kuruldu. > Türkiye'de bir ilk olarak hem banka kartı hem kredi kartı FixCard'da birleştirildi > Türkiye'nin ilk dijital bankacılık platformu Enpara.com kuruldu.
2014	> Banka'nın tarihindeki en yüksek miktarlı sendikasyon kredisi yurt dışından temin edildi
2015	> Minik Eller Büyük Hayaller (MEBH) isimli çocuk odaklı sosyal sorumluluk platformu kuruldu
2017	> Banka sektörde bir ilki gerçekleştirerek kuruluşundan bu yana Harvard Üniversitesi'nde dört kez (1994, 2006, 2015 ve 2017'de) vaka çalışması oldu > QNB Finansbank Sürdürülebilirlik çalışmaları başlatıldı ve 2017 Yıllık Faaliyet Raporu ile paydaşlara duyuruldu
2018	> Geleceğin bankacılık teknolojilerini geliştirmek, yenilikçi girişimleri destelemek amacı ile Kuluçka Merkezi ve Hızlandırma Programı hayata geçirildi > Sürdürülebilirlik Yönetim Çerçevesinin oluşturulmasına yönelik çalışmalar başlatıldı.

2018 Performans Özeti[1]

163,5 Milyon TL
Toplam Varlık

542
Şube

5,4 Milyon
Aktif
Müşteri

86,8 Milyon TL
Mevduat

12.276
Çalışan

4,3 Milyon TL
Toplumsal
Yatırım

101,4 Milyon TL
Kredi*

243 Bin
POS

214 Milyon
Dijital Kanallardan
Yapılan İşlem Sayısı

2.941
ATM

* Takipteki alacaklar dahil edilmemiştir.

[1] Konsolide rakamlardır.

2. QNB Finansbank'ın sürdürülebilirlik yaklaşımı

İçindekiler:

2.1 QNB Finansbank sürdürülebilirlik çerçevesi ve stratejisi
2.2 Sürdürülebilirlik yönetimi
2.3 Paydaş katılımı ve iletişimi
2.4 Önceliklendirme analizi
2.5 Uluslararası inisiyatiflerle uyum
2.6 QNB Finansbank'ın çevresel, sosyal ve yönetişimsel (ESG) performansı



2.1. QNB Finansbank sürdürülebilirlik çerçevesi ve stratejisi

QNB Finansbank'ta Sürdürülebilirlik, QNB Grubunun sürdürülebilirlik stratejisi doğrultusunda, müşterilerimiz, hissedarlarımız, çalışanlarımız ve toplumun yararı için finansal, çevresel, sosyal ve etik açıdan uzun vadeli değer sağlamak olarak tanımlanmaktadır.

Sürdürülebilirlik anlayışımız üç yapı taşı üzerine konumlandırılmıştır: Sürdürülebilir Finans, Sürdürülebilir Operasyonlar ve Kurumsal Sosyal sorumluluk. Üç yapıtaşı da, QNB Finansbank'ın, riskleri azaltma, yeni iş fırsatları yaratma ve markasını güçlendirme yoluyla Sürdürülebilir Finansal Performans sağlama konusundaki amacını desteklemektedir. Her üç yapıtaşının altında ise sürdürülebilirlik anlamında Bankamız için en önem arz eden konular ve performansımızı geliştireceğini öngördüğümüz bir takım aksiyon planları belirlenmiştir.

QNB Finansbank Sürdürülebilirlik Yaklaşımı

Sürdürülebilir finansal performans

Sürdürülebilir Finans

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

QNB Finansbank'ın Sürdürülebilir Finans başlığı altında ele aldığı öncelikli konuları şunlardır:

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

Sürdürülebilir Operasyonlar

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

QNB Finansbank'ın Sürdürülebilir Operasyonlar başlığı altında ele aldığı öncelikli konuları şunlardır:

- *Yetenek Yönetimi ve Gelişimi, Yeteneklerin Elde Tutulması*
- *Operasyonların Çevresel Etkileri*
- *Sorumlu Satınalma ve Tedarik Zinciri*

Kurumsal Sosyal Sorumluluk

Kurumsal Sosyal Sorumluluk, QNB Finansbank'ın faaliyet gösterdiği alanlardaki Kurumsal Sosyal Sorumluluk (KSS) faaliyetlerini ifade etmektedir. Banka olarak hedefimiz, KSS faaliyetlerimizle daha geniş kitlelere ulaşıp, topluma olumlu katkı sağlamaktır.

QNB Finansbank'ın Kurumsal Sosyal Sorumluluk başlığı altında ele aldığı öcelikli konu şudur:

- *Sosyal ve Toplumsal Yatırımlar*

Sürdürülebilirlik Anlayışımız kapsamında belirlediğimiz on dört konudan beş tanesi "Temel Yapıtaşları" olarak adlandırdığımız ve sürdürülebilirlik anlamında her koşulda mutlaka erişilmesi gereken, bir başka ifadeyle, önceliklendirilmesi mümkün olmayan, her biri aynı derecede önemli temel unsurlardır.

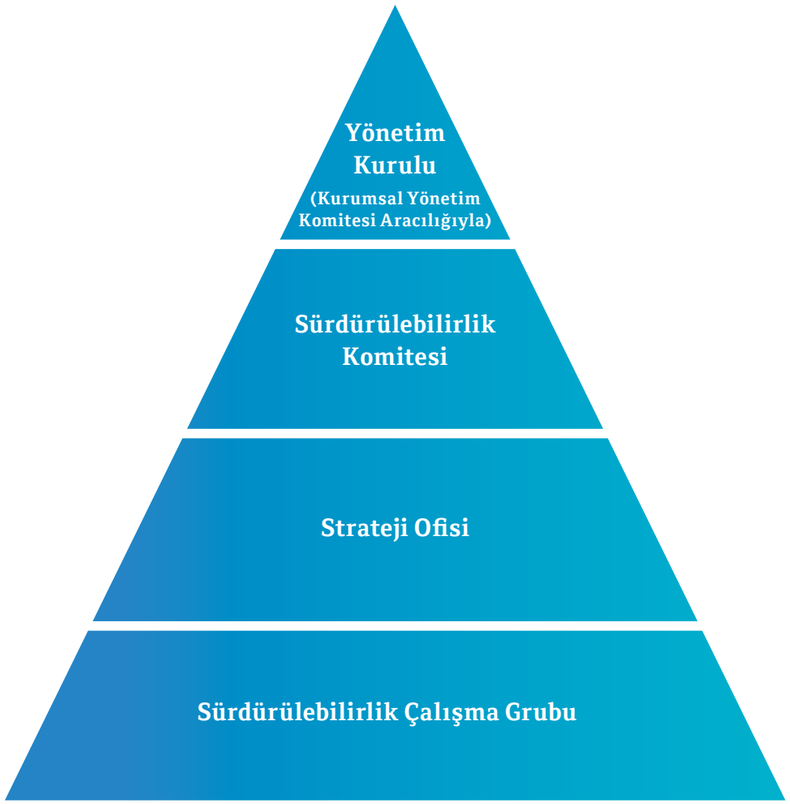
Temel Yapıtaşı	Bakış Açımız
Kurumsal Yönetim, Yasal Uyum ve Risk Yönetimi	Faaliyetlerimizi yasal düzenlemelere, bankacılık etik ilkelerine, banka içi prosedür ve talimatlara uygun, aynı zamanda şeffaf ve hesap verebilir biçimde yürütmek, bu amaçla sağlam bir kurumsal yönetim alt yapısı oluşturmak; etkin bir risk yönetimi politikası ile proaktif olarak finansal ve makroekonomik risklerin yönetilmesini sağlamak, böylelikle güçlü sermaye yapısı, yüksek likidite sağlamak ve karlı büyüme gerçekleştirmek, olumsuz ekonomik ve finansal koşulların ortaya çıkması durumunda bile Banka faaliyetlerimizin devamı ve yükümlülüklerimizin karşılanmasını sağlamak.
Sürdürülebilir Finansal Performans	Farklı yatırımcıları ve yatırımları Bankamıza çekerek fon kaynaklarımızı çeşitlendirmek ve bu fonları paydaşlarımızın kullanımına sunarak topluma katkı sağlamak ve ekonomiyi güçlendirmek.
Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti	Müşteri Memnuniyeti ve bağlılığını her zaman ön planda tutarak müşterilerimize, ihtiyaçlarına en uygun ürün ve hizmetleri sunmak.
Müşteri Bilgilerinin Gizliliği ve Veri Güvenliği	Gelişen teknoloji ile birlikte artan veri güvenliğine ilişkin riskleri azaltmaya yönelik en üst düzey önlemleri almak; bu amaca hizmet eden gerekli politika ve prosedürleri oluşturmak.
Çeşitlilik ve Kapsayıcılık	Bankamızdaki saygı, eşitlik ve karşılıklı güven kültürünü desteklemek ve teşvik etmek.

Diğer dokuz konu ise, önceliklendirme matrisimizde de görüleceği üzere, üç yapı taşı altında konumlandırılmış "Öncelikli Konularımız/Sürdürülebilirlik Önceliklerimiz" şeklinde adlandırılmış ve önceliklendirmeye tabi konular olarak belirlenmişlerdir.

Yapıtaşı	Öncelikler	Amaç
A-SÜRDÜRÜLEBİLİR FİNANS	Sürdürülebilir Yatırım, Kredilendirme, Ürün ve Hizmetler	Yatırım ve kredilendirme süreçlerimizi sürdürülebilirlik hedefleri ve öncelikleri kapsamında gözden geçirmek.
	KOBİ'lerin ve Girişimciliğin Desteklenmesi	KOBİ'lere ve girişimcilere sağlanan desteği, ihtiyaçlarına uygun, ürün, hizmet ve kredi olanakları sunarak, devam ettirmek.
	Finansal Kapsayıcılık	Finansal hizmetlere erişimi daha sınırlı olan kesimlere yönelik farklı ürün ve hizmetler sunmak.
	Sorumlu Müşteri İletişimi ve Pazarlama Faaliyetleri	Müşterilerimizle olan ilişkilerimizde her zaman dürüst, şeffaf ve adil davranmak; ürün ve işlem ücretlerinde şeffaflığı sağlamak ve müşterilerimizin ihtiyaçlarına en uygun ürün ve hizmetleri sunmak.
	Dijital Dönüşüm ve İnovasyon	Müşteri beklentileri ve teknolojik eğilimleri takip ederek kullanıcı dostu, kolay erişilebilir ve çevreye duyarlı ürün ve hizmetler sunmak.
B- SÜRDÜRÜLEBİLİR OPERASYONLAR	Yetenek Yönetimi ve Gelişimi, Yeteneklerin Elde Tutulması	Yetenekleri keşfetmek, bankaya kazandırmak, gelişimlerine katkı sağlamak; çalışanlarımızın potansiyellerini en iyi şekilde kullanmaları ve geliştirmeleri yönünde teşvik ederken aynı zamanda elde tutulmaları amacıyla yapılan çalışmaları devam ettirmek.
	Operasyonların Çevresel Etkileri	Bankamızın iklim değişikliği ile mücadele stratejisinin belirlenmesi ve operasyonlarımızın doğrudan ve dolaylı çevresel etkilerinin ölçülmesine yönelik çalışmaları başlatmak.
	Sorumlu Satınalma ve Tedarik Zinciri	Satın alma süreçlerimizi, tedarikçilerin çevresel ve sosyal performanslarının değerlendirilmesine yönelik süreçleri de göz önünde bulundurarak sürdürülebilirlik hedefleri kapsamında gözden geçirmek.
C-KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK	Sosyal ve Toplumsal Yatırımlar	Sosyal sorumluluk projelerine verilen desteği devam ettirmek.

2.2 Sürdürülebilirlik yönetimi

Sürdürülebilirliğin karar alma süreçlerimizdeki en önemli unsurlardan biri olduğunu vurgulamak amacıyla aşağıdaki yönetim çerçevesinin, Bankamızın hâlihazırda üzerinde çalıştığı destekleyici politikalar da dâhil olmak üzere, oluşturularak Bankamızın kurumsal yönetim uygulamaları gereğince ilgili onayların alınması akabinde yürürlüğe girmesi amaçlanmaktadır. İlaveten, ilerleyen dönemlerde QNB Finansbank'ın küresel ve uluslararası inisiyatiflere üyeliği de Bankamızın Sürdürülebilirlik konusundaki çalışmalarının ana bileşenlerinden birisi olacaktır.



Bu kapsamda, en genel anlamda:

Sürdürülebilirlik Komitesi (Komite), Bankanın sürdürülebilirlik stratejisi ve performansıyla ilgili olarak, Yönetim Kurulunun bilgilendirilmesi de dahil, sürdürülebilirlik stratejisi ve performansının genel yönetiminden sorumludur.

Strateji Ofisi, bünyesindeki sürdürülebilirlik takımıyla Bankanın Sürdürülebilirlik konusundaki tüm çalışmalarını yürütümektedir.

Sürdürülebilirlik Çalışma Grubu sürdürülebilirlikle ilgili projeleri ve aksiyon planlarını komiteye sunan ve projeleri yürüten ekiptir.

Tüm bunlarak ek olarak, Mayıs 2018'de Banka üst yönetimi ve Genel Müdür Yardımcılarının katılımıyla yapılan Sürdürülebilirlik Çalıştayı ile hedeflenenler aşağıda belirtilmiştir:

- Banka genelinde "sürdürülebilirlik" bilincini artırmak,
- İç paydaşları karar alma süreçlerine dâhil ederek Banka'nın sürdürülebilirlik çalışmalarını desteklemek,
- Sürdürülebilirlik önceliklerine ilişkin süreç ve aksiyon planlarını belirlemek.



2.3 Paydaş katılımı ve iletişimi

QNB Finansbank'ta faaliyetlerimiz üzerinde etkisi olan, faaliyetlerimizden etkilenen ve Bankamızdan beklentileri olan kişi ve kurumlar paydaş olarak nitelendirilmektedir. Hâlihazırda, Bankamızda tüm paydaşlarımız ile açık, dürüst ve şeffaf iletişim kurmak amacıyla pek çok farklı yöntem ve iletişim kanalı kullanılmakta, bu sayede elde edilen görüş ve geribildirimler değerlendirilerek güçlü yönlerimiz ve neleri daha iyi yapabileceğimiz belirlenmektedir.

Önümüzdeki dönemlerde söz konusu iletişim kanallarının sürdürülebilirlik açısından geri bildirim almak ve öngörü elde etmek amacıyla ve paydaş katılımını artıracak şekilde daha aktif bir şekilde kullanılması planlanmaktadır.

Temel Paydaş Grupları



Temel Paydaş Grupları ve İletişim Kanalları

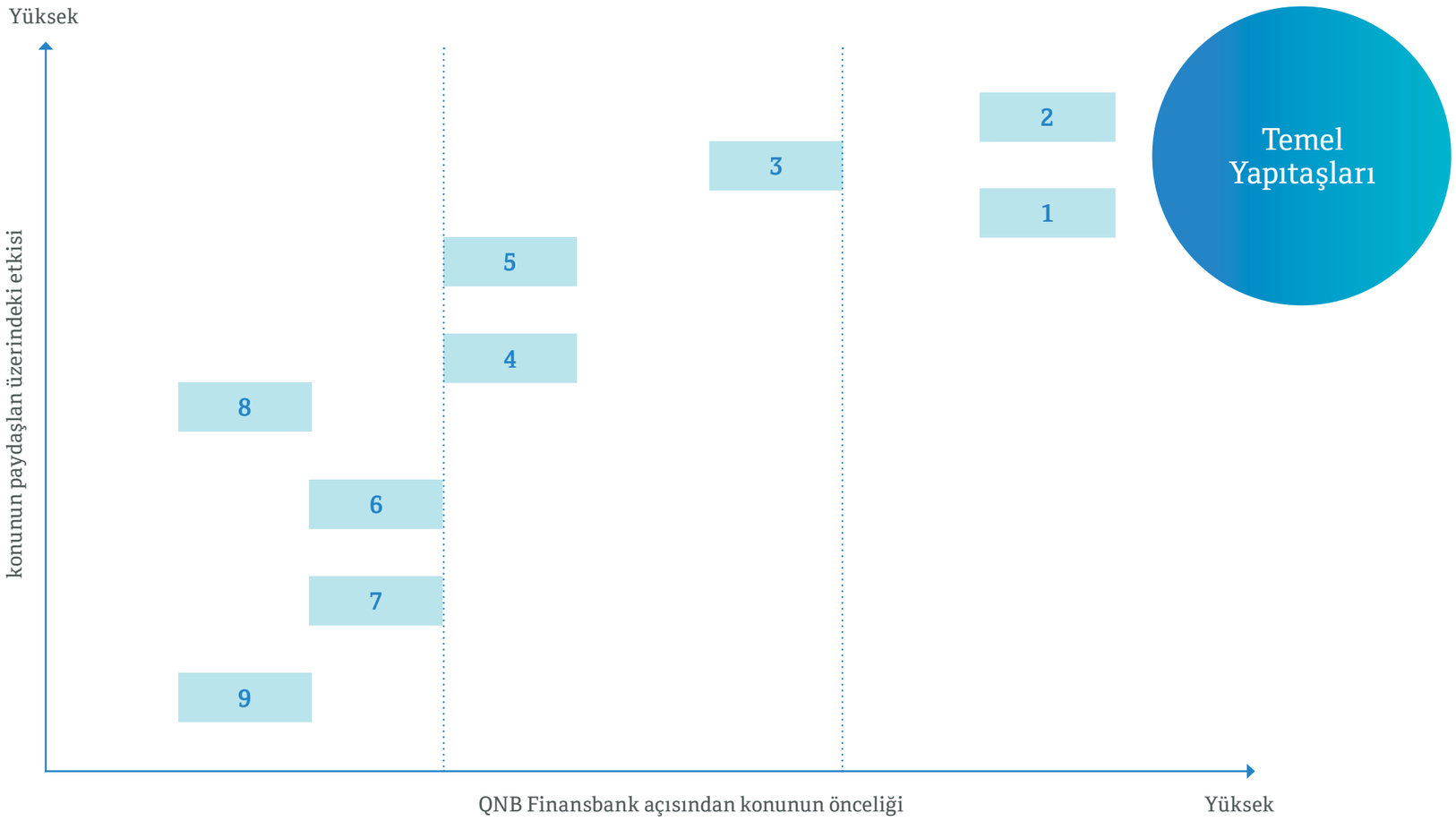
Paydaş Grubu	Temel İhtiyaç ve Beklentiler	İletişim Sıklığı	İletişim Kanalları
Müşteriler	Hizmet ve Memnuniyet Kolay kullanılabilen ürün ve hizmetler Şeffaflık ve Hesap Verilebilirlik	Sürekli	Müşteri memnuniyeti anketi, Sizi Dinliyoruz Hattı, kurumsal internet sitemiz, ürün, hizmet ve kampanyalara özel kurumsal internet sitelerimiz, reklam ve tanıtım kampanyaları, çağrı merkezi, kurumsal sosyal medya hesapları, şubeler, Müşteri Deneyimi Ofisi'nin çalışmaları
Çalışanlar	Profesyonel Gelişim Adillik ve fırsat eşitliği İş-Özel Yaşam Dengesi	Sürekli	Çalışan Memnuniyeti Anketi, Artı1 Takdir ve Tanıma Sistemi, Öneri Sistemi, LEAP Çalışan Destek Programı (Employee Assistance Program), Çalışan Geri Bildirim Platformu, Ombudsman, İhbar Hattı, Şüpheli İşlem Bildirim Hattı, Finansçı İç İletişim Platformu, Finarmoni Eğitim Portal'ı, duyurular, eğitimler, seminerler, konferanslar, toplantılar, FinClub Yaşam Atölyesi etkinlikleri, İç Müşteri Memnuniyeti Anketi, Şube ziyaretleri, üst yönetim tarafından e-mail aracılığıyla Banka geneline yapılan bilgilendirmeler
Pay Sahipleri ve Yatırımcılar	Hisse fiyatı ve temettü artışı Güçlü Kurumsal yönetim, risk yönetimi yapısı ve reytingler Şeffaflık ve Kamuyu Aydınlatma	Yıllık ve üç aylık dönemler, ihtiyaç oldukça	Yatırımcı İlişkileri Birimi'nin çalışmaları, yıllık faaliyet raporları, yatırımcı sunumları, yatırımcı görüşmeleri, Kamuyu Aydınlatma Platformu (KAP) bildirimleri
Kamu Kurumları	Yürürlükteki düzenlemelere uyum Sağlam rüşvet ve yolsuzlukla mücadele önlemleri Güçlü Risk Yönetimi ve Kurumsal Yönetim yapısı	İhtiyaç oldukça	Denetimler, raporlar, resmi yazışmalar, toplantılar, konferanslar
Sivil Toplum Kuruluşları	Toplumun karşı karşıya olduğu sorunların çözümüne pozitif katkı	İhtiyaç oldukça	Sosyal sorumluluk projeleri, sponsorluklar, "Gönüllü Finansçılar" programı
Uluslararası Finans Kuruluşları	Şeffaflık ve Kamuyu Aydınlatma Güçlü Finansman ve Kurumsal yönetim alt yapısı	Sürekli	Toplantılar, sunumlar, konferanslar
Medya	Şeffaflık, hesap verilebilirlik ve kamuyu aydınlatma Finansal, çevresel ve sosyal risklerin ve fırsatların irdelenmesi Topluma pozitif katkı	İhtiyaç oldukça	Kurumsal internet sitemiz, basın bültenleri, ilanlar, reklam filmleri, kurumsal sosyal medya hesaplarımız, röportajlar.
Tedarikçiler	Adil ve şeffaf ihale süreci Yeni iş olanakları	İhtiyaç oldukça	Toplantılar, denetimler, yüz yüze görüşmeler, satın alma süreçleri (ihaleler, vb.), kurumsal internet sitemiz

2.4 Önceliklendirme analizi

Bankamızda sürdürülebilirlik çalışmaları 2017'de başlamış olup; bu çalışmaların bir parçası olarak sürdürülebilirlik alanında odaklanması gereken konuları, bir başka deyişle, sürdürülebilirlik önceliklerimizi belirlemek amacıyla bir Önceliklendirme Analizi yapılmıştır. Söz konusu analizde Küresel Raporlama Girişimi'nin (Global Reporting Initiative-GRI) sürdürülebilirlik raporlamasına dair kılavuzları ve sektör açıklamaları, QNB Grubu'nun ortak değerleri, Bankamızın kurumsal stratejisi, paydaş beklentileri ve geri bildirimleri ile iyi uygulama örneklerini dikkate alınmıştır.

Önceliklendirme Analizi sonucunda belirlenmiş öncelikli konuları içeren Öncelik Matrisi aşağıda yer almaktadır:

Öncelik Matrisi



Temel Yapıtaşları (sıralama bulunmamaktadır)

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

Öncelikli Konular/Sürdürülebilirlik Öncelikleri İçin Sıralama (2017-2018)

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

2.5 Uluslararası inisiyatiflerle uyum

Bankamızın sürdürülebilirlik konusundaki kararlılığını ortaya koymak aynı zamanda da **BM**'nin **2030 Sürdürülebilir Kalkınma Gündemi**'nde belirtilen konulara dikkat çekmek amacıyla, tüm sürdürülebilirlik önceliklerimiz ilgili **Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri** (BM SKH'ler) ile ilişkilendirilmiştir. Bu hedefler, hiç kimseyi arkada bırakmayacak şekilde, BM'nin yoksulluğa son verme, eşitsizliklerle savaşma ve iklim değişikliği ile mücadele etme konusunda ortaya koyduğu 17 küresel hedefi ifade etmektedir.

Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri

BM SKH'lerla ilgili detaylı bilgiye konuya dair resmi internet sitesinden ulaşmak mümkündür: https://sustainabledevelopment.un.org/



BMSKH	Hedef	Öncelikli Konu
4 NİTELİKLİ EĞİTİM	Herkes için kapsayıcı ve adil, nitelikli bir eğitim sağlamak ve yaşam boyu öğrenim fırsatlarını özendirmek.	Yetenek Yönetimi ve Gelişimi, Yeteneklerin Elde Tutulması Sosyal ve Toplumsal Yatırımlar
5 TOPLUMSAL CİNSİYET EŞİTLİĞİ	Toplumsal cinsiyet eşitliğinin sağlanması ve kadınlar ve kız çocuklarının toplumsal konumlarının güçlendirilmesi	Çeşitlilik ve Kapsayıcılık
8 İNSANA YAKIŞIR İŞ VE EKONOMİK BÜYÜME	Herkes için kapsayıcı ve sürdürülebilir ekonomik büyümeyi, istihdamı ve insana yakışır işleri desteklemek	Sürdürülebilir Finansal Performans KOBİ'lerin ve Girişimciliğin Desteklenmesi Finansal Kapsayıcılık
9 SANAYİ, YENİLİKÇİLİK VE ALTYAPI	Dayanıklı altyapıların inşa etmek, sürdürülebilir sanayileşmeyi desteklemek ve yenilikçiliği güçlendirmek	Müşteri Bilgilerinin Gizliliği ve Veri Güvenliği Dijital Dönüşüm ve İnovasyon
12 SORUMLU TÜKETİM VE ÜRETİM	Kaynak verimliliğini ve tehlikeli olmayan malzemeleri destekleyerek sürdürülebilir tüketim ve üretimi sağlamak	Sorumlu Satınalma ve Tedarik Zinciri
13 İKLİM EYLEMİ	İklim değişikliği ve etkileri ile mücadele etmek için acil olarak harekete geçmek	Sürdürülebilir Yatırım, Kredilendirme, Ürün ve Hizmetler Operasyonların Çevresel Etkileri
16 BARIŞ, ADALET VE GÜÇLÜ KURUMLAR	Adil, barışçıl, kapsayıcı toplumları ve kurumları desteklemek	Kurumsal Yönetim, Risk Yönetimi ve Yasal Uyum Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti Sorumlu Müşteri İletişimi ve Pazarlama Faaliyetleri

2.6 QNB Finasbank'ın çevresel, sosyal ve yönetişimsel (ESG) performansı

Detaylı bilgi, raporumuzun Çevresel, sosyal, yönetişimsel (ESG) veri ve diğer bilgilendirmeler: 6.1 Diğer Sürdürülebilirlik Performans Göstergeleri kısmında yer almaktadır.

3. Sürdürülebilir finans

İçindekiler:

3.1 Sürdürülebilir yatırım, kredilendirme, ürün ve hizmetler
3.2 KOBİ'lerin ve girişimciliğin desteklenmesi
3.3 Finansal kapsayıcılık
3.4 Müşteri deneyimi ve memnuniyeti
3.5 Sorumlu müşteri iletişimi ve pazarlama faaliyetleri
3.6 Müşteri bilgilerinin gizliliği ve veri güvenliği
3.7 Dijital dönüşüm ve inovasyon



3.1 Sürdürülebilir yatırım, kredilendirme, ürün ve hizmetler

Sürdürülebilir Yatırım ve Kredilendirme son dönemlerde hem finansal kurumlar, hem de paydaşlar açısından önem arz eden konulardan biri haline gelmiştir.

Sera gazı emisyonları, su kullanımı, tehlikeli atıklar, halk sağlığı ve güvenliği gibi sosyal ve çevresel konularla ilgili artan endişeler, Bankaların yatırım ve kredilendirme süreçlerinde değişikliklere neden olmuştur. Dolayısıyla, finansal kurumların kredilendirme süreçleri ve yatırım portföyleri söz konusu endişelerden kaynaklanan risklerin artması nedeniyle daha detaylı incelenmektedir.

QNB Finansbank, finans sektörünün, özellikle Bankaların, yatırım ve kredilendirme süreçlerinde sorumlu uygulamaları benimseyerek ve teşvik ederek sosyal ve çevresel riskleri azaltmaya yardımcı olabileceğine, bu tür uygulamaların daha fazla kuruluşu düşük karbon ekonomisine geçiş yapmaya teşvik edebileceğine ve yenilenebilir enerjiye odaklanılarak, doğal kaynakların kullanımının azaltılıp çevresel ve sosyal risklerin daha etkin yönetilebileceğine inanmaktadır.

Sürdürülebilir kalkınma hedeflerini destekleme yönündeki istedğimizin yanı sıra, Türkiye'nin sürdürülebilir ekonomik büyüme ve gelişmesine olan bağlılığımızı göstermek için yenilenebilir enerji yatırımlarının desteklenmesine devam edilmektedir. Bu kapsamda, yatırım ve kredilendirme sürecinde ortaya çıkan risklerin en doğru şekilde belirlenmesi amacıyla Bankamızda bir proje başlatılmıştır.



Yenilenebilir Enerji Portföyü (TL) [2] (ICMA Yeşil Tahvil Prensipleri ve GRI-G4-FS8'de belirtildiği şekilde)	2016	2017	2018
Toplam yenilebilir /sürdürülebilir enerji kredisi[3]	1.185.045.531	1.572.863.805	2.282.480.189
Hidroelektrik	1.167.670.488	1.302.948.237	1.868.003.300
Güneş	-	81.978.431	181.516.456
Rüzgar	17.375.043	187.937.137	232.960.433
Yeşil binalar[4]	1.241.953.844	2.111.018.928	4.081.638.002

Bu proje ile çevresel ve sosyal risk değerlendirmesi ve analizinin kredilendirme ve yatırım kararı verme süreçlerimize entegrasyonunun artırılması, böylece eylemlerimizin, taahhütlerimiz ve sürdürülebilirlik hedeflerimizle uyumlu olması hedeflenmektedir.

Kredilendirmede Çevresel ve Sosyal faktörlerin entegrasyonu	2016	2017	2018
Toplam proje finansmanı anlaşması sayısı[5]	52	76	85
Çevresel ve Sosyal faktörlerin entegre edildiği kredilendirme ve proje finansmanı anlaşmalarının tutarı (TL)	3.268.142.300	5.439.655.956	10.013.552.535
Çevresel ve Sosyal faktörlerin entegre edildiği kredilendirme ve proje finansmanı anlaşmalarının yüzdesi (%)[6]	35,4%	37,6%	44,1%

Sosyal ve Çevresel Politikalarımızla ilgili daha fazla bilgiye aşağıdaki link'ten ulaşılabilir:
https://www.qnbfinansbank.com/en/about-qnb-finansbank/policies

[2] Detaylı bilgi için: https://www.icmagroup.org/green-social-and-sustainability-bonds/green-bond-principles-gbp/

[3] 2018 yıl sonu itibarıyla açık risk tutarları.

[4] LEED, GSAS, BREEAM, WELL vb. sertifikaya sahip bir binanın inşaasını veya yüklenicisini finanse etmek anlamına gelmektedir. Söz konusu veri hesaplanırken, LEED, BREAM ve TC Kültür ve Turizm Bakanlığı Çevreye Duyarlı Konaklama Tesisi Belgesi olan yatırımlar dikkate alınmıştır.

[5] Ekvator Prensipleri değerlendirme kriterlerine göre, 10 Milyon Dolar üzeri tüm Projeler dikkate alınmıştır.

[6] Bağımsız Çevre Danışmanı/Uzmanı atanan proje Tutarı/Sayısı

3.2 KOBİ'lerin ve girişimciliğin desteklenmesi

İhtiyaçlarına uygun, ürün, hizmet ve kredi olanakları sunarak KOBİ'lere ve girişimcilere sağlanan desteği devam ettirmek Bankamızın sürdürülebilirlik önceliklerinden biridir. Bu kapsamda, bankamızda KOBİ ve Tarım Bankacılığı üç farklı iş kolu altında yönetilmektedir: Orta Boy İşletmeler (OBİ), Küçük Ölçekli İşletmeler (Mikro) ve Tarım Bankacılığı. Segment tanımlarımıza göre, yıllık geliri 4 milyon TL'ye kadar olan şirketler Mikro, 4 milyon TL ve 40 milyon TL aralığında olan şirketler ise OBİ portföyündedir. Tarım Bankacılığı birimi ise spesifik bir iş alanına yönelik olarak hizmet vermektedir.

Türkiye'deki işletmelerin% 99'unu KOBİ'ler oluşturmakta, dolayısıyla KOBİ bankacılığı çekirdek bir segment olarak ön plana çıkmaktadır. Bu sebeple Bankamızda, şubelerimizdeki uzman portföy yöneticilerimiz aracılığıyla, KOBİ müşterilerimize tüm ihtiyaçlarını karşılayabilecek çeşitli ürün ve hizmetler sunulmaktadır.

Bankamız, yenilikçi ürünler sunmaya devam ederken, KOBİ müşterilerinin Bankacılık hizmetlerine hızlı bir şekilde erişmelerini de sağlamaktadır. Müşterilerimize KOBİ Bulut, KOBİ İnternet Bankacılığı ve bankacılık işlemlerini telefon üzerinden gerçekleştirebilecekleri KOBİ Rahat uygulaması gibi KOBİ odaklı çeşitli ürün ve hizmetler sunulmakta, ayrıca, QNB Finansbank KOBİ ve Tarım Bankacılığı'nın, 2015 yılında hayata geçirdiği sadakat programı KOBİ Loca ile de müşterilerimize çeşitli ayrıcalıklar sunulmaya devam edilmektedir.



KOBİ Bulut	2016	2017	2018
Müşteri Sayısı	431.771	507.981	477.913
Müşteri Danışmanı Sayısı	103	104	85
Arama Sayısı (Giden)	534.997	909.292	839.111
Arama Sayısı (Gelen)	1.159.386	992.268	848.438
Çağrı Yanıtlama Oranı (%)	94	95	96
Müşteri Memnuniyet Anketi Puanı (5 üzerinden)	4,89	4,84	4,46
Toplam İşlem Sayısı	6.636.277	7.972.648	7.647.031

Organizasyonel kuruluşunu 2013 yılında tamamlayan QNB Finansbank Tarım Bankacılığı, sektörde yaklaşık 203 uzman personel ile 139 şubede hizmet vermektedir. Bankamız, tarımsal bankacılık hizmetleri, ürünleri ve Organik Tarım Kredisi, Arıcılık Kredisi, Hayvancılık Kredisi ve Tarımsal Proje Kredisi gibi farklı işletme ve yatırım kredileriyle tarım sektörünün ihtiyaç ve beklentilerine cevap vermektedir.

2018 yılının son çeyreğinde hayata geçirdiğimiz yeni ürünümüz QNB Finansbank Tarım Kart ile müşterilerimize tarımsal işletme ihtiyaçlarını altı aya kadar faizsiz olarak finanse edebilecekleri ve yakıt, gübre, tohum gibi ham maddeleri tedarik eden firmaların alacaklarını güvence altına alabilecekleri bir ödeme aracı sunulmaktadır.

KOBİ'leri ve girişimcileri desteklemenin, değer yaratmada ve ekonomik büyümeyi tetiklemede önemli bir araç olduğuna inanan QNB Finansbank, fonlara erişimin kısıtlı olması ve KOBİ'lerin ve girişimcilerin özel ihtiyaçlarını karşılayacak ürün ve hizmetleri bulamamalarının gelişmeleri önündeki en büyük engeller olduğunun bilinciyle hareket etmektedir. Bu nedenle, Bankamızda KOBİ'lere, girişimcilere ve yeni işletmelere, COSME, Kredi Garanti Fonu ve Proparco gibi farklı programlar ve kurumlar aracılığıyla çeşitli farklı kredi imkanları sunularak destek verilmektedir. İlgili fonların ve programların detaylarına aşağıdaki tabloda yer verilmektedir:



Fon ve Program Adı	Tanım
Avrupa Yatırım Fonu COSME	COSME, Avrupa Yatırım Fonu tarafından aracılık edilen ve Avrupa Komisyonu tarafından desteklenen bir programdır. Programın temel amacı, küçük ve orta ölçekli işletmelerin rekabetçiliğini ve sürdürülebilirliğini desteklemek, girişimcilik kültürünü teşvik etmek ve KOBİ'lerin büyümesine yardımcı olmaktır. Program QNB Finansbank'ta 2016'nın 4. Çeyreğinde hayata geçirilmiştir. Programın odak noktası teminat kısıtlamaları konusunda KOBİ'lere destek olarak finansmana erişimlerini sağlamaktır.
Kredi Garanti Fonu - Tarım Kredileri Programı	Bu program, Türkiye'de tarımsal verimliliği sürdürülebilir kılmak amacıyla tarım firmalarını finanse etmeyi amaçlamaktadır.
Proparco-Tarım	Proparco, hem işletmeleri hem de finansal kurumları destekleyerek sürdürülebilir ekonomik, sosyal ve çevresel kalkınma uygulamalarını teşvik eden Agence Française de Developpement (AFD) 'nin (Fransız Kalkınma Ajansı) yan kuruluşudur. Proparco ve QNB Finansbank arasındaki iş birliği ile, Proparco'nun çevresel ve sosyal gereksinimlerine uygun hareket eden tarımsal işletmelere, maliyet avantajlı kredi olanakları sağlanması amaçlanmaktadır.

KOBİ'lerin Finansmanı[7]	2016	2017	2018
Mikro Müşteri Sayısı *	230.510	228.804	166.572
OBİ Müşteri Sayısı *	34.812	33.509	24.575
Micro Kredi Kullandırım (bin TL) **	8.685	11.754	7.614
OBİ Kredi Kullandırım (bin TL) **	19.032	21.465	16.479
Toplam kredi portföyünde Mikro müşterilerinin payı (%) ***	%16	%15	%10
Toplam kredi portföyünde OBİ müşterilerinin payı (%) ***	%25	%23	%16

* Takipteki müşteriler hariç tutulmuştur
** Nakit, gayrinakdi, ticari finansman kredileri, kredili mevduat hesabı
***Takipteki alacaklar hariç

[7] QNB Finansbank KOBİ ve Tarım Bankacılığı; Orta Boy İşletmeler, İşletme Bankacılığı ve Sektör Bankacılığı olarak üç temel hizmet kanalından oluşmaktadır. Yıllık cirosu 4 milyon TL'ye kadar olan firmalar, İşletme Bankacılığı kanalından; 4-40 milyon TL cirosu olan firmalar ise Orta Boy İşletmeler Bankacılığı servis kanalından hizmet almaktadır.

3. 3 Finansal kapsayıcılık

Bankamız, kaynaklarını ve hizmetlerini, bankacılık hizmetlerine erişmekte güçlük çeken bireylerin ve işletmelerin daha ekonomik ve daha pratik olarak erişebilecekleri şekilde genişleterek sosyo-ekonomik kalkınmaya katkıda bulunmayı amaçlamaktadır. Amacımız doğrultusunda alınan aksiyonlar aynı zamanda toplumda finansal hizmetlere yeterli erişime sahip olmayan, dezavantajlı veya engelli bireylerin de ihtiyaçlarını karşılamamıza olanak sağlamaktadır.

QNB Finansbank'ın 71 ildeki 542 şubesinde topluma ve toplumun farklı kesimlerindeki müşterilerimize, ihtiyaçlarına uygun, çeşitli ürün ve hizmetler sunulmaktadır. Bu kapsamda, müşterilerimize altın toplama günleri gibi programlar, ATM'den kartsız işlem yapma opsiyonu, özel segmentleri hedef alan krediler (kadın girişimciler, çiftçiler, öğrenciler vb.) ve eğitim faaliyetlerimiz gibi ürün, hizmet ve kampanyalarımızla ulaşılması hedeflenmektedir. İlaveten, fiziksel engelli veya belirli bir yaşın üzerindeki müşterilerimizin finansal hizmetlere erişimlerini artırmak için de onlara farklı çözümler ve hizmetler yoluyla erişilmeye çalışılmaktadır.

Erişim Noktaları	2016	2017	2018
Yurt içi şube sayısı	629	579	541
Yurt dışı şube sayısı	1	1	1
ATM'ler	2.874	2.817	2.941
Şube ve ATM'lerin bulunduğu toplam coğrafi bölge sayısı			
Şehirler	74	73	73
Bölgeler	7	7	7



3.3.1. Engelsiz bankacılık programı

Bu programın amacı, bankacılık hizmetlerinin 70 yaş ve üstü müşterilerimiz ile engelli müşterilerimiz tarafından erişilebilirliğinin artırılmasının sağlanmasıdır.

Bu program kapsamında alınan aksiyonlardan bazıları aşağıdaki gibidir:

- Müşterilerimiz ile doğrudan iletişim halinde olan çalışanlarımıza, işaret dili eğitimleri verilmesi,
- Şubelerimizde engelli erişimine yönelik hissedilebilir yüzey, portatif engelli rampası, kabartma Braille alfabeli tabela, işitme kaybı olanlar için indüksiyon döngü sistemi (banko) ve akıllı ekranlardan işaret diliyle çeviri hizmeti sunulması,
- İşitme engelli müşterilerimiz için kurumsal internet sitemizden WebChat desteği sağlanması,
- Mobil bankacılık, internet bankacılığı ve kurumsal internet sitemizden müşterilerimize erişim desteği sağlanması,
- ATM'lerimizin tekerlekli sandalye kullanan müşterilerimizin daha kolay erişimine olanak sağlayacak şekilde yenilenmesi.

Program hakkında detaylı bilgiye aşağıdaki link'ten ulaşılabilir:

https://www.qnbfinansbank.com/yasal/engelsiz-bankacilik



3.4 Müşteri deneyimi ve memnuniyeti

QNB Finansbank olarak müşteri memnuniyetinin bir kurumun başarısına katkıda bulunan en önemli faktörlerden biri olduğuna inanıyoruz.

Ömür boyu ortaklık kurduğumuz tüm paydaşlarımız için "ihtiyaçlarını anlama, doğru çözümler üretme ve en üst düzey müşteri memnuniyeti sağlama" misyonunu benimseyen bir Banka olarak, müşterilerimize yüksek kaliteli hizmet sunarak ürün ve hizmetlerimizin ihtiyaçları karşılamanın yanında beklentilerin ötesine geçmesini hedefliyoruz.

Bu amaçla, sağlam yönetişim yapısı ve müşteri odaklı kurum kültürümüz tarafından desteklenen yetkin, verimli ve çevik süreç ve prosedürlerin Banka genelinde ve operasyonlarımızda oluşturulmasını ve bunların sürdürülebilir kılınmasını sağlamaya çalışmaktayız.

Bu kapsamda faaliyetlerini sürdüren Müşteri Çözüm Merkezi (MÇM) Bankamızda müşteri şikayetlerini analiz etmek ve bu şikayetlere neden olan sorunların temel nedenlerini belirlemekle sorumlu bir birim olup; söz konusu birim ayrıca çeşitli iletişim kanallarından alınan her türlü talep, şikayet ve geri bildirimi analiz ederek şikayet sayısını azaltmak için eylem planları oluşturmakta ve bu eylem planlarını proaktif bir şekilde takip etmektedir. Müşteri Çözüm Merkezimiz tüm taleplerin, özellikle şikayetlerin titizlikle incelenmesini ve müşterilere ilk temasta tatmin edici çözümler sunulmasını ana ilke olarak benimsemiştir.

Bankamızda ayrıca, müşteri memnuniyetini ve hizmet kalitesini arttırma hedefiyle oluşturulan Merkezi Kalite Kontrol ekibimiz bulunmaktadır. Bu ekip aynı zamanda süreç düzenleme ve geliştirme projelerinde de yer almakta ve iş birimleri içerisinde kalite bilincini artırma yönünde çalışmalar yapmaktadır.

2015 yılında, bu tür çabaları sistematik hale getirmek ve müşteri deneyimini sektör standartlarının üzerine taşıyabilmek için temel sorumluluğu müşteri deneyimini geliştirmek olan "Müşteri Deneyimi Ofisi (MDO)" kurulmuştur. MDO, tüm iş birimlerine temel iş yapış şekillerini ve prensiplerini belirleme konusunda yardımcı olmakta, müşteri memnuniyetini ölçen çalışmalar yapmakta ve Bankamızın gelişim alanlarını belirlemektedir.

Net Tavsiye Skoru (NTS)

Müşteri memnuniyetini ölçmek ve en üst düzeye çıkarmak için Bankamız, Net Tavsiye Skoru (NTS) dahil olmak üzere birçok farklı yöntem uygulamaktadır. Bu yöntemle bankamızdan çeşitli kanallardan hizmet alan müşterilerimize bankamızı ailesinden diğer kişilere ve çevresine tavsiye edip etmeyeceği ile hizmetlerin yeterliliği konusunda bilgi alınmakta; sonuçlar üzerinden Bankamızı tavsiye eden müşterilerin tavsiye etmeyen müşterilere oranını gösteren Net Tavsiye Skoru hesaplanmaktadır. NTS sonuçları ürünlerimizin, hizmetlerimizin ve organizasyonumuzun etkinliğini ve verimliliğini izlememize ve gerekli düzeltici ve/veya önleyici aksiyonları almamıza yardımcı olan önemli bir göstergedir.

Müşteri Memnuniyeti	2016	2017	2018
Yıllara göre şikayet ve itiraz sayısı	376.585	283.619	197.869

İletişim Kanalları

Müşterilerimiz şikayet, bildirim ve önerilerini aşağıdaki iletişim kanallarından Bankamıza kolayca iletebilmektedirler:

- 0850 222 2 900 numaralı "Finansçı Sizi Dinliyor" hattını kullanarak,
- 0850 222 0 900 ve 0850 222 1 900'den çağrı merkezimize ulaşarak,
- Web Sitemizde bulunan Bize Ulaşın formunu doldurarak.
- (0216) 524 0 444 numaralı faks numarasını kullanarak,
- Şubelerimizde Müşteri Temsilcilerimize taleplerini ileterek veya "Sizi Dinliyoruz Formları"nı doldurarak,
- Kurumsal Facebook sayfamız ve Twitter hesabımızdan Bankamıza mesaj göndererek,
- Mobil Bankacılık Kanalını kullanarak,
- "Saray Mah Ahmet Tevfik İleri Caddesi No:11 A-B Blok Ümraniye - İstanbul" adresine mektup göndererek,

3.5 Sorumlu müşteri iletişimi ve pazarlama faaliyetleri

QNB Finansbank olarak müşterilerimizle uzun ömürlü ilişkiler kurabilmek için karşılıklı güven ve hakkaniyetin her zaman ön planda tutulması gerektiğine inanmaktayız. Bu Sebeple, iş ilişkisinin başlangıcında müşterilerimize sunduğumuz hizmetin ve müşterilerimize olan yaklaşımımızın müşteri kazanımı ve ilişki yönetimi konusunda son derece önemli olduğunun bilinciyle müşterilerimize net, şeffaf ve yeterli düzeyde bilgi sunmaya gayret etmekteyiz.

Bu anlayışın bir parçası olarak, QNB Finansbank'ta tüm pazarlama ve iletişim faaliyetlerimiz Bankamızın politika ve prosedürleri ile yasal düzenlemelere uyumlu şekilde yürütülmektedir. Bu sebeple, yürülükteki yasal düzenlemelere ek olarak, tüm yeni ürün ve hizmetler veya mevcut ürünlerde ve hizmetlerde yapılan değişiklikler, Yasal Uyum ve Hukuk Departmanlarının onayı da dahil olmak üzere ilgili tüm tarafların onayına tabi tutulmaktadır.

Müşterilerimizden aldığımız her geri bildirimin benzersiz bir öğrenme fırsatı olduğuna yönelik inancımız kapsamında, müşterilerimizin karşılaşabilecekleri potansiyel sorunları daha iyi tespit edebilmek ve değerlendirebilmek için ürün ve hizmet geliştirme süreçlerimize yeni özellikler eklenmiştir. Söz konusu yeni süreçler ile ürün ve hizmetlerimiz kullanıma sunulmadan önce değerlendirilmekte, böylece olası problemlerin, müşterilerimiz maruz kalmadan, çözülmesi hedeflenmektedir.



3.6 Müşteri bilgilerinin gizliliği ve veri güvenliği

En genel tanımıyla, bilgi ve veri güvenliği, bir kurumun, sistemlerini, tesislerini ve en önemlisi faaliyetleri için hayati önem taşıyan hassas veriyi ve bilgileri koruma ve güvence altına alma sürecidir.

Bunu göz önünde bulundurarak, Bankamızda faaliyetlerin yasal yükümlülüklere, yerel ve uluslararası en iyi uygulama örneklerine uygun olarak etkin ve verimli güvenlik önlemleri kullanılarak yürütülmesi sağlanmaktadır.

Müşteri bilgilerinin gizliliğinin korunması ve veri güvenliğinin sağlanması etik bankacılık felsefemiz, sürdürülebilirlik stratejimiz ve müşteri odaklı yaklaşımımızla uyumlu olarak en temel önceliklerimizden birisidir. Bu sebeple Bankamızda, hassas bilgilerin korunmasında yaşanacak herhangi bir problemin sadece idari para cezaları ile sonuçlanmayacağının, aynı zamanda Bankamızın müşterilerimiz ve düzenleyici kurumlar nezdindeki itibarını, imajını ve güvenilirliğini olumsuz yönde etkileyeceğinin bilinciyle hareket edilmektedir.

Bankamız, bilgi ve veri güvenliğinin sadece sistem ve süreç güncellemeleriyle değil, aynı zamanda çalışan farkındalığının artırılması yoluyla sağlanabileceğine inanmaktadır.

Bu amaçla, kişisel verilerin korunması ve müşteri bilgilerinin gizliliğiyle ilgili yürürlükteki kanun ve düzenlemelerden doğan yükümlülüklerimizin yanı sıra, müşterilerimize ve çalışanlarımıza farkındalık eğitimleri verilmekte; güvenlik bültenleri ve duyurular aracılığıyla da bilgilendirmeler yapılmaktadır. Bu sayede, çalışanlarımızın ve müşterilerimizin siber tehditlere, dolandırıcılık faaliyetlerine ve diğer veri güvenliği risklerine karşı duyarlı olmaları sağlanmaktadır.

Güvenlik yönetimi süreklilik arz eden bir süreçtir. Bu nedenle, güvenlik risklerini önlemek ve azaltmak için Bankamızın güvenlik politikaları, uygulamaları ve sistemleri en üst düzey endüstri standartlarına göre sürekli olarak güncellenmekte; böylece, Bankamızın ve müşterilerimizin yeni ortaya çıkan risklere ve güvenlik tehditlerine karşı korunmaları sağlanmaktadır.

3.7 Dijital dönüşüm ve inovasyon

Bankamız, sürdürülebilirlik yaklaşımımız ve stratejimizin bir parçası olarak, ürünlerimizi, hizmetlerimizi ve süreçlerimizi yenilikçi ve müşteri odaklı bir bakış açısıyla geliştirmek için yeni teknolojik trendleri yakalamaya çalışmakta; bu sayede müşterilerimize kullanıcı dostu ürünler ve ihtiyaçlarına uygun kaliteli hizmetler sunmaya çalışmaktadır. Bu yaklaşım ürün ve hizmetlerimizi 7/24 erişilebilir hale getirme ve müşterilerimizle yeni kanallar ve platformlar aracılığıyla bağlantı kurma konusunda bizlere destek olmaktadır.

İnovasyonu temel değerlerinden biri olarak benimseyen bir Banka olarak, inovatif ve yaratıcı düşünmenin kaynak verimliliğine dayalı süreçlere katkı konusunda kilit faktörlerden biri olacağına ve daha çevre dostu ürünler ve hizmetler sunmamıza yardımcı olacağına inanmaktayız. Ayrıca, müşteri deneyimi açısından, yenilikçi ürün ve hizmetler sunmak ve müşterilerimizin ihtiyaçlarını karşılamak için yeni dijital çözümleri keşfetmenin, müşterilerimiz ve bankamız arasındaki bağları daha da güçlendireceğinin ve müşteri memnuniyetini artıracağının bilinciyle hareket etmekteyiz.

Gelişen teknolojilere ve değişen müşteri beklentilerine hızlıca adapte olan bir Banka olarak internet bankacılığı, mobil bankacılık, çağrı merkezi ve ATM'ler gibi dijital kanallardan sunduğumuz ürün ve hizmetlerin sayısını arttırmayı ve böylece yeni müşteriler kazanmayı, mevcut müşterilerimizle ilişkilerimizi güçlendirmeyi, müşteri memnuniyetini arttırmayı ve işlem sürelerini kısaltarak operasyonel verimliliği arttırmayı hedefliyoruz.

Kanal Bazında Aktif Müşteri Sayısı	2016	2017	2018
İnternet Bankacılığı Müşterileri	1.652.160	1.276.820	1.061.422
Mobil Bankacılık Müşterileri	1.815.942	2.351.932	2.957.512

Kanal Bazında İşlemler	2016	2017	2018
Online işlem sayısı	111.210.759	135.053.615	112.641.609
Mobil işlem sayısı	111.790.616	188.739.324	241.522.617
Telefon işlem sayısı	118.486.974	123.922.534	127.867.027
ATM işlem sayısı	144.918.881	141.641.101	153.720.377
Şube işlem sayısı	181.430.808	154.860.846	146.170.736
Toplam işlem sayısı	667.838.038	744.217.420	781.922.366
Online işlemler (%)	%16,65	%18,15	%14,41
Mobil işlemler (%)	%16,74	%25,36	%30,89
Telefon işlemleri (%)	%17,74	%16,65	%16,35
ATM işlemleri (%)	%21,70	%19,03	%19,66
Şube işlemleri (%)	%27,17	%20,81	%18,69
Dijital işlemler (online ve mobil) (%)	%33,39	%43,51	%45,29

Enpara.com

Banka olarak en önemli dijital dönüşüm projelerimizden biri Ekim 2012'de Enpara.com'un kurulmasıdır. Türkiye'nin ilk dijital bankacılık uygulaması olan Enpara.com, tüm hizmetlerini yalnızca dijital kanallardan sunmaktadır.

Enpara.com 2017 yılında yaklaşık 885 bin, 2018'de ise 1,2 milyon müşteriye hizmet vermiştir. KOBİ'lerin ihtiyaçlarına dijital kanallardan destek olabilmek için "Enpara.com Şirketim" hayata geçirilmiş; Enpara.com Şirketim müşteri sayısı 2017 yıl sonunda yaklaşık 10 bine, 2018 yıl sonunda ise 19 bine ulaşmıştır.

Kuluçka Merkezi ve Hızlandırma Programı

Geleceğin bankacılık teknolojilerini geliştirmek ve QNB Finansbank'taki yenilikçi girişimleri desteklemek amacıyla 2018 yılında Kuluçka Merkezi ve Hızlandırma Programı hayata geçirilmiştir. Bu sayede, finans alanında dijital ve teknolojik çalışmalar yapan genç girişimlere ve Bankamızın bu konudaki uzman isimlerine özgürce çalışacakları bir platform sunulmaktadır.

Dijital Onay

Dijital Onay Platformu, Bankamızda dijital onay ürün yelpazesini ve hizmetlerini arttırmak amacıyla kurulmuştur. Bu platform "Kâğıtsız Bankacılık" yolculuğumuzda önemli bir kilometre taşı olup; söz konusu yapı sayesinde bir çok ürünün dijital kanallardan sunulması ve onaylanması sağlanmaktadır.

Dijital Onay Platformu

> müşteri deneyimini geliştirmesi,

> satış verimliliğini artırması,

> kontrol etkinliğini yükseltmesi,

> kağıt tasarrufu sayesinde çevreye ve ekonomiye önemli bir katkı sağlaması,

gibi nedenlerle müşterilerimize ve Bankamıza önemli katkılar sağlamıştır.

4. Sürdürülebilir operasyonlar

İçindekiler:

4.1 Kurumsal yönetim, yasal uyum ve risk yönetimi
4.2 Yetenek yönetimi ve gelişimi, yeteneklerin elde tutulması
4.3 Çeşitlilik ve kapsayıcılık
4.4 Operasyonların çevresel etkileri
4.5 Sorumlu satın alma ve tedarik zinciri



4.1 Kurumsal yönetim, yasal uyum ve risk yönetimi

Kurumsal Yönetim

QNB Finansbank olarak güçlü bir kurumsal yönetim kültürünün, uzun vadeli yatırımları, finansal istikrarı ve kurumsal bütünlüğü geliştirmek, böylece daha güçlü büyümeyi ve daha kapsayıcı bir toplumu desteklemek için gerekli olan güven ortamını, şeffaflığı ve hesap verebilirliği sağladığına inanıyoruz.

Bu kapsamda, yürürlükteki düzenlemelere uygun olarak;

Yönetim Kurulu QNB Finansbank'ın en yüksek yönetim organı olarak, Banka'nın uzun dönemli menfaatlerini gözetirken aynı zamanda Banka'nın riskleri, büyümesi ve gelirleri arasındaki optimum dengeyi korumak için stratejik kararlar almakta,

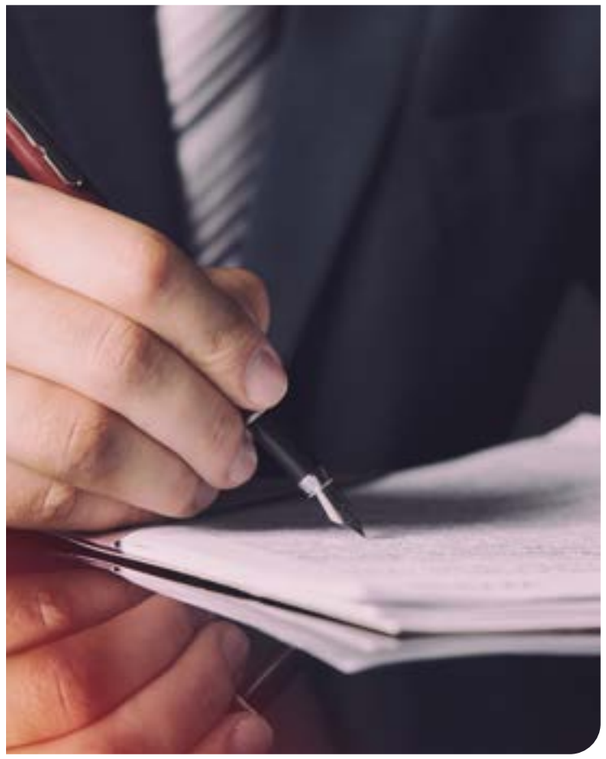
Kurumsal Yönetim Komitesi, Banka'nın kurumsal yönetim ilkelerine uyumunu izlerken, Banka'nın Kurumsal yönetim çerçevesini geliştirmek için Yönetim Kurulu'na tavsiyede bulunup ve Kurulun, yapısı, çalışma prensipleri ve prosedürlerinin ilgili yasal gereklilikleri karşılamasını sağlamakta,

Denetim Komitesi, Yönetim Kurulu adına, Bankanın iç sistemlerinin etkinliğinin, verimliliğini ve yeterliliğini izlemektedir.

Risk Komitesi, Banka'nın risk yönetimine ilişkin politika ve stratejilerini belirlemek, maruz kaldığı tüm risk türlerini gözden geçirmek, risk yönetimi strateji uygulamalarını izlemek ve önemli risk konularını Yönetim Kurulunun bilgisine sunmakla sorumludur.

Kredi Komitesi, Bankacılık Kanunu uyarınca Yönetim Kurulu'nun kendisine vermiş olduğu yetkiler çerçevesinde; Yönetim Kurulu ve Kredi Komitesi yetkisinde olan kredi limitlerinin Banka'nın kredi stratejilerine ve mevzuata uygun olarak incelenmesi, değerlendirilmesi ve onaylanması, Banka'nın kredi portföyünün kalitesinin kontrol altında tutulması, risk-getiri ilişkisi çerçevesinde kredilerin kullandırılması sürecinde yer almak ve yönetmekle sorumludur.

Ücret Yönetimi Komitesi, Yönetim Kurulu üyeleri ve üst yönetim dâhil tüm çalışanların ücret ve ödüllendirme politikalarını tanımlamak ve ilgili politikaların Banka'nın etik değerleri, iç uygulamaları ve hedefleri ile uyumlu olmasını teminen Yönetim Kurulu'na önerilerde bulunmak amacıyla kurulmuştur.



Yasal Uyum

Bankamızın Risk Yönetimi ve İç Kontrol Sistemi 5411 sayılı "Bankacılık Kanunu" ile "Bankaların İç Sistemleri ve İçsel Sermaye Yeterliliği Değerlendirme Süreci Hakkında Yönetmelik" kapsamında belirlenen kurallara uygun şekilde faaliyet göstermektedir. Bu bağlamda, **Teftiş Kurulu, Risk Yönetimi, İç Kontrol ve Yasal Uyum** Denetim Komitesine bağlı faaliyet gösteren bağımsız fonksiyonlardır.

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

Risk Yönetimi, çatısı altındaki dört bölüm ile (piyasa riski, kredi riski, operasyonel risk ve model doğrulama) risklerin tanımlanmasından, ölçülmesinden, izlenmesinden, kontrol edilmesinden ve yönetilmesinden sorumludur.

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

Yasal Uyum, yürürlükteki yasalara, düzenlemelere ve standartlara uyulmaması durumunda ortaya çıkabilecek riskleri tespit etmek, değerlendirmek, önerilerde bulunmak, bu riskleri izlemek ve raporlamaktan sorumludur. Yasal Uyum aynı zamanda, Kurumsal Yönetim Komitesine, Banka içi kurumsal yönetim uygulamalarının ve kurumsal yönetim çerçevesinin yeterliliğinin değerlendirilmesi ve izlenmesi konusunda destek vermektedir. Ek olarak, Yasal Uyum, bünyesindeki Suç Gelirlerinin Aklanmasının Önlenmesi Birimi ile Suç Gelirlerinin Aklanması ve Terörizmin Finansmanıyla Mücadele ve ambargolar konusunda izleme ve kontrol faaliyetleri gerçekleştirmektedir.

Etik Bankacılık

Bankamız, ulusal ve uluslararası etik bankacılık ilkelerini ve en iyi uygulama örneklerini benimsemekte, bu kapsamda ve çalışanlarının da söz konusu gerekliliklere uygun hareket etmelerini beklemektedir.

Bu yaklaşım Suç Gelirlerinin Aklanmasının ve Terörizmin Finansmanıyla Mücadele, Müşterini Tanı ilkesinin uygulanması, Uluslararası Ambargolar izleme, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele, Etik Davranış Kuralları, Suistimal Önleme ve İnsan Kaynakları Riskleriyle ilgili uygulamalarımızı içine almaktadır.

Yönetim Kurulu tarafından onaylanmış, Davranış Kuralları Talimatı, Finans Profesyonelleri için Etik Davranış Kuralları Talimatı, Kurumsal Yönetim Politikası Rehberi, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası ile Suç Gelirlerinin Aklanmasının ve Terörizmin Finansmanıyla Mücadele Politikası ve ilgili prosedürler (Örn: Uluslararası Yaptırımlar Prosedürü) çalışanlarımıza duyurulmuştur.

Konuyla ilgili Politikalarımızdan bazılarına https://www.qnbfinansbank.com/qnb-finansbanki-taniyin/politikalar link'inden ulaşılması mümkündür.

Risk Yönetimi

Finansal sektör istikrarı, özellikle finansal kriz zamanlarında ekonomiyi sağlam ve finansal sistemi dayanıklı bir şekilde korumak anlamında önem taşımaktadır. Bu nedenle, etkin risk yönetimi stratejimizin hayati ve önemli bir parçası olarak görülmektedir. Bu sebeple, Bankamızda yasal düzenlemelere, en iyi uluslararası uygulamalara ve Basel Bankacılık Denetim Komitesi'nin ("Basel Komitesi") yönergelerine uyum sağlamak için politikalarımızın, prosedürlerimizin ve altyapımızın geliştirilmesi için önemli kaynaklar ayırılmaktadır.

Risk stratejisi dokümanımızda belirtildiği üzere QNB Finansbank'ın risk yönetimi misyonu paydaşlarımızın çıkarlarını en iyi uygulamalarla, risk ve iş stratejimizle, yasal düzenlemelerle uyumlu ve tutarlı bir şekilde dikkate alarak risk-ödül dengesini optimize etmek ve bu sayede paydaşlar için değer yaratmak olarak ortaya konulmaktadır.

Bu kapsamda, Bankamızda risk yönetimi temel risk politikası ve risk iştahını belirleyen Yönetim Kurulu ile başlamaktadır. Yönetim Kurulu Risk Komitesi, Denetim Komitesi, Aktif Pasif Komitesi, Kurumsal ve Perakende Kredi Politikası Komitesi, Operasyonel Risk Komitesi ve Risk Yönetimi Bölümü QNB Finansbank'ın ana risk yönetim yapısını oluşturmaktadır.



İtibar Riski

QNB Finansbank, itibar riskinin aktif bir şekilde yönetilmesinin önemli olduğunun bilinciyle hareket etmektedir. Bu kapsamda Bankamızda etkin bir itibar risk yönetim sistemi kurulmuş olup; söz konusu sistemin sürekliliğinin sağlanmasına büyük önem verilmektedir. 2017 yılında Yönetim Kurulu tarafından onaylanarak yürürlüğe giren "İtibar Riski Yönetim Politikası" Banka'nın itibarı riski yönetimine dair en üst düzey dokümanıdır. Ayrıca, en iyi uygulama örnekleri ve BDDK yükümlülükleriyle uyum kapsamında kurulan İtibar Riski Komitesi de çalışmalarına devam etmektedir.

İnsan Kaynaklarıyla İlgili Riskler

İnsan Kaynakları risklerine yönelik olarak, İç Sistemler tarafından yürütülen çeşitli izleme ve risk azaltma faaliyetlerine ek olarak, Bankamızda İnsan Kaynakları organizasyonu altında çalışanlarımızın kurum, yönetici veya diğer çalışanlarla yaşayabilecekleri anlaşmazlıkları hızlı ve etkin çözüme kavuşturmak amacıyla bir "Ombudsman" rolü oluşturulmuştur. Bu kapsamda, tüm çalışanlarımız Politikalarımızla çelişen ayrımcılık, mobbing, taciz vb. uygulamalar ile diğer çözüme kavuşmamış sorunları Ombudsmana iletebilmektedir.

İlaveten, çalışanlarımız yürürlükteki kanun ve düzenlemelere aykırı veya Bankamız uygulamalarıyla çelişen her türlü işlem ya da eylemi doğrudan Banka organizasyonumuzdaki ilgili birime (Teftiş Kurulu, Uyum Görevlisi, Müşteri Deneyim Ofisi) "ihbar hattı", "şüpheli işlem bildirim hattı" ve "çalışan geribildirim platformu" gibi kanallarla doğrudan ulaştırabilmektedir. Çalışanlarımıza söz konusu hususlara ilişkin bilgilerini tazelemeleri amacıyla eğitimler de verilmektedir.

4.2 Yetenek yönetimi ve gelişimi, yeteneklerin elde tutulması

Bankamızda karşılıklı saygı, eşitlik ve çeşitliliğe dayanan bir çalışma ortamı oluşturmanın çalışanlarımızla güçlü ve uzun vadeli ilişkiler kurmanın temelini oluşturacağına inanıyoruz. Bu kapsamda İnsan Kaynakları uygulamalarımız aşağıdaki dört temel yapı taşına odaklanmaktadır:

> İnsan Kaynakları Stratejik Planlama, İşe Alım ve Kariyer Yönetimi
> Performans Yönetimi
> Eğitim ve Gelişim Yönetimi
> Tanıma ve Takdir Sistemi

Nitelikli adayların işe alınması ile çalışanlarımızın bilgi ve becerilerinin geliştirilerek insan kaynağında sürekliliğin sağlamanması hedeflerimiz doğrultusunda Yetenek Yönetimi süreçlerimizde bahsigeçen tüm temel yapıtaşları göz önünde bulundurulmaktadır.

Bu kapsamda;

İşe Alım ve Kariyer Yönetimi süreçleri Bankamızda marka yönetimi faaliyetlerini, işe alım süreçlerini ve iş gücü ile ilgili yönetimsel uygulamaları kapsamaktadır. Bu kapsama giren tüm faaliyetler İnsan Kaynakları Stratejik Planlama Bölümü tarafından Bankamızın tercih edilen bir işveren olma hedefi göz önünde bulundurularak yürütülmektedir.

Çalışan sayısı	2016	2017	2018
Toplam çalışan sayısı	12.451	12.007	12.276
Kadın çalışan sayısı	6.847	6.627	6.847
Erkek çalışan sayısı	5.604	5.380	5.429



Yeni işe alımlarının %80'ini Y kuşağından seçen bir banka olarak yeni neslin ihtiyaçlarını ve beklentilerini anlamaya önem vermekteyiz. Bu nedenle Bankamızda her iki yılda bir üniversitelerde yaptığımız anketleriminizin yanısıra, genç nüfus üzerine gerçekleştirilen diğer kariyer anketlerinin sonuçları da detaylı olarak analiz edilmekte analiz sonuçlarına göre, mevcut programlarımız revize edilerek geliştirilmekte veya yeni programlar hayata geçirilmektedir.

Finans Up, QNB Finansbank'ın gençlerin iş dünyasına kazandırılmasına ve kariyer basamaklarını emin adımlarla çıkmasına destek olan prestijli, ödüllü[8] ve lider kariyer kulübü programıdır . Program 2010'dan bu yana adaylara mesleki ve kişisel gelişim eğitimi ve aktiviteleri gibi çeşitli kariyer gelişim fırsatları ve avantajları sunmaktadır.

Program kapsamında her yıl çeşitli branşlardan 30 ila 35 öğrenciye ulaşılmakta ve öğrencilere bankacılık sektörüne giriş, proje yönetimi, problem çözme, karar verme ve benzeri konularda profesyonel eğitimler verilmektedir. Bu eğitimlere ek olarak, öğrenciler takım çalışması ve yaratıcılık gibi becerileri geliştirmeyi amaçlayan etkinliklere de katılmaktadır. Programı başarıyla tamamlayan öğrenciler QNB Finansbank'ta tam zamanlı çalışma imkanı yakalamaktadır. Bankamız bugüne kadar 26 başarılı Finans Up üyesinin tam zamanlı çalışan olarak işe alımını gerçekleştirmiştir.

Yeni işe başlayanlar	2016	2017	2018
18-30 yaş arası	1.671	2.339	3.042
31-50 yaş arası	234	219	285
51+ yaş üzeri	8	9	1
Yeni işe başlayan genç çalışan yüzdesi (% - 30 yaş altı)	%87	%91	%91
Yeni işe başlayan erkek çalışan sayısı	611	1.147	1.530
Yeni işe başlayan kadın çalışan sayısı	1.302	1.420	1.798
Yeni işe başlayan kadın çalışan oran (%)	%68	%55	%54

Kariyer Mimarisi, şubelerde kariyer yapmak isteyen çalışanlarımız için yeni kariyer yolları sunan ödüllü[9] bir programdır. Program kapsamında konuya özgü eğitim ve değerlendirme testlerini tamamlayan çalışanlarımız ilgili iç ilanlarda duyurulan boş pozisyonlar için başvurularını yapabilmektedirler.

Lokasyon bazında çalışanların kırılımı	2016	2017	2018
Genel Müdürlük	4.936	5.098	5.420
Şubeler	6.066	5.614	5.902
Operasyon Merkezi (EROMER ve FOMER)	665	563	461
OSDEM (Operasyon saha destek merkezleri)	784	732	493

[8] Awards Intelligence kapsamındaki 2013 Global Business Excellence Ödülü'nü Türkiye'ye getiren ilk uygulama, CIPD kapsamındaki 2013 Recruitment Marketing Awards finalisti, 2014-2015-2018 yılında En Gözde Şirketler Araştırması'nda "Türkiye'nin En Bilinen Kariyer Etkinliği".

[9] ATD 2014 Uygulamada Mükemmellik Ödülü

Gelişim Mimarisi, şube müdürlerinin değerlendirmelerine ve atamalarına odaklanan özel bir programdır. Program ayrıca adaylara "Değerlendirme Merkezi" sürecinden elde edilen sonuçlara göre tasarlanmış özel eğitim ve gelişim programları sağlayarak da destek vermektedir.

Bu programların dışında Bankamızın tüm çalışanlarına yönelik **Kariyer Danışmanlığı** programı bulunmaktadır. Programın amacı, yüksek performanslı ve yüksek potansiyeli olan çalışanları desteklemektir. Kariyer danışmanlığı kapsamında, uzman kariyer danışmanlarımız ilgili çalışanlarla birebir görüşmeler yapmakta ve çalışanın kariyer amacı ile ilgili aksiyon planları oluşturulmaktadır.

Son olarak, mevcut liderlerin ve gelecekteki liderlik rolleri için potansiyeli olan çalışanların liderlik ve idari becerilerini geliştirmek için **"Finans Master"** kapsamında eğitim, koçluk, mentorluk ve MBA programları ile yurt içi / yurt dışı konferanslar gibi çeşitli gelişim fırsatları sunulmaktadır.

Çalışma Süresi	2016	2017	2018
0-5 yıl arası kıdeme sahip çalışanlar	6.647	5.853	5.366
5-10 yıl arası kıdeme sahip çalışanlar	2.965	2.959	3.419
10+ yıl ve üzeri kıdeme sahip çalışanlar	2.839	3.195	3.491

Performans Yönetimi, Bankamızın çalışanlarının performansının yanı sıra kendi performansını artırmaya da odaklandığı bir süreçtir. Banka performansı ile çalışanların bireysel performansları karşılıklı etkileşim halinde olduğundan, performans değerlendirmeleri için adil ve şeffaf bir sistemin kurulması ve bu sistemin kurulmasına imkân veren bir çalışma ortamı yaratılması büyük önem arz etmektedir.

Bu kapsamda, performansın somut ve ölçülebilir verilerle değerlendirilmesini sağlamak için Bankamızda bir performans modeli oluşturulmuştur. Başka bir deyişle, bireysel performans, çalışan bağlılığını artıracak şekilde, somut ve ölçülebilir verilerle, adil ve şeffaf bir şekilde değerlendirilmektedir.

Yılda iki kez gerçekleştirilen performans değerlendirmeleriyle, en geniş anlamda, potansiyel sahibi çalışanlar belirlenmekte, çalışanların güçlü yönleri ile gelişime açık yönleri, bireysel ve kişiye özel olarak değerlendirilmekte, bir gelişim planı oluşturulmaktadır. Kişiye özel bu performans modeli tüm Finansçılara uygulanmaktadır. Ayrıca, konu özelinde oluşturulan gelişim planları izlenmekte ve sonuçları Finansçılarla paylaşılmaktadır.

Performans Yönetimi	2016	2017	2018
Düzenli performans ve kariyer gelişim değerlendirmesi yapılan toplam çalışan sayısı	10.781	10.329	10.960
Düzenli performans ve kariyer gelişim değerlendirmesi yapılan kadın çalışan sayısı	5.838	5.598	6.029
Düzenli performans ve kariyer gelişim değerlendirmesi yapılan erkek çalışan sayısı	4.963	4.731	4.931
Düzenli performans ve kariyer gelişim değerlendirmesi yapılan çalışanların oranı (%)	%73	%78	%89

Eğitim ve Gelişim Yönetimi, çalışanlarımızın bilgi ve becerilerini geliştirme konusundaki fikir ve isteklerini Bankamızın eğitim ve gelişim uygulamalarının temeline koymakta, ayrıca yüksek performans gösteren potansiyel sahibi çalışanların da kurumda tutulması yönünde çalışmalar yapmaktadır. Bu amaçla, "Performans Danışmanlığı" konsepti ile finansçılarımızın katma değerine ve gelişimine katkı sağlayacak çeşitli eğitim faaliyetleri uygulanmaktadır.

Performans Sistemine entegre olan **Gelişim Kataloğu,** çalışanlarımızın ihtiyaçları doğrultusunda tasarlalan çeşitli eğitimlerden istediklerini seçmelerine ve faydalanmalarına olanak sağlamaktadır. Çalışanlarımıza e-eğitim, makaleler, videolar, kitap özetleri vb. kişisel gelişim fırsatları sunan eğitim portalımız **Finarmoni**'ye 7/24 ulaşılabilmektedir.

Eğitim	2016	2017	2018
Toplam eğitim (saat)	641.787	654.231	834.793
Çalışan başına düşen ortalama eğitim (saat)	52	53	69
Toplam e-öğrenme (saat)	63.579	47.762	46.385
Çalışan eğitim ve gelişimine ayrılan toplam kaynak (TL)	14.574.726	17.210.093	22.640.220

Çalışanlarımızla bankamız arasındaki bağları güçlendirmek için çalışan bağlılığı ve takdiri üzerine çeşitli uygulamalar geliştirilip hayata geçirilmektedir. Bu kapsamda, iç iletişim faaliyetlerimize ek olarak özel programlar da yürütülmektedir. Tüm çalışanlarımıza açık olan interaktif bir platform üzerinden yürütülen öneri sistemimiz ile çalışanlarımız hizmet ve ürünlerimiz ile diğer konulardaki iyileştirme, geliştirme içeren ve değer yaratacak önerilerini iletebilmektedir. Ayrıca, Banka'nın değerleriyle uyumlu olarak seçkin davranış sergileyen çalışanları takdir etmek için **"+1 Kurumsal Takdir ve Tanıma Programı** oluşturulmuştur.

4.2.1 Çalışan memnuniyeti

QNB Finansbank'ta en önemli değerimizin çalışanlarımız olduğu bilinciyle hareket edilmektedir. Bu sebeple çalışanlarımızın potansiyellerini sürekli geliştirmek için elimizden gelenin en iyisini yapmaya ve en önemlisi de çalışanlarımızla uzun vadeli ilişkiler kurmaya odaklanılmaktadır.

Çalışan memnuniyeti ve bağlılığını, takım çalışması, iş performansı, kurum kültürü, çalışanlararası iletişim ve çalışanların üst yönetimle olan ilişkilerini etkileyen önemli bir faktör olarak görmekteyiz. Bu sebeple çalışanlarımızın mutlu, motivasyonu yüksek ve iş ortamlarından memnun olmalarını sağlamak için çalışan memnuniyetini ve bağlılığını teşvik etmek için çeşitli programlar ve uygulamalar hayata geçirmekte, böylece çalışanlarımızın iş-yaşam dengelerini sağlamalarına yardımcı olmayı amaçlamaktayız.

Bu kapsamda, **Çalışan Memnuniyeti Anketi,** Bankamızda çalışan bağlılığını şekillendiren memnuniyet faktörlerinin etkilerini net bir şekilde analiz etmek ve değerlendirmek amacıyla 2007 yılından beri uygulanmaktadır. Söz konusu anketin sonuçları gelişim alanlarını belirlemek ve bu alanlara yönelik aksiyon planları geliştirmek için değerlendirilmektedir. Çalışan bağlılığı ve memnuniyetinin birbirini etkileyen faktörler olduğu düşünüldüğünde her iki unsuru da güçlendirmek için çeşitli aksiyon planlarının uygulanması önem kazanmaktadır. Bu kapsamda, İç İletişim Birimi tarafından, çalışanların katılımına ve memnuniyetine katkıda bulunmaya odaklanan farklı etkinlikler de düzenlemektedir.

Bağlılık ve Memnuniyet	2016	2017	2018
Çalışan Bağlılığı Skoru (%)	%52	%53	%62

İç Müşteri Memnuniyeti Anketi, aynı zamanda birer iç müşteri olan çalışanlarımızın, Banka'nın çeşitli birimlerinden aldıkları hizmetten memnun olup olmadıklarını belirlemek amacıyla yapılmaktadır. Bu anket aynı zamanda iletişim, ekip çalışması ve kurumsal değerler gibi çeşitli konularda geri bildirimde bulunmak ve öneri sunmak için de önemli bir araçtır.

360 Derece Geribildirim ve Gelişim Envanteri, çalışanlarımızın kişisel farkındalıklarını artırmak ve güçlü gelişim ve gelişme fırsatlarına odaklanarak ilgili gelişim ihtiyaçlarını belirlemek amacıyla uygulanmaktadır.

Ayrıca, Bankamız bünyesinde, çalışanlarımızın profesyonel ve özel hayatarına eşit derecede zaman ayırmalarına yardımcı olmak ve çalışan bağlılığına ve memnuniyetine katkıda bulunmak için pek çok etkinlik düzenlenmektedir.

Bu kapsamda çalışmalarda bulunan FinClub, çeşitli sosyal, kültürel ve eğlence etkinliklerinin gerçekleştirildiği ve çalışanlarımız tarafından yönetilen kulüpleri (Ör: kitap kulübü, müzik kulübü, sağlıklı yaşam kulübü, vb.) çatısı altında toplayan bir platformdur. Ayrıca, Bankamızın Sağlık ve Yaşam, Fotoğraf, Sosyal Etkinlik, Sanat ve Hobi, Seyahat, Müzikal ve Dans, Satranç ve Sosyal Sorumluluk kulüpleri tarafından tüm çalışanlarımızın katılımına açık bir dizi etkinlik düzenlenmektedir. Ek olarak, 2017'de Kristal Kule Genel Müdürlük binamızda çalışanlarımızın bağışlarıyla bir kütüphane açılmıştır. Tüm çalışanlarımız, çalışma yerleri İstanbul'da olsun olmasın, kütüphanemizden ödünç kitap alabilmektedirler.

Bankamızda 2018'de pek çok farklı alanda 402 etkinlik düzenlenmiştir. Kurumsal iletişim birimi koordinasyonunda tarafından düzenlenen faaliyetlerin dağılımı aşağıdaki tabloda gösterilmiştir:

Kulüp Adı	Aktivite Sayısı
Fotoğrafçılık Kulübü	11
Gezi Kulubü	6
Sanat ve Hobi Kulübü	7
Sağlık ve Yaşam Stili Kulübü	3
Müzikal (QNB Finansbank çalışanları tarafından sahnelenmektedir)	1
Sosyal Aktivite Kulubü (konser, tiyatro oyunu, vb.)	308
Sosyal Sorumluluk Aktiviteleri	21
Spor Organizasyonları (turnuvalar, vb.)	42
Konferanslar (QNB Finansbank buluşmaları)	5
Kıdem Ödülleri	1

2017'de kullanıma açılan Çalışan Geri Bildirim Platformu, çalışanlarımızın müşteri ve çalışan deneyimlerine ilişkin görüş ve önerilerini Müşteri Deneyim Ofisi ile paylaşmalarını ve gerekli aksiyonların alınmasını amaçlamaktadır. Söz konusu platforma https://deneyim.qnbfinansbank.com/ adresinden veya iç iletişim platformumuz olan "Finansçı" yoluyla erişilebilmektedir.

LEAP, çalışanların iş-yaşam dengesini ve yaşam kalitesini etkileyen konulara odaklanan bir çalışan destek programıdır. Stres yönetimi, finansal ve hukuki danışmanlık, beslenme ve diyet danışmanlığı ve tıbbi danışmanlık gibi hizmetler, çalışanlarımıza ve ailelerine özel bir telefon hattı aracılığıyla sağlanmaktadır.

Finansçılarımız sosyal sorumluluk projelerinde, sadece gönüllü olarak katılım sağlayarak değil, aynı zamanda "Gönüllü Finansçılar" programı kapsamında yeni fikirler ve projeler üreterek de aktif rol almaktadırlar. Her yıl, "Gönüllü Finansçılar" program dâhilinde, çalışanlarımız tarafından önerilen üç yeni Kurumsal Sosyal Sorumluluk (KSS) projesi Kurumsal Sosyal Sorumluluk Komitesi kararıyla hayata geçirilmektedir. 2018 yılında bu kapsamda desteklenen projelerden bazıları şunlardır:

- Bi' Küçük Mola
- Minik Eller Büyük Hayaller Kütüphaneleri
- Finansçı'nın Eski Telefonu Bir Dileğe Dönüşsün
- Sporla Otizmi Yeniyorum
- Minik Eller Büyük Hayaller Sanat Atölyesi
- Oyun Benim İlacım
- Minik Robot Eller Hayallere Tutunsun
- Yaşama Pedal Çevir

4.2.2 İş sağlığı ve güvenliği

Bankamızın öncelikli konularından biri de çalışanlarına sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamı sağlamaktır. Bu amaçla, iş sağlığı ve güvenliği uygulamalarımız yürürlükteki mezuata uygun ve en iyi uygulama örnekleri baz alınarak yürütülmektedir. Söz konusu uygulamalar kapsamında 50 ya da faha fazla çalışanımızın bulunduğu binalarımızda[10] iş sağlığı güvenliği uzmanları istihdam edilmekte, tüm çalışanlarımıza iş sağlığı ve güvenliği eğitimleri verilmektedir. Tüm tesislerimizde risk değerlendirmesi yapılması, acil durum planları hazırlanması, her bina için bir çalışan temsilcisi atanması ve iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili faaliyetleri gözden geçirmek için üç ayda bir İş Sağlığı ve Güvenliği komitesi toplantılarının organize edilmesi de bu çalışmalarımız kapsamında ele alınan hususlardır.

Tüm bu çabalara ek olarak, aktif ve sağlıklı yaşam tarzı hakkında bilgi vermek üzere konuya özel seminerler ve konferanslar ile çalışanlarımızın katıldığı spor etkinlikleriyle farkındalık artırmaya yönelik faaliyetler düzenlenmektedir. Sağlık ofisimizin faaliyetlerinin yanı sıra, Bankamızda ayrıca mevsimsel grip aşıları ve rutin sağlık muayeneleri düzenlemekte ve tüm çalışanlarımıza hayat ve sağlık sigortası sunulmaktadır.

İş Sağlığı ve Güvenliği	2016	2017	2018
İş Kazası Sayısı	38	40	50
Ölümlü Vaka Sayısı	1	-	-
Çalışan Kaza Oranı	-	-	-
Meslek Hastalığı Oranı	%0,31	%0,34	%0,41
Kayıp zamanlı kaza	-	-	-
Toplam kaydedilebilir kaza sayısı	-	-	-
Devamsızlık	470	232	135
Devamsızlık Oranı (%)	%0,04	%0,03	%0,01
İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimleri (saat)	713	336	N/A
Toplam adam-saat	2.008	2.024	N/A
Çalışan Devamsızlık Oranı	%3,17	%3,45	%2,89



[10] Genel Müdürlük (Kristal Kule Binası), Erzurum ve Istanbul Operasyon Merkezleri (EROMER and FOMER)

4.3. Çeşitlilik ve kapsayıcılık

12.276 çalışanı olan bir kurum olan Bankamızda, fırsat eşitliği ve çeşitliliğe büyük önem verilmektedir. Bu çerçevede faaliyetlerimiz evrensel olarak kabul edilmiş temel insan hak ve özgürlükleri ile etik bankacılık ilkeleri ve kurum içi prosedürler doğrultusunda yürütülmektedir.

İş gücümüzün % 56'sını oluşturan 6.847 kadın çalışanımızın, işyerinde fırsat eşitliği ve çeşitlilik yaratma taahhüdümüzü gösterme açısından en değerli göstergelerden biri olduğuna inanmaktayız. Bu sebeple ilerleyen dönemlerde, etik bankacılık ve sürdürülebilir kalkınma hedeflerine bağlılığımızı göstermek için işyerinde çeşitliliği teşvik etme çabalarımız devam edecektir.

Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik	2016	2017	2018
Kadın Çalışan Oranı %	%55	%55	%56
Engelli Çalışan Oranı %	%3	%3	%3

Yönetimde Kadın Oranı	2016	2017	2018
Üst Yönetimde Kadın Çalışan Sayısı	5	4	2
Orta Yönetimde Kadın Çalışan Sayısı	455	434	441
Yönetici Pozisyonları Dışındaki Kadın Çalışan Sayısı	6.387	6.189	6.404
Üst Yönetimdeki Kadın Çalışan Oranı(%)	%19	%17	%9
Orta Yönetimdeki Kadın Çalışan Oranı (%)	%45	%44	%45



4.4 Operasyonların çevresel etkileri

Operasyonlarımızın doğrudan ve dolaylı çevresel etkilerinin göz ardı edilmemesi ve bu etkilerin dikkatlice ölçülmesi ve izlenmesi gerektiğine inanarak hareket etmekteyiz.

Ürünlerimiz ve hizmetlerimiz için doğrudan veya dolaylı olarak tüketilen su, elektrik, fosil yakıtlar; veri merkezlerimizin, şubelerimizin ve ofis binalarımızın çeşitli faaliyetlerinden kaynaklanan karbon emisyonları ile çalışanlarımızın iş seyahatleri, sera gazı emisyonlarına etki eden dolayısıyla Bankamızın karbon ayakizini arttıran kaynaklardır. Bu sebeple yeni teknolojiler ve çevreye duyarlı uygulamalar kullanarak ve geliştirerek, operasyonel verimliliği artırmak ve operasyonlarımızın çevresel etkilerini azaltmak için bankamızda çeşitli çalışmalar yapılmaktadır.

Elektrik ve mekanik projeler için çevre dostu cihazların seçilmesi, tesislerimizin otomasyon sistemleri aracılığıyla kontrol edilmesi, yetkili atık yönetim şirketlerine elektronik atıkların teslim edilmesi, enerji tasarrufunu artırmak amacıyla özel önlemler alınması (örneğin, tüm PC'lerin çalışma dışında otomatik olarak kapatılması, soğutma sistemleri ve klimaların daha enerji verimliliği daha yüksek modellerle değiştirilmesi, vb.), yazıcılarımızın varsayılan baskı ayarlarının "her iki yüze de yazdır" olarak ayarlanması gibi girişimlerimizle operasyonlarımızın çevresel etkilerini azaltmaya gayret edilmektedir.

Ayrıca, Bankamız, Doğal Hayatı Koruma Vakfı (WWF) tarafından iklim değişikliği konusunda farkındalık yaratmak amacıyla Mart ayı sonunda düzenlenen Dünya Saati etkinliğine de katılmakta; genel müdürlüğümüzdeki ve şubelerimizdeki tüm ışıklar etkinliği desteklemek için bir saat süreyle kapatılmaktadır.

Ek olarak, Bankamızın karbon ayakizini ölçebilmek ve takip edebilmek için Aralık 2018'de yeni bir yazılım kullanılmaya başlanmış olup, söz konusu yazılımın 2019 yılsonuna kadar tüm fonksiyonlarıyla kullanıma hazır hale gelmesi beklenmektedir.



Genel Müdürlük binamız Kristal Kule LEED Silver Sertifikasına sahiptir.

Enerji ve Su Tüketimi	2016	2017	2018
Enerji			
Toplam Enerji Tüketimi (GJ)	236.340	240.993	231.772
Çalışan Başına Enerji Yoğunluğu (GJ/çalışan)	19,56	20,07	18,88
Diğer Tüketimler			
Toplam benzin tüketimi (litre)[11]	161.696	198.705	266.856
Toplam mazot tüketimi (litre)[12]	2.499.923	2.330.852	2.453.553
Doğal gaz kullanımı (m^3)	2.063.407	2.082.057	1.708.776
Toplam elektrik kullanımı (kWh)	67.649.964	66.940.698	64.379.177
Toplam su kullanımı (m3)	199.001	191.838	170.756

Malzeme ve Atık Yönetimi	2016	2017	2018
Toplam kağıt tüketimi (kg)	1.056.895	839.000	749.000
Toplam kağıt tüketim yoğunluğu (kg/çalışan)	87	69	72
Toplam geri dönüştürülmüş kağıt miktarı (kg)	N/A	231	953

[11] Toplam benzin tüketimi, kiralanan araçlar ile menfaatler yönetimi talimatı kapsamına giren çalışanların benzin kullanımları dikkate alınarak hesaplanmıştır.

[12] Toplam mazot tüketimi, kiralanan araçlar, menfaatler yönetimi talimatı kapsamına giren çalışanların benzin kullanımları ile jeneratör tüketimleri dikkate alınarak hesaplanmıştır.

4.5 Sorumlu satınalma ve tedarik zinciri

Tedarik zinciri ile ilişkili risklerin etkin bir şekilde yönetilmesinin, Bankamızın herhangi bir idari veya cezai yaptırıma maruz kalmaması, en önemlisi de Banka itibarı ve toplum refahının söz konusu risklerden olumsuz etkilenmemesi açısından önem arz ettiğinin bilinciyle hareket etmekteyiz.

Bankamız, iç müşteriler ve tedarikçilerle ihtiyaçlarını doğru şekilde anlamaya, böylece doğru çözümleri bulmak suretiyle karşılıklı memnuniyeti sağlamaya dayalı bir ilişki sürdürmekte; ürün ve hizmet satın almak için etkin bir tedarik politikası yürütmektedir.

Bu kapsamda Bankamız için sorumlu satın alma, satın alma kararını verirken çevresel, sosyal, etik ve itibarla ilgili riskleri ve etkileri dikkate alarak tedarik zincirinden kaynaklanan riskleri azaltmak, tedarikçilerle olan ilişkilerimizde ihtiyatlı ve duyarlı davranmak ve satın alma uygulamalarımızın toplumu, çevreyi ve Banka itibarımızı olumsuz yönde etkilemesinin önüne geçmek anlamına gelmektedir.

Satın Alma	2016	2017	2018
Toplam tedarikçi sayısı	1.155	1.273	1.340
Denetlenen tedarikçi sayısı[13]	4	5	6
Önemli gerçek veya potansiyel olumsuz etkileri olduğu tespit edilen tedarikçi sayısı	-	-	-
Denetim sonucunda bazı iyileştirmeler yapılması konusunda mutabık kalınan tedarikçiler	4	5	-
Denetim sonucunda iş ilişkisinin sonlandırıldığı tedarikçiler	-	-	-

ilerleyen dönemlerde tüm satın alma uygulamalarımız tedarikçilerimizin çevresel ve sosyal performanslarını göz önünde bulundurularak, sürdürülebilirlik hedeflerimiz kapsamında gözden geçirilecektir.



[13]Bankaların Destek Hizmeti Almalarına İlişkin Yönetmelik kapsamına giren hizmet alımı (destek hizmeti) süreçleri için Destek Hizmeti Tedarik Sürecimiz uygulanmaktadır. Süreç sonunda satınalma işlemine konu olan hizmetler Denetim Komitesinin görüş ve onayına sunulmaktadır. Konuya ilişkin detaylı bilgi Yıllık Faaliyet Raporumuzda mevcuttur.

5. Kurumsal sosyal sorumluluk

İçindekiler:

5.1 Sosyal ve toplumsal yatırımlar



5.1 Toplumsal ve sosyal yatırımlar

QNB Finansbank'ta, bankacılık yaklaşımımızın bir yansıması olarak,aldığımız her kararın merkezinde "insan" yer almaktadır.

QNB Finansbank olarak sosyal ve toplumsal yatırımları değer yaratmada çok etkili bir araç olarak görmekteyiz. Yeni projeler geliştirerek ve paydaşlarımızla temasa geçerek, toplumun ve müşterilerimizin ihtiyaçları ve istekleri hakkında daha derin bir anlayış ve öngörü kazanmaktayız. Bu nedenle, geliştirdiğimiz her projede temel güçlü yönlerimizi ve değerlerimizi yansıtmaya çalışmaktayız.

Bankamızın iş stratejisi ve karar alma mekanizması, gelecek nesiller için yaşanabilir bir dünya bırakma hedefimizi desteklemekte, ayrıca çalışanlarımız, "Finansçılar" yeni kurumsal sosyal sorumluluk projeleri oluşturarak veya mevcut projelere katılarak kurumsal sosyal sorumluluk çalışmalarına destek vermeleri yönünde teşvik edilmektedir.

Bu amaçla, Bankamızda Sosyal Sorumluluk Komitesi kurulmuş ve 2015 yılında, yarının yenilikçi liderlerini yetiştirmek için odağına çocukları alan "Minik Eller Büyük Hayeller" sosyal sorumluluk platformumuz hayata geçirilmiştir. Söz konusu platform, Finansçı'larımızın desteği ile yeni projeleri kapsayacak şekilde büyümeye devam etmektedir.



5.1.1 Kurumsal sosyal sorumluluk ve sponsorluklar

Bankamızın sürdürülebilirlik stratejisi ve taahhüdleri kapsamında yaptığımız her işlem ve aldığımız her finansman kararında gelecek nesillere yaşanabilir bir dünya bırakmak için sürdürülebilirlik bakış açısıyla hareket edilmektedir.

Bu amaçla, hayata geçirdiğimiz "Minik Eller Büyük Hayaller" platformunun çatısı altında desteklediğimiz projelerden bazıları şunlardır:

> Minik Parmaklar Geleceği Programlıyor

> Hayallerin Gücü Adına

> QNB Finansbank Thales Matematik Müzesi ve Gezici Tırı

> Başarı Her Yerde

> Anadolu Orff Müzik Eğitimi

Minik Parmaklar Geleceği Programlıyor

QNB Finansbank, Microsoft Türkiye ve Habitat Derneği işbirliği ile hayata geçirdiğimiz 'Minik Parmaklar Geleceği Programlıyor' projemiz kapsamında çocukların teknoloji odaklı yaratıcılıklarının ve kodlama becerilerinin eğlenceli bir ortamda geliştirilmesi sağlanmaktadır. 2015 yılından bu güne 32 farklı ilimize ulaşarak 8 – 14 yaş arasındaki çocuklarımıza sınıf ortamında 8 saatlik '' KODU Programlama Dili '' eğitimi verilmiştir.

200'den fazla gönüllü Finansçı'mızın da katıldığı projemiz ile 3 yıl içerisinde geleceğin inovasyon lideri olabilecek ve KODU Game Lab eğitimini tamamlayan 20 bin çocuğumuza ulaşılmıştır. 8-11 ve 12-14 yaş aralığındaki çocuklarımız, her yıl sonunda KODU Cup Yarışması ile her sene için farklı temalarla

2015'ten beri 49 şehirde tam 386.361 çocuğa ulaştık.



oluşturdukları oyunlarını sunmaktadırlar. Kendi alanında uzmanlardan oluşan bir jüri de, sunulan oyunları kodlama dünyasının gereksinimlerine göre değerlendirmeye tabi tutmaktadır.

Hayallerin Gücü Adına

Toplum Gönüllüleri Vakfı işbirliği ile hayata geçirdiğimiz '' Hayallerin Gücü Adına'' projemiz kapsamında hikaye anlatıcılığı yöntemi ile ilköğretim çağındaki çocuklarımız arasında özgüven geliştirici, iletişim becerilerini güçlendirici, çocuklarımıza kendilerini ifade edebilme yeteneği kazandırıcı, yazılı ifade, hayal kurma, okuma ve yaratıcılık becerileri aşılamayı hedeflemekteyiz.

Şimdiye kadar yaz okulu ve pilot aşamasında 5 farklı ilde toplam 120 çocuğumuza eğitim verilmiştir. Temel eğitim döneminde 5 farklı ildeki çocuklarımıza 6 haftada toplam 18 saat süre ile hikaye anlatıcılığı eğitimi verilecek; eğitimler tamamlandıktan sonra çocuklarımızın bu proje kapsamında gelişimlerini gözlemleyebileceğimiz masal festivalleri düzenlenecektir. Bu proje sonunda ise 1.000 çocuğa ulaşılması hedeflenmektedir.



QNB Finansbank Thales Matematik Müzesi ve Gezici Tırı

QNB Finansbank Tales Matematik Müzesi Gezici TIR'ı ve "Tales Matematik Müzesi" sponsorluğumuz ile çocuklarımız matematikte öğrendiklerini uygulamalı olarak görebilmekte, hatta eğitim modülleri ve atölye çalışmaları ile matematiği deneyerek keşfetmektedirler. Eğitim modülleri ve atölye çalışmaları ile matematik soyuttan somuta taşınırken, çocuklarımıza da matematiği deneyerek öğrenme ve keşfetme fırsatı yaratılmaktadır.

Gezici TIR'ımızda 34 modül ve 5 atölye çalışmasıyla, müzemizde ise birbirinden farklı 85 modülle çocuklarımıza matematiğin sadece rakamlardan ibaret olmadığı; hayatın her alanında, sanatta, mimaride, doğada yer aldığı uygulamalı şekilde öğretilerek eğlenceli vakit geçirmeleri hedeflenmektedir. Gezici TIR'ımız ile ilk dönemimizde 120 gönüllü Finansçı'mızın katılımıyla 16 şehirde 40 binden fazla çocuğumuza ulaşılmıştır.

Başarı Her Yerde

Türk Eğitim Derneği (TED) ve İl Milli Eğitim Müdürlükleri ile birlikte Ankara ve Adana'da başarı seviyesi düşük sekiz devlet okulunda gerçekleştirdiğimiz '' TED Başarı Her Yerde '' projemiz ile çocuklarımızın akademik, sosyal, kültürel ve spor alanında başarılarının artmasını sağlayarak eğitimde fırsat eşitliği yaratma hedeflenmektedir. Okullarda ulaştığımız öğrencilerimizin yanı sıra velilerimiz ve öğretmenlerimize alanında uzman kişiler tarafından eğitim verilerek, projemiz kapsamında sürekli gelişim hedeflenmektedir.

Anadolu Orff Müzik Eğitimi

Güher ve Süher Pekinel liderliğinde Türkiye Orff Müzik Merkezi işbirliği ile '' Anadolu Orff Müzik Eğitim Projesi '' kapsamında çocuklarımızın müzik, konuşma, dans ve bu üçünün birleşiminden ortaya çıkan ritim duygusunu hissetmeleri için çalışılmakta ve içlerindeki yaratıcı gücü açığa çıkarmaları hedeflenmektedir.

2016 – 2017 öğrenim yılında Orff Merkezi Türkiye tarafından seçilmiş üç genç müzik öğretmeni Salzburg Mozarteum Üniversitesi Carl Orff Enstitüsü'nde bankamız desteğiyle eğitimlerini tamamlamışlardır. Dokuz ay eğitim alan üç öğretmenimiz de 2017-2018 öğrenim yılında 6 farklı ilimizde 180 müzik öğretmenine Orff eğitimini aktararak bu tekniği 2018 yılı itibari ile 27.000 çocuğumuza ulaştırmışlardır.

Sponsorluklar

QNB Finansbank olarak Kurumsal Sosyal Sorumluluk projelerimizin yanında çeşitli sponsorluk faaliyetleriyle sosyal ve ekonomik gelişmeyi de desteklemekteyiz.

Bu kapsamda, spor ve sanat sponsorluklarımızla ilgili detaylı liste aşağıda yer almaktadır:

Spor ve Sanat Sponsorlukları	Başlangıç Tarihi
Fenerbahçe Erkek Basketbol Takımı	Ekim 2016
Trabzonspor Futbol Takımı	Temmuz 2016
QNB Finansbank Private Banking İstanbul Seniors Cup	Mayıs 2009
TED Doktorlar Tenis Turnuvası	Mayıs 2012
İstanbul Champions Cup Tenis Turnuvası	Mayıs 2012
CFO Summit	Mayıs 2017
Uluslararası Türkiye İç Denetim Kongresi	Eylül 2017
Yılın İş İnsanları	Kasım 2017
Management Centre Türkiye İnsan Kaynakları Zirvesi	Şubat 2010
İnsan Kaynakları ile Üniversite Öğrenci Kulüpleri Sponsorlukları	Eylül 2009
QNB Finansbank Sanat Kitapları	Aralık 2012

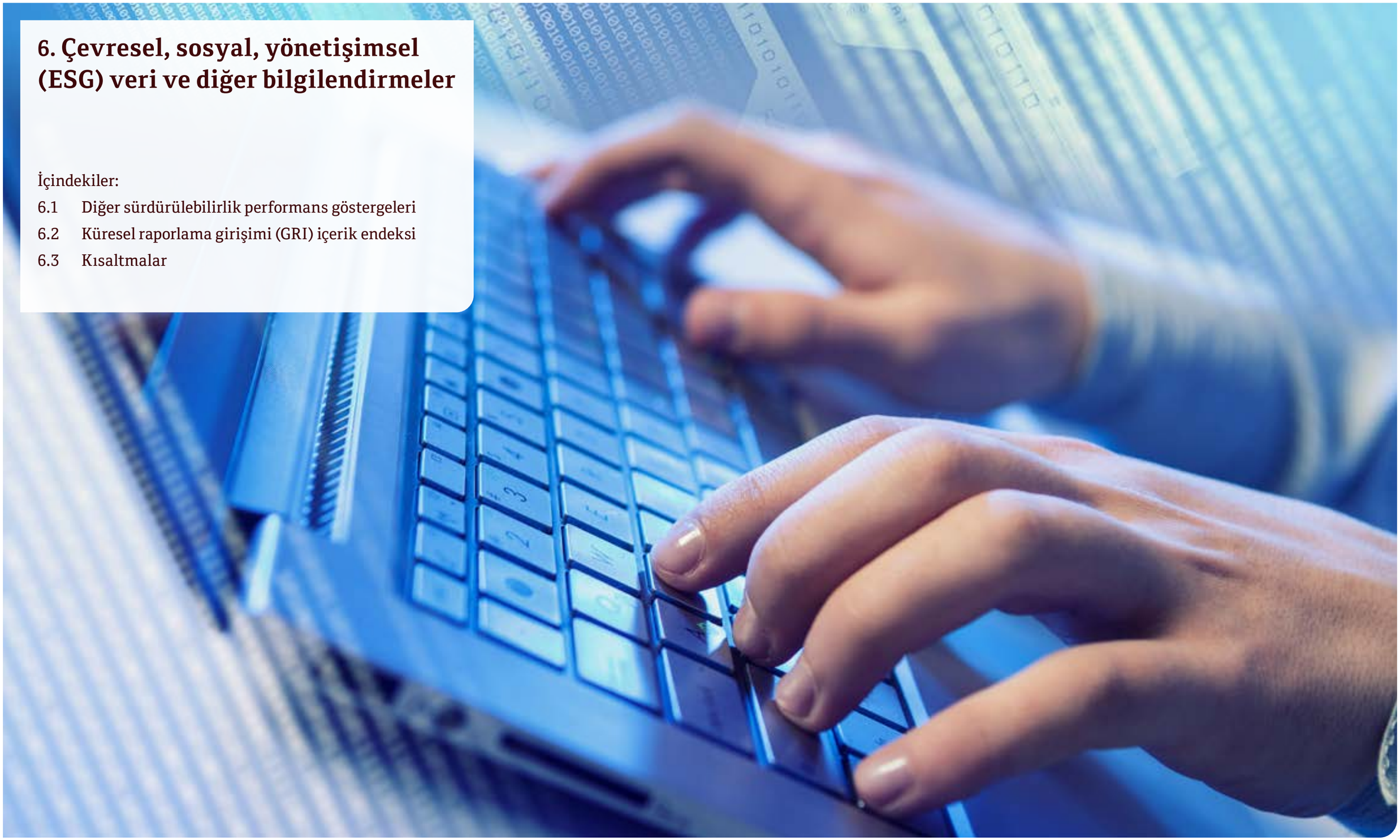
Vakıflara ve Derneklere Üyelikler

> Türkiye Bankalar Birliği
> Türkiye Sermaye Piyasaları Birliği
> Kredi Kayıt Bürosu
> Bankalararası Kart Merkezi
> Çağrı Merkezleri Derneği
> Uluslararası Ticaret Odası Türkiye
> Toplum Gönüllüleri Vakfı
> Microsoft Türkiye & Habitat Derneği
> Türk Eğitim Derneği
> Çağdaş Eğitim Vakfı
> Orff-Schulwerk Eğitim ve Danışmanlık Merkezi Türkiye

6. Çevresel, sosyal, yönetişimsel (ESG) veri ve diğer bilgilendirmeler

İçindekiler:

6.1 Diğer sürdürülebilirlik performans göstergeleri
6.2 Küresel raporlama girişimi (GRI) içerik endeksi
6.3 Kısaltmalar



6.1 Diğer sürdürülebilirlik performans göstergeleri

Sürdürülebilir Finans

Müşteri Bilgilerinin Gizliliği ve Veri Güvenliği	2016	2017	2018
Veri güvenliği ihlali	0	0	0
Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti	**2016**	**2017**	**2018**
Net Tavsiye Skoru (%)	%53,00	%55,50	%59,75
Sürdürülebilir Yatırım, Kredilendirme, Ürün ve Hizmetler	**2016**	**2017**	**2018**
Kredi portföyünün sosyal fayda sağlayan sektörlerdeki toplam değeri (TL) (sağlık/hastane, konut-ICMA Social Bond Principles-Sosyal Tahvil Presipleri'nde tanımlandığı üzere)	599.411.574	1.073.730.564	2.054.026.845
Yerel çevre mevzuatı ve düzenlemeleriyle uyumsuzluk	0	0	0
KOBİ'lerin ve Girişimciliğin Desteklenmesi	**2016**	**2017**	**2018**
Kadın Girişimci Kredileri – EBRD (Milyon)	€ 50	$ 98	$ 80
Finansal Kapsayıcılık	**2016**	**2017**	**2018**
Kredi Mevduat Oranı (KOBİ) (%)	%340	%342	%292
Dijital Dönüşüm ve İnovasyon	**2016**	**2017**	**2018**
Dijital işlemler (internet ve mobil) (%)	%33,39	%43,51	%45,29
Sorumlu Müşteri İletişimi ve Sorumlu Pazarlama Faaliyetleri	**2016**	**2017**	**2018**
Pazarlama ve iletişim faaliyetleri ile ilgili mevzuata uyumsuzluktan kaynaklanan vakalar	0	0	0

Sürdürülebilir Operasyonlar

Kurumsal Yönetim, Yasal Uyum ve Risk Yönetimi	2016	2017	2018
Tespit edilmiş rüşvet veya yolsuzluk vakaları	0	0	0
İş Sağlığı ve Güvenliği	**2016**	**2017**	**2018**
Çalışan meslek hastalığı oranı	%0,31	%0,34	%0,41
Sürdürülebilir Finansal Performans	**2016**	**2017**	**2018**
Kredi Mevduat Oranı (LDR)	%115	%118	%106
Basel III Likidite Karşılama Oranı (LCR)	%86	%103	%117
Maliyet Gelir Oranı (%)	%50,01	%47,48	%39,25
Çeşitlilik ve Kapsayıcılık	**2016**	**2017**	**2018**
Gönüllü personel devir oranı (%)	%10,0	%12,3	%15,2
Üst yönetimde kadın çalışan oranı (%)	%19	%17	%9
Doğum izni alan kadın çalışan sayısı	495	474	555
Babalık izni alan erkek çalışan sayısı	364	325	319
Doğum izni bittikten sonra işe dönen kadın çalışan sayısı	492	472	545
Operasyonların Çevresel Etkileri	**2016**	**2017**	**2018**
Enerji yoğunluğu (GJ / çalışan sayısı)	19,56	20,07	19,00
Su kullanma yoğunluğu (m^3 / çalışan sayısı)	15,98	15,98	13,91
Toplam kağıt tüketimi yoğunluğu (kg / çalışan sayısı)	87	69	72
Sorumlu Satın Alma ve Tedarik Zinciri	**2016**	**2017**	**2018**
Toplam satın alma harcamaları (milyon TL)	698	807	940
Toplam tedarikçi sayısı	1.155	1.273	1.340

Kurumsal Sosyal Sorumluluk

Sosyal ve Toplumsal Yatırımlar	2016	2017	2018
Toplam KSS yatırımı (TL)	2.764.789	3.314.565	4.314.295

6.2 Küresel Raporlama Girişimi (GRI) içerik endeksi

GRI Standardı	GRI Göstergesi	Göstergenin Numarası ve Başlığı	Rapordaki İlgili Başlık / Açıklama
Genel Göstergeler	GRI 102	102-1 Kuruluşun Adı	QNB Finansbank A.Ş.
	GRI 102	102-2 Faaliyetler, Markalar, Ürün ve Hizmetler	QNB Finansbank Hakkında Birincil Marka, Ürün ve Hizmetlerimiz
	GRI 102	102-3 Kuruluşun Genel Merkezi	Esentepe Mahallesi Büyükdere Caddesi Kristal Kule Binası No:215 Şişli - Istanbul
	GRI 102	102-4 Kuruluşun Faaliyet Gösterdiği Lokasyonlar	QNB Finansbank Hakkında
	GRI 102	102-5 Mülkiyetin ve Kanuni Yapının Niteliği	QNB Finansbank Hakkında Ortaklık Yapısı
	GRI 102	102-6 Hizmet Verilen Pazarlar	QNB Finansbank Hakkında Birincil Marka, Ürün ve Hizmetlerimiz
	GRI 102	102-7 Kuruluşun Ölçeği	QNB Finansbank Hakkında Birincil Marka, Ürün ve Hizmetlerimiz Önemli Sürdürülebilirlik Gelişmeleri ve 2018 Performans Özeti Diğer Sürdürülebilirlik Performans Göstergeleri
	GRI 102	102-8 Çalışanlar ve Diğer İşçilerle İlgili Bilgi	Yetenek Yönetimi ve Gelişimi, Yeteneklerin Elde Tutulması Diğer Sürdürülebilirlik Performans Göstergeleri
	GRI 102	102-9 Tedarik zinciri	QNB Finansbank Hakkında Birincil Marka, Ürün ve Hizmetlerimiz Sorumlu Satınalma ve Tedarik Zinciri
	GRI 102	102-10 Kuruluş ve Tedarik Zinciriyle İlgili Raporlama Döneminde Gerçekleşen Önemli Değişiklikler	Raporlama döneminde ortaklık yapısı veya tedarik zincirine dair önemli bir değişiklik olmamıştır.
	GRI 102	102-11 İhtiyati Yaklaşım veya İhtiyatlılık İlkesi	QNB Finansbank A.Ş. Sosyal ve Çevresel Politikası https://www.qnbfinansbank.com/medium/document-file-1792.vsf
	GRI 102	102-12 Harici Girişimler	Vakıflara ve Derneklere Üyelik
	GRI 102	102-13 Derneklere Üyelik	Vakıflara ve Derneklere Üyelik
	GRI 102	102-14 En Üst Düzey Karar Mercii Beyanı	Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı Genel Müdür'ün Mesajı
	GRI 102	102-15 Kilit Etkiler, Riskler ve Fırsatlar	Genel Müdür'ün Mesajı
	GRI 102	102-16 Değerler, İlkeler, Standartlar ve Davranış Normları	Vizyonumuz, Misyonumuz, Stratejimiz, Güçlü Yönlerimiz, Değerlerimiz
	GRI 102	102-17 Etik Konularla İlgili Öneri ve Bildirim Mekanizmaları	Paydaş Katılımı ve İletişimi Kurumsal Yönetim, Yasal Uyum ve Risk Yönetimi
	GRI 102	102-18 Yönetim Yapısı	Kurumsal Yönetim, Yasal Uyum ve Risk Yönetimi Yıllık Faaliyet Raporu 2018
	GRI 102	102-19 Yetki Delegasyonu	Kurumsal Yönetim, Yasal Uyum ve Risk Yönetimi Yıllık Faaliyet Raporu 2018
	GRI 102	102-20 Ekonomik, Çevresel ve Sosyal Konuların Yönetim Düzeyindeki Sorumluluğu	Sürdürülebilirlik Yönetimi Kurumsal Yönetim, Yasal Uyum ve Risk Yönetimi
	GRI 102	102-21 Ekonomik, Sosyal ve Çevresel Konularla İlgili Paydaş İletişimi	Paydaş Katılımı ve İletişimi
	GRI 102	102-22 En Üst Düzey Yönetim Organının ve Bağlı Komitelerin Yapısı	Kurumsal Yönetim, Yasal Uyum ve Risk Yönetimi Yıllık Faaliyet Raporu 2018
	GRI 102	102-23 En Üst Düzey Yönetim Organının Başkanı	Yıllık Faaliyet Raporu 2018
	GRI 102	102-24 En üst düzey yönetim organının aday olarak gösterilmesi ve seçilmesi	Yıllık Faaliyet Raporu 2018
	GRI 102	102-25 Çıkar Çatışmaları	Yıllık Faaliyet Raporu 2018 QNB Finansbank Çıkar Çatışmaları Politikası: https://www.qnbfinansbank.com/medium/document-file-2368.vsf
	GRI 102	102-26 En üst düzey yönetim organının amaç, değer ve strateji belirleme konusundaki rolü	Kurumsal Yönetim, Yasal Uyum ve Risk Yönetimi Yıllık Faaliyet Raporu 2018
	GRI 102	102-27 En üst düzey yönetim organının ortak bilgisi	Kurumsal Yönetim, Yasal Uyum ve Risk Yönetimi Yıllık Faaliyet Raporu 2018
	GRI 102	102-28 En üst düzey yönetim organının performansının değerlendirilmesi	Kurumsal Yönetim, Yasal Uyum ve Risk Yönetimi Yıllık Faaliyet Raporu 2018

GRI Standardı	GRI Göstergesi	Göstergenin Numarası ve Başlığı	Rapordaki İlgili Başlık / Açıklama
	GRI 102	102-29 Ekonomik, çevresel ve sosyal etkilerin belirlenmesi ve yönetilmesi	Paydaş Katılımı ve İletişimi Kurumsal Yönetim, Yasal Uyum ve Risk Yönetimi Yıllık Faaliyet Raporu 2018
	GRI 102	102-30 Risk yönetim süreçlerinin etkinliği	Kurumsal Yönetim, Yasal Uyum ve Risk Yönetimi Yıllık Faaliyet Raporu 2018
	GRI 102	102-31 Ekonomik, çevresel ve sosyal konuların gözden geçirilmesi	Paydaş Katılımı ve İletişimi Kurumsal Yönetim, Yasal Uyum ve Risk Yönetimi Yıllık Faaliyet Raporu 2018
	GRI 102	102-32 En üst düzey yönetim organının Sürdürülebilirlik Raporlaması'ndaki rolü	Sürdürülebilirlik Yönetimi
	GRI 102	102-33 Kritik konuların aktarımı	Paydaş Katılımı ve İletişimi
	GRI 102	102-34 Kritik konuların içeriği ve toplam sayısı	Yıllık Faaliyet Raporu 2018
	GRI 102	102-35 Ücret Politikaları	Yıllık Faaliyet Raporu 2018
	GRI 102	102-36 Ücret belirleme süreci	Yıllık Faaliyet Raporu 2018
	GRI 102	102-37 Ücretlerin belirlenmesi konusunda paydaş katılımı	Yıllık Faaliyet Raporu 2018
	GRI 102	102-38 Yıllık toplam çalışma bedeli oranı	Yıllık Faaliyet Raporu 2018
	GRI 102	102-39 Percentage increase in annual total compensation ratio	Yıllık Faaliyet Raporu 2018
	GRI 102	102-40 Paydaş Gruplarının Listesi	Paydaş Katılımı ve İletişimi
	GRI 102	102-41 Toplu iş sözleşmesi anlaşmaları	QNB Finansbank A.Ş. sendikalaşma hakkına saygı duymaktadır. Hâlihazırda toplu iş sözleşmesi kapsamına giren herhangi bir çalışanımız bulunmamaktadır.
	GRI 102	102-42 Paydaşların belirlenmesi ve seçilmesi	Paydaş Katılımı ve İletişimi
	GRI 102	102-43 Paydaş katılımı yaklaşımı	Paydaş Katılımı ve İletişimi
	GRI 102	102-44 Kilit konular ve bildirilen endişeler	Yıllık Faaliyet Raporu 2018 Genel Kurul
	GRI 102	102-45 Konsolide Finansal tablolara dâhil edilen kuruluşlar	Rapor Hakkında İştirakler ve Bağlı Ortaklıklar Yıllık Faaliyet Raporu 2018
	GRI 102	102-46 Rapor içeriği ve konu sınırlarının tanımlanması	Rapor Hakkında
	GRI 102	102-47 Öncelikli konuların listesi	QNB Finansbank sürdürülebilirlik çerçevesi ve stratejisi Önceliklendirme Analizi
	GRI 102	102-48 Önceki raporlara göre yeniden düzenlenen bilgi	Bu rapor Bankamızın ilk Sürdürülebilirlik Raporudur.
	GRI 102	102-49 Raporlamadaki Değişiklikler	Bu rapor Bankamızın ilk Sürdürülebilirlik Raporudur.
	GRI 102	102-50 Raporlama Periyotu	Rapor Hakkında
	GRI 102	102-51 Önceki Raporun Tarihi	Bu rapor Bankamızın ilk Sürdürülebilirlik Raporudur.
	GRI 102	102-52 Raporlama Sıklığı	Yıllık
	GRI 102	102-53 Sorular için iletişim bilgisi	sustainability@qnbfinansbank.com
	GRI 102	102-54 GRI Standartlarına göre seçilen uyumluluk seçeneği	Rapor Hakkında
	GRI 102	102-55 GRI İçerik Dizini	GRI İçerik Endeksi
	GRI 102	102-56 Dış Güvence	Rapor hususunda dış güvence alınmamıştır.
Yönetim Yaklaşımı	GRI 103	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	QNB Finansbank Sürdürülebilirlik Çerçevesi ve Stratejisi Önceliklendirme Analizi
	GRI 103	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	QNB Finansbank Sürdürülebilirlik Çerçevesi ve Stratejisi Önceliklendirme Analizi
	GRI 103	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	QNB Finansbank Sürdürülebilirlik Çerçevesi ve Stratejisi
Ekonomik Performans	GRI 201	201-1 Üretilen ve dağıtılan ekonomik değer	Sürdürülebilir Finansal Performans Yıllık Faaliyet Raporu 2018
	GRI 201	201-3 Tanımlanmış Yan Haklarla İlgili Yükümlülükler ve Diğer Emeklilik Planları	Yıllık Faaliyet Raporu 2018

GRI Standardı	GRI Göstergesi	Göstergenin Numarası ve Başlığı	Rapordaki İlgili Başlık / Açıklama
	GRI 201	201-4 Devletten alınan finansal destek	Raporlama döneminde herhangi bir maddi yardım alınmamıştır.
Piyasa Varlığı	GRI 202	202-2 Üst yönetimin yerel toplumdan istihdam edilme oranı	Üst yönetimin tüm üyeleri Türk vatandaşıdır.
Dolaylı Ekonomik Etkiler	GRI 203	203-1 Altyapı yatırımları ve desteklenen servisler	Yıllık Faaliyet Raporu 2018
	GRI 203	203-2 Önemli dolaylı ekonomik etkiler	Sürdürülebilir Finansal Performans Yıllık Faaliyet Raporu 2018
Yolsuzlukla Mücadele	GRI 205	205-2 Yolsuzlukla mücadele politika ve prosedürleri ile ilgili iletişim ve eğitim	Tüm politika ve prosedürler çalışanlarımıza e-posta yoluyla "okuma görevi" olarak iletilmekte; ayrıca bu dokümanlara intranetimiz olan "Finansçı" aracılığıyla 7/24 erişilebilmektedir.
	GRI 205	205-3 Teyit edilmiş yolsuzluk vakaları ve alınan önlemler	Raporlama döneminde bu tip bir vaka yaşanmamıştır
Rekabete Aykırı Davranış	GRI 206	206-1 Rekabete aykırı davranışlara, tröstleşme ve tekelcilik faaliyetleri	Raporlama döneminde bu tip bir vaka yaşanmamıştır
Enerji	GRI 302	302-1 Kurum içindeki enerji tüketimi	Operasyonların Çevresel Etkileri Diğer Sürdürülebilirlik Performans Göstergeleri
	GRI 302	302-3 Enerji yoğunluğu	Operasyonların Çevresel Etkileri Diğer Sürdürülebilirlik Performans Göstergeleri
	GRI 302	302-4 Enerji tüketiminin azaltılması	Operasyonların Çevresel Etkileri Diğer Sürdürülebilirlik Performans Göstergeleri
Çevresel Uyum	GRI 307	307-1 Çevre kanunu ve düzenlemeleriyle uyumsuzluk	Raporlama döneminde bu tip bir vaka yaşanmamıştır
İstihdam	GRI 401	401-1 İşe yeni alınan çalışanlar ve çalışan devri	Yetenek Yönetimi ve Gelişimi, Yeteneklerin Elde Tutulması Diğer Sürdürülebilirlik Performans Göstergeleri
	GRI 401	401-2 Geçici veya yarı zamanlı çalışanlara sağlanmayan ve tam zamanlı çalışanlara sağlanan yan haklar	Yarı zamanlı çalışanlarımıza da, tam zamanlı çalışanlarımızla aynı avantajlar sağlanmaktadır.
	GRI 401	401-3 Doğum izni	Diğer Sürdürülebilirlik Performans Göstergeleri
İş Sağlığı ve Güvenliği	GRI 403	403-2 Yaralanma türleri, yaralanma oranları, meslek hastalığı, kayıp günler ve devamsızlık ve işle ilgili ölüm sayısı	Yetenek Yönetimi ve Gelişimi, Yeteneklerin Elde Tutulması Diğer Sürdürülebilirlik Performans Göstergeleri
Eğitim ve Öğretim	GRI 404	404-1 Çalışan başına yıllık ortalama eğitim saati	Diğer Sürdürülebilirlik Performans Göstergeleri
	GRI 404	404-2 Çalışan gelişimini destekleyen yetenek yönetimi ve yaşam boyu öğrenim programları	Yetenek Yönetimi ve Gelişimi, Yeteneklerin Elde Tutulması Paydaş Katılımı ve İletişimi
	GRI 404	404-3 Düzenli olarak performans ve kariyer gelişimi izlenen çalışanların yüzdesi	Yetenek Yönetimi ve Gelişimi, Yeteneklerin Elde Tutulması
Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği	GRI 405	405-1 Yönetişim organlarının ve çalışanların çeşitliliği	Çeşitlilik ve Kapsayıcılık
	GRI 405	405-2 kadın-erkek çalışan temel ücret ve maaş oranı	Bankamızda cinsiyete dayalı ücret ayrımcılığı kesinlikle bulunmamaktadır.
Ayrımcılığın Önlenmesi	GRI 406	406-1 Ayrımcılıkla ilgili yaşanan vakalar ve bunlara karşı alınan önlemler	Raporlama döneminde bu tip bir vaka yaşanmamıştır
Kamu Politikası	GRI 415	415-1 Siyasi Partilere ve Politikacılara Yapılan Bağışlar	QNB Finansbank herhangi bir siyasi partiye maddi yardım sağlamamaktadır.
Ürün ve Hizmet Etiketlemesi	GRI 417	417-2 Ürün ve hizmetlerle ilgili bilgilendirme ve etiketlemelere uyulmamasından kaynaklanan vakalar	Raporlama döneminde bu tip bir vaka yaşanmamıştır
	GRI 417	417-3 Pazarlama iletişimiyle ilgili kurallara uyulmamasından kaynaklanan vakalar	Raporlama döneminde bu tip bir vaka yaşanmamıştır
Müşteri Gizliliği	GRI 418	418-1 Müşteri gizliliği ve müşteri verisinin ihlaliyle ilgili kanıtlanmış şikayetler	Raporlama döneminde bu tip bir vaka yaşanmamıştır
Sosyoekonomik Uyum	GRI 419	419-1 Sosyal ve Ekonomik alandaki yasal düzenlemelerle uyumsuzluk	Raporlama döneminde bu tip bir vaka yaşanmamıştır

6.3 Kısaltmalar

BM SKH: Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri

BM: Birleşmiş Milletler

BREEAM: Bina Araştırma Kuruluşu Çevresel Değerlendirme Metodu (Building Research Establishment Environmental Assessment Methodology)

COSME: KOBİ'lerin Rekabet Edebilirliği Programı (Competitiveness of Small and Medium-Sized Enterprises)

ESG: Çevresel, Sosyal ve Yönetişimsel (Environmental, Social and Governance)

GRI: Küresel Raporlama Girişimi (Global Reporting Initiative)

ICMA: Uluslararası Sermaye Piyasası Birliği (International Capital Market Association)

KOBİ: Küçük ve Orta Ölçekli İşletme

LEED: Enerji ve Çevre Dostu Tasarımda Liderlik (Leadership in Energy and Environmental Design)

NTS: Net Tavsiye Skoru

STK: Sivil Toplum Kuruluşları