

2014-2015 SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU



TEB
BNP PARIBAS ORTAKLIĞI

teb.com.tr / 0 850 200 0 666



İÇERİK

Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı	04
Genel Müdür'ün Mesajı	05
TEB Hakkında	07
TEB'de Sürdürülebilirlik	10
Strateji ve Yönetim	10
Öncelikli Alanlar ve Paydaş Katılımı	11
Kurumsal Yönetim	14
Risk Yönetimi	14
Kalite Politikası	16
İş Sürekliliği ve Süreç Verimliliği	17
Ekonomik Sorumluluk	18
Ekonomik Kalkınmadaki Rolümüz	18
Tedarik Zinciri Yönetimi	21
Ürün ve Hizmet Sorumluluğu	23
Müşterilerimiz	23
Müşteri Memnuniyeti	24
Müşteri Sağlığı ve Güvenliği	27
Sürdürülebilir Ürün ve Hizmetlerimizden Örnekler	29
Kadın Bankacılığı	34
Çevresel Sorumluluk	40
Enerji Verimliliği	40
Çevresel Süreçler	41
Çalışanlarımızda Çevresel Farkındalık	43
Çalışanlarımız	44
Çalışanlarımızın Sağlığı ve Güvenliği	47
Çalışan Memnuniyeti	49
Kariyer Yönetimi	52
Eşit Haklar	56
Çalışan Gönüllülüğü	59
İnsan Hakları	60
Toplumsal Katılım	62
Sürdürülebilir Bankacılık ve Toplumsal Katılım	62
Rapor Hakkında	68
GRI G4 İçerik İndeksi	69

YÖNETİM KURULU BAŞKANI'NIN MESAJI

Sadece ekonomik değil, sosyal ve çevresel konulardaki faaliyetlerimizin gerek Bankamıza gerekse paydaşlarımıza etkilerini yakından gözlemliyor ve ölçümlüyoruz. Bu noktada, ikincisini yayınladığımız Sürdürülebilirlik Raporumuzla birlikte bu alanda yaptığımız çalışmaları ve kat ettiğimiz mesafeyi sizlerle paylaşmaktan mutluluk duyuyoruz.

Değerli Paydaşlarımız,

Günümüz toplumlarının ihtiyaçlarının, gelecek nesillerin ihtiyaçlarından ödün verilmeksizin karşılanması 'sürdürülebilirlik' olarak tanımlanıyor. Ekonomik büyüme ile çevre dengesini birlikte ele alan sürdürülebilirlik, çevresel kaliteye önem vererek doğal kaynakların etkin kullanılmasını sağlarken, bugünün ihtiyaçlarını gelecek kuşakların olası ihtiyaçlarını tehlikeye sokmadan karşılamayı öngörüyor.

İş dünyasına baktığımızda da, şirketlerin çıkarlarının toplumsal çıkarlarla çatışmamasına, ekonomik ve kâr odaklı bakış açılarının yanı sıra sosyal ve çevresel konularda da sorumluluk üstlenmeye her zamankinden daha fazla önem verdiklerini görüyoruz.

Şirketler açısından sürdürülebilirliği sağlamanın yolu günümüz trendlerinin getirdiği risk ve fırsatları iyi anlamaktan, bunlara göre organizasyon yapılarını, iş yapış şekillerini, ürün ve hizmetlerini yeniden düzenlemekten geçiyor. Artık şirketlerin varlığını sürdürebilmesi için bu değişimi gerçekleştirmeleri bir zorunluluk olarak görülüyor.

Banka olarak, bu gerçekten hareketle, kurulduğumuz günden bu yana ödün vermediğimiz topluma karşı sorumluluklarımızın da bilinciyle tüm operasyon, ürün ve hizmetlerimizi sürdürülebilirliğin genel kabul gören ilkelerine göre düzenliyor ve geliştiriyoruz.

Sadece ekonomik değil, sosyal ve çevresel konulardaki faaliyetlerimizin gerek Bankamıza gerekse paydaşlarımıza etkilerini yakından gözlemliyor ve ölçümlüyoruz. Bu noktada, ikincisini yayınladığımız Sürdürülebilirlik Raporumuzla birlikte bu alanda yaptığımız çalışmaları ve kat ettiğimiz mesafeyi sizlerle paylaşmaktan mutluluk duyuyoruz.

Kurum kültürümüzün bir parçası haline getirmeye çalıştığımız sürdürülebilirlik anlayışımızın temelinde paydaşlarımızla güçlü iletişim kurmak, yasa ve yönetmeliklere tam uyum, beklentilerin üzerinde hizmet anlayışı, çevreye olan olumsuz etkimizi minimuma indirmek, 'en çok çalışılmak istenen banka' misyonuyla hareket ederek çalışanlarımızın 'sürdürülebilirlik' bilincini arttırmak ve bu sayede etki alanımız içinde kurumsal sorumluluk farkındalığını yaymak ve içinde bulunduğumuz toplumun gelişimi için çalışmak bulunuyor.

TEB olarak, bugüne kadar olduğu gibi, önümüzdeki dönemde de istikrarla benimsediğimiz bu bakış açısını hem Bankamız, hem ülkemiz, hem de dünyamız için sürdürmeye devam edeceğiz. Gelecek nesillere daha yaşanılır bir dünya bırakmak için çevreye olumsuz etkilerimizi azaltarak çevresel sorumluluğumuzu yerine getirmenin yanı sıra etki alanımız içinde yer alan paydaşlarımızın da çevresel sorumluluğunu yerine getirmesi için üzerimize düşeni yapacağız.

Yavuz Canevi

Yönetim Kurulu Başkanı



GENEL MÜDÜR'ÜN MESAJI G4-1, G4-2

Geleceğin ekonomisini inşa edecek girişimcilerimizi, özellikle gençlerimizi inovasyona ve girişimciliğe teşvik ediyor, onların bu yöndeki çalışmalarına destek olmak için tüm imkanlarımızı seferber ediyoruz.

Değerli Paydaşlarımız,

Türkiye'nin en köklü ikinci özel bankası olarak 90 yılı aşkın süredir faaliyet gösteriyor, sektörün geleceğini şekillendirmeye katkı sağlıyor, ülkemizin sürdürülebilir kalkınmasına destek veriyoruz. TEB olarak bugün, 500'den fazla şubemiz ve yaklaşık 10 bin çalışmamızla sürdürülebilir bir ekonomi, çevre ve toplum yaratma hedefi doğrultusunda ülkemizin geleceğine yatırım yapıyoruz.

Müşterilerimiz, çalışanlarımız, ortaklarımız ve toplumumuzun, yani tüm paydaşlarımızın önceliklerini ve temel değerlerini kurumsal önceliklerimiz olarak görüyoruz. Bankacılık faaliyetlerimizi en iyi şekilde hayata geçirirken paydaşlarımıza karşı her koşulda 'iyi bir banka' olmayı ve bunun gereklerini yerine getirmeyi temel alıyoruz. Bu doğrultuda, yalnızca finansal anlamda ekonomiye katkı sağlamakla kalmıyor, ekonomik, sosyal ve çevresel olmak

üzere, sürdürülebilir kalkınmanın üç temel alanında paydaşlarımıza ve gelecek nesillere değer katan çalışmalar gerçekleştiriyoruz.

'Topluma pozitif etki yaratma' anlayışımız doğrultusunda, bankacılık faaliyetlerimizin yanı sıra inovasyondan spora, finansal okuryazarlıktan girişimciliğe, KOBİ'lerden kadın patronlara kadar geniş bir alanda çeşitli programları hayata geçiriyoruz.

Toplumun inovasyon kültürünü benimsemesini ve inovasyona dayalı katma değerli bir ekonomik modele geçilmesini destekliyor, sektörde 'ilk' olarak başlattığımız çalışmalarla inovasyona öncülük ediyoruz.

Geleceğin ekonomisini inşa edecek girişimcilerimizi, özellikle gençlerimizi inovasyona ve girişimciliğe teşvik ediyor, onların bu yöndeki çalışmalarına destek olmak için tüm imkanlarımızı seferber ediyoruz.

Sorumlu bankacılık anlayışımız doğrultusunda ülke genelinde bireylerin finansal okuryazarlık düzeyinin yükselmesine ve tasarruf alışkanlıklarının yaygınlaşmasına katkı sağlıyoruz.

Sürdürülebilir ekonomik büyüme için kadınların iş hayatındaki varlığının güçlenmesi gerektiğine inanıyoruz. Kadın işletme sahiplerinin ekonomideki potansiyelini ortaya çıkarmak amacıyla işlerini büyütme ve rekabette güçlenme süreçlerinde gereken desteği sağlıyoruz.



Faaliyette bulunduğumuz bölgelerde yerel ekonominin gelişimine ve toplumsal kalkınmaya katkıda bulunurken, işimizi etik bir biçimde yaparak sorumluluklarımızı yerine getirmekten taviz vermiyoruz.

Ekonomik gelişimin yanı sıra sosyal ve çevresel gelişim için de artık bir zorunluluk haline gelen sürdürülebilir bir kurum olmanın gereklilikleri çerçevesinde ikinci kez hazırladığımız bu raporla ekonomik, çevresel ve sosyal performansımızı kamuoyuna duyurmayı amaçlıyor, aldığımız her türlü kararın ve hayata geçirdiğimiz uygulamaların sürdürülebilir bir kurum olma çabalarımızın en önemli unsurları olduğunu ve daha iyi bir geleceğe hizmet etmek için yaptığımız çalışmaları sizlerle paylaşmaktan mutluluk duyuyoruz.

Saygılarımla,

Ümit Lelebici

TEB Genel Müdürü

TEB HAKKINDA

G4-3, G4-4, G4-5, G4-6, G4-7, G4-8, G4-9, G4-13

1927'de İzmit'te Kocaeli Halk Bankası T.A.Ş. unvanıyla faaliyetlerine başlayan Türk Ekonomi Bankası A.Ş. (TEB), 1982 yılında Çolakoğlu Grubu tarafından satın alınmıştır. Aynı yıl Banka'nın unvanı Türk Ekonomi Bankası A.Ş. olarak değiştirilmiş, merkezi İstanbul'a taşınmıştır. 1980'li yıllarda dış ticaret finansmanı ve yatırım bankacılığına odaklanan TEB, 2000 yılının Şubat ayında sermayesini yatırımcılara açmıştır. TEB payları Borsa İstanbul Ulusal Pazarı'nda, payları temsil eden depo sertifikaları ise Londra Borsası'nda kota alınmış ve işlem görmeye başlamıştır. 10 Şubat 2005 tarihinde, 2015 yılı itibarıyla 75 ülkede faaliyet gösteren ve Euro Bölgesi'nin lider bankalarından BNP Paribas ile ortaklık anlaşması imzalanmıştır. TEB bu ortaklıkla uluslararası piyasaların en saygın katılımcılarından BNP Paribas Grubu ile işbirliğine giderek global vizyonunu daha da ileriye taşımıştır. 2009 yılında, BNP Paribas Grubu'nun Fortis Bank Belçika ve Fortis Bank Lüksemburg'un çoğunluk paylarını satın alması sonucunda BNP Paribas Grubu, Fortis Bank A.Ş. (Fortis Bank)'nin büyük ortağı haline gelmiştir. Bu gelişmeyi takiben, TEB'in dolaylı çoğunluk hissedarları olan BNP Paribas Grubu ve Çolakoğlu Grubu anlaşmaya varmış; TEB ile Fortis Bank'ın TEB markası altında yasal birleşmesi 14 Şubat 2011'de tamamlanmıştır.

Birleşmeyi takiben, TEB Holding %55 pay ile TEB'in çoğunluk hisselerine sahip olmuştur. Çolakoğlu Grubu ile BNP Paribas, TEB Holding A.Ş.'de %50'şer hisse oranına sahiptir. TEB payları, Borsa İstanbul Ulusal Pazarı'na kote iken 14 Kasım 2014 tarihinde Sermaye Piyasası Kurulu düzenlemeleri gereğince yeterli çoğunluk payına sahip olan hakim ortaklar adına BNP Paribas Fortis Yatırımlar Holding A.Ş. ortaklıktan çıkarma hakkını kullanmak için başvuruda bulunmuş, 25 Haziran 2015 tarihinde sürecin tamamlanması ile TEB A.Ş. payları Borsa kotundan ve pay ihraççısı sıfatı ile TEB A.Ş. Sermaye Piyasası Kanunu kapsamından çıkarılmıştır. Ayrıca Londra Borsası'na kote olan TEB'in başvurusu üzerine depo sertifikaları da 31 Mart 2015 tarihinden itibaren işleme kapatılmış ve kottan çıkarılmıştır. Depo sertifikası programı da 6 Haziran 2015 tarihi itibarıyla sona ermiştir. TEB, BNP Paribas Grubu'nun dünya çapındaki teşkilatı ve ekspertizinden de yararlanarak müşterilerine, Kurumsal, KOBİ, Hazine ve Sermaye Piyasaları, Bireysel ve Özel Bankacılık hizmetlerinin yanı sıra iştirakleri ve grup şirketleri aracılığıyla da, yatırım, leasing, faktoring, sigorta ve portföy yönetimi alanlarında geniş bir yelpazeye dağılmış finansal hizmet ve ürünler sunmaktadır.

2015 yıl sonu itibarıyla TEB,

- 4,9 milyon müşterisine;
- 9.927 çalışanı,
- 532 şubesi,
- 1.698 ATM,
- www.teb.com.tr internet şubesi
- 444 0 666 Çağrı Merkezi

aracılığı ile hizmet sunmaktadır.

BNP Paribas'nın gücünden ve 75 ülkedeki teşkilatından destek alan TEB, müşterilerinin BNP Paribas'nın global vizyon ve imkânlarından yararlanmasını sağlamaktadır. BNP Paribas ile kurulan sinerjik işbirliği, Banka'nın küresel pazardaki gelişmeleri sürekli ve yakından takip edebilmesini mümkün kılmaktadır.

TEB'in Sermaye ve Ortaklık Yapısı

31 Aralık 2015 itibarıyla 2.204.390.000 TL'lik Sermayenin Dağılımı

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

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

TEB'DE 2015

TEB'in 31 Aralık 2014 ve 31 Aralık 2015 tarihleri itibarıyla, temel büyüklükler açısından sektörden aldığı paylara ve bu paylardaki gelişime ilişkin göstergelere aşağıda yer verilmiştir.

Banka'nın 2014 yılı büyüklükleri esas alınarak yapılan 2015 yılı değerlendirmesinde;

- 2015 yılında toplam aktifleri %14 büyümüştür.
- Özkaynakları 6,962 milyon TL'ye ulaşmıştır.
- Toplam mevduatının bilanço içindeki payı %62 olmuştur.
- Kredi portföyü geçen yıla göre %17 oranında artmış, kredilerin toplam aktifler içindeki payı %74 olarak gerçekleşmiştir.
- %2,3 olarak gerçekleşen takipteki krediler oranı, güçlü kredi politikaları ve özenli risk yaklaşımının bir sonucudur.
- Krediler/mevduat rasyosu %120, sermaye yeterliliği rasyosu %13,9, özkaynak kârlılığı %14,7 olarak gerçekleşmiştir.

TEB'in Sektördeki Konumu

Milyon TL	31.12.2015		
	TEB	Sektör	Banka'nın Payı(%)
Toplam Aktifler.	71.960	2.357.453	3,05
Toplam Krediler	53.213	1.522.173	3,50
Toplam Mevduat	44.396	1.325.480	3,35
Şube Sayısı	532	12.269	4,34
Personel Sayısı	9.927	217.504	4,56

Kaynak (sektör rakamları için): BDDK Aylık Bülten - Aralık 2015

ÜYELİKLER VE İŞBİRLİKLERİ G4-16

Kurum Adı	Üyelik Bilgileri
Balkan Rumeli Sanayici ve İşadamları Derneği	Mecide Şengirdin/Hakan Demirtaş
Clinton Global Initiative	Turgut Boz
CNCCEF	TEB
Çağrı Merkezleri Derneği İktisadi İşletmesi	TEB
DEİK	Yavuz Canevi
Türk Fransız Ticaret Derneği	TEB
Reklamverenler Derneği	TEB
Finansal Okuryazarlık Derneği	TEB
WCD WomenCorporateDirectors	Nilsen Altıntaş
Milletlerarası Ticaret Odası (ICC)	TEB
Busiad (Bursa Sanayicileri ve İş adamları Derneği)	TEB
Ortak Nesiller Entegrasyonu Derneği	TEB
Türkiye Kurumsal Sosyal Sorumluluk Derneği	TEB
WEConnect	TEB
Risk Yöneticileri Derneği	Kredi Portföy Yönetimi ve Politikaları Departmanı
Institute of International Finance	Yavuz Canevi
Tedarik Zinciri Yönetim Derneği	Arda Polat
Türk Belçika Lüksemburg Ticaret Derneği	Pascal Gilliard
Tüsiad	Yavuz Canevi
Kalder Türkiye Kalite Derneği	TEB
FITCH RATINGS LTD.	TEB
Türkiye Sermaye Piyasaları Birliği	TEB
London Stock Exchange	TEB
Ticaret Odası	TEB
Kuzey Kıbrıs Bankalar Birliği	TEB
Kıbrıs Sigorta Acenteliği	TEB

Sektördeki İşbirliklerimiz G4-15

- Türkiye Bankalar Birliği;
- KGF - Kredi Garanti Fonu
- KOSGEB
- Finansal Okuryazarlık ve Erişim Derneği
- UNICEF
- Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu
- Yurtiçi Tasarruflar Özel İhtisas Komisyonu
- T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'nın Aile Eğitim Programı İktisat Alanında ilk ve tek iş ortağı finansal kurum.

Raporlama dönemi içinde Bankamız devletten önemli bir finansal destek almamıştır.  G4-EC4. Bankamız herhangi bir siyasi parti, politikacı ya da ilgili kurumlara aynı ya da nakdi destekte bulunmamaktadır.

TEB'DE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

G4-46, G4-47

Stratejik Sürdürülebilirlik Yönetimi çalışmalarına 2012 yılında başlayan TEB, bu stratejiyi iş yapış şekli olarak benimsemektedir. Kurum kültürümüzün bir parçası haline getirmeye çalıştığımız sürdürülebilirlik anlayışımızın temelinde paydaşlarımızla güçlü iletişim kurmak, yasa ve yönetmeliklere tam uyum, beklentilerin üzerinde hizmet anlayışı, çevreye olan olumsuz etkimizi minimuma indirmek, en çok çalışılmak istenen Banka misyonuyla hareket ederek çalışanlarımızın Sürdürülebilirlik bilincini arttırmak ve bu sayede etki alanımız içinde kurumsal sorumluluk farkındalığını yaymak ve içinde bulunduğumuz toplumun gelişimi için çalışmak bulunmaktadır.

Finansal ürün ve hizmet sağlayıcısı TEB olarak en önemli amaçlarımızdan biri, faaliyette bulunduğumuz bölgelerde ekonominin gelişimine katkıda bulunarak, işimizi etik bir biçimde yapmak ve sorumluluklarımızı yerine getirmektir. Ürün ve hizmetlerimizi öncelikli paydaşlarımızın beklenti ve ihtiyaçlarına göre dizayn ederek, kârlılığımızı arttırmanın yanında, iş ilişkisi içinde bulunduğumuz tüm paydaşlarımızın da gelişimini

gözetmek ve ekonomiye olan dolaylı katkımızı günbegün arttırmak da öncelikli hedeflerimiz arasındadır. Gelecek nesillere daha yaşanılır bir dünya bırakmak için çevresel etkilerimizi azaltarak çevresel sorumluluğumuzu yerine getirmenin yanı sıra etki alanımız içinde yer alan paydaşlarımızın da çevresel sorumluluğunu yerine getirmesi için üzerimize düşeni yapmak, ürün ve hizmetlerimizi bu yönde geliştirmek bizler için önemlidir. Varlığımızın en önemli yapıtaşı olan çalışanlarımızın gelişimini ve memnuniyetini önemseyerek yürüttüğümüz çalışmalarımızın, topluma olan katkımızın ilk basamağı olduğunu savunur, içinde yaşadığımız toplumun gelişimini önemseyerek faaliyetlerimizi gerçekleştiririz.

TEB Türkiye özelinde öncelikli alanlarımız ve paydaşlarımız doğrultusunda çizdiğimiz Sürdürülebilirlik yol haritamız üzerinde ilerlerken, çalışmalarımızı aynı zamanda BNP Paribas'ın Sürdürülebilirlik stratejisi ve çevresel, ekonomik ve sosyal sorumluluk anlayış ve amaçlarına paralel olarak yürütürüz.

STRATEJİ VE YÖNETİM

G4-2, G4-56

KSS STRATEJİSİ

- Güvenilir
- Riskleri öngören
- Şeffaf
- Teknolojik olarak üstün
- Hizmet ve ürünleriyle farklılaşan
- Çalışanlarına yatırım yapan
- Sosyal çevresel ve ekonomik sorumluluklarının farkında

ÖNCELİKLERİMİZ

Paydaş güveni	Etik, güvenilir, şeffaf bir kurumsal yönetim ve doğru risk yönetimi	Fark yaratan ürün ve hizmetler	Gelecek nesillere yatırım = Sürdürülebilir bir çevre ve toplum	İstikrarlı büyüme ve çalışan odaklı yönetim yaklaşımı
<ul style="list-style-type: none"> • İnovasyon Yarışması • Anadolu Burs Programı • Ben de, Ben del • Kamu Buluşmaları 	<ul style="list-style-type: none"> • Faaliyet Raporu • Risk Yönetim ve Denetim Mekanizmaları / Raporlama 	<ul style="list-style-type: none"> • KOBİ Finansal olmayan servisler • KOBİ Akademi • KOBİ TV • KOBİ Danışmanları • KOBİ Kulüp • KOBİ Destek Hattı • KOBİ KSS Eğitimi • AFD Kredileri Tarım Buluşmaları • KOBİ İstihdam Paketi • Girişim Bankacılığı • Aile Akademisi 	<ul style="list-style-type: none"> • İnovasyon Kampüsü • Hayırseverlik Projeleri(Engelsiz Kampüs / Ben de, Ben del) • Finansal Okuryazarlık ve Erişim Zirvesi • Çevreye Duyarlı Ürünler 	<ul style="list-style-type: none"> • Performans Yönetimi • İç İletişim Mekanizmaları • Gönüllülük Programları • Çalışan Eğitimleri • Kurum içi Girişimcilik

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK STRATEJİMİZ

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

- Sosyal, çevresel ve ekonomik etki alanımız genişlerken, sorumluluklarımızı yerine getirerek paydaşlarımızın güvenini sağlamak,
- Etik, güvenilir, şeffaf bir kurumsal yönetim ve doğru risk yönetimi anlayışıyla, hizmet ve ürünleriyle fark yaratan, teknolojik olarak üstün lider bankalardan biri olmak,
- Gelecek nesillere yatırım yaparak sürdürülebilir bir çevre ve toplum yaratmak için katkı sağlamak,
- İstikrarlı büyümeye odaklı ve çalışanlarına yatırım yapan bir kurum olmak.

TEB SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK POLİTİKALARI ¹

TEB, Sürdürülebilirlik stratejisini hayata geçirmek ve bu stratejiyi kurumsal iş yapış biçiminin bir parçası haline getirerek ilgili uygulamaları izlemek, değerlendirmek ve geliştirmek amacıyla sosyal, çevresel ve ekonomik sorumluluk politikalarını da belirlemiştir. Belirlenen politikalar Bankamızın öncelikli alanlarıyla uyumludur.



ÖNCELİKLİ ALANLAR VE PAYDAŞ KATILIMI

Kurumsal Sorumluluğumuzu etkin bir şekilde gerçekleştirmek; öncelikli alanlarımızı ve paydaşlarımızı net bir şekilde belirlemek ve çalışmalarımızı bu öncelikler ve öncelikli paydaşlarımızın beklenti ve isteklerine uygun olarak yönlendirmekle mümkündür. Bu nedenle TEB, 2012 yılında Sürdürülebilirlik ile ilgili çalışmalarına başlamıştır. Bankanın her biriminden oluşan temsilcilerinden oluşan TEB Sürdürülebilirlik Konseyi'yle gerçekleştirdiği çalıştaylarla öncelikli olarak Sürdürülebilirlik stratejisi belirlenmiş ve bu strateji temel alınarak bağlı politikalar ve öncelikli alanlar² çalışması gerçekleştirilmiştir. Sürdürülebilirlik Strateji ve Politikaları Yönetim Kurulu tarafından onaylanmıştır. Bu doğrultuda belirlenen öncelikli

alanlarımız ve paydaşlarımız aşağıdaki şekildedir.

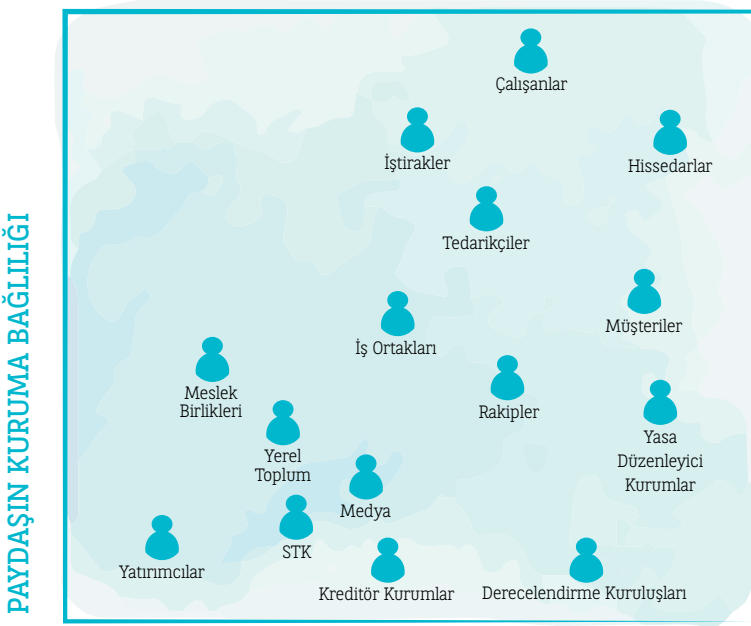
Uzman danışmanlarımızın öncülüğünde Bankamız çalışanları tarafından belirlenen ve Yönetim Kurulumuz tarafından onaylanan Sürdürülebilirlik stratejimizin ardından, 'Ekonomik, Çevresel ve Sosyal alanlardaki Sürdürülebilirlik Politikaları' ve kilit paydaşlarımız belirlenmiş, ardından öncelikli odak alanlar tespit edilmiştir. Çalışmalarımız bu politikalar doğrultusunda planlanmış, çözüm odaklı paydaş katılım uygulamaları hayata geçirilmiştir. Bu kapsamda gerçekleştirdiğimiz tüm çalışmalar düzenli olarak gözden geçirilmekte, ölçülmekte ve değerlendirilmektedir.

¹ İlgili politikalar rapor kapsamında yer alan konu başlıkları altında detaylı biçimde açıklanmıştır. Bu politikalar TEB'in Sürdürülebilirlik ile ilgili alanlardaki Yönetim Yaklaşımı'nı da içermektedir.

² Yapılan öncelikli alan çalışması için bu alandaki uluslararası tek standart olarak kabul edilen AA1000SES Standardı metodolojisi kullanılmış ve TEB Sürdürülebilirlik Raporuyla kamuya beyan edilmiştir.

PAYDAŞLARIMIZ G4-25

Bankamız, 2013 yılında kurulan TEB Sürdürülebilirlik Konseyi tarafından yapılan bir çalışmayla öncelikli paydaşlarını belirlemiştir. AA1000SES (AA1000 Paydaş Katılımı Standardı³) uluslararası standardını kullanarak önceliklendirilen paydaşlarımız aşağıdaki gibidir;



PAYDAŞIN KURUM ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

Paydaş Diyalog Platformlarımız G4-24, G4-26, G4-27

Paydaşlarımızla yıl içinde düzenli olarak geliştirdiğimiz diyalog platformlarımız aşağıdaki gibidir:

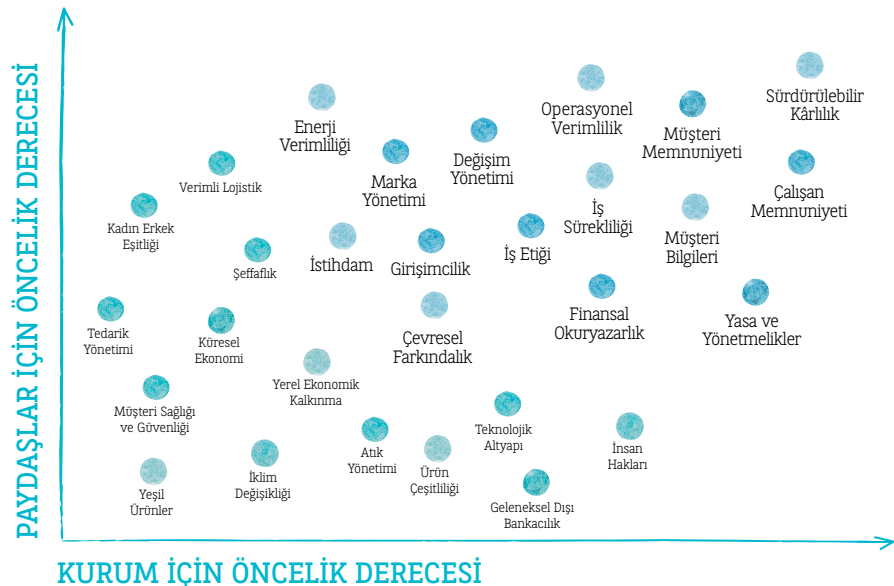
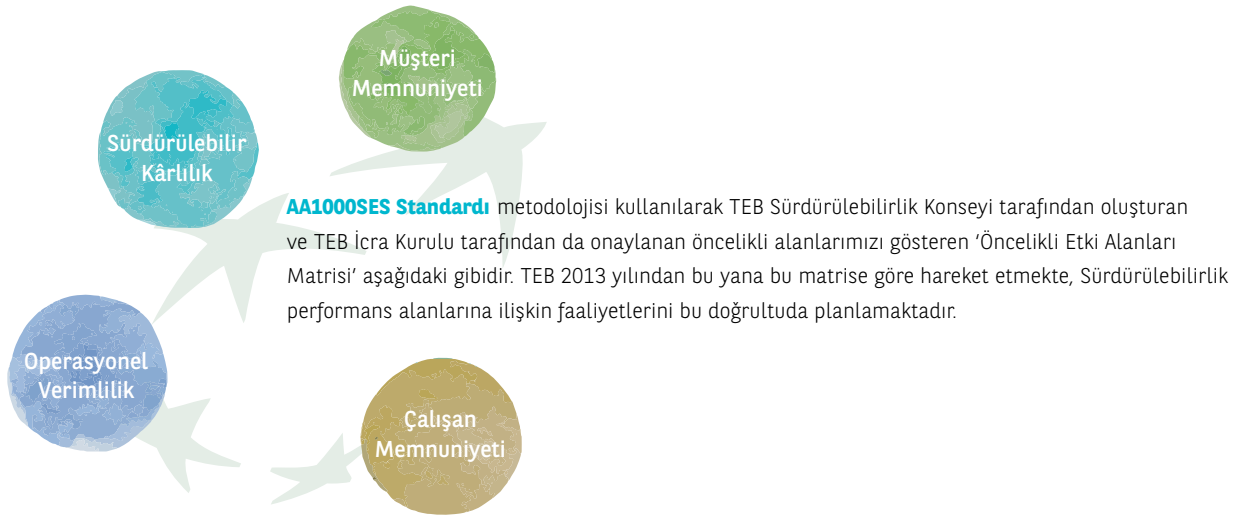
Paydaş Grupları	Diyalog Platformları
Öncelikli Paydaşlar	
Çalışanlar	Memnuniyet Anketleri, Birebir Görüşmeler, E-Posta, İtranet, "Yönetim Yanımda" Yemekleri, Satış Turnuvaları, Doğum Günü/Çocuk Doğumu/Evlilik Kutlamaları, Fotoğrafçılık, Halk Dansları vb. Kulüp Faaliyetleri, Yılbaşı Partisi, Yemek Yarışması, Global Çalışan Anketi, Güven İndeksi Anketi, İç Müşteri Anketi
Hissedarlar	Bilgilendirme Toplantıları, Sunumlar, İnternet Sitesi, Genel Kurullar, Faaliyet Raporu
İştirakler	Bilgilendirme Toplantıları, Sunumlar, İnternet Sitesi, Genel Kurullar, Faaliyet Raporu
Tedarikçiler	Düzenli toplantılar, E-posta, Telefon, Yerinde Ziyaretler
Müşteriler	Müşteri Memnuniyeti Sorgulamaları, Çağrı Merkezi, İnternet Sitesi, E-Posta, Telefon, Şube Temsilcileri, Finansal Okuryazarlık Çalışmaları, NPS Tavsiye Skoru Çalışması
Rakipler	İnternet Sitesi, E-Posta, Sektörel Dernek ve Birlikler, Faaliyet Raporları
İş Ortakları	İnternet Sitesi, E-Posta, Sektörel Dernek ve Birlikler, Faaliyet Raporları
Meslek Birlikleri	Toplantılar, Konferanslar, Seminerler, Eğitimler, Görüş alışverişisi amaçlı yazışmalar
Yasa Düzenleyici Kurumlar	Konferans ve Paneller, Toplantılar, İşbirliği Platformları

³ AA1000SES Stakeholder Engagement Standardı ve uluslararası düşünce kuruluşu AccountAbility ile ilgili detaylı bilgi almak için; <http://www.accountability.org/>

Paydaş Grupları	Diyalog Platformları
İkinci Derecede Öncelikli Paydaşlar	
Yatırımcılar	Yatırımcı Sunumları, Faaliyet Raporları, Toplantılar, İnternet Sitesi, E-Posta, Yatırımcı İlişkileri Birimi, Konferanslar
Yerel Toplum	TEB KOBİ Akademi, Tarım Buluşmaları, Kamu Buluşmaları
Sivil Toplum Kuruluşları	Konferanslar, Paneller, Finansal Okuryazarlık Çalışması
Medya	Basın Bültenleri, Basın Toplantıları, Lansmanlar, Ürün Tanıtımları, Bilgilendirme Bültenleri, İnternet Sitesi, Röportajlar
Kreditörler	Faaliyet Raporları, Toplantılar, İnternet Sitesi, E-Posta
Derecelendirme Kuruluşları	Faaliyet Raporları, Toplantılar, İnternet Sitesi, E-Posta

ÖNCELİKLİ ALANLARIMIZ G4-19, G4-20, G4-21

Kurumsal Sosyal Sorumluluğun ve Sürdürülebilirliğin temel uyum ilkesi olan Paydaş Katılımı ve Öncelikli Etki Alanı odaklı performans geliştirme TEB'in bu alanlardaki çalışmalarının başlangıç noktasını oluşturmaktadır.



KURUMSAL YÖNETİM⁴



G4-17, G4-35, G4-36, G4-37, G4-38, G4-40, G4-42, G4-43, G4-44, G4-45

Yönetişim Yapısı



G4-34, G4-39, G4-51, G4-52, G4-53

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

TEB Yönetim Kurulu 14 üyeden oluşmaktadır. Yönetim Kurulu Başkanı'nın icra görevi bulunmamaktadır. Denetim Komitesi, Yönetim Kurulu'nun icra görevi bulunmayan 4 üyesinden oluşmaktadır. TEB Yönetim Kurulu'nda 2014

yılında ikisi denetim komitesi üyesi olan toplam dört, 2015 yılında biri denetim komitesi üyesi olan toplam üç adet bağımsız üye bulunmaktadır.

Yönetim Kurulu ve Üst Yönetim hakkındaki detaylı bilgiler Faaliyet raporumuzda yer almaktadır. <https://www.teb.com.tr/teb-hakkinda/teb-faaliyet-raporlari/>.

TEB'in paydaş diyalogu ve geri bildirim değerlendirme mekanizmaları kapsamında yıllık olağan ve/veya olağanüstü genel kurul toplantıları sırasında hissedarlar yönetime görüş ve taleplerini iletebilmektedir. Diğer taraftan yatırımcılar ve hissedarlarla sürekli toplantılar düzenleyen Yatırımcı İlişkileri Departmanı, Kurumsal Yönetim Komitesi ve Yatırımcı İlişkileri Komitesi aracılığıyla hissedarlar ile Yönetim Kurulu arasında iletişim kurulmasını sağlamaktadır.

KOMİTELERİMİZ

Görev alanına giren konularda Bankamızın temel strateji ve hedeflerini belirleyen, TEB'de faaliyet gösteren Kredi Komitesi ve Denetim Komitesi, hakkındaki detaylı bilgiler Faaliyet Raporumuzda yer almaktadır. <https://www.teb.com.tr/teb-hakkinda/teb-faaliyet-raporlari/>.

RİSK YÖNETİMİ



G4-2, G4-14, G4-41, G4-45, G4-47, G4-49, G4-50, G4-S04, G4-S05

TEB Holding A.Ş., TEB A.Ş. ve iştirakleri Risk Yönetimi Sistemi, BDDK tarafından çıkarılan ve 11.07.2014 tarih ve 29057 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Bankaların İç Sistemleri ve İçsel Sermaye Yeterliliği Değerlendirme Süreci Hakkında Yönetmelik gereği oluşturulmuştur. Risk Yönetimi sisteminin amacı, Bankanın faaliyetleri sonucunda maruz kalınan risklerin tanımlanması, ölçülmesi, izlenmesi ve belirlenen politikalar, uygulama talimatları ve limitler

dahilinde kontrol edilmesini sağlamaktır. Banka ve tüm iştiraklerin Risk Yönetimi fonksiyonları Grup Risk Yönetimi altında toplanmıştır. Grup Risk Yönetimi, TEB Grubu Yönetim Kurulları'na, TEB A.Ş. bünyesindeki Denetim Komitesi aracılığıyla raporlama yapmakla ve bu yönetmelikte belirtilen ilkeler doğrultusunda Yönetim Kurulları adına genel gözetim, uyarı ve öneri görevlerini yerine getirmekle yükümlüdür.

Yolsuzlukla Mücadele ve Etik



G4-S03, G4-S04, G4-S05

TEB bünyesinde yolsuzluğun önlenmesine ilişkin muhtelif kontroller yapılmaktadır. İlgili birimlerin görev tanımlarında sorumluluklar net olarak belirtilmiştir. Ayrıca sistemsel olarak da gerekli kontroller oluşturulmuştur. Bunun dışında İç Kontrol ve Teftiş Kurulu tarafından yapılan yerinde/

uzaktan denetimlerde bu kapsamda farklı çalışmalar gerçekleştirilmektedir. Bununla birlikte Mevzuat Departmanı tarafından tesis edilen İç Bildirim Kanalları aracılığıyla, yolsuzluğun tespiti ve gereken aksiyonların alınmasının sağlanması hususunda destek verilir.

4 TEB Kurumsal Yönetim Uyum Raporu, faaliyet raporu kapsamında her yıl yayınlanmaktadır. Kurumsal Yönetim ile ilgili tüm detaylar için <https://www.teb.com.tr/teb-hakkinda/teb-faaliyet-raporlari/> inceleyiniz.

TEB'DE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

Bununla birlikte Yolsuzlukla Mücadele Politikası'nın yanı sıra, Etik İlkeler düzenlemeleri ile yolsuzlukla mücadelenin önemi vurgulanmaktadır.

Mevzuat Departmanı tarafından yayımlanan çeşitli etik düzenlemeler kapsamında; müşteri çıkarlarının önceliği, ayrımcılığın önlenmesi, yolsuzluk ve suç gelirlerinin aklanması ile mücadelenin önemi, çıkar çatışmalarının yönetimi, piyasa işlemlerinde dürüstlük, bilgi gizliliğinin önemi ve faaliyetlerin toplumsal etkileri gibi hususlar vurgulanarak; sağlıklı bir ekonomik sistemin sürdürülmesine ve müşteri/çalışan haklarının korunmasına katkıda bulunulması amaçlanmaktadır. Tüm dokümanlar TEB Grubu Intranetinde tüm çalışanlarca erişilebilir bir platformda yayınlanmaktadır. Yolsuzluk, dolandırıcılık, etik ilkeler ve yasalarla uluslararası finansal yaptırımların ihlali durumlarının tespitini ve bu durumlara karşı gerekli aksiyonların alınmasını sağlamak adına ayrıca oluşturulan Uyum ve İç Kontrol Grubu Başkanı'na İç Bildirim için tahsis edilmiş özel hat, spesifik e-mail adresi vb. kanallar da belirtilen amaçlara hizmet etmektedir.

Şirketimizde Mevzuat Departmanı tarafından yayınlanan Etik İlkeler Yönetmeliği bulunmaktadır. Bankamızda etik ilkelerin amacını genel olarak kavrayarak Etik standartlarımız ve değerlerimizi yaşatmak adına uyulması gereken davranış kurallarını gösteren, eylem ve kararlarımızın müşterilerimiz, sermayedarlarımız, iş ortaklarımız, resmi kurumlar ve sivil toplumun bize olan güveni üzerinde nasıl etkili olduğunu anlatan bir e-öğrenme modülü bulunmaktadır. Çalışanlara atanan Etik İlkeler kapsamlı e-öğrenme eğitimi haricinde, verilen sınıf içi bankacılık mevzuatı eğitimlerinde de etik düzenlemeler ele alınmaktadır. Etik İlkeler Yönetmeliğimiz kapsamında ayrıca faaliyetlerin ve günlük operasyonların toplumsal/

çevresel etkilerinin göz önünde bulundurulmasının önemi vurgulanmaktadır. Bu ilke ve yönetmelikler TEB Grubu Intranetinde tüm çalışanlarca erişilebilir bir platformda yayınlanmaktadır. Bununla birlikte Denetim Komitesi kanalıyla Yönetim Kurulu'na bağlı olarak çalışan Teftiş Kurulu, Banka faaliyetlerinin yasal ve iç düzenlemeler ile etik ilkelere uygunluğunu denetler ve düzenlediği raporları ile bu konularda Yönetim Kurulu'na güvence verir.

Yolsuzlukla ilgili çalışanlarımıza Uyum Eğitimi, Sahtecilik, Sahtecilik ve Dolandırıcılık, Suç Gelirlerinin Aklanmasının Engellenmesi ve Önlenmesi, Sermaye Piyasası Suçları Bilgi Suistimali ve Piyasa Dolandırıcılığı Eğitimleri verilmektedir. Konuyla ilgili olarak 2014 yılında toplam 10.296 kişiye 36.307 saat; 2015 yılında ise toplam 14.272 kişiye 46.389,4 saat eğitim verilmiştir.

TCK maddeleri kapsamında yaptığımız kontroller neticesinde ve belirtilen tarihlere yolsuzluk ifadesine en yakın olduğu değerlendirilen "rüşvet" kapsamına giren herhangi bir dava kaydımız bulunmamaktadır. Raporlama döneminde; iş ortaklarının yolsuzluğa ilişkin ihlallerde bulunması sebebiyle söz konusu iş ortakları ile yapılan sözleşmelerin yinelenmemesine neden olan bir durum yaşanmamış olup yolsuzluk nedeniyle işten çıkarılan bir çalışmamız bulunmamaktadır. Dava açılış tarihleri dikkate alındığında; (01.01.2014 - 31.12.2015) tarihleri arasında rekabet hukukundan kaynaklanan Rekabet Kurumu tarafından Bankamız aleyhine verilen idari para cezası bulunmamaktadır. Bankamız aleyhine 08.03.2013 tarihinde verilen ve Bankamızca yargı yoluna başvuru olan idari para cezası nedeniyle açılmış bir adet tazminat davası bulunmaktadır, bu davada yerel mahkeme, Bankamız lehine davayı reddetmiş olup, kararın kesinleşme süreci takip edilmektedir.

Çıkar Çatışması G4-41

TEB, çıkar çatışmalarıyla ilgili Türk Ticaret Kanunu Sermaye Piyasası Kanunu, TBB tarafından yayımlanan Bankacılık Etik İlkeleri ve ilgili diğer iç düzenlemelerde yer alan düzenlemelere uymaktadır. Şube denetimleri sırasında çıkar çatışmasına yönelik kontroller de yapılmaktadır. Etik İlkeler

Yönetmeliğimiz gereği, çalışanlarımızın yakın akrabalarının ilgili kişinin portföyünde bulunmaması kuralına uyulup uyulmadığı, çalışanın ya da eşinin ortak olduğu firmanın Bankamızda bulunan kredilerinin limit sınırlamalarına uygunluğu vb. kriterlere göre denetimler yapılmaktadır.

Şube Denetimleri G4-S03, G4-S05

Şubelerde yapılan İç Kontrol incelemelerinde iç ve dış mevzuata uyum konuları denetlenmektedir. Yapılan denetimlerde tüm süreçler örneklem olarak kontrol edilmektedir. Şubelerde 2008 yılından beri yerinde denetim yapılmaktadır. Şube denetimleri sırasında çıkar çatışmasına yönelik kontroller de yapılmaktadır. 2014 yılında 387; 2015 yılında ise 274 şube incelemesi gerçekleştirilmiştir.

Şubelerdeki kredi ve operasyon işlemleri ise, örneklem alınarak incelenmekte, çalışanlar gözlemlenmekte ve hesap incelemeleri gerçekleştirilmektedir. Operasyonel işlemlere ait kasa fişleri, müşteri talimatları, imza sirküleri incelenmektedir. Gereken durumlarda kamera kaydından,

ayrıca uzaktan gözetim kapsamında çeşitli senaryolara göre işlemler denetlenmektedir. Denetimlerimizde karşılaşılan olası sistemsel kontrol açıklarına ilişkin önerilerde bulunularak aksiyon alınması sağlanmaktadır. Denetimler sırasında gözlemlere dayanılarak gerekirse şube çalışanları uyarılmaktadır.

Raporlama dönemi içinde kalite standartlarımızı arttırmak ve verimliliği yükseltmek amacıyla Şubeler Kontrol Birimi kapsamında şube kontrol incelemelerinin yürütülmesi, denetim takviminin takibi ve kontrol sonuçlarının raporlaması sistematik hale getirilerek İç Kontrol Portalı üzerinden gerçekleştirilmeye başlanmıştır.

Operasyonel Riskler G4-S03, G4-S05

Bankamızda POS ürününde risklerin minimuma indirgenmesine yönelik, POS tahsis sürecinde POSeidon adını verdiğimiz POS süreçlerinin yeniden tasarlandığı projeye sistemsel/merkezi kontrollerin kapsamı zenginleştirilmiş ve başta POS'un amaç dışı kullanımını önlemek adına riski azaltan önlemler alınmıştır.

Bununla birlikte Kontrol Etkinliği ve İştirakler Koordinasyon Departmanımız, TEB Grubu bünyesindeki finansal iştiraklerin ve yurtdışında faaliyet gösteren TEB A.Ş. şubelerinin iç kontrol, mevzuat, uyum ve bilgi teknolojileri kontrolü

kapsamında TEB A.Ş. ile azami ölçüde uyumlu çalışması için TEB Uyum ve İç Kontrol Grubu'ndaki ilgili ekiplerle İştirakler Uyum ve İç Kontrol ekipleri arasında gerekli koordinasyon ve iletişimi sağlamaktadır. Bu amaçla, departman iki taraf arasında köprü amaçlı bir fonksiyon yürütmektedir. İlgili ekiplerin belirtilen konulardaki çalışmalar için bir araya gelmeleri amacıyla toplantılar düzenlenerek iki tarafın sorularını yanıtlamak adına ilgili muhataplar bulunmakta ve doğru adresleme yapılmaktadır. Tüm koordinasyon faaliyetleri telefon, e-posta ve yüz-yüze iletişime sağlanmaktadır.

KALİTE POLİTİKASI

TEB olarak Bankamızın 3S (Sağlamlık, Saygınlık, Saydamlık) ilkeleri doğrultusunda, artan kalite ve verimlilikte hizmet üreterek, müşteri ve çalışanlarımızın memnuniyetini sağlamak, rekabet gücümüzü ve kârlılığımızı arttırmak temel politikamızdır.

Bu politika çerçevesinde;

- Değişen pazar ve müşteri ihtiyaçlarına duyarlı, önerilere açık, hızlı ve hatasız çalışırız.
- Çalışmalarımızda yasal şartlara, etik ilkelere bağlı kalarak iş sürekliliğini ve güvenilirliği temel alırız.
- Çalışanların üyesi olmaktan gurur duyduğu Kurumumuzda, yönetim ve çalışan bütünlüğüne, ekip çalışmalarına, eğitime ve iletişime önem veririz.

Müşteri ve kalite odaklı yönetim anlayışımız çerçevesinde TEB Üst Yönetimi olarak Kalite Yönetim Sistemimize destek vermeyi ve sürekli iyileştirmeyi taahhüt ederiz.

TEB'de Kalite Yaklaşımı

Bankamızın operasyonel süreçlerinde çevresel etkilerini kontrol etmek amacıyla 2009 yılından bu yana ISO14001 Çevre Yönetim Sistemi uygulanmaktadır ve her yıl bağımsız denetim kuruluşları tarafından sertifikalanmış birimlerimizde denetleme yapılmaktadır. Yönetim sistemlerimiz entegre olarak yönetilmekte ve her yıl Bureau Veritas tarafından denetlenerek sürekli iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır. Ayrıca Bankamız Çevre Yönetim Sistemi belgesine sahip ilk mevduat bankası özelliğini taşımaktadır.

İŞ SÜREKLİLİĞİ VE SÜREÇ VERİMLİLİĞİ

Bankamızda süreçlerin verimliliğini izlemek ve arttırmak amacıyla temel süreçler bazında Süreç Performans Göstergeleri belirlenen dönemlerde ölçülmekte ve hedeflerle uyumu izlenmektedir. Ayrıca her iş birimi için verimliliğinin artırılmasına yönelik gözden geçirme ve iyileştirme çalışmaları gerçekleştirilmektedir.

Bilgi Teknolojilerinde İş Sürekliliği ve Süreç Verimliliği

Bankacılık süreçlerinde operasyonel verimliliğin artırılması için belirli bir plan dahilinde süreç iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır. Düzenli olarak üç adet yedek ofis lokasyonumuzda sistem testleri gerçekleştirilmektedir. Çalışanlarımızın salgın hastalık gibi sebeplerle işe gelememesi halinde uyguladığımız uzaktan erişim senaryosu düzenli olarak test edilmektedir. Yılda bir kez tüm kritik ve daha az kritik servislerimiz Olağanüstü Durum Merkezi'nden

ayağa kaldırılmakta ve çalışılabilirliği test edilmektedir. Kritik servislerimiz bir gün boyunca Olağanüstü Durum Merkezinden canlı olarak çalıştırılmakta, müşterilerimizin hizmetleri Olağanüstü Durum Merkezinden alması sağlanmaktadır. Testler sırasında varsa tespit edilen aksaklıklarla yeni gereksinimlere dair düzenli analizler yapılmaktadır. En iyi uygulamalar sürekli izlenmekte, iş sürekliliği farkındalığımız ve uygulamalarımız geliştirilmektedir.

- Süreç iyileştirmeleri ve süreçler içinde daha yeni teknolojilerin kullanımı sayesinde verimlilik artışı sağlanır. (BPM - OCR teknolojileri, kâğıt tüketimini azaltma, daha verimli ve ölçülebilir süreçler)
- Şube dışı kanallardan sunulan hizmetlerin geliştirilmesi ve yeni hizmetlerin sunulması sayesinde müşterilerin fiziken şubeye gelme zorunluluğunun azaltılması çalışmaları yürütüldü.
- Şubesiz bankacılık iş modeliyle dijital bankacılık hizmeti sunan CEPTETEB, önemli sayıda müşteriye, şube lokasyonu olmadan dijital süreçler üzerinden hizmet sunar.
- İş birimine ve son kullanıcılara verdiğimiz kritik servisler sürekli izlenir ve bu servislerin belirlenen KPI'lara göre performans ve erişilebilirlikleri düzenli olarak ilgili taraflara raporlanır. Ayrıca BT (Bilgi Teknolojileri) tarafından verilen iç hizmetlerin ve süreçlerin performans, kalite ve erişilebilirlikleriyle ilgili belirlenen temel performans göstergeleri düzenli olarak ölçülür ve raporlanır.

POS Operasyonları'nda Süreç Verimliliği ve Kalite Çalışmaları

POS müşterilerimize sunduğumuz operasyonel hizmetlerde kalite ve verimliliği artırmak adına müşteriye dokunduğumuz tüm hizmetler 'SLA'ler (Service Level Agreement) çerçevesinde izlenmekte ve aksamaların tespit edildiği noktalarda gerekli önlemler alınmaktadır. Aktif olmayan cihazların kullanımı takip edilerek verimsiz kullanımların daha iyi yönetilmesine çalışılmaktadır.

NPS⁵ ve İMMA⁶ anketlerinin dışında, POS Operasyon çalışanları yılda minimum 200 şubeyle telefon görüşmesi yaparak şubelerimizden birebir geribildirim almaktadır.

Bu sayede;

- Başvuru giriş süresi %60 kısalmış,
- Ürün güvenliği kontrollerinin kapsamı genişletilmiş ve fraud önleyici kontroller artırılmış,
- POS fiyatlamaları sistemsel kontrol altına alınmış, kârlılık yönetimi kolaylaşmış,
- Çapraz satış ve anında ürün tahsisleri ile müşteride derinleşme sağlanmıştır.

2015 yılı itibarıyla POS Müşteri Destek Ekibimizde 'Performans Sistemi' uygulamasına geçilmiş olup, daha hızlı ve daha kaliteli çağrı alan arkadaşlarımız aylık olarak ödüllendirilmeye başlanmıştır. İlave olarak, ulaşılabilirliğimizin artması adına 'POS Destek Twitter' adresi kullanıma açılmıştır.

Kalite standardımızı ve verimliliğimizi arttırmak için POS işlemleri kapsamında POS başvuru giriş, onay, kurulum süreci ve sürece ilişkin tüm ekranlar yeniden tasarlanmıştır.

⁵ NPS = Net Promoter Skor = Müşteri Tavsiye Skoru, Banka genelinde gerçekleştirilen bir anketir. Belirli hizmeti alan müşterilerimizden rastgele bir kitle seçilerek skorlama oluşturulmaktadır.

⁶ İMMA = İç Müşteri Memnuniyet Anketi, Bankada hizmet alan iç müşterilerin, hizmeti veren ekipleri değerlendirmesidir.

EKONOMİK SORUMLULUK

TEB Ekonomik Sorumluluk Politikası

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

Bu amaçla;

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

EKONOMİK KALKINMADAKİ ROLÜMÜZ

Türk Ekonomi Bankası, pazarda bireyler ve kurumların tüm bankacılık ihtiyaçlarına cevap verecek şekilde bankacılık ürünleri sunan, tüm paydaşları için yüksek değer üreten Türkiye'nin en prestijli bankalarından biridir. Türk bankacılığının en köklü ve sağlam bankalarından biri olan TEB, 2015 yıl sonu itibarıyla toplam varlık büyüklüğünde %3,1 pazar payına sahiptir. Bu alanda mevcut Türk Bankaları arasında 10. sırada yer almaktadır (özel bankalar arasında 7.). Pazarda, kredi ürünlerinde ve mevduat ürünlerinde ayrı ayrı %3,5 paya sahip olan TEB, her iki ana ürün grubunda sektörün büyümesine paralel olarak büyümeye devam etmektedir. Bununla beraber, kredi ve mevduat büyümesi kârlılık ve risk yönetimi perspektifiyle ele alınmaktadır. TEB, pazarda sağladığı rekabet avantajı olan Risk Yönetimi anlayışıyla sektörün en düşük risk maliyetine sahip bankalarından biridir.

Bankacılık sektörü, Türkiye ekonomisinin hızlı büyümesinin de bir aracı olarak son 10 yılda yüksek büyüme gerçekleştirmiştir. TEB de bu süreçte gerek yatırımcılara, gerek bireylere gerekse kurumsal firmalara finansal destek

sağlamakla beraber, müşterilerine mevduatları için de istikrarlı kazanç sağlamıştır. Son 2-3 yılda artan regülasyonlar, ekonomik reform paketleri ve kontrollü büyüme stratejisi çerçevesinde TEB de kârlı ve düşük riskli büyümeye önem vermiş, önceliğini bu alanlardaki ürünler için kullanmıştır.

TEB, orta ve uzun vadede, pazarla paralel büyümeyi ve bu büyümeyi ağırlıklı olarak müşteri mevduatıyla fonlamayı planlamaktadır. Bankanın uzun vadede sürdürülebilirliği sağlaması açısından büyümenin kontrollü ve kârlı olması ana hedeflerden biridir. Kârlı büyüme için, risk yönetimi uygulamaları geliştirilerek devam edecek ve pazardaki rekabet avantajının sürdürülmesi sağlanacaktır. Bununla beraber, kârlı ve sürdürülebilir bir yapının devam etmesi ve optimizasyonun artırılması amacıyla, dijitalleşme ve self servis alanlarındaki yatırımlar artacak, bu sayede müşterilere her zaman her yerde ulaşılabilir olunması ve en hızlı/pratik hizmetin verilmesi sağlanacaktır. TEB'in DNA'sında yer alan "inovasyon kültürü" ile tüm paydaşlar için basit ve hızlı servis imkânları çoğaltılarak paydaş memnuniyeti artırılabilecektir.

KOBİ BANKACILIĞI

Bankacılık sektörünün önemli oyuncularından biri olan TEB, BDDK 2014 ve 2015 yılsonu verilerine göre KOBİ kredilerinden aşağıdaki payları almıştır:

- Nakit kredi pazar payı 2014 yılsonunda %6,14 iken 2015 yılsonunda %6,20'ye yükselmiştir.
- Gayrinakdi kredilerde ise TEB, 2015 yılsonu itibariyle %8,01 pazar payına sahiptir.

Bankamızın kısa ve orta vadede hedefi, nakit kredilerdeki pazar payımızı sürekli arttırmak ve uzun vadede KOBİ Bankacılığı'nda lider banka olmaktır.

TARIM BANKACILIĞI

Son yılların öne çıkan sektörü olan tarım, öncelikli iş alanlarımızdan biridir. TEB, Tarım Bankacılığı faaliyetlerini sektörün gerçeklerini dikkate alan bir anlayış, uygun ürün, fiyatlama ve işleyişle yürütmekte, her alt-üretim tipine özel finansman çeşidi sunarak müşterileriyle kalıcı bir ilişki kurabilmektedir.

TEB Tarım Bankacılığı, ziraat mühendislerini de barındıran uzman kadrosu ve bilgiye dayalı stratejik yaklaşımıyla sektörde uzun vadeli ve sürekli artan bir rekabet üstünlüğü kurabilecek durumdadır.

Uzman kadrosu ve yüksek bilgi düzeyi sayesinde TEB Tarım Bankacılığı üreticinin ihtiyaçlarını ve tarım sektörünün dinamiklerini anlamak suretiyle birçok finansal ürün sunmaktadır. TEB Tarım Bankacılığı için her ölçekteki

üreticiler ve üretici örgütleri (birlikler, ziraat odaları, kooperatifler) başlıca hedef kitleyi oluşturmaktadır. Tarım Bankacılığı kapsamında hedef kitleye hem üretim dönemindeki girdilerin finansmanına, hem de yeni tesis yatırımları ya da modernizasyon benzeri yatırımlara yönelik finansman ürünleri sunulmaktadır.

Tarım Bankacılığı kapsamında sunulan finansman ürünleri için alınan başvurular hızlı şekilde değerlendirilebilmektedir. 2015 yılında Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı ile yapılan protokol ile Bankamız ve Çiftçi Kayıt Sistemi arasında online entegrasyon sağlanmıştır. Bu sayede, gerek başvuru aşamasında gerekse kredi değerlendirme sürecinde en az evrakla ve hızlı şekilde başvuruların sonuçlandırılması mümkün olmaktadır.

ALTIN BANKACILIĞI

TEB Altın Bankacılığı, altın kredilerinde BDDK 2015 yılı sonu verileri doğrultusunda %40 pazar payı⁷ ile 20 çeyreklik sektör lideri konumunu korumaktadır.

TEB Altın Bankacılığı 2015 yılında müşteri bağlılığı yaratan ürünlere ağırlık vererek ülke çapında birçok kuyumcu ve bireysel yatırımcıyı Bankamıza kazandırmıştır. Altın fiyatları, 2015 yılında ons bazında %12 düşüş yaşasa da doların %24 oranında artış kaydetmesiyle Türk Lirası bazında %12 artış göstermiştir. 2015 yılında sektör, İstanbul Maden ve Metaller İhracatçı Birlikleri verilerine göre altın takı ve mücevher ihracatında %15 düşüş yaşanırken, İstanbul Altın Borsası verilerine göre külçe altın ithalatı da %63 azalmıştır.

TEB, %40 pazar payıyla Türk kuyumculuk sektörünün kısa ve uzun vadeli ihtiyaçlarına 20 yıldır sektör lideri olmasının verdiği güç ve uzmanlıkla en uygun çözümlerle sektörü

geliştirmeye, finansman kaynaklarını en uygun şartlarda kuyumcu müşterilerine ulaştırmaya ve altın kredilerinde sahip olduğu pazar payını artırarak korumaya devam etmektedir.

Türk Ekonomi Bankası'nı Altın Bankacılığı alanında sektördeki rakiplerinden ayıran en büyük özelliği Altın Bankacılığını sektörde ilk başlatan banka olması ve ürünlerini yaygın şube ağı aracılığıyla Türkiye'nin dört bir yanında müşterilerine sunmasıdır. TEB Altın Bankacılığı, 2015 yılı itibariyle Dünya altın takı ihracatında ikinci sırada yer alan Türk Kuyumculuk Sektörü'ne sunduğu Altın Kredisi ve Taksitli Altın Kredisi gibi ürünlerle finansman desteği sağlarken, toptancı ve perakendeci kuyumculara Altın Tahsilat Sistemi'ndeki limitlerine göre mal alımlarında kullanmak üzere maksimum 12 ay vadeli taksitli ve maksimum 3 ay vadeli Spot Altın Kredisi sunan,

⁷ BDDK resmi internet sitesindeki aşağıdaki link üzerinden elde edilen bilgi ile Bankamız rakamları karşılaştırılarak pazar payına ulaşılmaktadır. <http://ebulten.bddk.org.tr/ABMVC/>

EKONOMİK SORUMLULUK

kuyumcuların peşin alım indiriminden faydalanmasına, ana firmaların da ödemelerini peşin almasına imkân tanıyan bir karttır. Ödemeler sırasında nakit taşıma riskini de ortadan kaldırarak alışverişi daha güvenli hale getiren TEB Milyem Kart ile işlemler, Milyem POS üzerinden sadece şifre girerek kolayca tamamlanabilmektedir.

TEB Altın Bankacılığı, sektöre verdiği finansal destekler yanında sektörle olan iletişimini daha ileriye taşıyacak faaliyetlere 2015 yılında da devam etmiştir. Danışman banka

yaklaşımını her alana yaymayı ilke edinen TEB, kuyum sektörünün ihtiyaç duyduğu finansal olmayan hizmetleri de sunmaktadır. 2014 ve 2015 yıllarında Ödemiş, Antalya, Burdur, Bursa, Trabzon, Samsun, Malatya, Mersin ve Bartın illerinin önde gelen 680 kuyumcusuyla bir araya gelinerek Türkiye ve Dünya altın piyasalarındaki gelişmeler ve Bankamızın Altın Bankacılığı alanındaki ürün ve hizmetleri anlatılmıştır. TEB, her yıl olduğu gibi 2014 ve 2015 yıllarında da 42. ve 43. İstanbul Mücevher Fuarı'na sponsor olarak sektöre olan desteğini devam ettirmiştir.

TEB KAMU BANKACILIĞI

TEB Kamu Bankacılığı ağırlıklı olarak yerel yönetimlerin projelerinin finansmanı ve tahsilâtlarına aracılık edilmesi konularında çalışmaktadır. Halihazırda sektördeki iki özel bankadan biri olarak faaliyetlerine devam etmektedir. TEB Kamu Bankacılığı, finansman tarafında yerel yönetimlere yapılandırılmış kredi ürünleri sunmaktadır.

Belediyelerin kredi kullanırken verdikleri maddi teminatlar yerine, mevcut nakit akışları teminat haline getirilerek projelerin çok daha kolay hayata geçirilmesi sağlanmaktadır. Ayrıca Belediyelerin kullanmış oldukları yazılım sistemleriyle entegrasyon sağlanarak tahsilâtların online ve gerçek zamanlı yapılabilmesi mümkün olmaktadır. Böylelikle Belediyelerin su, emlak, çevre temizlik, ilan reklam vb. vergi ve harç tahsilâtları tüm Türkiye'deki TEB şubeleri aracılığıyla yapılabilen, bu durum belediyelere önemli

zaman ve emek tasarrufu sağlamaktadır. Bu konuda TEB hâlâ sektördeki öncülüğünü sürdürmektedir.

Ayrıca 2010 yılı sonunda hayata geçen İller Bankası muhabirlik sözleşmesi ile belediyelerin yasal pay tahsilâtlarına ve İller Bankası kredi geri ödemelerine aracılık edilmeye başlanmış, sektörün en önemli oyuncularından biri olmaya 2014 ve 2015 yıllarında da devam edilmiştir. 2015 yılında sayısı 500'e ulaşan belediye ve belediye iştirakine, TEB Kamu Bankacılığı tarafından 1,5 Milyar TL'yi aşkın kredi limiti tahsis edilmiştir. Emlak vergisinden, İller Bankası yasal pay hesaplarına uzanan bir yelpazede, 2015 yılında 2,0 Milyar TL'yi aşan tahsilât hacmine ulaşılmıştır. Orta ve uzun vadede hedefimiz kamu finansmanında yerel yönetimler tarafından en çok tercih edilen Banka olmaktadır.

21 Mayıs 2015 tarihinde Malatya'da düzenlediğimiz Kamu Buluşması'nda kamu çalışanları ve yerel yönetimlerle bir araya gelerek yerel yönetimlerin sorunları masaya yatırılmış ve profesyonel bir yönetim anlayışı için neler yapılabileceği tartışılmıştır. 2013 yılından bu yana 1.000'e yakın kamu çalışanı ve yerel yönetimle ihtiyaçlarına yönelik teknik bilgiler paylaşılmıştır.

GİRİŞİM BANKACILIĞI

TEB, 2013 yılı başında KOBİ Bankacılığı çatısı altında, Türkiye'nin en kapsamlı Girişim Bankacılığı hareketini başlatmıştır. TEB'i sektörde farklılaştıran bir adım olan TEB Girişim Bankacılığı ile parlak iş fikirleri ekonomiye kazandırılarak, yeni başarılarla imza atılmaktadır.

TEB Girişim Bankacılığı, geleceğin KOBİ'lerini yaratmayı ve bir şirketin kuruluş aşamasından büyümesine kadar geçen her evrede yanında olmayı hedeflemektedir.

TEB, girişimciliği 4 ana evrede ele almakta ve bu evrelerin tamamına yönelik finansal ve finansal olmayan hizmetlerle destek vermektedir.

- 1 Motivasyon:** Bu evrede girişimcilere gerçek ekonomik evren anlatılarak, doğru bir motivasyonla projelerine başlamaları sağlanmaktadır. Henüz girişimci adayı olan kişilere verilen eğitimler, danışmanlık hizmetleri ve girişimcilik anketleriyle destek verilmektedir.
- 2 Hazırlık:** Girişimcilerin büyümelerine engel olan veya işletme ömrünün kısa olmasına neden olan en önemli etken doğru bir hazırlık yapılmamış olmasıdır. TEB girişimci adaylarına, iş planı ve iş modeli oluşturma, hedef pazar belirleme, maliyet analizi ve fiyatlama gibi konularda iş yönetimi danışmanlığı vererek işlerini en doğru biçimde kurmaları için destek olmaktadır.
- 3 Tüzelleşme:** Girişimci adayının bireyden tüzele geçtiği aşamadır. TEB bu aşamada eğitim ve danışmanlık hizmetleri verirken, artık bankacılık hizmetlerini de girişimcinin kullanımına sunmaktadır. Girişimcinin sermaye ihtiyacı olduğu anda kredi talepleri karşılanarak işini kurmasına destek olunmaktadır.
- 4 Ticarileşme/Büyüme:** Girişimcinin büyüme evresinde ihtiyacı olacak yatırım finansmanı veya danışmanlık hizmetimizle girişimcinin işini büyümesi için gereken destek verilmektedir.

Bu doğrultuda KOBİ'lere sunduğumuz finansal ve finansal olmayan ürün ve hizmetler, TEB Girişim Bankacılığı kapsamında girişimcilere özel olarak yeniden kurgulanmıştır.

TEB, müşteri temsilcilerine verdiği özel eğitimlerle girişimcilerin dilinden anlamalarına yardımcı olmaktadır. Bunun yanı sıra, özel olarak yürüttüğü İşletme Uzmanları Programı kapsamındaki eğitimlerle müşteri temsilcilerini, girişimcinin dünyasını daha detaylı anlayabilmeleri ve iş planı yazmalarına destek olabilmeleri yönünde geliştirmektedir. Ek olarak, girişimcinin dinamiklerini göz önünde bulundurabilmek amacıyla girişimcilere özel bir

kredilendirme mekanizması kurulmuştur. Girişimcilerin kredi değerlendirme süreçlerinin yeterliliğini arttırabilmek amacıyla Kurumsal, KOBİ, esnaf ölçeğindeki şirketleri analiz etmek için kullanılan yöntemlere ek olarak, karar sürecine girişimcinin projesi de dahil edilmiştir. Böylece hem kredilendirme, hem de girişimcinin iş fikrinin potansiyeli, kredi değerlendirme sürecinde önemli hale gelmiştir.

Ayrıca, girişimcilerin ödeme gücü ve vadesi göz önünde bulundurularak oluşturulan özel finansman seçenekleri ve masrafsız bankacılık işlemleri girişimcilerin hizmetine sunulmaktadır.

TEDARİK ZİNCİRİ YÖNETİMİ

G4-12, G4-LA15, G4-HR1, G4-HR5, G4-HR6

Bankamızda tedarik süreçleri, talep aşamasından fatura aşamasına kadar elektronik (kâğıtsız) ortamda yürütülmektedir. Siparişler sıfır stok politikasıyla yönetilmekte, harici depodan sipariş yönetimi yapılmamaktadır. Ana tedarik sürecinin yanı sıra, tedarikçi yönetimine ilişkin Tedarikçi Seçim, Tedarikçi Değerlendirme ve Tedarikçi Risk Değerlendirme formlarıyla tedarikçilerin çeşitli kriterlerle kayıt ve değerlendirmesi yapılmaktadır.

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

Satın Alma Genel Şartları içinde yer alan 37. madde kapsamında tedarikçinin 4857 Sayılı İş Kanunu, 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu, Çocuk ve Genç İşçilerin Çalıştırılma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmeliği'ne uygun hareket ettiğinin beyanı talep edilmektedir. Satın Alma Genel Şartları içinde yer alan 49. Madde Sürdürülebilirlik konularını, Çevrenin Korunması, İş Mevzuatına Uyum, Teftiş ve Bilgiye Ulaşım alt maddeleri ile açıklamakta ve 50. Madde TEB Tedarikçi Sürdürülebilirlik Sözleşmesi'nin kabulüne ilişkin ifadeleri içermektedir. 'BNP Paribas Tedarikçiler için Kurumsal Sosyal Sorumluluk Taahhütleri' dokümanı Türkçeye çevrilerek genel satın alma şartları içine Ağustos 2015 itibarı ile entegre edilmiştir. Doküman BNP Paribas'nın kurumsal sorumluluk ilkelerini içermektedir. İlgili dokümanı 2015 yılında 77 tedarikçi seçim formu üzerinden "Hazırlanmış metni okudum, açıklamaları kabul ediyorum." işaretlemesi yaparak onaylamıştır.

Tedarikçi Denetimleri ve Risk Yönetimi G4-EN32, G4-LA14, G4-HR10

Bilgi Teknolojileri ve Destek Hizmetleri Kontrol Departmanı, Banka'nın destek hizmeti aldığı firmalarda, hizmet süreçleriyle hizmet vermek için kullanılan bilgi sistemleri altyapısı üzerinde kontroller gerçekleştirmektedir. Bu kapsamda, 2014 ve 2015 yıllarında toplam 32 şirket denetlenmiştir. Belirlenen eksikliklerin giderilmeleri yerinde ve uzaktan yapılan kontrollerle yakından takip edilmektedir. 2013 yılında Destek Hizmetleri Yönetmeliği kapsamındaki tüm firmalar Bilgi Teknolojileri ve Destek Hizmetleri Kontrol Departmanı tarafından denetlenmiştir. Teftiş Kurulu denetimleri kapsamında da her yıl BDDK Destek Hizmetleri Yönetmeliği çerçevesinde destek hizmeti olarak sınıflandırılan firmaların bir kısmına gidilmektedir. 2015 yılında 10'a yakın firmaya denetime gidilmiştir.

Denetimler sırasında göz önünde bulundurulmuş kriterler açısından çalışanlarla ilgili denetimler sırasında yıl içinde işgücü uygulamaları ve insan hakları açısından olumsuz bir

performans gösteren tedarikçimiz bulunmamaktadır.  G4-HR11

Tedarikçi Seçim Formuna ilişik Satın Alma Genel Şartlarında Küresel İlkeler Sözleşmesine atıfta bulunularak rüşvet ve yolsuzlukla ilgili iş ahlakına uygun davranışın temini için tedarikçinin kabulü aranmaktadır. Tedarikçi Değerlendirme incelemesi sonucunda firmayla ilgili fraud, kara para aklama, hırsızlık, genel etik ilkelere uymama ve ayıplı ürün, geç teslimat vb. bir sonuç çıkması durumunda firma için kalıcı blokaj uygulanır. Kalıcı blokajın kaldırılabilmesi için firmayla ilgili seçim süreci yeniden başlatılır, uygunluk tespit edildiğinde ise blokaj kaldırılır. Ayrıca Satın Alma Olay Formlarında tedarikçiler ile yaşanan sorunlar kayıt altına alınmaktadır. Satın Alma Genel Şartlarını kabul etmeyen tedarikçi adayları Tedarikçi Seçim Formunu tamamlayamamakta ve Bankamız ile çalışmaya başlayamamaktadır.

Tedarikçilerin Geliştirilmesi ve Memnuniyeti

TEB tedarikçileriyle e-posta, telefon, firma ziyaretleri, toplantılar, denetim ziyaretleri ve bilgilendirme seminerleri aracılığıyla iletişim kurmaktadır.

Banka olarak belirlediğimiz kategorilerdeki performanslarına göre tedarikçilerimizin başarıları değerlendirilmekte ve yılda bir kere düzenlediğimiz Tedarikçi Günleri kapsamında tedarikçilerimizle bir araya gelinerek TEB'in veya piyasanın o yıl gündeminde olan konu başlıklarında oturum ve toplantılar düzenlenmektedir. Yüksek performansı

olarak değerlendirdiğimiz tedarikçilerimiz bu etkinlikte ödüllendirilmektedir. Bu ödül töreninde, başarılı performansların nedeni tüm katılımcılarla paylaşarak sonraki yıl gösterecekleri performansları için motive edilmektedir.

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

Tedarikçilerimizde Çevresel Farkındalık G4-EN33

TEB, Tedarikçi Seçim Formu üzerinde, firmaların çevreye ilişkin belgelendirmesi ISO14000 sertifikası ve firma faaliyetlerinden kaynaklanan sebeplerden ötürü aleyhine açılmış bir ceza davası bulunup bulunmadığını (Çevre kirliliği, gürültü, yerel halkın haklarına zarar verici davranışlar vb.)

sorgulamaktadır. Ayrıca bu forma ilişik Satın Alma Genel Şartlarında Çevrenin Korunması alt başlığı gibi maddelerle, çevrenin korunmasına gösterilmesi gereken hassasiyete ilişkin firmanın mutabakatı alınmaktadır.

Yerel Satın Alma G4-EC8

Satın almalarımızda mümkün olduğunda yerel kaynakların değerlendirilmesi tercih edilmektedir. 2014 yılı, kira ve iştirak ödemeleri hariç, satın alma hacmine konu alım yapılan tüm firmaların sayısı 1.451 olup, yapılan alımlar toplamı 528 Milyon TL tutarındadır. Yerel tedarikçi sayısı ise 1.346 adettir. Yerel tedarikçilere yapılan ödemelerin toplam tutarı yaklaşık 517 Milyon TL olup, toplam hacmin %98'ini teşkil etmektedir. 2015

yılı kira ve iştirak ödemeleri hariç satın alma hacmine konu alım yapılan tüm firmaların sayısı 1.377 olup, yapılan alımlar toplamı 546 Milyon TL tutarındadır. Yerel tedarikçi sayısı ise 1.271 adettir. Yerel tedarikçilere yapılan ödemelerin toplam tutarı yaklaşık 532 Milyon TL olup, toplam hacmin %97'sini teşkil etmektedir. Ürün ve hizmetlerimizin tedariki ve kullanımıyla ilgili 2014 ve 2015 yılları içinde konu ile ilgili tarafımıza açılan davamız bulunmamaktadır.

ÜRÜN VE HİZMET SORUMLULUĞU

Ürün ve Hizmet Sorumluluğu Politikası  G4-DMA
TEB, uluslararası bankacılık gücü ve uzmanlığını kullanarak;

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

MÜŞTERİLERİMİZ

Müşteri Memnuniyeti Yönetimi Politikası

2013 yılında Müşteri İletişim Departmanı adıyla, müşteri memnuniyeti kültürünün Bankamız genelinde yaygınlaştırılmasını sağlamak, müşteri bağlılığı ve sadakatini arttırmak amacıyla sadece müşteri mesaj ve şikâyetleriyle ilgilenen ve İş Geliştirme ve Müşteri Deneyimi Bölümü'ne bağlı olarak görev yapan ayrı bir birim kurulmuştur.

Müşteri İletişim Departmanı şikâyet yönetim politikası kapsamında;

- Müşteri şikâyetleri veri tabanı oluşturur ve sistemi devamlı geliştirir.
- Bankacılık ürün ve hizmetlerimizle ilgili tüm mesajların dikkate alınarak Bankamız şartlarına, yasa ve yönetmeliklere uygun biçimde en kısa sürede çözümlenmesini sağlar.
- Oluşturulan veri tabanı sayesinde, tekrarlanan şikâyetler, müşteri memnuniyeti, sorunun kaynağı gibi yönlendirici istatistiksel bilgileri kullanarak sürekli iyileştirmeyi sağlar.
- Devam eden sorun ve şikâyetlerin belirlenerek bu sorun ve şikâyetlerle ilgili süreçlerin iyileştirilmesini ve düzeltici aksiyonların alınmasını sağlar ve ilgili ünitelerle koordineli çalışarak önleyici faaliyetler geliştirir.
- Müşteri mesajlarını raporlayarak Bankamıza kaynak oluşturur.
- Müşterilerimizin talep ve beklentilerini en iyi şekilde karşılayarak Müşteri Odaklı Bankacılık anlayışını geliştirir.
- Müşterilerimize farklı kanallar sunarak mesajlarını kolaylıkla Bankamıza iletebilmelerini sağlar.

Müşteri ve kalite odaklı yönetim anlayışımız çerçevesinde Türk Ekonomi Bankası A.Ş. Üst Yönetimi Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemimize destek vermeyi ve sürekli iyileştirmeyi taahhüt etmektedir.

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

Bankamızda her birim, Kalite ve Sürdürülebilirlik Politikalarımız doğrultusunda müşterilerimizin memnuniyetini sağlamak ve var olan memnuniyet düzeyini arttırmak için koordineli çalışmalar yürütmektedir.

Bankamızda müşteri geri bildirimleri farklı kanallardan alınmakta ve geri bildirimler sonucu alınan aksiyonlar ilgili süreçlere yansıtılmaktadır. 2013 yılında NPS (Müşteri Tavsiye Skoru) uygulamasına geçilmiştir. Portföy, Gişe, Çağrı Merkezi, Aktif Satış ve CEPTETEB olmak üzere 5 kanal için memnuniyet ölçümü yapılmaktadır. Her gün rastgele seçilen müşterilerimiz aranarak memnuniyet seviyesi ölçülmekte, sonuçlar ilgili tüm departmanlarla paylaşılmakta ve gerekli aksiyonlar alınmaktadır. Müşterilerimiz yaşadıkları deneyim ve aldıkları hizmete göre puanlama yapmaktadır. 2013 yılında 26 olan NPS skorumuz 2015 sonu itibariyle 50 puana yükselmiştir. NPS uygulamasından farklı olarak TEB şubelerindeki Gerçek Zamanlı Müşteri Geri Bildirimi anketleri ve CEPTETEB online geri bildirim anketleriyle müşterilerimizin memnuniyetleri anlık takip edilmektedir.

Bununla birlikte raporlama dönemi içinde kredi ve kredi kartı başvuru süreçleri tamamen dijitalleştirilerek, kredi kullandırma işleminin şubeye gitmeden tamamlanması sağlanarak süreç ve müşteri deneyimi iyileştirmeleri yapılmıştır. Mobil bankacılıkta temassız ödeme fonksiyonu devreye alınarak, müşterilerin kredi kartı olmadan cep telefonlarıyla bu özelliğin aktif olduğu POS makinalarından işlem yapması sağlanmıştır. Bu özellikle müşterilerimizin kartları yanında olmasa bile alışveriş yapabilmelerine olanak sağlanmıştır.

Müşterilerimizin mobil uygulamamız üzerinden cep telefonlarındaki QR kodu göstererek anlaşmalı havalimanlarında TAV Passport Hızlı Geçiş özelliğini ücretsiz kullandıkları mobil cüzdan fonksiyonu devreye alınmıştır. Mobil cüzdan özelliği kullanarak ayrıca, İDO geçişlerinde kart kullanmalarına gerek kalmadan, cep telefonlarını okutarak ödeme yaparak geçiş yapabilmelerine olanak sağlanmıştır. İnternet bankacılığı e-devlet geliştirmesiyle süreçte

iyileştirme sağlanarak, müşterilerin e-Devlet'e güvenli olarak geçişi ve işlem yapabilmesi sağlanmıştır. Bankamızda yer alan mevcut ürünlerin kampanya başvuruları dijitalleştirilerek, mobil uygulama üzerinden kampanya başvuru ve kullanım süreçleri yenilenmiştir. Bu şekilde müşteri deneyimi ve operasyonel süreçlerde iyileştirmeler sağlanmıştır.

Kurumsal müşterilerimiz için e-fatura akışında geliştirmeler yapılarak, müşterilerin internet bankacılığından fatura ödeme kontrollerini daha kolayca yapabilmeleri sağlanmıştır. Aynı geliştirmeye birlikte müşteriler şubeye gitmeden, internet bankacılığından hızlıca ödeme yapabilmektedir. Yeni nesil güvenlik projesiyle internet ve mobil bankacılık müşterilerimiz için daha güvenli hale getirilmiştir. Geliştirilmiş olan güvenlik önlemiyle birlikte, müşterinin daha önce girmiş olduğu cihaz, konum, işletim sistemi ve internet tarayıcısı bilgisi değiştiği anda e-posta, sms ve mobil uygulama üzerinden anlık bildirim yoluyla müşterilere bilgi verilmektedir. Ayrıca anlık olarak gönderilen bu bildirimler üzerinden internet bankacılığına anında işlem kısıtı da getirilebilmektedir.

Gelirler İdaresinin tebliği kapsamında ise, yazarkasa POS geçişinde esnafa kolaylıklar sağlayan kampanyalar düzenlenmektedir. Piyasada en çok ÖKC modeli destekleyen bankalardan biri olarak (12 modeli) esnafa ihtiyacı olan tüm alternatifler sunulmaktadır.

Bunun dışında, 9 Şubat 2015 tarihinde, 2200 telefon destek hattımızı kapatarak sadece OYS (Olay Yönetim Sistemi) üzerinden olay kaydı kabul edilmeye başlanmasıyla, sonuçlandırılan her bir çağrı sonrasında, kullanıcıya olay kaydı çözümüne ilişkin müşteri memnuniyet anketi gönderilmeye ve anket sonuçları takip edilmeye başlanmıştır.

Sosyal Medya

Müşteri memnuniyeti çalışmalarımızda sosyal medyanın kullanımı ve müşterilerinizin bu alandaki beklenti ve ihtiyaçlarının karşılanması da bizim için son derece önemlidir. TEB hesaplarının yanında KOBİ'lere yönelik olarak sosyal medya iletişimi @tebkobi hesabıyla Facebook, Twitter ve Youtube kanalları üzerinden yapılırken, 2013 yılı ilk çeyreğinde girişimcilere yönelik iletişim yapabilmek amacıyla @teblegirisim, 2015 yılında da kendi işinin sahibi kadın patronları hedefleyen @teblekadın hesabı hayata

geçirilmiştir. Böylece her kitlenin ihtiyaçlarına uygun ve onları ilgilendiren konularda bilgi paylaşımı mümkün olmaktadır. Bu paylaşımlarda ana amaç, seslendiğimiz hedef kitlenin iş yapılarını geliştirecek ve iş hayatlarında farkındalıklarını arttıracak diyalog platformları sunmaktır. Mevcut hizmet ve ürünlerimizin yanı sıra sektörel ve ekonomik güncel paylaşımlar bu kitlelerin bilinçlenmesine aktif katkı sağlamaktadır.

ÜRÜN VE HİZMET SORUMLULUĞU

2014 yılında @tebkobi Facebook hesabında 23.250 kişi olan takipçi sayısı 2015 yılı sonunda 33 bini aşmış, Twitter'da 2014 yılında 830 olan takipçi sayısı 2015 sonunda 11 bin takipçiye ulaşmıştır. 2015 yılı içinde hayata geçirdiğimiz @teblekadin hesaplarımızın Facebook'taki takipçileri yılsonunda 22 bine, Twitter takipçileri de 10.843'e ulaşmıştır. 2014 yılında @teblegirisim Facebook hesabında 31.434 kişi olan takipçi sayısı 2015 yılı sonunda 53 bini aşmış, Twitter'da 2014 yılında 3.303 olan takipçi sayısı 2015 sonunda 6 bin takipçiye ulaşmıştır.

TEB KOBİ TV

www.tebkobitv.com

TEB KOBİ TV, TEB KOBİ Bankacılığı'nın Danışman Bankacılık misyonu çerçevesinde geliştirdiği ana hizmet kanallarından biri olarak KOBİ'lerin bilgi ve eğitim ihtiyaçlarını en kolay ve zahmetsiz şekilde karşılamaları amacıyla hizmet vermektedir. Başta KOBİ'ler olmak üzere pek çok farklı meslek grubundan izleyiciye (serbest meslek, öğrenci, emekli, ev hanımı, girişimci) hitap eden TEB KOBİ TV, bankacılık sektöründe bu amaçla kurulan ilk internet televizyonudur. Yayın akışı ve sistemi, izleyicinin en çok merak edeceği konular ve KOBİ'lerin büyüme ve gelişmelerinde yeni fırsatlar yaratabilecekleri örnekler üzerine kurulmuştur. Bu özelliğiyle de KOBİ'lere özel düzenli bilgi akışının 7 gün 24 saat sağlandığı tek ve en verimli yayın mecralarından biri olarak konumlanmaktadır.

TEB KOBİ TV, Türkiye'de ve dünyada yeni iş fırsatlarından pazarlama ve satış bilgilerine, yurtdışı pazarlar hakkında bilgilerden sektörlerle ilgili haberlere, sanayi ve ticarete yön veren mevzuat değişikliklerinden ekonomi dünyasının güncel gelişmelerine kadar birçok başlıkta bilgilendirme yapmaktadır. TEB KOBİ TV, farklı meslek grupları ve serbest meslek sahipleri için sektör temsilcilerinin yer aldığı, iş dünyasından güncel haberlerin yanı sıra, emekli, ev hanımı ve öğrenciler için vergi ve hukuk başta olmak üzere, eğitim fırsatları ve çeşitli güncel haberleri de içeren bir bilgi havuzuna sahiptir. TEB KOBİ TV'de girişimciler için ayrıca girişimcilik ekosistemine hizmet eden tüm aktörlere ait güncel haberler mevcuttur. Yatırımcılar dünyası, inovatif projeler ve girişimci olmak isteyenlere dair önerilerin yer aldığı haberler de bu internet bazlı özel kanalda yer almaktadır.

TEB KOBİ TV, mevcut güncel gelişmeleri takip ederek haftalık düzenli bir yayın akışıyla haberlerini izleyicilerine sunmaktadır. Her gün en az bir yeni haber sitede yer

2015 yılında TEB KOBİ TV'ye özel LinkedIn hesabı da aktif hale getirilmiş, LinkedIn hedef kitlesine özel TEB KOBİ TV içerikleri bu hesapta paylaşılmaya başlanmıştır. LinkedIn, mevcutta markalara ait sadece tek hesap konumlanması yaparken TEB KOBİ TV adına ayrı bir marka hesabı açılmasına, global çapta tarihinde ilk olarak özel bir izin çıkarmış, böylece LinkedIn çalışan dünyası TEB KOBİ TV içerikleri paylaşılmaya başlanmıştır. TEB KOBİ TV'nin Kişisel ve Kariyer Gelişim Ekranı kanalında toplanan bu içeriklerin LinkedIn'de tanıtılması amacıyla da LinkedIn Global'le ortak medya kampanyasıyla desteklenen özel bir proje de yürütülmüştür.

alırken ayda ortalama 30-50 arası yeni haber siteye eklenmektedir. Söz konusu haberler TEB KOBİ TV editörleri tarafından derlenmekte, TEB KOBİ TV muhabirleri gözüyle hazırlanmaktadır. TEB KOBİ TV'nin, birçok özel toplantı ve oturuma düzenli akreditasyonu da bulunmakta, belirli dönemlerde bu toplantılar canlı yayınlarla da sitede yayınlanmaktadır.

TEB KOBİ TV yayınlarında ana amaç, seyircilerin iş dünyası ve sektörlerine ait güncel haberlere, en taze ve sıcak bilgiye kolayca ulaşmalarını sağlamaktır. Bu amaç etrafında izleyicilerin farklı ihtiyaçlarını karşılamak için sitede özel bölümler konumlanmıştır. TEB KOBİ TV Uzmanları, kendi alanlarında uzman isimleri TEB KOBİ TV seyircileriyle buluşturmakta, izleyiciler site üzerinden TEB KOBİ TV uzmanlarına ulaşarak 7 gün 24 saat soru sorabilmektedir. Soruların cevapları video olarak verilirken, teknik detayları yazılı olarak almak isteyen izleyiciler için de cevapların yazılı hali ayrıca siteye yüklenmektedir.

TEB KOBİ TV, 2014 yılından itibaren kanal yapılanmasına geçmiş, aynı konu etrafındaki haberler, tematik kanallarda yayınlanmaya başlamıştır. Teknolojik gelişmelerden faydalanıp iş verimliliğini artırmak isteyen KOBİ'ler için 'Teknolojik Çözümler', KOBİ ve işletme patronu kadınlar için iş geliştirme rehberi niteliğindeki 'Kadın Patronun Ekranı', iş ve özel hayatında yaşam boyu gelişimi hedefleyen profesyoneller için 'Kişisel ve Kariyer Gelişim Rehberi' kanalı gibi kanallar üzerinden de yayın yapan TEB KOBİ TV, bu sayede farklı konulara özel olarak ürettiği içeriklerle haber havuzunu sürekli zenginleştirmiştir.

TEB KOBİ TV üyelerine (üyelik ücretsizdir) uzmanlara soru sorabilme olanağı sunmanın yanında, TEB Naklen Finans ve KOBİ Lingo uygulamalarından ücretsiz faydalanma imkânı da sunulmaktadır.

TEB Naklen Finans, piyasa gelişmelerini anında ve en güncel verileriyle takip etmek isteyen izleyicilere yönelik olarak hazırlanmıştır. TEB Naklen Finans ile borsa verileri, döviz kurları, spot pariteleri, emtia fiyatları, yurtiçi ve yurtdışı borsa endeksleri takip edilebilmektedir. TEB Naklen Finans uygulamasından TEB KOBİ TV'ye üye olan herkes ücretsiz olarak yararlanabilmektedir.

KOBİ Lingo ise, yabancı dilde iş yapmak isteyen ancak yabancı dil bilmeyen TEB KOBİ TV izleyicileri için oluşturulmuştur. İşlerini uluslararası alana taşımak isteyen kişiler, 90 dilde çeviri olanağı sunan KOBİ Lingo'dan yararlanarak yurtdışı bağlantılarıyla yabancı dil bilmeden iletişim kurabilme imkânı bulmaktadır. TEB KOBİ TV'ye üye olan herkes ücretsiz olarak KOBİ Lingo'dan yararlanabilmektedir.

150 bine yakın üyesi olan TEB KOBİ TV, hedef kitlenin nabzını tutan haberleri sayesinde KOBİ'lere vizyon sunarken, sosyal medya kanallarının da desteğiyle 2014'te yıllık 3 milyon 750 bin'den 2015'te 12,5 milyon izleyici erişimine ulaşmıştır.

MÜŞTERİLERİN DOĞRU BİLGİLENDİRİLMESİ


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

Reklamlarımızda eksiksiz ve yanıltıcı olmayan bilgi vermeye ekstra özen gösterilir. Yapılan reklam ve bilgilendirmelerin Tüketici Kanunu ve Reklam mevzuatına tam uygun olarak yapılması için metinlerin hukuksal kontrolü de yapılmaktadır. Gerekli hallerde düzenleyici kuruluşlardan yazılı onay alınır.

Müşterilere ürün, hizmet ve ilişkili riskler hakkında yeterli bilgi aktarılabilmesini sağlamak amacıyla, müşteri temsilcilerinin gerekli yetkinlik ve sertifikasyona sahip olmasına öncelik verilmektedir. Müşteri Temsilcilerinin, görev tanımlarına uygun eğitimler alması sağlanır. Müşteri İletişim Departmanı tarafından müşterilerin ürün/hizmetlerimizle ilgili doğru bir şekilde bilgilendirilmesi,

müşteri memnuniyetinin ön planda tutulması, tavsiye ve bağlılık oranının yüksek düzeyde tutulması, müşterinin nasıl karşılanması gerektiği konusunda İnsan Kaynakları Departmanı'nın belirlediği periyotlarda şubelerimize Oryantasyon Programı dahilinde eğitim verilmektedir.

Müşterilerimizden doğru bilgilendirilmediğine ilişkin doğrudan Bankamıza gelen ya da BDDK gibi resmi kurumlar tarafından tarafımıza iletilen şikâyetler olması durumunda, şikâyet içeriği araştırılıp şikâyete sebep olan uygulamayla ilgili, sadece o müşteri özelinde değil, Banka genelinde alınması gereken bir aksiyon olup olmadığı değerlendirilerek, gerekirse süreç ve işleyiş tüm müşterilerimizi kapsayacak şekilde revize edilmektedir. Müşterilerimizin memnuniyeti ve bilgi edinme hakkı göz önünde bulundurularak açık ve net bilgilendirme yapılmaktadır. Müşterilerin her türlü geri bildirimleri dikkate alınır, veri tabanına kaydedilir/raporlanır ve Bankamız sistem/ürün/hizmetlerinde geliştirme yapılması için ilgili iş kolu bilgilendirilir ve iyileştirme çalışmaları yapılır. Ayrıca, şikâyete konu olan ürün/hizmetlerin şikâyet raporlu ilgili iş kolu ile talep edilen zaman aralıklarında paylaşılır ve dönem dönem ekiplerle düzenleyici ve önleyici faaliyetlerin yer aldığı toplantılar yapılır.

TEB pazarlama iletişimiyle ilgili tüm yasa, yönetmelik ve gönüllü kodlara tam olarak uymaktadır. Sorumlu pazarlama ilkeleri gereği faaliyetlerine devam eden TEB'in 2014 ve 2015 yıllarında; reklam, tanıtım ve sponsorlukla ilgili aleyhine açılan bir dava bulunmamaktadır. 

MÜŞTERİ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ

Yeni nesil güvenlik projesi kapsamında İnternet ve mobil bankacılık kanalı için geliştirilmiş olan güvenlik önlemiyle birlikte, müşterinin daha önce kullanmış olduğu cihaz, konum, işletim sistemi ve İnternet tarayıcısı bilgisi değiştiği anda e-posta, SMS ve mobil uygulama üzerinden anlık bildirim yoluyla müşterilere bilgi verilmektedir. Müşterilerimiz İnternet ve mobil şubedeki kontrol panelini kullanarak, kendi kart ve hesaplarına ait güvenlik ayarlarını yapabilmektedir.

İnternet bankacılığı e-Devlet geliştirmesiyle süreçte iyileştirme sağlanarak, müşterilerin e-Devlet Portalına güvenli olarak geçişi ve işlem yapabilmesi sağlanmıştır. CEPTETEB İnternet Şubesinde yer alan güvenlik göstergesiyle müşterinin yaptığı ayarlarıyla bağlantılı olarak bir güvenlik puanı hesaplamakta ve bir gösterge üzerinde müşterinin anlık güvenlik seviyesi gösterilmektedir. Güvenlik göstergesinin hemen yanında bulunan 'Güvenliğinizi Artırın' butonuyla alınabilecek ek güvenlik önlemleri de ayrıca müşterilerimize iletilmektedir.

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

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

Çevresel ve Sosyal Risk Yönetimi

TSKB Escarus ile proje finansmanlarının çevresel ve sosyal risklerinin değerlendirilmesine yönelik sistem kurulmasına yönelik çalışmalar yapılmıştır. Belli bir büyüklüğün üzerindeki dosyalar analize tabi tutulacak olup, saptanacak risk seviyesine göre izleme ve kontrol

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

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

TEB ürünlerinin müşterilerimiz tarafından güvenli ve sağlıklı kullanımını sağlamak amacıyla sözleşmelerimize eklenen mesleki sorumluluk sigortası, teminat mektubu, cezai şart ve fesih maddeleri bulunmaktadır.

faaliyetleri yerine getirilecektir. Bu sistem ayrıca Bankanın kendi faaliyetleri sonucunda çevreye vermiş olduğu etkileri ölçmeyi ve potansiyel gelişim alanlarında aksiyonlar almayı hedeflemektedir.

Kredilendirme Süreçleri

Kredi değerlendirmesinde kredi skorunun yanı sıra müşterinin borçluluğunu, ödeme alışkanlığını, ödeme gücünü, vb. değerlendirdiğimiz kredi politika kuralları uygulanmaktadır. Temel amaç, müşterinin nakit ihtiyacını karşılarken ödeme güçlüğüne düşmesini engellemektir. Her tür kredi için müşterinin ödeme gücüne ve nakit akışına göre esnek ödeme planı oluşturulmaktadır. Müşterinin ödeme planında ekstra faiz yükü oluşturacak uzun vadelerden kaçınılmaktadır. Konut kredileri özelinde bir grup müşteri temsilcimize konuyla ilgili özel eğitimler sağlanmıştır.

Bu sayede müşterilerimizden gelebilecek her türlü soruyu yanıtlayacak veya doğru yönlendirmeleri yapabilecek bilgi ve uzmanlığa sahip bir satış gücü oluşturulmuştur. Ayrıca kredi müşterilerine özel "mola" özelliğiyle tüm taksitli kredi ürünlerinde yılda 2 aya kadar taksit atlatma imkânı sunulmaktadır. "Molalı Kredi" uygulmamızla hem likidite sıkışıklıklarında müşterilerimize destek olunmakta, hem de kredibilitelerinin negatif etkilenmesi engellenmektedir.

2014 ve 2015 yıllarında ürünlerin ve hizmetlerin sağlık ve güvenlik etkileri ile ilgili yönetmeliklere ve gönüllü kurallara uyum sağlanmadığı iddiasıyla açılan davamız bulunmamaktadır.

MÜŞTERİ ÖNERİ VE ŞİKÂyetLERİ

Müşterilerinin önceliklerine önem veren bir Banka olan TEB, müşterilerinden gelen her türlü öneri ve beklentiyi değerlendirmekte, her türlü iletişim kanalını en etkin şekilde kullanmaktadır. Müşteri şikâyet, öneri ve teşekkürlerini almak, değerlendirmek, çözümlenemeyen durumlarda ilgili departman/şubelere iletmek, müşterileri bilgilendirmek gibi süreçler Müşteri İletişim Departmanı tarafından yapılmaktadır. Konuyla ilgili olarak Bankamız Müşteri Şikâyetleri Yönetimi Politika Dokümanına göre hareket edilir.

İlgili şikâyetler aşağıdaki kanallardan kabul edilmektedir;

- 0216 636 36 36 numaralı faksımız,
- Mektup,
- Resmi kuruluşlar,
- Cepteteb internet şubesi,
- Şikâyet siteleri (www.sikayetvar.com, www.sikayetim.com, vb.),
- Paylaşım siteleri,
- 0850 200 0 666 TEB Telefon Şubesi,
- 444 0 832 TEB Kurumsal Telefon Şubesi,
- 444 14 66 TEB Önce Müşteri Hattı,
- Şubelerimizde bulunan müşteri memnuniyeti formları ve 'Şikâyet Kutusu' formları,
- 4700 SMS hattı,
- Sosyal medya kanallarımız,
- www.teb.com.tr web sitemiz.

Müşterilerimiz TEB Önce Müşteri Hattının sunduğu hizmetleri, İnternet sitemizden ulaşabildikleri Müşteri Memnuniyeti Anketi'ne katılarak da değerlendirebilmektedir. Ek olarak, TEB KOBİ Akademi İnternet sitesi içindeki (tebkobiakademi.com) iletişim formu yoluyla ziyaretçiler öneri/şikâyet/bilgi taleplerini iletebilmektedir. Bu şikâyetler KOBİ Bankacılığı İş Geliştirme Departmanı tarafından değerlendirilerek gerekli çalışmalar yapılmakta ve öneri/şikâyet/bilgi talebi ileten kişiye sonuca dair e-posta üzerinden geri dönüş yapılmaktadır.

Müşterilerimiz, şikâyet, itiraz, öneri ve taleplerini TEB Önce Müşteri Hattı'na iletebileceklerine ilişkin olarak aşağıda yer alan kanallar vasıtasıyla bilgilendirilmektedir:

- Şubelerimizde yer alan broşürler,
- Müşteri ekstreleri,
- www.teb.com.tr internet sitemiz

Şikâyetlere ilişkin nicel ve nitel veriler belirli periyotlarla ilgili komitelere sunulmakta ve sürekli çözümler geliştirilmeye çalışılmaktadır.

MÜŞTERİ BİLGİ GİZLİLİĞİ G4-PR8

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

SÜRDÜRÜLEBİLİR ÜRÜN VE HİZMETLERİMİZDEN ÖRNEKLER

Kadın Bankacılığına Özel Altın Kredisi

TEB, kadın patronların krediye erişimde karşılaştıkları teminat sorununa çözüm olarak 24 aya varan vade ile 30 Bin TL'ye varan altın teminatlolu kredi sağlanmaktadır. Müşterilerin altın birikimleri bozulmadan TEB ile anlaşmalı kuyumcular vasıtasıyla ziynet/külçe altınları saf altına çevirerek altın depo hesaplarına aktarılmakta olup, bahsi geçen hesaptaki varlıkların teminata alınması karşılığında 24 aya varan vade, 3 aya kadar ödemesiz dönem imkânıyla 30 Bin TL'ye kadar taksitli kredi kullanabilme imkânı sunulmaktadır.

Kadın Bankacılığına Özel Masraf ve Ürün Paketleri

Kadınların ihtiyaçlarına uygun geliştirilen özel masraf ve ürün paketleriyle de belli işlemlerin bankacılık işlemleri ve ürünlerinde ücretsiz ya da indirimli gerçekleştirilme imkânı sağlanmaktadır.

TEB KOBİ Destek Hattı (0850 222 0 670)

KOBİ Bankacılığı alanında Danışman Banka olma misyonuyla çalışmalarını 2005 yılından bu yana sürdüren TEB, bu kapsamda sunduğu KOBİ Destek Hattı ile müşterilerine bir telefonla işlerini geliştirebilmeleri için gerekli tüm bilgileri ücretsiz olarak sunmaktadır. 0850 222 0 670 üzerinden TEB KOBİ Destek hattını arayan firma sahipleri/çalışanları vergiden muhasebeye, gümrükten dış ticaret mevzuatına, AB Fonlarından girişim bankacılığına, eğitim danışmanlığından kongre ve fuarlara kadar birçok konuda sorularının yanıtlarını bulabilmektedir.

TEB, gelişen ve değişen ekonomik koşullar nedeniyle KOBİ'lerin gelecekte var olabilmeleri için bugün en çok ihtiyaç duydukları desteğin bilgi olduğunu bilmektedir. Finansal olmayan hizmetleriyle de KOBİ'lere destek olmak isteyen TEB, rekabette ayakta kalmalarını sağlayacak bilgiyi her kanaldan ücretsiz olarak KOBİ'lerimize sunmak için çalışmalarını sürdürmektedir. Bu çalışmalarımızdan biri olan TEB KOBİ Destek Hattı ile bilgi yoğunluğunun yaşandığı ticari piyasalarda,

KOBİ'lere ihtiyaç duydukları bilgiyi, kolay ve talep edildiği anda sunmayı amaçlıyoruz. Bu doğrultuda TEB müşterisi olan KOBİ'ler ihtiyaç duydukları tüm bilgi ve hizmetler için 7 gün 24 saat 0850 222 0 670 numaralı hattı arayarak Bilgi ve Organizasyon Hizmetleri konularında ücretsiz olarak hizmet alabilmektedir.

TEB Harman Kart

TEB Harman Kart üreticilerin nakit ihtiyaçlarını şube ve ATM'lerden, tarımsal üretim girdilerini Bankamızla anlaşmalı üye iş yerlerinden kredi limitleri dahilinde ve uygun koşullarla temin edebilmelerine olanak sağlayan tarım sektörüne özel bir kredi kartıdır.

Harman Kart ile üreticiler;

- Anlaşmalı firma ve bayilerden yapılacak alışverişlerde faizsiz dönem avantajıyla hasat zamanı ödeme,
- Girdi ihtiyacını sektöründe söz sahibi markalardan kolayca tedarik etme,
- Nakit akışına uygun ödeme,
- Tüm banka ATM'lerinden nakit çekim yapabilme,
- ATM'den ve PTT'den geri ödeme olanağına kart ücreti olmaksızın ulaşabilmektedir.

Üye İşyerleri ise;

- Vadeli satışlarından kaynaklı tahsilat risklerini azaltabilecek,
- Bankanın kart pazarlama çalışmaları kapsamında reklamlarını yapabilecek,
- Harman kartın çiftçiye sağladığı avantajlar sayesinde cirolarını artıracaktır.

Üreticilere tarım sektörünün dönemselliğini göz önünde bulundurarak gerek finansman, gerekse kaliteli firmalardan alışveriş yapma olanağı sunan Harman Kart'ın, akaryakıt sektörünün güçlü bir aktörü olan Shell&Turcas ile olan işbirliği güçlenerek devam etmektedir. Shell&Turcas ile olan işbirliği kapsamında 250'yi aşkın anlaşmalı Shell istasyonlarından işlem yapan Harman Kart müşterileri 5 ay faizsiz dönem avantajıyla akaryakıt ve madeni yağ alışverişi yapabilmekte, hasat dönemlerine uygun olarak ödeyebilmektedir.

AGCO (MASSEY FERGUSON) İşbirliği

TEB Tarım Bankacılığı stratejileri doğrultusunda, dünyanın önde gelen traktör ve ekipman üreticisi AGCO ile uzun süreli işbirliğine gidilmiştir. Bu işbirliği ile AGCO tarafından üretilen Massey Ferguson marka traktör taleplerinin finansmanına hızlı başvuru değerlendirme süreci ve Massey Ferguson markasına özel düşük faiz oranıyla aracılık edilmektedir. 2015 yılında başlayan işbirliğinin geçen zaman içinde güçlendirilmesi ve daha fazla traktör kredisine aracılık edilmesi planlanmaktadır.

Tarım Bankacılığı İşletme ve Yatırım Kredileri

Organik üretim yaparak çevreye ve insan sağlığına katkıda bulunan işletmelere Organik Tarım kredisiyle ve İyi Tarım Uygulamalarına (İTU) uygun olarak üretim yapan işletmelere de İyi Tarım Uygulamaları kredisiyle uygun faiz ve vade koşullarıyla finansman imkânı sunulmaktadır.

Üreticilerimizin hibe destekli projelerini kolayca gerçekleştirmeleri için Tarımsal Proje Kredisi ve mevcut işletmesini modernize edip çağın gereklerine uygun şekilde üretim yapmak isteyen üreticilerimize de Çiftlik ve Bahçe İnşası/Modernizasyonu kredisiyle finansman olanağı sunulmaktadır.

Tarım Bankacılığında Data Kullanımı: Çiftçi Kayıt Sistemi (ÇKS) Entegrasyonu

Data kullanımının her geçen gün artan önemi göz önünde bulundurularak Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı Çiftçi Kayıt Sistemi ile Bankamız arasında bir entegrasyon sağlanmıştır. Bu entegrasyonun sonucunda artık üreticilerimizden fiziki olarak ÇKS belgesi talep edilmemekte ve datanın daha hızlı temin edilmesi ve işlenmesi sonucu üreticilerimize çok daha hızlı hizmet ve finansman sağlanmaktadır. Tüm bunların sonucunda daha az evrakla daha hızlı işlem yapılabilmesi mümkün olmaktadır.

Çiftçiye Taşit Konut ve Dünya Çiftçiler Günü Kampanyaları

Tarım Bankacılığı alanında çiftçilerin nakit akışı göz önüne alınarak geliştirilen Çiftçiye Konut ve Taşit Kredisi ile üreticilerin konut ve taşit ihtiyaçları gibi bireysel ihtiyaçları karşılanmaktadır. Üreticiler istedikleri konutu ya da taşıtı dilekleri zaman uygun kredi imkânı ile alabilmekte, ödemeyi ise ürünlerinin hasat döneminde yapabilmektedir.

Her yıl Mayıs ayındaki Dünya Çiftçiler Günü Kampanyası ile çiftçilere özel avantajlar sunularak finansmana erişimleri amacıyla imkânlar genişletilmeye çalışılmaktadır. Bu kampanya geleneksel hale gelmiştir ve her yıl tekrarlanmaktadır.

Kredi Garanti Fonu (KGF)

Kredi Garanti Fonu (KGF) kapsamında, Bankamız arasında yapılan işbirliğiyle birlikte Girişimcilerin, Kadın Patronların ve KOBİ'lerin finansmana erişimlerinin kolaylaştırılması yoluyla cesaretlendirilmesi, teşvik edilmesi ve rekabetin yaygınlaştırılarak üretimin çeşitlendirilmesi, küçük işletmelerin istihdam artışı sağlayacak şekilde gelir dağılımının iyileştirilmesi ve sürdürülebilir büyümeye küçük işletmelerin katkısının sağlanması amacıyla KGF kefaleti ile finansal destek amaçlı krediler verilmektedir.

TEB KOBİ Danışmanı Programı

Küresel rekabet ortamında KOBİ'lerin ayakta kalabilmelerini sağlamak ve rekabet gücünü artırmak için yönetim ve organizasyon becerilerinin iyileştirilmesinin önemi gün geçtikçe artmaktadır. Günümüzde söz konusu işletmeler, hızlı teknolojik gelişmeleri takip edebilmek, yeni pazarlara açılabilirlik, nitelikli eleman istihdam etmek, etkin kalite ve rekabet yönetimi stratejilerini belirleyebilmek, örgütsel ve yönetsel becerileri iyileştirebilmek için kendilerini yenileme ve mevcut fonksiyonlarını yeniden yapılandırma gereksinimi duymaktadır.

Bunun yanı sıra, günümüzde KOBİ'lerin bankalarla olan ilişkisinin çoğunlukla ticari boyutta ilerlemesiyle birlikte KOBİ'lerin bilgiye ulaşma konusunda yaşadıkları güçlükler daha da ön plana çıkmıştır. Bu doğrultuda finansmanı sağlamak kadar, bu finansmanın doğru kullanımı için KOBİ'lere yol göstermek de önem kazanmıştır. Finansmanın doğru kullanılması ile kaynakların etkin kullanılması ve böylece istikrarlı büyüme sağlanması önem kazanmıştır.

KOBİ'lerin ve girişimcilerin artan rekabet ortamında ayakta kalabilmeleri ve büyüyebilmeleri için mevcut koşullara ve dünyadaki gelişmelere ayak uydurabilme esnekliğini

kazanmaları gerekmektedir. TEB'in bu gerekliliğe inanarak geliştirdiği ve 2007-2008 yılında Girişim Eğitim ve Danışmanlık Merkezi ve TOBB ETÜ (TOBB Ekonomi ve Teknoloji Üniversitesi) işbirliğiyle devreye aldığı TEB KOBİ Danışmanı Programı, şubelerimizde hizmet veren müşteri temsilcilerimizi bankacılığın yanında farklı donanımlarla da zenginleştirmeyi ve bu yetkinliklerini KOBİ'lerin danışmanı olma misyonuyla kullanmalarını hedeflemiştir. TEB KOBİ Danışmanı Programı bu alanda bankacılık sektörünün ilk projesidir. Program kapsamında hem KOBİ'lerimiz ücretsiz hizmet alabilmekte hem de portföy yöneticilerimiz farklı bakış açıları kazanarak kişisel ve kariyer gelişimlerine katkı sağlamaktadır.

Şubelerimizde görev yapan müşteri temsilcileri Bankamızın Eğitim ve Değişim Yönetimi Bölümü ile Girişim Eğitim ve Danışmanlık Merkezi Ltd. Şti. tarafından özel olarak hazırlanan ve TOBB-ETÜ tarafından akredite edilen 24 aylık bir eğitim programından geçmektedir. Müşteri temsilcileri bir master programı niteliği taşıyan bu eğitim programı sonunda müşterilerini sadece finansal olarak değil, aynı zamanda Üretim Yönetimi, Organizasyonel Yapılanma, Pazarlama Faaliyetleri, İnsan Kaynakları Yönetimi açısından

analiz ederek, firmaları tüm fonksiyonlarıyla tanımakta, gelişimleri yönünde öneriler getirebilmekte, kapsamlı bir işletme analizi raporu sunarak firmalara yapısal çözümler sunmaktadır.

TEB KOBİ Rehberi Programı kapsamında 85 Müşteri Temsilcisi programı tamamlayarak TEB KOBİ Rehberi unvanını almış; 2014 yılında 18; 2015 yılında ise 5 Müşteri Temsilcisi daha eğitimini tamamlayarak müşterilerimize pazarlama, satış ve üretim gibi konularda destek sunmaya başlamıştır.

TEB İşletme Uzmanları Programı

TEB KOBİ Danışmanı Programı ile edindiğimiz bilgi ve deneyimlerden yola çıkarak geliştirilen TEB İşletme Uzmanı Programı, İşletme segmentinin dinamiklerinden yola çıkarak geliştirilmiş ve uygulamaya 2012 yılında başlanmıştır. TEB İşletme Uzmanı Programı, teorik ve uygulamalı eğitimler sonucunda tüm İşletme Bankacılığı müşterilerine bankacılık ürünleri dışında ihtiyaç duydukları bazı danışmanlık hizmetlerini de sunabilmeleri amacıyla tasarlanmıştır. Bu programla hedef müşteri kitlesini ve küçük işletmeciliği yakından bilen danışman niteliği kazandırılmış müşteri temsilcileriyle etkin bir pazarlama aracına sahip olmak, satış

İşletme Rehberleri: TEB İşletme Uzmanı yetiştirme programının ilk basamağını tamamlayan müşteri temsilcilerimiz İşletme Rehberi olarak adlandırılmaktadır. Müşteri temsilcilerimiz program kapsamında aldıkları eğitimler ve gerçekleştirdikleri saha uygulamaları sonucunda küçük işletme girişimciliğinde kuruluş, işletmecilik dönemleri, uzun dönemli başarı için planlama yöntemleri, sektör yapılanması gibi konularda bilgi sahibi olmakta ve işletmeleri bu bakış açısıyla analiz edebilme ve yönlendirme becerisini kazanabilmektedir. Eğitim programı toplam 14 gün sürmekte ve 3-4 aylık bir süreye yayılmaktadır. Rehberlerimiz bu kapsamda ortalama 98 saat eğitim almaktadır. Eğitim programının sonunda belirleyecekleri bir firma için Küçük İşletme Gelişim Planı hazırlayan katılımcılar, bu planları iş

TEB KOBİ Rehberi eğitimini başarıyla tamamlamış TEB KOBİ Müşteri Temsilcileri'nin yetkinlikleri doğrultusunda seçilerek bir üst bilgi düzeyine geçmeleri, KOBİ'ler için temel yönlendirmelerin ötesinde belirli işletme fonksiyonlarında daha kapsamlı destek çalışmaları yapabilmeleri amacıyla **TEB KOBİ Uzmanlığı programı** yürütülmektedir. TEB KOBİ Uzmanlık Programları kapsamında 125 Müşteri Temsilcisi programı tamamlayarak ilgili uzmanlık unvanını almış; 2015 yılında ise 14 Müşteri Temsilcisi daha Yurtdışı Satış ve Pazarlama Uzmanlık eğitimini tamamlayarak müşterilerimize pazarlama, satış ve üretim gibi bankacılık dışı konularda destek sunmaya başlamıştır.

performansını artırmak ve segmentte büyürken daha etkin risk yönetimi yapabilmek amaçlanmıştır. Program, İşletme Rehberliği ve İşletme Uzmanlığı olmak üzere 2 aşamadan oluşmakta ve yaklaşık bir yıl sürmektedir. 2012 yılında hayata geçirilen TEB İşletme Uzmanı Programı kapsamında 141 Müşteri Temsilcisi programı tamamlayarak İşletme Rehberi unvanını almış; 2014 yılında 24; 2015 yılında ise 35 Müşteri İlişkileri Yöneticisi daha eğitimini tamamlayarak müşterilerimize pazarlama, satış ve üretim gibi bankacılık dışı konularda destek sunmaya başlamıştır.

ortaklarımız ve Banka üst düzey yöneticilerimizden oluşan jüriye sunmaktadır. Programı başarıyla tamamlayanlara İşletme Rehberi Başarı Belgesi verilmektedir.

İşletme Uzmanlığı: TEB İşletme Uzmanı Programı'nın ikinci aşaması olan İşletme Uzmanlığı programına, İşletme Rehberlik eğitimini başarı ile tamamlamış TEB İşletme Müşteri Temsilcileri yetkinlikleri doğrultusunda seçilmektedir. Pazarlama ve Satış Uzmanlığı ile Finansman Yönetimi Uzmanlığı alanlarındaki programla İşletme Müşteri Temsilcilerimizin bir üst bilgi düzeyine geçmeleri, işletmeler için temel yönlendirmelerin ötesinde belirli işletme fonksiyonlarında daha kapsamlı destek çalışmaları yapabilmeleri amaçlanmıştır.

Tarım Uzmanlığı: Tarımsal işletmeler ve çiftçilerimizin ihtiyaçlarını göz önünde bulundurarak hazırladığımız Tarım Uzmanı programı ile tarım müşteri temsilcilerimiz tarımsal işletmelerde kuruluş, gelişim yönetimi, uzun dönemli başarı için planlama yöntemleri, sektör yapılanması gibi konularda bilgi sahibi olmakta ve tarımsal işletmeleri bu bakış açısıyla analiz edebilme ve yönlendirme becerisini kazanmaları amaçlanmaktadır. TEB Tarım Uzmanı Programı kapsamında 31 Müşteri Temsilcisi programı tamamlayarak Tarım Uzmanı unvanını almış; 2014 yılında 16, 2015 yılında ise 15 Müşteri Temsilcisi daha Tarım Uzmanlık eğitimini tamamlayarak müşterilerimize işletme yönetimiyle ilgili ihtiyaç duydukları konularda destek sunmaya başlamıştır.

TEB KOBİ Danışmanı ve TEB İşletme Uzmanı Programları sürekli devam eden programlardır ve müdür yardımcısı olan

tüm KOBİ ve İşletme Müşteri Temsilcilerimizin gönüllülük esasına göre katıldıkları eğitimlerdir. Eğitimin ötesinde bir danışmanlık hizmetine dönüşen bu programlar, KOBİ'lerin iş yönetimi konularında duydukları profesyonel desteği bilimsel yöntemlerle ve en pratik şekilde kendi müşteri temsilcilerinden almalarını sağlamaktadır. Böylece müşterilerimiz yüksek tutarlar ödeyerek alacakları bir yönetim danışmanlığı hizmetini kendilerini yakından tanıyan, günlük bankacılık işlemlerinde birebir muhatap oldukları müşteri temsilcilerinden ücretsiz olarak alırken, danışmanlık önerilerinin hayata geçirilmesinde de yakın destek alabilmektedir. Her iki programın da en önemli özelliği uzmanlarımızın firmayı zorlayıcı hiçbir harekette bulunmayıp firmanın gelişim çabasıyla ilgili mevcut durumunu ortaya koyarak, gelişimine dair öneriler getirmesidir. Firmanın bu hizmet kapsamında aksiyon alıp almaması tümüyle kendi tasarrufundadır.

Programlarla İlgili Görüşler

İnsan bilmediği şeyden korkmuş... Portföyken, programa katılmadan önce dış ticaret konusu açıldığında aynen bu hisleri taşıyordum. Programa katıldıktan; eğitimleri, uygulamaları başarıyla tamamladıktan sonra farklılaştım. Önceleri uzak durduğum, dış ticaretle uğraşan firmalara yöneldim. Onlarla aynı dili konuştuğum için onlar da beni tercih etmeye başladı. Şunu fark ettim: Sahada dış ticaret bilgisi olan çok bankacı yok ve bu özellik benim rakiplerime göre bir avantajım. Bu durum bugün için de geçerli. Bu programa beni layık gördüğü için Bankama teşekkür ederim.

Burçay Yalçınan – Küçüksu Şubesi Şube Müdürü - KOBİ Yurt Dışı Pazarlama ve Satış Uzmanı

Kobi Rehberlik Programı, bir Banka çalışanı olarak, işletmenin kurulması, yönetimi ve kurumsallaşmasına yönelik bilgi sağlamakla beraber işletmelerdeki genel ve giderilebilir hataları öğrenmem açısından bana fayda sağlamıştır. Sağlanan bu fayda bankada portföy yönetimi yaparken müşterilerin finansman, üretim, dış ticaret ve destek programlarıyla ilgili bilgi edinmelerini, işletmelerindeki devamlılığın sağlanması, doğru finansal kaynaklarla doğru yatırımlara yöneltilmesi hususunda danışman bankacı olma konumu sağlamış, Bankamız ürünlerini pazarlamamı kolaylaştırmıştır.

Ahmet Yardım - Kahramanmaraş Şubesi KOBİ(+) Müşteri Temsilcisi- KOBİ Yurt Dışı Pazarlama ve Satış Uzmanı

'Study Tour'lar

"KOBİ'lerin Danışman Bankası Olma" misyonuyla hareket eden TEB, birçok farklı ülkede faaliyet gösteren finansal kurumlar için "Study Tour"lar düzenlemektedir. Bu program kapsamında KOBİ Bankacılığı stratejisini, müşteri değer önerisi yaratılırken ve takip edilirken dikkat edilmesi gereken noktaları, finansal olmayan hizmetler geliştirilirken neler yapılması gerektiği gibi konularda bilgi birikimini ve deneyimlerini paylaşmaktadır. Study Tour'larda temel olarak

küçük ve orta ölçekli işletmelerin istihdam yaratma ve ekonomik gelişim için ne kadar önem arz ettiği, KOBİ'lerin finansmana erişimde karşılaştıkları sıkıntılar ve bunlara yönelik müşterilere sunduğumuz finansal ve finansal olmayan hizmetler, KOBİ Bankacılığı alanında yaptığımız inovasyonlar, pazarlama iletişimi faaliyetleri gibi çeşitli konularda bilgi paylaşımında bulunularak, tecrübelerimiz paylaşılmaktadır.

Bu doğrultuda, 2014 yılında Bangladeş, Zimbabve, Tanzanya, Ermenistan, ABD ve Endonezya ile 2015 yılında ise Peru'da faaliyet gösteren çeşitli finansal kuruluşların temsilcileri, TEB bünyesinde düzenlenen "Study Tour" etkinliğine katılım sağlamıştır.

Bununla birlikte Bankamız temsilcileri, 2014 yılında 12 ve 2015 yılında 6 olmak üzere uluslararası toplam 18 konferansa konuşmacı olarak katılarak, KOBİ Bankacılığı alanında yürüttüğü faaliyetler, sektördeki yenilikler ve sunulan çözüm önerileri gibi konularda bilgi paylaşımında bulunmuş ve tecrübelerini paylaşmıştır.

KADIN BANKACILIĞI



Harvard Business Review (HBR) tarafından 2015 yılında yayınlanan makaleye göre dünyadaki KOBİ'lerin %37'sini ve Türkiye'deki KOBİ'lerin ise %10'unu (EBRD Kadın Girişimciler Türkiye Araştırması, 2013) kadın patronlu firmalar oluşturmaktadır. Bununla birlikte, kadınların finansal ihtiyaçlarının büyük bir çoğunluğu karşılanamamaktadır. Ayrıca, Türkiye'deki toplam gayrimenkulün %63,5'inin erkeklere, %36,5'inin ise kadınlara ait olması (Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü Araştırması, 2014), sebebiyle kadınların kredi ihtiyaçlarını karşılamak için verebilecekleri teminatlar yeterli olamamaktadır. Öte yandan, Mckinsey Global Institute'un 2015 yılında yayınladığı makalede ise; ekonomide kadın-erkek eşitliği sağlandığında, 2025 yılında küresel büyüme rakamlarında 12 Trilyon \$ artış olacağı

sonucuna varılmıştır. Bu veriler doğrultusunda, kadın istihdamının ekonominin büyümesine olan önemli ölçüdeki etkisi görülmektedir. Bununla birlikte, kadın ve erkeklerin arasındaki gerek biyolojik, gerek davranışsal farklılıklar sebebiyle hizmet modellerinin kadınların ihtiyaçlarına göre dizayn edilmesi gerekliliği görülmektedir. Kadınların finansal sisteme geç girmeleri sebebiyle finansal okur-yazarlık seviyelerinin erkeklerden daha düşük olması, kadınların finansal kararlar alırken erkeklere göre daha uzun bir karar alma süresine ve bilgiye ihtiyaçları olduğunu göstermektedir. Erkeklerin risk konusunda kadınlardan daha istahlı olmalarına rağmen kadınların daha hesaplı risk almaları ve borçlarına daha sadık olmaları, kadınlarla hem iletişim hem de hizmet şekli farklılaşması gerekliliğine yol açmaktadır.

Sürdürülebilir ekonomik büyüme için kadınların iş hayatındaki varlıklarını güçlendirmek, kadın işletme sahiplerinin finansal ve finansal olmayan konularda ihtiyaç duydukları desteği sağlamak, büyümelerine destek olmak ve ekonomideki gizli potansiyellerini ortaya çıkarmak amacıyla sektörde bir ilke imza atarak "Kadınların Danışman Bankası olmak" ve "Kadınların en çok çalışmak istediği banka olmak" vizyonlarıyla TEB, 2015 yılı Mayıs ayında Kadın Bankacılığı Departmanı'nı kurmuştur. 10 yıldan uzun süredir KOBİ'lerin Danışman Bankası olarak verilen tüm destek, bilgi birikimi ve tecrübe artık kadın patronlara odaklanarak, onlar için de kullanılmaktadır.

Kadın girişimciler, işletmelerin %51 ve üzerinde hissenin kadınların sahipliğinde olması ya da %20 ve %51 arasında hissenin sahibi kadınlar olup, firmanın resmi imza yetkilisinin kadınlarda olması durumunda Kadın Bankacılığı ürün ve hizmetlerinden faydalanabilmektedir.

Kadın Bankacılığı yaklaşımımızın benimsenmesi amacıyla 2015 yılı Eylül ayında tüm saha ve Genel Müdürlük çalışanları

için kurum içi canlı yayın yapılmış, KOBİ Bankacılığı Genel Müdür Yardımcısı, KOBİ Bankacılığı Satış Grup Direktörü ve KOBİ Bankacılığı Pazarlama ve İş Geliştirme Direktörü, Kadın Bankacılığı yaklaşımımızı, projenin hayata geçirilme sebeplerini, kadın ve erkeğin farklılıkları anlatmış, bu kapsamda tüm TEB çalışanlarına yönelik bir iç lansman gerçekleştirilmiştir. Bu iç lansman sonrasında Kadın Bankacılığı kapsamındaki ürün ve hizmetler hayata geçirilmeye başlanmıştır.

“Kadınların en çok çalışmak istediği banka olmak” vizyonu doğrultusunda TEB, Uluslararası Finans Kuruluşu (International Finance Corporation, IFC) ile işbirliği yaparak SheWorks programına dahil olmuştur. SheWorks, EDGE Yetkili Vakfı, Uluslararası Çalışma Örgütü ve Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler İnisyatifi ortaklığında Dünya Bankası Grubu’nun bir üyesi olan IFC tarafından Eylül 2014’de hayata geçirilmiştir. Tüm dünyada özel sektörün lider şirketlerinden oluşan SheWorks ortaklığı, “kadının istihdam olanaklarının iyileştirilmesi ve iş ortamının nitelikleriyle istihdamın niceliklerinin artırılması” ile ilgili olarak global özel sektör şirketlerine bir eylem planı taahhüt etmeleri için yapılan bir çağrıdır. Bu amaçla özel sektör şirketlerini cinsiyet eşitliğini sağlamak amacıyla en uygun yaklaşımları belirleme, uygulama ve beraber çalışmaya çağırmıştır. SheWorks programıyla birlikte TEB, çalışan kadınların gelişimine aşağıdaki taahhütlerle katkı sağlanmasını hedeflemekte olup çalışmaların 2017 yılı içerisinde başlatılması planlanmıştır: (i) EDGE sertifikasyonu kapsamında çalışan anketi hazırlamak ve (ii) Kadınların ekonomik güçlendirilmesine ilişkin ulusal bir konferans hazırlamak.

Hem Türkiye ve dünyada iş hayatındaki kadınlarla ilgili yapılan araştırmalar, hem de beş farklı bölgede 80’den fazla kadın patronla gerçekleştirilen odak grup çalışmaları sonucunda, kadınların iş hayatındaki dört temel sorunu belirlenmiştir. “Kadınların danışman bankası olma” vizyonuyla TEB, kadın patronlara ayrıcalıklı hizmet ve ürün geliştirebilmek amacıyla bu 4 soruna odaklanmıştır;

- 1 Finansa Erişim
- 2 Bilgiye Erişim
- 3 Mentörlük Desteğine Erişim
- 4 Pazara Erişim

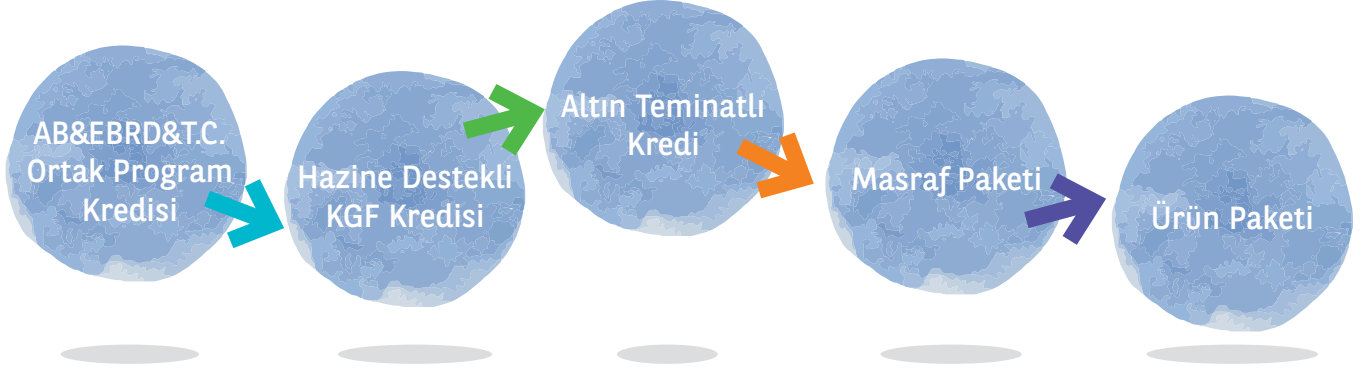
1 Finansa Erişim

Kadın Bankacılığı ile, kadınların ekonomiye sadece tüketici kimliğiyle değil, üretici kimliğiyle daha fazla dahil olması hedeflenerek, liderleri kadın olan KOBİ ve işletmelerin global dünyayla rekabet edebilecek seviyeye gelerek istikrarlı bir büyümeyle varlıklarını sürdürebilmeleri için finansmana erişimleri kolaylaştırılmakta, bu yönde maddi teminatsız kredi ve özel finansman paketleri geliştirilmektedir.

Bu kapsamda, dünyanın önde gelen kuruluşlarıyla önemli işbirlikleri gerçekleştirilmiştir. Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD)’ndan sağlanan 50 Milyon Euro tutarındaki fon kadın patronlara maddi teminatsız kullanıma üzere tahsis edilmiştir. Kredi kullanılmasına 2015 yılı temmuz ayında başlanmış olup, 2015 yılsonuna kadar 2.500’den fazla müşteriye kredi kullanılmıştır. Kredi Garanti Fonu aracılığıyla ise, kadın patronlara 85 Bin TL’den 100 Bin TL’ye kadar %85 KGF kefaletiyle, altı aydan beş yıla varan

vadelerle kredi imkânı sağlanmaktadır. Ayrıca, ödemesiz dönem öngörülmesi durumunda kadın patronlara 2 yıla kadar anapara ödemesiz dönem uygulaması sağlanarak finansa erişimlerine katkıda bulunmaktadır. Ek olarak TEB, kadın patronların krediye erişimde karşılaştıkları teminat sorununa çözüm olarak 24 aya varan vade ile 30 Bin TL’ye varan altın teminatlı kredi sağlanmaktadır. Müşterilerin altın birikimleri bozulmadan TEB ile anlaşmalı kuyumcular vasıtasıyla ziynet/külçe altınları saf altına çevirerek altın depo hesaplarına aktarılmakta olup, bahsi geçen hesaptaki varlıkların teminata alınması karşılığında 24 aya varan vade, 3 aya kadar ödemesiz dönem imkânıyla 30 Bin TL’ye kadar taksitli kredi kullanabilme imkânı sunulmaktadır. Bununla birlikte, kadınların ihtiyaçlarına uygun geliştirilen özel masraf ve ürün paketleriyle de belli işlemlerin bankacılık işlemleri ve ürünlerinde ücretsiz ya da indirimli gerçekleştirilme olanağı sağlanmaktadır.

TEB Kadın Bankacılığı Finansal Çözümleri



2 Bilgiye Erişim

Kadınların bilgiye erişimine katkı sağlayabilmek amacıyla, TEB KOBİ TV altındaki “Kadın Patronun Ekranı” özel tematik kanalı ve kadın patronlara özel olarak düzenlenen “TEB Kadın Akademisi” 2015 yılında hayata geçirilmiştir. 2015 yılı Eylül ayında hayata geçirilen KOBİ ve işletme patronu kadınlar için iş geliştirme rehberi niteliğindeki TEB KOBİ TV - Kadın Patronun Ekranı’nda kadınlar, iş hayatlarında ihtiyaç duydukları her türlü bilginin yanı sıra ilham verici kadınların

hikâyelerine de ulaşabilmektedir. Kadın Patronun Ekranı’nda kadın patronların sosyal rolleri, iş hayatında karşılaşılan zorlukları nasıl aşacakları ya da ev-iş yaşam dengesini sağlamak için gerekli ipuçları kısa videolarla anlatılmaktadır. Faaliyete başladığı günden 2015 yılsonuna kadar, 70’den fazla video içeriğine ortalama 4 dakikalık izlenme süresi ile ortalamanın üzerinde izlenme sürelerine sahip olan kanaldaki videolar herkesin erişimine açıktır.



Kadınların yöneticilik ve liderlik yönlerini güçlendirmek için özel atölye çalışmaları



Türkiye’nin ilham verici kadınlarından ilham verici konuşmalar



Kadınların işlerini büyütebilmeleri için özel stratejik büyüme atölye çalışmaları



Diğer kadın patronlarla networking fırsatı

KADIN
PATRONUN EKRANI

İŞİN BAŞINDA KADINLAR VAR!



Goldman Sachs'ın Global Economic Paper'da yayınladığı bilgiye göre, kadınların eğitiminin %1 oranında artırılması ülkenin GSMH'sini %3,37 oranında yükseltmektedir. Bu gerçekten yola çıkarak, Kadın Bankacılığı kapsamında ülkenin dört bir yanındaki kadın patronlara ulaşarak işlerini geliştirmek için ihtiyaç duydukları bilgiyi sağlamak ve onları iş dünyasının başarılarıyla ilham veren kadınlarıyla buluşturmak amacıyla geliştirilen TEB Kadın Akademisi'nin ilki 15 Ekim 2015'de İstanbul'da düzenlenmiştir. 2015 yılsonuna değin 3 Kadın Akademisi yapılmış ve toplam 400'den fazla kişiye ulaşılmıştır. Bu akademilerin "ilham verici konuşmalar" bölümünde; iş hayatından başarı hikâyeleri, başarılı iş kadınlarının karşılaştıkları zorlukları nasıl aştıkları paylaşılmıştır. Programın ikinci bölümünde ise 2 adet eşzamanlı atölye çalışması gerçekleştirilmiştir. İlk

atölye çalışmasında kadınların işletmelerini büyütme için atmaları gereken adımlarla ilgili çalışma yapılırken, ikinci atölyede ise kadınların liderlik ve yöneticilik becerilerini geliştirmeye yönelik eğitim çalışması yapılmıştır. Akademi sonunda yapılan memnuniyet anketine göre katılımcılar etkinliği 5 üzerinden 4,5 olarak puanlamışlardır. Bununla birlikte networking sayesinde bu akademilerde kadın patronlara, yeni iş fırsatları yaratma imkânı da verilmektedir. 11-12 Kasım 2015 tarihinde Women's World Banking'in Berlin'de düzenlediği "Making Finance Work for Women Summit" organizasyonunda, kadınların finansa erişim noktasında yaşadığı sorunlara, bunların nasıl aşılabileceğine ve TEB'in bu doğrultudaki desteğine ilişkin gerçekleştirilen konuşmayla dünyanın pek çok farklı ülkesinden gelen profesyonellerle bilgi paylaşımında bulunulmuştur.

3 Mentörlük Desteğine Erişim

Yapılan araştırmalara göre, kadınların mentörlük desteği aldıklarında özgüvenlerinde, farkındalıklarını ve becerilerini kullanma düzeylerinde artış görülmektedir. Kadın patronların en önemli ihtiyaçlarından olan mentörlük desteği sağlamak için İngiltere merkezli Cherie Blair Foundation for Women ile anlaşma imzalanarak mentörlük programı hayata geçirilmiştir. Dünya genelinde 80 ülkede faaliyet gösteren Cherie Blair Foundation for Women, mentörlük programı ile Türkiye'de ilk kez TEB ile kadınlara ulaşmıştır. Beş yılda 90 ülkedeki toplam 2.000'den fazla girişimciyi mentörleriyle buluşturan Vakfın TEB ile birlikte başlattığı bu mentörlük programından farklı sektörlerden uzman iş kadınları faydalanabilmektedir. Farklı ülkelerden teknoloji, iletişim, insan kaynakları ve finans gibi alanlarda başarılı kariyere sahip iş kadınlarıyla Türkiye'deki kadın patronların buluştuğu bahsi geçen programda kadın patronlar, iş planı hazırlama, insan kaynakları stratejileri, finansal sistemler,

ürün geliştirme ve yeni piyasalar, müşteri edinme gibi önemli konularda bilgi edinmektedir. Bu programa dahil olan üyelerimiz bir yıl boyunca hedefleri doğrultusunda eşleştirildikleri mentör ile online olarak (Skype, Google Hangout gibi kanallarla) 45 dakikalık görüşmeler yaparak, hedeflerini gerçekleştirmek için danışmanlık almaktadır. 2015 yılında dört kadın patron, Almanya, İngiltere, Birleşik Arap Emirlikleri'nden başarılı iş insanlarından mentörlük desteği almaya başlamıştır. Ayrıca Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (European Bank for Reconstruction and Development - EBRD)'nden sağlanan fon programı kapsamında; 2 TEB müşterisi, "EBRD Mentörlük Programı"na dahil edilmiştir. Müşteriler, alanında başarılı iş kadınlarının bilgi birikimiyle deneyimlerini paylaşmak, kişisel etkinliklerini geliştirmek amacıyla mentörlük desteği almış olup, bu sayede TEB müşterilerin yönetim ve liderlik vasıflarının geliştirilmesine katkı sağlanmıştır.

4 Pazara Erişim

2015 yılı Aralık ayında TEB, kadın girişimcilerin ekonomideki varlığını artırmak ve kadın patronların yeni pazarlara ulaşmalarına destek olmak amacıyla Türkiye'de, Türkiye Kadın Girişimciler Derneği (KAGİDER) ile ortak faaliyetlerini yürüten "WEConnect International" üyesi olmuştur. WEConnect, %51'i kadın ortaklı işletmelerin bölgesel veya global anlamda büyük partnerlerle çalışmaları konusunda eğitim, danışmanlık hizmeti sunarak tedarik zincirine katılmalarını sağlamak amacıyla bütün dünyada

faaliyet gösteren bir kuruluştur. Kadınların ekonomide yalnızca tüketici değil üretici kimlikleriyle yer alması için çalışmalarına devam eden TEB, WEConnect üyeliğiyle birlikte, liderleri kadın olan işletmeleri global tedarik zincirinin bir parçası haline getirmeyi ve kadın girişimcileri rekabette üst sıralara çıkarmayı hedeflemiştir. TEB, tedarik süreçlerine kadınların dahil olabilmelerini sağlayabilmek amacıyla, WEConnect'e üye olan firmaları da tedarikçi havuzuna dahil etmektedir.

EBRD Kadın Kredisi Programı

Türkiye'deki Kadın KOBİ'lere destek için EBRD'den 50 milyon Euro Kredi...

Avrupa Birliği ve Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD, European Bank for Reconstruction and Development), Türkiye Cumhuriyeti Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı ve Türkiye İş Kurumu sahipliğinde, kadınlara ait ve kadınların yönettiği işletmeleri desteklemek ve kadın girişimciliğini teşvik etmek amacıyla hayata geçirdiği "Kadın İşletmelerine Finansman ve Danışmanlık Desteği" programı kapsamında 300 Milyon Euro kredi kullanılması planlanmıştır. Program aracılığıyla ayrıca, 15 bin kişiye yeni iş imkânı yaratılması ve toplam 12 bin firmaya kredi kullanılması hedeflenmiştir. Bahsi geçen programda TEB ile birlikte 4 farklı banka yer almakta olup, TEB programa 50 Milyon Euro'luk fon kullanımı ile katkı sağlamıştır. 2015 yılı Temmuz ayında başlayan program kapsamında yılsonuna kadar 2.500'den fazla müşteriye kredi kullanılmıştır.

TEB, "Kadın İşletmelerine Finansman ve Danışmanlık Desteği" programının tanıtımına katkı sağlamak amacıyla aşağıdaki etkinliklere katılmıştır:

- 9 Kasım 2015 tarihinde EBRD'nin Londra'da gerçekleştirilen WIB Workshop'ına dünyadaki partner bankalar arasından tek banka olarak panelist kategorisinde katılım sağlanmış, Global Banking Alliance for Women CEO Inez Murray ve Goldman Sacks 10K Women'dan Lisa Macdougall ile birlikte sunulan fayda anlatılarak, EBRD kredisi uygulamalarımıza dair ipuçları paylaşılmıştır. Etkinliklerde gerçekleştirilen bilgi paylaşımlarının yanı sıra Bloomberg HT'de yayınlanan "Çıkış Yolu" programına katılım sağlanarak aşağıdaki konularda bilgi verilmiş ve EBRD kredi programının toplumun önemli sayıdaki bir kitlesine ulaşmasına destek sağlanmıştır:
- 10 Eylül 2015 tarihine gerçekleştirilen programda, öncelikle finansmana ulaşım sorununa özel vurgu yapıp, EBRD kredisi ve detayları aktarılmış, kadın işletme ve KOBİ patronlarının iş hayatında karşılaştıkları sorunlar ve bu sorunların çözümleri masaya yatırılmıştır.
- 17 Eylül 2015 tarihinde gerçekleştirilen programda, Türkiye'de kadın patronların profili, yaşadıkları sorunlar ve çözüm yolları üzerine bilgi paylaşılmıştır. Öncelikle kadınların finansmana ulaşım sorununa özel vurgu yapılmış, EBRD kredi programının detayları ve kadın patronların sorunlarına yönelik sunulan çözümler paylaşılmıştır.
- 25 Kasım 2015 tarihine gerçekleştirilen programda, Türkiye'deki kadın patron profili ve kadınların ekonomiye katkıları konuları üzerinden özellikle kadınların finansmana ulaşım sorununa özel vurgu yapıp, maddi teminatsız EBRD kredisi ve detayları aktarılmıştır.

Ayrıca, 27 Mayıs 2015 tarihinde TEB KOBİ TV'de yayımlanan "Kadın İşletmelerine Finansman ve Danışmanlık Desteği" videosu ile kadın girişimcilere ve üst düzey yöneticisi kadın olan işletmelere yönelik "Kadın İşletmelerine Finansman ve Danışmanlık Desteği Programı"nın ayrıntıları anlatılmaktadır.

TEB kendi düzenlediği "Kadın Akademileri"nin yanında, EBRD'nin kadın patron ve işletme sahiplerine bilgi desteği sağlamak amacıyla farklı illerde gerçekleştirdiği etkinliklere de destek vermiştir. Bu kapsamda, altı ilde düzenlenen altı etkinlikte stant açılmış ve EBRD programı hakkında bilgilendirme yapılmıştır.



Katılımcılardan Kadın Akademisi'ni puanlamalarını istedik.* (*1=kötü 5=çok iyi)

İstanbul, Tekirdağ ve Kocaeli'nde TEB Kadın Akademileri gerçekleştirildi. Toplamda **350**'den fazla iş kadınına ulaşıldı...

Liderlik Atölyesi
4,3

Action Coach
4,5

TEB Kadın Akademisi
4,5

Ben Yeşil Vadi Arsa ve İnşaat firmasında 2. nesil yönetici adayı olarak çalışmaktayım. 15 Ekim 2015'de Şirketimizin 17 yıllık değerli bankacısı, TEB Zeytinburnu/Bulvar Şube Müdürü Sn. Aynur AVARE'nin davetiyle katıldığım "TEB'de Kadın Dayanışması" semineriyle ilgili kısa ve öz olarak şunu diyebilirim ki; "Bir kitap okudum hayatım değişti" derler, ben bunu "Bir seminere gittim hayatım değişti" olarak değiştiriyorum. Bu seminer Şirketim ve kendim için girmiş olduğum değişim sürecinin başlangıç noktasıdır. Özellikle dışarıdan çok zor görünen ticari yaşamın içerisinde kadın olarak çalışmanın zor olduğu fikrinden sıyrılıp "yalnız değilim ve tabii ki başarabilirim." düşüncesinin oluştuğu yerdir. Bu noktada, organizasyonda emeği geçen her kişiye ayrı ayrı teşekkürlerimi sunar; iş kadınlarına ve iş kadını olma yolunda olanlara desteklerinin devamını dilerim.

Aslı Orhan Demiral

ÇEVRESEL SORUMLULUK

Çevresel Sorumluluk Politikası G4-DMA

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

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

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

ENERJİ VERİMLİLİĞİ

Enerji Verimliliği Politikası G4-EC2

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

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

TEB Enerji Verimliliği Politikasıyla, enerjiye yeterli erişimin ülkemizin sosyal ve ekonomik kalkınması için kritik olduğunu kabul etmektedir. Aynı zamanda, Türkiye enerji sektörü, yerel ve küresel çevre sorunlarına, özellikle iklim değişikliğine karşı yanıtverebilir olmak ve çoğunluğu ithal edilen fosil yakıtlara olan bağımlılığı önemli ölçüde azaltmak

için hızla değişime ihtiyaç duymaktadır. Bu nedenle, verimli enerji kullanımıyla ilgili farkındalığın artırılması bu politikanın ana hedefi olmakla birlikte, TEB, müşterilerinin kademeli olarak düşük karbon salınımını benimsemesini ve sürdürülebilir büyümeyi desteklemeyi taahhüt etmektedir.

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

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

YENİLENEBİLİR ENERJİ POLİTİKASI

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

Politika, öncelikli olarak şu konulara odaklanır:

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

TEB'in Yenilenebilir Enerji Politikasının temel hedefleri;

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

ÇEVRESEL SÜREÇLER

Çevre Yönetim Sistemimiz TEB Bankacılık Operasyonlar Grubu, Çiftahavuzlar Şubesi ve TEB Bireysel ve İşletme Bankacılığı Pazarlama ve İş Geliştirme Bölümü kapsamında kurulmuş ve Bankamız ISO14001 belgesi almaya hak kazanan ilk mevduat bankası olmuştur. ISO14001 Çevre Yönetim Sistem standart şartlarını karşılayacak şekilde kurulmuş olan bu sistemin uygulanması sürekli iyileşmeye temel teşkil etmektedir.

Proje Değerlendirmede Çevresel Faktörler G4-EN27

Sektörlerdeki yenilikler ile eşzamanlı olarak TEB sahip olduğu uzman kadrosuyla birlikte her yeniliğe eş zamanlı olarak uyum sağlayarak proaktif davranmakta ve destek vermektedir. 2014 ve 2015 yıllarında TEB, güneş enerjileri, teknoparklar, öğrenci yurt projeleri gibi farklı konulardaki uzmanlığı ile proje ya da firmalar özelinde

bire bir bilgilendirme faaliyeti yürütmüştür. Bu kapsamda, firmalar yerlerinde ziyaret edilerek, projeler analiz edilmekte; verimlilik, yasal düzenlemeler, proje planlaması gibi konularda KOBİ'lere bilgi desteği sağlanmaktadır. Bahsi geçen faaliyetler ile Türk Ekonomi Bankası, KOBİ firmalarının bilgi birikimlerine katkı sağlamaktadır.

Proje Değerlendirmede Çevresel Faktörler

Enerji verimliliğinin artırılması, çevre üzerinde olduğu kadar ülke ekonomisi üzerinde de olumlu etkiler meydana getirmektedir. Ülkemizin enerji ihtiyacının %70'ini ithal ettiğini, en fazla enerji tüketimini ise %39 oranı ile sanayi sektörünün gerçekleştirdiği görülmektedir.⁸ Bu noktada ülke ekonomimizin en büyük aktörleri olan KOBİ'lerin yaşayacağı yeşil dönüşüm, Türkiye'nin çevre dostu iktisadi gelişimi için son derece önemlidir. Ancak bu, KOBİ'lerin tek başına altından kalkabileceği bir sorumluluk değildir. Bu alanda finansal ve finansal olmayan desteklere önemli derecede ihtiyaçları bulunmaktadır. Ekonominin en önemli kavşak noktası olan bankaların, bu konuda küçük ve orta ölçekli işletmelerin yanında yer alması gerekmektedir. Yenilebilir enerji bilinci, gelişmiş ülkelerin yanı sıra gelişmekte olan ve daha yoksul olan ülkelerde de arttırılmalıdır. Bu doğrultuda, proje maliyetlerine ve finansman sorunlarına yönelik çözüm sunulması gerekmektedir.

Bu noktadan hareketle TEB, 2014 ve 2015 yıllarında ağırlıklı olarak yenilenebilir enerji sektörünün finansmanına yönelik projeler değerlendirmiştir. Bahsi geçen sektöre yönelik devletin destek mekanizmalarının,

teşviklerinin artışı ve de yeni yasa düzenlemeleriyle birlikte, sektördeki hareketlilik de artmıştır. Bu doğrultuda, KOBİ'lerde enerji verimliliği ve yenilenebilir enerji çalışmalarının yaygınlaştırılabilmesi, enerji maliyetlerinin başta KOBİ'ler olmak üzere ekonomi üzerindeki yükünün hafifletilmesi ve çevrenin korunması için Türk Ekonomi Bankası destek sağlamaktadır.

TEB, yenilenebilir enerji projeleri arasında, ağırlıklı olarak rüzgâr ve güneş enerjisi projelerine aracılık etmektedir. Bu doğrultuda, Türkiye'de son dönem büyük önem ve ün kazanan güneş enerjisine yatırım yapan firmalara, proje özelinde bilgi verilmiş ve kredi sağlanmıştır. Bu kapsamda, 2014 ve 2015 yıllarında 50'dan fazla firmaya özel bilgilendirme ziyaretleri düzenlenmiştir.

Bütün sektörlerle yönelik çevre, sosyal sorumluluk, mevzuat gibi konular göz önünde bulundurularak kredi politikaları oluşturulmuştur. KOBİ'lerimizin projeleri, bahsi geçen kredi politikaları dahilinde değerlendirilmektedir. Bankamızın kredi politikaları dahilinde ise, projeler özelinde değerlendirmeler yapılmaktadır.

ENERJİ TASARRUFU G4-EN6, G4-EN7

Bankamızda 2014 yılından itibaren tadilat, taşınma ve yeni açılış yapılan şubelerde led aydınlatma ürünleri kullanılmasına geçilmiştir. Reklam tabelaları da bu kapsamda yer almaktadır. 2014 ve 2015 yıllarında toplam 80 şubemizde led'li ürünler kullanılmaktadır. Elektrik tüketimini azaltmak için astronomik zaman saatleri kullanılmaktadır. Ürün seçimlerinde yüksek verimli cihazlar tercih edilmektedir. Sürekli kullanımda olan aydınlatma armatürleri de led ürünlerle değiştirilmektedir. Yeni açılan şubelerde led'li lambaların, armatürlerin kullanılması, reklam panolarının çalışma saatlerinin düzenlenmesi, genel müdürlük yerleşkesinde de LED'le çalışan lambalara geçiş çalışmaları devam etmektedir.

Yeşil IT

Mevcut kullanılan PC'ler kullanım sırasında 50 Watt elektrik tüketmektedir. Boş durumda 16 Watt elektrik tüketmektedir. Bankamızda, bu PC'ler yerine daha az elektrik tüketen mini PC'ler denemeye alınmıştır. 120 adet call center PC değişimi mini PC ile yapılmıştır. Mini PC tüketim değerleri ise kullanımda 15 Watt, boş durumda 7 Watt'tır. Toplantı odaları, iş sürekliliği ve ODM merkezlerinde PC yerine 450 adet thin client (ince istemci) kullanılmıştır. Thin client enerji tüketimi 7 Watt'dır. Bununla birlikte Bankamızda 118 adet fiziksel sunucuda 2.500 VM sunucu çalışmaktadır. Bu sayede 2.500 adet fiziksel sunucu kullanımı engellenmiş ve yaklaşık 20 kat fazla enerji tüketiminin önüne geçilmiştir.

ÇEVRESEL SORUMLULUK

ATIK YÖNETİMİ  G4-EN23

Bankamızda ISO14001 Çevre Yönetim Sistemi kapsamında atık yönetimiyle ilgili ölçme ve değerlendirmeler yapılmaktadır.

Atık piller Genel Müdürlük binalarımızda pil toplama kutularından toplanmakta ve yıllık olarak geri dönüşüme gönderilmektedir. Aynı şekilde bu binalarımızda cam, metal ve plastik atıklar toplama kutularında toplanmakta ve günlük-haftalık olarak geri dönüşüme gönderilmektedir. Yemekhanede oluşan atık yağlar ise bidonlarda toplanarak geri dönüşüme gönderilmektedir.

Bankamızda kâğıtsız çalışma ortamı desteklenmektedir. Bazı müşteri sözleşmelerinde sayfa sayılarının azaltılması ve müşteri sözleşmelerinin müşteri başvuru formunu içerecek şekilde yeniden dizayn edilmesi ve şubelerin gerektiğince basabilmeleri için sözleşmelerin sisteme yüklenmesi sağlanmaktadır. Çok fonksiyonlu yazıcı kullanımıyla daha az kâğıt tüketimi teşvik edilerek bu yazıcılarda geri dönüşümlü kâğıt kullanılmaktadır. Ayrıca Bankamız Genel Müdürlük binalarında atık kâğıtlar toplanıp, kıyıldıktan sonra ölçülerek günlük/haftalık olarak belediyelerin anlaşmalı kurumlarına geri dönüşüme gönderilmekte, şubelerde ise yerel uygulama yapılmaktadır.

EMİSYONLARIMIZ

Çalışanlara tahsis edilen araçlar karbon salınımları düşük olan markalardan tercih edilmektedir.

TEB'in elektrik tüketiminden kaynaklanan CO₂ salınım miktarı 2014 yılı için 21.672 ton/yıl, 2015 yılı için 19.806 ton/yıl olarak ölçülmüştür. Doğalgaz tüketiminden kaynaklanan CO₂ salınım miktarı ise 2014 yılı için 2.510 ton/yıl, 2015 yılı için 3.158 ton/yıl olarak ölçülmüştür. Bu kapsamda elektrik ve doğalgaz tüketiminden kaynaklanan CO₂ salınım miktarı, 2014 yılında toplam 24.182 ton/yıl, 2015 yılında ise toplam 22.964 ton/yıl olarak gerçekleşmiştir.

ÇALIŞANLARIMIZDA ÇEVRESEL FARKINDALIK

TEB İnsan Kaynakları "Enerji ve Su Verimliliği," "Enerji Verimliliği Projelerinin Değerlendirilmesine" yönelik 605 katılımcıya sınıf içi ve dijital eğitimler verilmiştir.

Bankamızda çevresel farkındalığı geliştirmek amacıyla Çevre ve Tasarruf e-öğrenme modülleri bulunmaktadır. Çalışanlarımızın kâğıt tüketimine ilişkin bilgilendirilmeleri e-öğrenme/sınıf içi eğitimlerle yapılmaktadır. Çevre Haftası'nda sürdürülebilirlikle ilgili çalışan farkındalığının artırılması için etkinlikler düzenlenmektedir.

Tüketimlerimiz  G4-EN3, G4-EN4, G4-EN8, G4-EN23

Çevresel Performans – Genel Müdürlük	2014	2015
Elektrik Tüketimi (kWh)	50.400.829	46.060.985
Doğalgaz Tüketimi (m ³)	1.180.302	1.485.081
Benzin Tüketimi (lt)	71.800	38.721
Mazot Tüketimi (lt)	1.540.899	1.629.927
Su Tüketimi (m ³)	118.621	115.997
Atık Miktarı (Pil) (kg)	173	32
Atık Miktarı (Yağ) (kg)	2.485	2.470
Atık Kâğıt Miktarı (kg)	192.310	281.175
Geri Dönüşüme Gönderilen Atık Kâğıt Miktarı (kg)	192.310	281.175

Lojistik Yönetimi

Bankamızda çalışanlarımızın iş yerine ulaşımını sağlayan servislerde sürekli olarak güzergâh optimizasyonları yapılmaktadır. Bu yolla yakıt tasarrufu, daha az çevre ve gürültü kirliliği yaratılmaktadır. Bankamız içinde araç kullanıcıları mevsim şartlarına göre ekonomik sürüş teknikleri konusunda duyurularla bilgilendirilmektedir. Yılda 2 kez kış ve yaz dönemi için lastik değişim bilgilendirmeleri yapılmaktadır. Bununla birlikte çevresel etkimizi azaltmak ve iş seyahatlerinden kaynaklanan CO₂ salınımını düşürmek amacıyla Genel Müdürlük binalarındaki toplantı salonlarında video konferans ve telekonferans olanakları bulunmaktadır.

ÇALIŞANLARIMIZ

Çalışanlar ve İyi İş Ortamı Politikası G4-DMA

TEB olarak;

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

İnsan Kaynakları Politikamız

TEB'in stratejik hedeflerine ulaşabilmesindeki en önemli sermayesi insan kaynaklarıdır.

TEB İnsan Kaynakları,

- TEB Grubu'nun stratejik plan ve hedefleri doğrultusunda, organizasyon yapısının dinamik tutulması ve değişimlere hazır olmasını sağlamak,
- TEB Grubu'na eğitim düzeyi yüksek iyi yetişmiş, yeniliklere ve değişimlere açık, girişimcilik yeteneğine sahip, enerjik, dinamik, kendisini ve işini geliştirme potansiyeli olan, takım çalışması yapabilen, kurum değerlerini benimseyip sahip çıkacak kişiler kazandırmak,
- Banka'nın hedef ve stratejileri doğrultusunda insan kaynaklarının en etkin ve verimli biçimde kullanılması için TEB çalışanlarının gerek kişisel gerekse profesyonel gelişmelerini kariyer haritaları doğrultusunda belirlenmiş gelişim programları ile desteklemek, BNP Paribas'nın eğitim programlarından da yararlanarak profesyonel bir iş ortamı ve kariyer geliştirme fırsatları yaratmak,
- Çalışanlar için En Çok Çalışılmak İstenen İşyeri'ni yaratmak ve sektörde çalışanların en çok tercih ettiği banka olmak,
- Eğitim ve gelişimi insan kaynaklarına yapılan bir yatırım olarak görerek, TEB Formasyon Akademisi ile "sürekli öğrenme ve gelişme" yaklaşımı çerçevesinde TEB Grubu'nun hedef ve stratejileri doğrultusunda Banka çalışanlarının gelişmelerine katkıda bulunmak,
- TEB Grubu yöneticilerini TEB bünyesinden yetiştirmek ve açılacak pozisyonlar için öncelikli olarak grup içi talepleri değerlendirmek,
- Sürekli kaliteyi iyileştirici süreç ve sistemlerle bireysel performansı ve takım performansını geliştirerek Performans Değerlendirme Sistemi ile ödüllendirme sistemlerine odaklanmak,
- Kariyer haritaları doğrultusunda herkese eşit fırsat ve olanaklar sunmak için çalışmaktadır.

TEB İnsan Kaynakları, uygulamalarıyla tüm Banka çalışanlarına hızlı ve etkin bir şekilde destek vermekte, TEB Genel Müdürlük ve şubelerinin verimlilik ve performansının daha da artırılmasında büyük rol oynamaktadır.

ÇALIŞANLARIMIZ

Çalışan Hakları Prensiplerimiz  G4-HR5, G4-HR6

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

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

Ayrıca politika ve ilkelerimizle işyerinde karşı karşıya kaldıkları uygulamalar arasında tutarsızlık olduğunu düşünen çalışanlarımız soru ve şikâyetlerini, hiçbir baskı altında kalmadan, kendilerini güvence altında hissederek, üst yönetime, yöneticilere ve insan kaynakları grubuna bildirebilmektedir.

Çalışan Sayımız  G4-10, G4-LA1

2014/2015	Genel Müdürlük		Bölge Müdürlükleri		Şubeler		Call Center	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Tam Zamanlı Çalışan Sayısı	2.624	2.625	920	971	5.993	5.753	592	567
Yarı Zamanlı Çalışan Sayısı	13	11	-	-	-	-	-	-
Toplam İşgücü	2.637	2.636	920	971	5.993	5.753	592	567
Kadın Çalışan Sayısı	1.381	1.384	401	426	3.160	3.038	447	418
Erkek Çalışan Sayısı	1.256	1.252	519	545	2.833	2.715	145	149

Bölgelere Göre Çalışan Sayımız  G4-LA1

2014/2015	Şubeler	
	2014	2015
Akdeniz Bölgesi	425	435
Anadolu 1 Bölgesi	414	405
Anadolu 2 Bölgesi	426	416
Ankara Bölgesi	460	443
Avrupa 1 Bölgesi	426	385
Avrupa 2 Bölgesi	415	376
Çukurova Bölgesi	497	464
Ege Bölgesi	443	451
Güneydoğu Anadolu Bölgesi	479	436
İzmir Bölgesi	367	349
Karadeniz Bölgesi	322	316
Marmara Bölgesi	496	484
Trakya Bölgesi	483	465
Kurumsal Şubeler + Kıbrıs Şubeleri	46	50
Aktif Satış Bölgesi	-	-
Genel Müdürlük/Bölge Dışı	294	278
Toplam	5.993	5.753

ÇALIŞANLARIMIZ

Çalışan Sirkülasyonu⁹  G4-LA1

2014	Genel Müdürlük	Bölge Müdürlükleri	Şubeler	Call Center
İşten ayrılanların sayısı	152	29	429	73
İşten ayrılanların toplam işgücüne oranı (%)	1,50	0,29	4,25	0,72
İşten ayrılan erkek çalışan sayısı	69	17	212	23
İşten ayrılan erkek çalışan (%)	0,68	0,17	2,10	0,23
İşten ayrılan kadın çalışan sayısı	83	12	217	50
İşten ayrılan kadın çalışan (%)	0,82	0,12	2,15	0,49
İşten ayrılan 30 yaş altı çalışan sayısı	47	3	99	47
İşten ayrılan 30 yaş altı (%)	0,46	0,03	0,98	0,46
İşten ayrılan 30-50 yaş arası çalışan sayısı	105	26	323	26
İşten ayrılan 30-50 yaş arası (%)	1,04	0,26	3,20	0,26
İşten ayrılan 50 yaş üstü çalışan sayısı	0	0	7	0
İşten ayrılan 50 yaş üstü (%)	0	0	0,07	0

2015	Genel Müdürlük	Bölge Müdürlükleri	Şubeler	Call Center
İşten ayrılanların sayısı	134	20	373	102
İşten ayrılanların toplam işgücüne oranı (%)	1,33	0,20	3,70	1,01
İşten ayrılan erkek çalışan sayısı	66	9	186	29
İşten ayrılan erkek çalışan (%)	0,66	0,09	1,85	0,29
İşten ayrılan kadın çalışan sayısı	68	11	187	73
İşten ayrılan kadın çalışan (%)	0,67	0,11	1,85	0,72
İşten ayrılan 30 yaş altı çalışan sayısı	37	2	92	74
İşten ayrılan 30 yaş altı (%)	0,37	0,02	0,91	0,73
İşten ayrılan 30-50 yaş arası çalışan sayısı	95	16	278	28
İşten ayrılan 30-50 yaş arası (%)	0,94	0,16	2,76	0,28
İşten ayrılan 50 yaş üstü çalışan sayısı	2	2	3	0
İşten ayrılan 50 yaş üstü (%)	0,02	0,02	0,03	0

⁹ Tablo oluşturulurken Çağrı Merkezi ve Direkt Satıştan ayrılanlar dahil edilmemiştir. Bu oranlar aynı bir tablo olarak verilmektedir.

ÇALIŞANLARIMIZ

ÇALIŞANLARIMIZIN SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ

G4-LA7, G4-LA9

Çalışanlarımızın sağlık ve güvenliği TEB'in stratejik öncelikleri arasında yer almaktadır. Bu nedenle çalışanlarımızın sağlığı ve güvenliği için gereken önlemler alınmakta, sağladığımız koşulların iyileştirilmesi ve geliştirilmesi için sürekli gözden geçirme çalışmaları gerçekleştirilmektedir.

Çalışanlarımız T.C. Sosyal Güvenlik Kurumu'na (SGK) tabi olup, ek olarak özel sağlık sigortasından faydalanmaktadır. Ayrıca Genel Müdürlük binalarımızda işyeri hekimlerimiz bulunmakta, çalışanlarımızın periyodik muayeneleri hekimlerimiz tarafından yapılmaktadır. Hekimlerimizin gerek gördüğü durumlarda çalışanlarımız ilgili uzman doktorlara yönlendirilmekte ve sigorta kapsamında tetkik, tanı ve tedavileri yapılmaktadır. Önleyici uygulamalar doğrultusunda, belirli ünvanlarımız için özel sağlık sigortasına ek olarak check-up kontrolleri sağlanmaktadır. Ayrıca tüm çalışanlarımızın işyeri hekimimiz tarafından periyodik muayeneleri yapılmakta olup, çağrı merkezi çalışanlarımıza her yıl düzenli olarak ODIO (işitme) testi kontrolleri uygulanmaktadır. Bununla birlikte Çağrı Merkezinin desibel

düzeyini düşürmek için ses emici araçlar kullanılmaktadır. Merkez içinde güvenlik amaçlı kameralar 7 gün 24 saat kayıt yapmaktadır.

Yıl içinde tüm çalışanlara 4 saat "Temel İş Sağlığı ve Güvenliği" sınıf içi eğitimi verilmektedir. Verilen eğitim çalışma mevzuatı ile ilgili bilgiler, çalışanların yasal hak ve sorumlulukları, işyeri temizliği ve düzeni, iş kazası ve meslek hastalığından doğan hukuki sonuçlar, meslek hastalıklarının sebepleri, hastalıktan korunma prensipleri ve korunma tekniklerinin uygulanması, biyolojik ve psikososyal risk etmenleri, ilkyardım, kimyasal, fiziksel ve ergonomik risk etmenleri, elle kaldırma ve taşıma, parlama, patlama, yangın ve yangından korunma, iş ekipmanlarının güvenli kullanımı, ekranlı araçlarla çalışma, elektrik, tehlikeleri, riskleri ve önlemleri, iş kazalarının sebepleri ve korunma prensipleri ile tekniklerinin uygulanması, güvenlik ve sağlık işaretleri, kişisel koruyucu donanım kullanımı, iş sağlığı ve güvenliği genel kuralları ve güvenlik kültürü, tahliye ve kurtarma konu başlıklarını içermektedir.

Bankamızda sağlık ve güvenlik ile ilgili yapılan tüm sınıf içi eğitimler ve e-öğrenmeler aşağıdaki tabloda detaylı olarak yer almaktadır.

Eğitim Adı	2014		Sınıf Eğitimi (kişi #)	Sınıf Eğitimi (eğitim saati)
	e-öğrenme (kişi #)	e-öğrenme (eğitim saati)		
Temel İş Sağlığı ve Güvenliği	-	-	1.956	7.902,5
Ofiste Ergonomi	716	2.506	-	-
İşyerinde Acil Durumlar ile Başa Çıkabilme	1.571	5.498,5	-	-
İş Sağlığı ve Güvenliğinde Tarafların Sorumlulukları ve Güvenlik Kültürü	4.345	15.207,5	-	-
Ofislerde Olası İş Kazalarının ve Meslek Hastalıklarının Önlenmesi	3.371	11.798,5	-	-
Genel İlk Yardım	996	3.486	23	322
Göz Tehlikeleri ve Korunma	873	3.055,5	-	-
Solunum Tehlikeleri ve Korunma	781	2.733,5	-	-
Yangınla Mücadele Eğitimi	607	2.124,5	-	-
Sağlıklı Bir Yaşamın İpuçları	-	-	-	-
Yangın	-	-	45	157,5
Arama Kurtarma Tahliye	-	-	82	287

ÇALIŞANLARIMIZ

Eğitim Adı	2015		Sınıf Eğitimi (kişi #)	Sınıf Eğitimi (eğitim saati)
	e-öğrenme (kişi #)	e-öğrenme (eğitim saati)		
Temel İş Sağlığı ve Güvenliği	-	-	1.312	5.678
Ofiste Ergonomi	-	-	-	-
İşyerinde Acil Durumlar ile Başa Çıkabilme	-	-	-	-
İş Sağlığı ve Güvenliğinde Tarafların Sorumlulukları ve Güvenlik Kültürü	6.220	21.770	-	-
Ofislerde Olası İş Kazalarının ve Meslek Hastalıklarının Önlenmesi	6.898	24.143	-	-
Genel İlk Yardım	-	-	-	-
Göz Tehlikeleri ve Korunma	-	-	-	-
Solunum Tehlikeleri ve Korunma	-	-	-	-
Yangınla Mücadele Eğitimi	-	-	-	-
Sağlıklı Bir Yaşamın İpuçları	-	-	-	-
Yangın	-	-	-	-
Arama Kurtarma Tahliye	-	-	-	-
Tahliye Tatbikatı/Tahliye Planlaması Eğitimi	-	-	173	432,5
İlkyardım Güncelleme Eğitimi	-	-	127	845,5

Temel eğitimler dışında iş sağlığı ve güvenliği profesyonellerinin yaptığı çalışma ortamı gözetimlerinde çalışanların oturmuş bozuklukları ve ergonomi rahatsızlıkları işbaşında da değerlendirilmekte ve çalışanlara kısa bilgilendirmeler yapılmaktadır. Bununla birlikte, çalışanlarımızın sağlıklarıyla ilgili konularda bilinçlendirilmeleri amacıyla e-posta mesajları gönderilmektedir. Ayrıca duruş teknikleriyle ilgili Bankamız Genel Müdürlük binasında pilates vb. etkinlikler yapılmaktadır.

İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetimi

Bankamızda yönetim ve iş sağlığı güvenliği profesyonellerinin üye olduğu iş sağlığı ve güvenliği kurulu bulunmaktadır. Üyelerin katılımıyla üç ayda bir iş sağlığı ve güvenliği kurul toplantısı gerçekleştirilmekte olup, mevzuata uygun seçilen çalışan temsilcileri de toplantıda görüş ve önerilerini bildirmektedir. İş Sağlığı ve Güvenliği ile ilgili Çalışan Temsilcisinin Nitelikleri ve Seçilme Usul ve Esaslarına İlişkin Tebliğ'de yer alan sayılara göre çalışan temsilcisi belirlenmiş, 10 çalışan, çalışan temsilcisi olarak görevlendirilmiştir. Yılda en az bir kez yönetim sistemleri çerçevesinde yürüttüğümüz Kuruluş İçi Yönetim Sistemleri denetimleri gerçekleştirilmektedir. Ayrıca yine Yönetim Sistemleri kapsamında Düzeltici/Önleyici Faaliyet sistemimiz

bulunmaktadır. Tüm çalışanlarımız düzeltici/önleyici faaliyet taleplerini bu sistem aracılığıyla iletebilmektedir.

İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulu Genel Müdürlük kapsamında kurulmuştur ve Genel Müdürlük çalışan sayısına oranı %0,5'dir.

İş sağlığı ve güvenliği mevzuatı kapsamında iş kazalarını ve meslek hastalığını önleyici tedbirler işyeri hekimleri ve iş güvenliği uzmanlarımızın desteğiyle alınmaktadır. Yapılan risk değerlendirmesi sonucu oluşturulan raporda tüm tehlike ve riskler belirlenerek düzeltici ve önleyici faaliyetler uygulanmaktadır.

ÇALIŞANLARIMIZ

2014 / 2015 ¹⁰	Genel Müdürlük
Hastalığa bağlı kayıp gün oranı – Tam zamanlı çalışanlar	2014: 44.594 gün 2015: 46.589 gün
Hastalığa bağlı kayıp gün oranı - Taşeronlar	
Kayıt altına alınan kaza oranı	2014: 46 iş kazası 2015: 54 iş kazası
Kazalara bağlı olarak kayıp gün oranı	2014: 302 gün 2015: 115 gün
Ölümlü vaka sayısı – Tam zamanlı çalışanlar	0
Ölümlü vaka sayısı - Taşeronlar	0
Mesleki hastalıklara bağlı kayıp gün oranı	0

ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ

Çalışanlarımızın memnuniyeti TEB'in öncelik verdiği stratejik konuların başında gelmektedir. TEB İnsan Kaynakları Grubu, Banka tarafından hayata geçirilen stratejik projelerde bir Değişim Yönetimi lideri olarak görev almaktadır. İnsan Kaynakları Grubu'nda çalışan memnuniyetini sağlamak amacıyla İç İletişim ve Çalışan Mutluluğu Departmanı bulunmaktadır. Çalışanlar için "En Çok Çalışılmak İstenen İşyeri"ni yaratmak ve sektörde çalışanların en çok tercih ettiği banka olmak hedefiyle yola çıkan TEB "En İyi İşyeri Projesi"ni 2012 yılsonunda başlattığından bu yana birçok uygulamayı hayata geçirmiştir. 2012 yılından itibaren hayata geçirilen En İyi İşyeri Projesi'ne tüm Bankanın katıldığı bir anket ve tarafsız bir kurum tarafından gerçekleştirilen geniş bir Kültür Değerlendirmesi ile başlanmıştır. Kültür değerlendirmesiyle Bankamızın mevcut uygulamaları değerlendirilirken, anket ile en iyi işyeri hedefine ulaşabilmek için çalışma arkadaşlarımızın önerileri öğrenilmiştir.

Müşterilerimizin memnuniyetini arttırmaya yönelik çalışmalarımızda, aynı zamanda çalışanlarımızın memnuniyetini arttırmanın da önemini farkında olarak, bu konuda da Banka içinde çeşitli çalışmalar yürütülmektedir. TEB Kurum İçi Girişimcilik Yarışması ve satışta oyunlaştırma

projesi olan HIPPO ile şubedeki personelin satışlarını oyunlaştırma ile arttırması hedeflenmektedir. Devreye alındığı ilk ay, platformu kullanan şube personelinin satışlarında %19'luk artış görülmüştür. Proje BAI, EFMA Accenture Inovasyon Ödülleri gibi uluslararası yarışmalarda finale kalma başarısı da göstermiştir.

Her yıl düzenli olarak tüm BNP Paribas Grubu Çalışanlarının katıldığı Global People Survey/ Global Çalışan Anketi, Great Place To Work firması tarafından yapılan Güven İndeksi Anketi ve İç Müşteri Anketi gerçekleştirilmekte ve sonuçlar tüm Banka ile detaylı olarak paylaşılmaktadır. Great Place To Work (GPTW) projesi kapsamında yılda bir kez GPTW/En İyi İşyeri Anketi uygulanmaktadır. Bu anketler sonucunda ortaya çıkan geri bildirimler ünitelerimizle paylaşılmakta, sonuçlara yönelik faaliyet planı oluşturularak, uygulamaya geçirilmektedir. "Great Place to Work Güven İndeksi Anketi" 2012 sonuçlarına göre 2015 yılında toplamda 18 puan artış sağlanmıştır. Anketteki Genel Algı Skoru için esas alınan 'Genel olarak buranın çok iyi bir işyeri olduğunu söyleyebilirim' yanıtı veren çalışanların oranı da 26 puan artarak sürekli yukarıya giden bir grafik yakalanmıştır.

10 GRI veri ölçümleme formülasyonu kullanılmıştır.

ÇALIŞANLARIMIZ

Çalışanın Sesi Platformu

TEB sektörde bir ilke imza atarak organizasyondaki tüm grupları temsil eden çalışanlardan oluşan 600 kişilik 'Çalışanın Sesi Platformu'nu kurmuştur. TEB'in En İyi İşyeri yolculuğunda çalışanların tüm geri bildirimlerini İnsan Kaynakları Grubu'na ve tüm Yönetime aktaran ve bu geri bildirimler paralelinde hayata geçirilen projeleri ise Bankaya aktaran 'Çalışanın Sesi Platformu' TEB'de tüm çalışanların kendilerini ilgilendiren konularda karar süreçlerinde yer almalarını destekleyen başarılı ve sektörde örnek gösterilen bir uygulamadır. 'Çalışanın Sesi Platformu' ile birlikte 'En İyi İşyeri Aksiyon Planı' oluşturulmuş ve Banka Üst Yönetimi'nin desteğiyle bu aksiyon planlarının hayata geçirilmesi için yoğun

çalışmalara başlanmıştır.

Bu çalışmalar; İletişim, İşbirliği ve Koordinasyon, Gelişim ve Kariyer, Takdir ve Ödüllendirme, Sağlıklı Çalışma Ortamı ile Eğlence ve Takım Ruhu şeklinde 5 kategori altında olup, tüm Banka genelinde ve İnsan Kaynakları Birimi'nin liderliğinde yürütülmektedir. 'En İyi İşyeri Olma' hedefi kapsamında tüm TEB yöneticileri kendi bölüm sonuçlarına göre kendi etki alanları içindeki planları hayata geçirme amacıyla 'En İyi İşyeri Yöneticisi' eğitimleri almış ve çalışma planlarını oluşturmuştur. Bu planların işleyişleri, yapılan değerlendirme anketleri ve yapılan görüşmelerle takip edilmektedir.

Benim TEB'im Benim Dünyam

TEB 2015 yılında yeni Çalışan Değer Önermesini (EVP/ Employee Value Proposition) oluşturmuştur. 'Benim TEB'im Benim Dünyam' olarak belirlenen yeni Çalışan Değer Önermesi tüm çalışanlarla TEB İnsan Kaynakları Grubu tarafından paylaşılmış ve iç iletişim bu motto altında yapılmaya başlanmıştır. 'Benim TEB'im Benim Dünyam'ın açılımı: "Tüm çalışanların farklı hayallerle ve hedeflerle bir arada oluşturdukları TEB Dünyası'dır. Benim TEB'im

tutkularımı paylaştığım, girişimcilik ve takım ruhuyla zorlukların üstesinden başarıyla geldiğim ve yenilikleri deneyimlediğim, bana değer verdiğini hissettiğim ailem." şeklindedir. "Benim TEB'im Benim Dünyam" olarak ana işveren markası altında bu ana markayı oluşturan alt markalar Yenilikçi Dünyam, Başarılı Dünyam, Gelişen Dünyam, Keyifli Dünyam, Gönüllü Dünyam ve Sağlıklı Dünyam olarak belirlenmiş ve tüm TEB çalışanları tarafından sahiplenilmiştir.

Çalışanlarımızla Diyalog Platformlarımız

Çalışanlarımızla diyalog platformlarımız da çalışanlarımızın memnuniyetini en üst düzeyde tutmak için sürekli olarak geliştirilmektedir. TEB Kulüp adı altında çalışanlarımızın katılabilecekleri sosyal kulüpler bulunmaktadır. TEB Kulüp bünyesinde TEB Band ve TEB Türk Sanat Müziği Korosu faaliyetlerini sürdürmektedir. TEB Spor Akademisi çatısı altında ise voleybol, basketbol, futbol, tenis ve koşu

etkinlikleri yapılmaktadır.

İnsan Kaynakları Genel Müdür Yardımcısı tarafından gerçekleştirilen 'Bizbize Toplantıları'nda yılda 50 oturumla 4.500 TEB çalışanıyla bir araya gelinmiştir. Bu toplantılarda çalışanlar kendilerini ilgilendiren tüm İK konularında bilgilendirilmiş ve geri bildirimleri alınmıştır.

ÇALIŞANLARIMIZ

Diyalog Platformları	Diyalog platformu hakkında bilgi	Periyodu
Yöneticiler Toplantısı	Bankamızın geleceğe yönelik hedef ve stratejilerinin tüm yöneticileriyle paylaşıldığı organizasyon	Yıllık
TEB Liderler Kahvesi	Üst düzey yöneticilerimizin bilgi ve birikimlerini paylaştıkları sohbet toplantıları	2 ayda 1
TEB Sohbetleri	Alanında uzman isimlerin ilham veren kariyer ve başarı öykülerini paylaştıkları söyleşiler	3 ayda 1
BizBize Toplantıları	Çalışan anketlerinin sonuçlarının Banka genelinde tüm grup ve bölgelerle paylaşıldığı, soru ve önerilerin alındığı ve yanıtlandığı bölge toplantıları	Yıllık
Fikirbazlar Platformu ve TEB Tasarım Atölyesi	Usta Fikirbazlar adıyla adlandırılan TEB Yöneticileri ile Bankanın genç yeteneklerinden oluşan Genç Fikirbazların buluşup, birlikte yenilikçi, yaratıcı projeler üretmek için çalıştıkları düzenli toplantılar	Ayda 1
Kahvaltılı Sohbetleri	Yeni işe giren çalışma arkadaşlarımız ile Üst Yönetim'in bir araya geldiği kahvaltılı organizasyonları	Aylık
Yeteneklerle Liderler Buluşmaları	Bankamız genelinde, yüksek performans ve potansiyelleriyle "Yetenek" olarak adlandırılan çalışanlarla bağlı oldukları Genel Müdür Yardımcılarının buluştuğu sohbet toplantıları	Aylık
CEO Roadshow	Genel Müdürlük Grupları ve bölgelerimizde Genel Müdürümüz tarafından yapılan toplantılar	Yılda 2 kez
Verim Toplantıları	İşkollarının mesajlarını saha ile paylaştığı bölge toplantıları	Aylık
TEB'de Ne Var Ne Yok Bülteni	TEB Dünyasını yakından takip edebilmek ve yeniliklerden haberdar olabilmek amacıyla, gündem konularından, işkolu güncel haberlerine, çalışma arkadaşlarımızın başarılarından, yöneticilerimizin mesajlarına kadar birbirinden keyifli konular bir araya getirilerek hazırlanan e-bülten	Haftalık

Intranet

TEB Intranet Sistemi çalışanlarımıza doğrudan ulaştığımız en önemli iletişim araçlarının başında gelmektedir. Çalışanlarımız ihtiyacı olan gerekli bilgilere intranet aracılığıyla ulaşmaktadır. Intranet'te İnsan Kaynakları sayfası tasarımı, aranan bilgilere daha kolay ulaşılabilmesi amacıyla düzenlenmiştir. Ayrıca çalışanların sosyal tesis olarak yararlanabildikleri "Saklıköy Formasyon Merkezi" için online rezervasyon yapabilecekleri yeni bir arayüz hazırlanarak uygulamaya alınmıştır.

Çalışan Öneri Sistemi

TEB sürdürülebilir rekabet gücünü, farklılaşma stratejisi üzerine kurmaktadır. TEB olarak amacımız sürekli ve kendiliğinden inovasyon yapabilen bir kurum kültürünün oluşturulmasıdır. Hedefimiz ise yenilikçilik ve yaratıcılığın kurum kültürü olarak benimsenmesi ve ekonomik getirisi olan farklı ürün ve hizmetler oluşturularak sürdürülebilir rekabet avantajının kazanılmasıdır. Kurum olarak benimsediğimiz ve kurum DNA'mıza işlemiş bir mottomuz bulunmaktadır: "Hedefe Giden Yolda Önüne Engeller Çıkar! O zaman İcat Çıkar."

ÇALIŞANLARIMIZ

2007 yılında çalışanlarımızın Bankamızın sürdürülebilir kârlılığına katkıda bulunabilmesi amacıyla iç ve dış müşteri memnuniyetini artırmaya yönelik ürün, hizmet ve süreçlerin geliştirilmesi, etkinliğin ve verimliliğin artırılması için önerilerini iletebilecekleri **Kıvılcım Platformu** oluşturulmuştur. Kıvılcım Platformu, çalışanlarımız tarafından iletilen yenilikçi ve yaratıcı fikirlerin toplandığı, değerlendirildiği, projelendirildiği ve uygulamaya alındığı bir portaldır. Öneriler buradan takip edilerek hayata geçirilmektedir. Bu portal üzerinden tüm TEB çalışanları fikirlerini rahatlıkla Banka genelile paylaşabilmektedir. Çalışan, bu portal üzerinde fikrinin nasıl bir yenilik getirdiğini, özgünlüğünü ve Bankamıza faydasını açıklamaktadır. Daha sonra ilettiği önerinin hangi aşamada olduğunu buradan takip edebilmektedir. Ayrıca çalışanlar birbirlerinin fikirlerine yorum yazıp, puan verebilmektedir. TEB çalışanları tarafından Kıvılcım Portalı'ne 65.000'e yakın fikir iletilmiştir. Bu projelerden 382 tanesi hayata geçirilmiştir ve 51 tanesi üzerinde halen çalışılmaktadır. Ayrıca 558 çalışmamız kıvılcım portale ilettikleri yenilikçi, yaratıcı öneriler nedeniyle ödülleri kazanmıştır. Şube çalışanlarımız da önerilerini, Bankanın tüm personeline açık olan Kıvılcım Portalı üzerinden iletebilmektedir. Kıvılcım portalından iletilen öneriler ilgili komitelerde değerlendirilmekte ve uygun görülenler hayata geçirilmektedir.

KARİYER YÖNETİMİ G4-LA10

Kariyer yönetiminde tarafsız ve açık iletişim ilkesiyle açık pozisyonlar için her çalışana eşit fırsat sunmak İnsan Kaynakları alanında çalışma prensiplerimizdendir. Banka ve Grup Şirketleri genelinde tüm açık pozisyonlar duyurularak, tüm çalışanlara başvuru fırsatı tanınmaktadır. Kariyer komitelerinde çalışan temsilciler de buna dahil edilmektedir. Ayrıca, çalışanlarımızın uluslararası kariyer fırsatlarından yararlanması için de gerekli bilgilendirme ve yönlendirmeler yapılmaktadır.

Bankamızda, çalışanlarımızın performanslarını artırarak

sürdürmeleri, kariyerlerini yetkinlikleriyle paralel bir şekilde geliştirebilmeleri, profesyonel ve özel yaşamlarında başarılarını desteklemek amacıyla sürekli eğitim planlamaları yapılmakta ve ihtiyaçlara göre gözden geçirilmektedir.

TEB Akademi çalışanlarına sürekli öğrenme ve gelişim hizmeti sunarak onların mesleki ve yönetsel yetkinliklerini en üst seviyeye çıkarmayı hedeflemektedir. TEB Akademi ile çalışanlarımızın yetkinliklerinin gelişimi ve kariyer yollarına paralel eğitim ve gelişim programlarının hayata geçirilmesi amaçlanmaktadır.

Yetenek Yönetimi Uygulamaları

Bankamızda farklı kademelerde çalışan, yetkinlik ve performansıyla başarısını kanıtlamış ve gelecekte Grubumuz için kilit rollerde yer alabilecek, bize rekabet avantajı sağlayabilecek çalışanların belirlenmesi ve geliştirilmesini amaçlayan çalışma ve uygulamalar Yetenek Yönetimi fonksiyonu altında hayata geçmektedir. Yetenek Yönetimi uygulamalarıyla ileride kilit pozisyonlara aday olabilecek, potansiyeli yüksek ve performansıyla fark yaratan çalışanlarımızın yetkinlikleri ve performansları, performans yönetim sistemi ve onlara özel hazırlanan "Değerlendirme Merkezleri" aracılığıyla objektif bir şekilde değerlendirilmektedir. Bu çalışanlar, güçlü ve gelişime açık yanlarını ortaya çıkaracak ve onları üst pozisyonlara hazırlayacak teknik ve kişisel gelişim programlarına/

akademilere katılmaktadır. Bu grup için tasarlanan özellikli eğitimlerin yanı sıra, Yetenek Yönetimi kapsamında rotasyon, iş başı eğitim ve kurum içi mentorluk gibi gelişim araçlarımız da yer almaktadır.

2009 yılından bu yana her yıl, yüksek potansiyelli ve yüksek performanslı çalışanları TEB ve BNP Paribas'ın üst yönetimiyle bir araya getirmek, birbirleriyle olan iletişimlerini güçlendirmek, kurum içinde bilinirliklerini arttırmak amacıyla TEB Yetenek Günü düzenlenmektedir. Bu etkinlikte çalışanlar üst düzey yöneticilerimizle beraber yenilikçi - yaratıcı fikir geliştirebilecekleri ve bu fikirlerini sunabilecekleri farklı atölye çalışmalarına da katılmaktadır.

Global Kariyer Olanakları

Bankamızda çalışanlarımıza kariyer hedefleri doğrultusunda yurt dışında çalışma olanakları sunulmaktadır. Uluslararası platformlarda görev alabilecek nitelikteki çalışanlarımız için her yıl BNP Paribas bünyesinde çeşitli görevlendirmeler yapılmaktadır. Aynı zamanda TEB, BNP Paribas bünyesindeki global kariyer olanaklarını geliştirmek amacıyla oluşturulan "Möbilité Komitesi" üyesidir. Bu üyelik sayesinde başta Fransa, İngiltere, Belçika ve Lüksemburg olmak üzere BNP Paribas'ın faaliyet gösterdiği ülkeler arasında global kariyer olanakları TEB çalışanlarına ulaşabilmektedir.

Master Programı

Bahçeşehir Üniversitesi ile yapılan anlaşma kapsamında MBA yapmak isteyen TEB çalışanlarına %50 indirim uygulanmaktadır.

ÇALIŞAN EĞİTİMLERİ

Bankamızda düzenlenen eğitim programları aşağıdaki gibidir:

• Oryantasyon Eğitimleri

Bankamızda işe başlayan çalışma arkadaşlarımız, yeni görevlerine adaptasyonlarının sağlanması için Oryantasyon eğitimine katılmaktadır. Oryantasyon eğitimi, işkolları ve gruplar özelinde farklılaşmaktadır.

• İşbaşı Eğitimleri

Çalışanlarımızın yetkinliklerinin geliştirilmesi ve bu doğrultuda mevcut görevlerini daha iyi yapabilmeleri amacıyla Temel Eğitim Programları kapsamında işbaşı eğitimleri de organize edilebilir. Ayrıca gerekli görüldüğü takdirde çalışanlarımız için münferit işbaşı eğitimleri de planlanmaktadır. Bunun yanı sıra çalışanlarımızın farklı bölüm ve departmanlardaki süreç ve işleyişleri daha yakından tanımaları amacıyla kısa süreli işbaşı eğitimleri de düzenlenebilmektedir.

• Görev Değişimi Eğitimleri

Görev değişikliği eğitimlerinin amacı çalışanlarımızın, yeni görevinin gerektirdiği beceri ve mesleki yetkinliklerinin geliştirilmesi, yeni görevine adaptasyon sürecinin en aza indirilmesi ve en kısa sürede yeni görevinde başarılı olmasının sağlanmasıdır.

• Yetenek Yönetimi Programları

Yüksek performans gösteren çalışanlarımızın ileriye dönük potansiyellerinin belirlenmesi ve farklı gelişim programlarına katılımlarının sağlanarak yetkinliklerinin geliştirilmesi hedeflenmektedir. Bağlı olunan yöneticiler tarafından doldurulan Yetenek Formları'nda belirtilen gelişim ihtiyaçlarının değerlendirilmesi sonucu hazırlanan gelişim planları, yeteneklerimiz ve yöneticileriyle paylaşılır. Gelişim programları, eğitimler/makale/kitap okuma/DVD izleme/e- öğrenme/bireysel koçluk gibi farklı öğrenme modellerini de kapsar.

• Yetkinlik Gelişim Eğitimleri

Çalışanlarımızın yetkinlik gelişimlerine destek olmak üzere, TEB Yetkinlik modeli temelinde yetkinlik- eğitim matrisleri oluşturulmuştur. Bu matrislerde her bir yetkinlik için ayrı ayrı belirlenen ve söz konusu yetkinliğin geliştirilmesine yönelik tasarlanan eğitimler, yetkinlik değerlendirme formları içinde de tanımlanmıştır. Müdürlerimiz/Direktörlerimiz, her yıl yetkinlik değerlendirme çalışmaları sürecinde çalışanlarının gelişim alanlarını belirlerken, sınıf içi eğitimler, e- öğrenme, mentorluk, işbaşı eğitimi, rotasyon, kendini geliştirme araçları gibi çok çeşitli eğitim ve gelişim imkânlarından çalışanları için uygun olanları belirleyerek talepte bulunmaktadır.

• Yönetim Becerileri Geliştirme Programları

Yönetim Becerileri Geliştirme programıyla müdürlerimizin, yönetsel yetkinliklerinin geliştirilmesi, yönettikleri takımların performanslarını artırmaları ve geleceğin liderleri olmaları konusunda desteklenmeleri hedeflenmektedir. Bu programa katılan müdürlerimiz insan yönetimi ve iş yönetimi konusundaki bilgilerini pekiştirmekte, dünyadaki yöneticilik örneklerinin paylaşılmasıyla vizyoner bakış açısı kazanmaktadır. Bu programlar dönemselsel olarak değerlendirilmekte ve geliştirilmektedir.

ÇALIŞANLARIMIZ

● Dijital Öğrenme

Sürekli eğitim ve gelişim hedefimiz çerçevesinde çalışanlarımız hem teknik hem de kişisel yetkinliklerinin geliştirilmesi yönünde kurumumuz tarafından desteklenmekte ve teşvik edilmektedir. Bu amaçla oluşturduğumuz sanal eğitim platformumuz üzerinden, tüm çalışanlarımıza internete erişilebilen her yerden, istedikleri zaman, istedikleri kadar teknik ve kişisel gelişim eğitimine katılma imkânı sunulmaktadır. Görev unvanı kapsamında zorunlu olan eğitimler çalışanlarımıza herhangi bir talepte bulunmalarına gerek kalmadan görevlerine başlar başlamaz otomatik olarak atanır. Bunun haricinde tüm çalışanlarımız e-öğrenme kataloğumuzdan ihtiyacı olan diğer eğitimler için istedikleri zaman, istedikleri kadar talepte bulunabilir. Ayrıca günümüzde bilgiye daha kısa ve daha kolay yoldan ulaşabilme ihtiyacının artmasıyla video tabanlı öğrenme, mobil öğrenme uygulamaları, oyun tabanlı öğrenme, webinar, infografik, sosyal öğrenme gibi yeni teknolojiler etkin bir şekilde kullanılmaktadır.

● Eğitim Kataloğu

Tüm çalışanlarımızın erişebileceği ve içerisinde teknik, kişisel gelişim, atölye ve seminerlerin yer aldığı bir eğitim kataloğumuz bulunmaktadır. Bu eğitim kataloğundan tüm yöneticiler çalışanlarıyla birlikte Bireysel Gelişim Planlarını hazırlarken ihtiyaç duyduğu eğitimi seçebilmektedir.

● Sertifikasyon Programları

Görev aldığı pozisyon bazında gerek teknik gerekse yönetsel yetkinliklerini geliştirmek istediğimiz çalışanlarımız için özel sertifikasyon programları geliştirilmektedir. Sertifikasyon programları kendi alanında uzman üniversiteler ve eğitim kurumlarıyla ortak çalışmalar yapılarak hazırlanmaktadır.

● Yabancı Dil Eğitimleri

Bulunduğu unvan ve pozisyon bazında yabancı dil bilgisine ihtiyaç duyan çalışanlarımızın bu konudaki ihtiyaçlarını karşılamak üzere özel eğitim programı oluşturulmuştur. Sınıf içi eğitimlerle çalışanlarımıza ücretsiz eğitim imkânı sunulmaktadır.

● Lisanslama Eğitimleri

Lisans sahibi olması gereken hedef grup için sınav tarihlerine yakın eğitim planlaması yapılır. Sınıf içi eğitim, e-öğrenme eğitimleri, çalışma dokümanları ve deneme sınavları ile çalışanların sınavlara hazırlanmaları sağlanır. Bu eğitimlere isteğe bağlı olarak, sınava hazırlık için eğitim desteği almak isteyen çalışanların katılımı sağlanır.

● Yurtiçi ve Yurtdışı Eğitim/Konferans/Seminerler

Çalışanların yeni ve farklı yaklaşım, fikir ve uygulamaları görmeleri, global dünyadaki trendleri takip edebilmeleri, farklı kurumlardaki meslektaşlarıyla tanışarak fikir alışverişinde bulunmalarını sağlamak amacıyla sadece kurum içindeki eğitimlere değil, kurum dışında gerçekleşen yurtiçi ve yurtdışı bazı konferans ve seminerlere de katılımları sağlanmaktadır.

● Koçluk ve Mentorluk Programları

Koçluk: Koçluk programlarımız çalışanlarımızın ve ekip yöneten yöneticilerimizin yetkinliklerini geliştirmek ve daha etkin ekip yönetmelerine destek olmak amacıyla iç kaynaklı ve dış kaynaklı olarak gerçekleştirilmektedir. Koçluk programları ihtiyaç doğrultusunda bireysel ve/veya takım koçluğu şeklinde düzenlenir.

Mentorluk: TEB Mentorluk programının amacı, çalışanlarımızın kişisel yetkinliklerini ve iş becerilerini geliştirmek için kendilerinden daha deneyimli çalışanlarımızın tecrübelerinden yararlanmalarını sağlamaktır. TEB Mentorluk Uygulamasından tüm çalışanlarımız faydalanabilmektedir. Mentorluk süreci, mentorluk almak isteyen çalışanlar tarafından iletilen talebe bağlı olarak yapılandırılarak Yetenek Yönetimi Departmanı tarafından takip edilir.

● Proje Bazlı Eğitimler

TEB Grubu içerisinde kurum kültürü ve ortak değerleri kapsayan çalışmaların, TEB Grubu'nun stratejileri doğrultusunda hayata geçirilen yeni ürün ve hizmetlerin, çalışanların kullanmakta oldukları sistemlerde gerçekleşen önemli değişimlerin tanıtılması gibi konuları kapsamaktadır.

ÇALIŞANLARIMIZ

• Kurum İçi Eğitimlik

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

Bilgi Teknolojileri Grubu ise, çalışanlarına mesleki ve yetkinlik gelişimi amacıyla birden çok kanal kullanımıyla eğitim yatırımı yaparak insan kaynağı becerilerini güncel tutma/geliştirme hedefindedir. İK Süreçleri’ne uygun olarak yıl içinde her çalışan için yetkinlik değerlendirmesi yapılmakta ve bu süreç içerisinde kişilerin görevleri ve gelişim haritaları doğrultusunda gerek teknik gerek yetkinlik eğitimi seçimleri sağlanmaktadır. Buna ek olarak konu, uzmanlık ve/veya proje bazlı özel eğitimler de yıl boyunca sağlanabilmektedir. Bilgi Teknolojileri çalışanları için ayrıca TBB, BKM vs. gibi kurum dışı eğitim fırsatları da seçenek olarak sunulmaktadır. Belirtilen dönem içinde 330 adet teknik/yetkinlik eğitimi düzenlenmiş olup, 41.615 adam/saatlik eğitim gerçekleştirilmiştir.

Adam/Saat 2014	Bölge	GM	Şube
Üst Düzey	-	23	-
Orta Düzey	24	53	36
Diğer	33	65	37

Adam/Saat 2015	Bölge	GM	Şube
Üst Düzey	-	16	-
Orta Düzey	37	49	35
Diğer	35	51	39

TEB Kurum İçi Girişimcilik Programı

2014 yılında Bankanın stratejisine katkıda bulunabilecek, ürün ve hizmet gamına değerli katkılar sağlayabilecek uzun soluklu projelerin/fikirlerin belirlenmesi ve hayata geçirilmesini amaçlayan kapsamlı bir program olarak kurgulanan TEB Kurum İçi Girişimcilik Programı hayata geçirilmiştir. İlk yıl 156 başvuru alınan programa ikinci yıl 201 çalışma arkadaşımız projeleriyle başvurmuştur. İlk yıl şampiyon olan satış kampanyalarında oyunlaştırma tabanlı HIPPO Projesi 2015 yılında hayata geçmiştir. Bu proje, HIPPO EFMA Accenture Distribution and Marketing Innovation Awards’da Salesforce & Change Management Kategorisi’nde Bronz ödülle layık görülmüştür.

TEB Kurum İçi Girişimcilik Programı Türkiye’nin en yenilikçi şirketlerinin ödüllendirildiği Gamechangers Turkey 2015’te Liderlik Ödülü’ne layık görülmüştür.

Fikirbazlar Platformu ve TEB Tasarım Atölyesi

Usta Fikirbazlar ile Genç Fikirbazlar, yenilikçi projeler üretmek için TEB Tasarım Atölyesi’nde buluşturulmuştur. Bu sayede Türkiye’nin ilk Artırılmış Gerçeklik (Augmented Reality) İK uygulaması TEB’de hayata geçirilmiştir. Akıllı telefon ve cihazlara sadece TEB logosunun okutulmasıyla tüm TEB İK uygulamalarına tek ekrandan ve 3D olarak ulaşım sağlanmıştır. TEB İK Çözüm Merkezi Whatsapp uygulaması hayata geçirilerek, TEB çalışanlarının sorularına online ve en hızlı şekilde yanıt verilebilmesi sağlanmıştır. Aynı zamanda alanında duayen uzman isimleri, kariyer ve başarı öyküleriyle, TEB çalışanlarıyla buluşturan TEB İlham Söyleşileri hayata geçirilmiştir.

TEB’in eğitimdeki uygulamaları TEB Akademi’ye Brandon Hall’un 3 mükemmellik ödülünü getirdi. TEB yurt içi ve yurt dışı eğitim gelişim programları ile ATD 2015 Best ödülüne layık görülmüştür.

ÇALIŞANLARIMIZ

PERFORMANS YÖNETİMİ  G4-LA11

Performans ve Yetkinlik Gelişim Değerlendirme sistemimiz, çalışanlarımızın Bankamız verimliliğine ve etkinliğine doğrudan katkı sağlamlarını hedeflemektedir. Bu sistemle çalışanlarımızın bireysel performanslarının kurum hedefleri doğrultusunda planlanması ve ölçülmesi sağlanmaktadır. Söz konusu sistem, kurum ve çalışan performansını yönetmeye ve geliştirmeye, aynı zamanda Yetenek Yönetimi süreçlerinin bir parçası olan potansiyel ve performans görüşlerinin toplanmasına yönelik olarak hazırlanmıştır. Performans ve Yetkinlik Gelişim Değerlendirme Sistemi, çalışanlarımızın hedeflerine odaklandırılması, performanslarının güçlendirilmesi, geliştirilmesi ve buna bağlı olarak üstün performans gösteren çalışanların diğerlerinden farklı olarak ödüllendirilmesini hedeflemektedir. Hedeflerin dengeli yayılımını esas alan Performans ve Yetkinlik Gelişim Karnesi, üstün astının performansını, hedeflerini gerçekleştirme başarısını ölçmesi ve yetkinliklerini değerlendirmesi esasına dayalıdır. Banka genelinde çalışanlara ait Performans ve Yetkinlik Gelişim Karnesi, kâğıtsız olarak TEBForms ortamında İnsan Kaynakları Grubu tarafından oluşturulmaktadır. Her sene, değerlendirme dönemi başında, İnsan Kaynakları Grubu'nun duyurusuna paralel başlayan hedef verme ve hedef takip süreci, ara dönem ve yılsonunda,

yine İnsan Kaynakları Grubu'nun duyurusuna paralel yapılan değerlendirmelerle son bulur. Hedefler somut, ölçülebilir, uzlaşmış, erişilebilir, zaman sınırlı olarak belirlenir.

Bankamızda tüm GM grupları ve şubelerimiz için hazırlanmış Kariyer Haritalarımız bulunmaktadır. TEB'de kariyer yönetimi süreçlerinin önemli bir parçası olarak "Kurum içi İç Kariyer Platformu" kurulmuştur. Bu platform İnsan Kaynakları Grubu'nun liderliğinde, tüm Genel Müdürlük Grupları ve saha birimlerinin yönetici temsilcilerinden oluşur. Tüm çalışanlara hitap eden, görev bazında olası kariyer yollarını gösteren Kariyer Haritalarından farklı olarak, "Kurum içi İç Kariyer Platformu" kişilere özel kariyer planlamasını ve kurum içi kariyer hareketliliğinin teşvik edip desteklenmesini sağlamaktadır. Temsilci yöneticiler, Grupları için birer kariyer temsilcisi olmanın yanı sıra kurum iç hareketliliğin benimsendiği bir yönetim kültürü oluşmasında aktif rol oynamaktadır. Platform toplantılarında, İnsan Kaynakları Grubu'nun başkanlığında, Banka içi açık pozisyonlar ve bu pozisyonlar için potansiyel adaylar tartışılmakta, gruplar/fonksiyonlar arası sinerjiyi desteklemek adına yeni rotasyon uygulamaları ve kariyer modelleri de tasarlanmaktadır.

EŞİT HAKLAR

Bankamızda her koşulda çalışanlarımıza eşit haklar uygulanmaktadır. Çalışan hakları, İnsan Kaynakları yönetmeliği ve bu yönetmeliğin eki olarak yayınlanan uygulama talimatlarında çalışanlarımıza duyurulmaktadır. Ayrıca İnsan Kaynakları Yönetmeliğinin "Banka Personelinin Yapamayacağı İşlemler" maddesinde "Yaş, dil, din, ırk, politik görüş, sağlık durumu, cinsiyet ve medeni durum konularında ayrımcılık yapılmaması" gerektiği belirtilmiştir.



Genel Müdürlük	Kadın Çalışan		Yaş Grupları			
	Toplam Kadın Çalışan Sayısı	Toplam Kadın Çalışan (%)	Toplam Çalışan Sayısı	30 yaş altı	30-50 yaş arası	50 yaş üstü
Pozisyona Göre Çalışanlar						
Yönetim Kurulu, İcra Kurulu	-	-	-	1	3	
Üst Düzey Yönetici	3	16	-	8	10	
Orta Düzey Yönetici	351	35	1	917	92	
Diğer	4.912	55	2.273	6.522	100	

ÇALIŞANLARIMIZ

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

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

Engelli Çalışan Sayımız ¹¹	2014	2015
	302	294

Raporlama dönemi içinde ayrımcılıkla ilgili (ırk, dil, din, cinsiyet, milliyet, etnik köken vb.) konulara ilişkin davamız bulunmamaktadır.

Ücret Politikası ve Eşitlik G4-EC5

Kurumun performansı temel alınarak oluşturulan değişken ücret politikamız, yöneticilerimizin kurumun hedeflerine katkılarının ve bireysel değerlendirme yöntemi ile ölçülen, niceliksel ve niteliksel kolektif ve bireysel başarılarının ödüllendirilmesini amaçlar. Bankamızın ücret politikası, faaliyetlerinin içeriğine, yapısına, stratejilerine, uzun dönem hedeflerine, risk yapısına ve aşırı risk alımını önleyen etkin risk yönetimine göre düzenlenmiştir.

Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu'nun (BDDK) "Bankaların Kurumsal Yönetim İlkelerine İlişkin Yönetmelik" esaslarına uyumlu olarak, Ücretlendirme Politikamız bulunmaktadır. Üst düzey yöneticilerimiz için tüm ücretlendirme süreçleri ücretlendirme yönetmeliğinde açıkça yer almaktadır. Tüm süreçler ilgili dokümanda yer aldığı şekilde yönetilmektedir.

Kadın çalışan maaşlarının erkek çalışan maaşlarına oranı G4-LA13

2014 / 2015	Genel Müdürlük
Kadın çalışanların maaşının, erkek çalışanların maaşına oranı (%)	98

Çalışanlarımıza Sağlanan Haklar G4-LA2

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

Ücret Dışındaki Ödemeler

- Performans İkramesi
- Başarı ve Satış Primi
- Araç Tahsisi (belirli ünvanlara)
- Benzin Limit Tahsisi (belirli ünvanlara)
- Cep Telefonu (belirli ünvanlara)

¹¹ İşe giren ve ayrılan dahil.

ÇALIŞANLARIMIZ

Sosyal Yardımlar

- Evlenme Hediyesi
- Doğum Hediyesi
- Öğle Yemeği
- Giyim Yardımı
- Grup Hayat Sigortası
- Grup Sağlık Sigortası
- Bireysel Emeklilik Sigortası
- Ulaşım
- Sosyal Etkinlik Harcaması¹²

Emeklilik

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

Bankamızda toplu sözleşme bulunmamaktadır. Çalışanlarımızın hakları İş Kanununa uygundur.

Anne-Bebek Politikası

Bankamız çalışan anneler için süt odası hizmeti sunmaktadır. Çalışanlarımızın yeni bebekleri doğduğunda bebeğin temel ihtiyaçlarından bazılarında oluşan bir bebek paketi hediyesi verilmektedir. Yasalara uygun olarak tüm annelerimiz süt izni kullanmaktadır.

Cinsiyet kırılımlı doğum izni sonrası işe dönüş oranı

2014 & 2015	Genel Müdürlük	Bölge Müdürlükleri	Şubeler
Doğum izni Kullanan Kadın Çalışan Sayısı	2014: 140 2015: 134	2014: 25 2015: 34	2014: 277 2015: 308
Doğum izni Kullanan Erkek Çalışan Sayısı	2014: 74 2015: 71	2014: 18 2015: 31	2014: 176 2015: 245
Doğum İzninden Sonra İşe Dönen Kadın Çalışan Sayısı ve Oranı	2014: 111 2015: 101 2014: %79 2015: %75	2014: 20 2015: 26 2014: %80 2015: %76	2014: 206 2015: 231 2014: %75 2015: %75
Doğum İzninden Sonra İşe Dönen Erkek Çalışan Sayısı ve Oranı	2014: 74 2015: 71 2014: %100 2015: %100	2014: 18 2015: 31 2014: %100 2015: %100	2014: 176 2015: 245 2014: %100 2015: %100

¹² Çalışanlarımızın dönem dönem iş dışında bir araya gelerek keyifli vakit geçirebilecekleri etkinlikler için verilen destek bütçesidir.

ÇALIŞANLARIMIZ

ÇALIŞAN GÖNÜLLÜLÜĞÜ

TEB çalışanları, Türkiye’de gerçekleştirilmekte olan çeşitli maratonlara, düzenli katılım sağlamakta, ‘Adım Adım’ organizasyonu çatısı altındaki TOFD (Türkiye Omurilik Felçlileri Derneği), Koruncuk Vakfı gibi vakıf ve dernekleri destekleyen sportif etkinlikler kapsamında, koşucu olarak ya da koşucu çalışanlarımız adına bağışçı olarak gönüllü katılım göstermektedir. Her yıl İstanbul Maratonu ve Runatolia Maratonu’nda TEB’li koşucularımız Adım Adım çatısı altındaki bir vakıf yararına koşarken TEB çalışanları da koşucularımız adına bağışlarıyla bu yardımseverlik koşularına destek

olmaktadır. TEB, 2015 yılında, Adım Adım organizasyonunun, koşucu sayısı, bağışçı sayısı ve toplanan bağış miktarları esas alınarak belirlenen “En İyi Kalpli Kurumlar” listesine girme başarısı göstermiştir.

Ayrıca, 23 Nisan Ulusal Egemenlik ve Çocuk Bayramı kutlamaları kapsamında, TEB çalışanları, 2015 yılında, okul/ kırtasiye ihtiyaçlarına ilişkin, Türkiye genelinden 400’ü aşkın çocuğun dileğini gerçekleştirmiştir.



İNSAN HAKLARI

İnsan Hakları Politikası G4-DMA, G4-HR1

TEB;

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

TEB tüm iş süreçlerinde insan haklarına uygun hareket eder.

İnsan Hakları G4-HR2, G4-HR5, G4-HR6

İnsan haklarına saygıya toplumun sorumlu bir üyesi olarak önem veren TEB, bu alanlarda insan hakları ihlali gerçekleştirmiş müşterilerle çalışmama prensibi edinmiştir. Bununla birlikte riskli sektörlerde insan hakları ihlallerinin olup olmadığı (çocuk işçi/zorunlu işçi çalıştırma gibi) kontrolü kredi süreçlerine dahil edilmeye başlanmıştır. Ayrıca onay sürecinde olan "TEB Çevresel ve Sosyal Risk Yönetimi Politikası'nda" söz konusu madde mevcuttur.

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

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

2014			
Eğitim Adı	Kişi Sayısı	%	Eğitim Saati
Sahtecilik ve Dolandırıcılık	1.282	13	3.353
Suç Gelirlerinin Aklanmasının Engellenmesi	851	3	4.383,5
Etik İlkeler Eğitimi (E-öğrenme)	3.748	37	13.118
TEB Uyum Eğitimi (E-öğrenme)	8.163	80	28.570,5

İNSAN HAKLARI

2015			
Eğitim Adı	Kişi Sayısı	%	Eğitim Saati
Sahtecilik ve Dolandırıcılık	1.122	11	2.070,4
Suç Gelirlerinin Aklanmasının Engellenmesi	882	9	3.845
Suç Gelirlerinin Aklanmasının Önlenmesi	112	1	360,5
Uyum Eğitimi	7.723	78	24.598
Etik İlkeler Eğitimi (E-öğrenme)	2.014	20	7.049
TEB Uyum Eğitimi (E-öğrenme)	4.004	40	14.014
Sermaye Piyasası Suçları Bilgi Suistimali ve Piyasa Dolandırıcılığı Eğitimi (E-öğrenme)	429	4	1.501,5

Güvenlik Çalışanı ve İnsan Hakları

2014 yılında güvenlik çalışanı sayımız 446, 2015 yılında ise 408'dir. Özel Güvenlik görevlilerimiz her beş yılda bir kimlik yenileme eğitimi almaktadır. Bu eğitimde "Özel Güvenlik Görevlisinin İnsan Hakları İhlalleri" dersi görülmektedir.

Raporlama döneminde yerel halkın haklarının ihlaliyle ilgili olarak ya da resmi şikâyet mekanizmaları aracılığıyla insan hakları ihlaline ilişkin Bankamız adına açılan bir dava ya da şikâyet bulunmamaktadır.

TOPLUMSAL KATILIM

Toplumsal Katılım Politikası

İçinde yaşadığımız ve hizmet verdiğimiz toplumun yüksek kalitede yaşam koşullarına sahip olması için tüm şube ağımız ve çalışanlarımızla birlikte çalışarak toplumsal sorumluluğumuzu en etkin şekilde yerine getirmek temel ilkemizdir.

Bu temel ilke doğrultusunda TEB olarak;

- Toplumsal kalkınma, farkındalık ve bilinçlenmeye hizmet edecek kurumsal gönüllülük fırsatlarını tanımlayarak gönüllülük programları oluşturur; toplumsal fayda sağlamak amacıyla çalışanlarımızın yetenek ve deneyimlerini en iyi şekilde kullanmalarını sağlar.
- Toplumdaki her bireyin finansal hizmetlere erişebilme hakkı olduğunu savunur ve bu hakka sahip olmaları için gerekli tüm çalışmaları yürütürüz.
- Tüketicilerin farkındalığını artırmak amacıyla finansal okuryazarlıkla ilgili faaliyetler yürütür ve bilinçli tasarrufu teşvik eder; bu konuda farkındalık yaratarak toplumun ve şirketlerin refah düzeyinin artmasına yardımcı olacak çeşitli etkinlikler düzenleriz.
- İş süreçlerimizi şeffaflık ve hesapverebilirlik anlayışıyla yürütür, yasa ve yönetmeliklerin ötesinde bir toplumsal sorumluluk ve etik iş yapma bilinciyle çalışmalarımızı sürdürürüz.
- İş alanımızla ilgili kamu politikalarının geliştirilmesine destek olmak amacıyla kurum ve kuruluşlarla işbirliği yapar, toplumu doğrudan etkileyen finansal sistem ve süreçlerin iyileştirilmesine katkıda bulunuruz.
- Ürün ve hizmetlerimizi toplumun ihtiyaçlarına göre yapılandırır, paydaşlarımızın beklentilerini eksiksiz karşılamayı amaç ediniriz.

SÜRDÜRÜLEBİLİR BANKACILIK VE TOPLUMSAL KATILIM

Sürdürülebilir Bankacılık anlayışıyla çalışmalarına devam eden TEB; sürdürülebilir kalkınmanın toplumun gelişmesi ve refahı için öncelikli konulardan birisi olduğuna inanarak çalışanlarında bu bilincin yerleşmesi için gerekli programları hayata geçirmektedir.

TEB KOBİ Akademi

www.tebkobiakademi.com

Türk Ekonomi Bankası 2005 yılında KOBİ'lerin büyümelerinin önündeki en büyük engelin 'stratejik bilgiye sınırlı erişim' olduğunu tespit ederek 'KOBİ'lerin Danışman Bankası' olma hedefiyle KOBİ Bankacılığı faaliyetlerine başlamıştır. KOBİ'ler güncel pazar bilgisine ulaşmakta, pazarın değişen taleplerini takip etmekte zorluk çekmekte, uzun vadeli iş planları oluştururken ciddi sorunlar yaşamaktadır. TEB, KOBİ'lerin bilgiye erişim eksikliği ve sınırlı iş planlama becerileri gibi sorunlarına yardımcı olabileceğini görmüş ve "KOBİ'lerin

Danışman Bankası Olma" misyonuyla çok önemli projeleri hayata geçirmiştir.

TEB KOBİ Akademi eğitimlerinde 2005 yılından bu yana eğitim/danışmanlık fırsatlarına ulaşma konusunda büyük illere kıyasla daha az avantaja sahip illere öncelik vermek temel stratejimizi oluşturmaktadır. Böylece daha dirençli KOBİ'lerin oluşumuna destek vererek ekonomik kalkınmaya da olumlu etkimizle destek vermekteyiz.

TOPLUMSAL KATILIM

2005 yılından bu yana toplamda 97 TEB KOBİ Akademi etkinliği düzenlenmiş olup, 2014 ve 2015 yılında düzenlediğimiz TEB KOBİ Akademi eğitimlerinin kalkınmada öncelikli yörelerdeki uygulamalarıyla ilgili aşağıdaki tablo ortaya çıkmaktadır:

2014			
İl	Tarih	Katılımcı Sayısı	Kalkınma Öncelikli Bölge ¹³
Nevşehir	27.03.2014	150	Bölge I
Diyarbakır	26.09.2014	250	Bölge I
Çorum	17.10.2014	250	Bölge I
Toplam		650	

2015			
İl	Tarih	Katılımcı Sayısı	Kalkınma Öncelikli Bölge
Şanlıurfa	10.03.2015	400	Bölge I
Malatya	21.05.2015	250	Bölge I
Malatya - Kamu Buluşması	21.05.2015	50	Bölge I
Tokat	25.05.2015	150	Bölge I
Niğde	01.10.2015	180	Bölge I
Kahramanmaraş	13.10.2015	200	Bölge I
Toplam		1.230	

TEB KOBİ Akademi, iş yönetimi danışmanlığı konusunda ve özellikle pazarlama, stratejik planlama, dış ticaret konularında pratik atölye çalışmalarından oluşmaktadır. 2015 sonu itibarıyla 49 farklı ilde 97 etkinlikle 25.000'den fazla iş insanı bu atölyelerde ağırlanmıştır. TEB KOBİ Akademi'nin ilk amacı KOBİ'nin bilgiye ulaşımını kolaylaştırmak olmakla birlikte,

hedefimiz bu bilgiye ulaşımı daha zor, daha kısıtlı illere öncelik vermektir. Bu nedenle Anadolu illerine öncelik tanınmakta, o ildeki atölye çalışmalarında il/ilçe özelindeki sorunlara özel vurgu yapılarak lokal sorunlar tartışılmaktadır. Tek bir bölgede yoğunlaşmak yerine, tüm coğrafi bölgelere mümkün olduğunca eşit dağılımda hizmet götürülmesi için çalışılmaktadır.

TEB KOBİ Akademi Atölye Çalışmaları

TEB KOBİ Akademi, mevcut ve potansiyel tüm KOBİ müşterilerine ücretsiz eğitimler sunarak KOBİ'lerin iş yönetimi bilgilerini artırmalarına ve büyüme çabalarına destek olmayı amaçlamaktadır. Tam gün süren TEB KOBİ Akademi Atölye Çalışmaları'nın ilk gününde TEB Genel Müdürü ve KOBİ Bankacılığı Kıdemli Genel Müdür Yardımcısı ve Genel Müdür Vekili ile etkinliğin yapıldığı ilin önde gelen kamu otoritesi ya da STK temsilcilerinin konuşmaları yer almaktadır. Gün içinde ilgili atölye başlığı konusunda uzman bir danışman bulunan interaktif atölye çalışmaları yapılmaktadır. Strateji, büyüme senaryoları, işletme analizi, dış ticaret ve pazarlama konularındaki atölye çalışmaları

eş zamanlı olarak yürütülmekte, katılımcılara konular hakkında teorik bilgi yanında pratik uygulamaya yönelik bilgiler aktarılmakta, katılımcıların birebir sorunlarını analiz etmek amacıyla tartışma ortamı yaratılmaktadır. Atölyelerin sonunda katılımcılara memnuniyet anketi uygulanmaktadır. 2005'ten bu yana yapılan her atölyede bu yöntem uygulanmakta, katılımcı yorumları Akademi'nin yapıldığı ildeki şubelerimiz ve bölgelerimizle de paylaşarak bilgi edinmeleri sağlanmaktadır. TEB KOBİ Akademi kapsamındaki atölye çalışmaları KOBİ Bankacılığı İş Geliştirme Departmanı koordinasyonunda danışman şirket aracılığıyla yürütülmektedir.

¹³ 2015 yılı programının uygulanması, koordinasyonu ve izlenmesine dair karar; Resmi Gazete, 2014.

TEB Girişim Evi

TEB, 2013 yılından bu yana Girişim Bankacılığı ile Türkiye'nin dört bir yanındaki inovatif iş fikirlerini ekonomiye kazandırmak ve girişimcilik ekosistemini geliştirmek amacıyla çalışmalarını sürdürmektedir. Yenilikçi ve parlak fikre sahip tüm girişimcilere fikirlerini işe dönüştürebilmeleri için destek olunmakta, fikir aşamasından başlayarak projenin hayata geçirilmesine kadar olan tüm süreçlerde 'Danışman Banka' anlayışıyla geniş kapsamlı destekler sunulmaktadır.

Türkiye'de ilk defa 2013 yılında girişimcilere danışmanlık verebilmek amacıyla, İstanbul Ataşehir'de 1.000 m²'lik bir alanda TEB Girişim Evi açılmıştır. Türkiye İhracatçılar Meclisi (TİM) işbirliğiyle, İstanbul, İzmir, Konya, Gaziantep, Denizli, Bursa, Trabzon, Edirne ve Mersin olmak üzere 9 ilde açılan TİM-TEB Girişim Evleri'nde sağlanan eğitim, danışmanlık ve mentorluk hizmetleriyle TEB, girişimcilerin işletmeciler gözünden bakmalarını sağlamayı hedeflemektedir. Bununla birlikte, danışman firmamız koordinasyonu yardımıyla girişimlerin iş modellerinin geliştirilmesi, pazar dinamiklerinin aktarılacak müşteriye uygun yeni gelir ve dağıtım metodlarının belirlenmesi, girişimciler arasında sinerji yaratılarak farklı iş birliklerinin sağlanması, pazarlama aktivite planlarının ve finansal tablolarının oluşturulması gibi bir girişimcinin ihtiyaç duyabileceği tüm finans dışı destekler sunulmaktadır.

“Let's UP” Programı

Üniversitelerde girişimci yetiştirme programıdır. Girişimciliği bir kariyer seçeneği olarak belirleyen üniversite öğrencilerine yönelerek girişimciliğin temellerini oluşturan kavramlarla ilgili eğitimler sunulmaktadır.

“Step UP” Programı

TÜBİTAK ile birlikte yürütülen, TÜBİTAK'ın geri ödemesiz 150.000 TL hibe verdiği, girişimci seçme ve eğitim programıdır.

“Start UP” Programı

Şirketlerini kurmuş girişimcilere, büyüme yolunda ihtiyaç duydukları tecrübe, işletme yönetimi danışmanlığı, özelleştirilmiş eğitimler, yatırımcı gruplarına erişim gibi fırsatlar sağlanan programdır.

“Level UP” Programı

500.000 TL ile 5 Milyon TL arası yıllık ciroya ulaşan girişimci firmalarına, yeni pazarlara açılma ve mevcut ürünlerini bu pazarların dinamiklerine göre geliştirme konularında danışmanlık, network, yatırımcı buluşmaları gibi hizmetler sunulmaktadır.

2013 yılından itibaren yürüttüğü kuluçka hizmetleri kapsamındaki danışmanlık ve eğitimlerin tecrübesi ile TEB, 2015 yılında TÜBİTAK BiGG programı yürütücü kuruluşu olmuştur. TÜBİTAK BiGG 2015 yılı çağrısı kapsamında, 15 girişimcinin 2.250.000 TL hibe desteğine hak kazanması sağlanmıştır. TÜBİTAK BiGG programlarının başarıyla yürütülmesi neticesinde TEB, program kapsamında İzmir Yüksek Teknoloji Enstitüsü (İYTE) ve Karadeniz Teknik Üniversitesi (KTÜ) ile program özelinde işbirliği yapmıştır. TİM-TEB Girişim Evleri'nde 2015'ten itibaren toplam 157 girişimci desteklenmiş, bugüne kadar toplam 461 girişimcimize ücretsiz danışmanlık, network ve yatırımcı buluşması gibi hizmetler sağlanmıştır.

Girişimlerle ilgili birçok desteğin sağlanmasına karşın, girişimci olmayan ama iş fikri olan üniversite öğrencileriyle ticarileşen ama büyüme aşamasında çeşitli engeller ve sorunlarla karşılaşan firmalara yönelik herhangi bir destek sağlanmadığı görülmüştür. Bu amaçla TİM-TEB Girişim Evleri'nde, değişik ölçeklerdeki girişimci ve firmaların ihtiyaçlarına yanıt verebilmek için, danışman firmamızın desteğiyle Tekno Set UP çatısı altındaki 5 yapıdan oluşan “Let's UP”, “Step UP”, “Start UP”, “Level UP” ve “Grow UP” programlarıyla farklı çözümler sunulmaya, zengin program içeriğiyle girişimcilere ve firmalara destek verilmeye başlanmıştır.

“Grow UP” Programı

Yıllık 5 Milyon TL ciroyuyla büyüme sürecine giren, buldukları sektörün dinamiklerine karşı firma sürekliliğinin sağlanması için stratejiler geliştirmek, iş modellerini dönüştürmek isteyen girişim firmalarına, Stratejik Yönetim Danışmanlığı destekleri sunulmaktadır. Program kapsamında pazarlama, iş modeli, yönetim modeli ve finansman yönetimi konuları ele alınmakta ve firmanın büyüme ve aksiyon planlarının hazırlanması, gelecek stratejilerinin oluşturulması sağlanmaktadır. Yapılan ziyaretler sonunda firmaların içinde bulunduğu sektör yapısı ve mevcut durumu analiz edilmekte, firmaya özel çalışma çerçevesi hazırlanarak program devamında firmayla oluşturulacak büyüme planının iskeleti oluşturulmaktadır.

“Let’s UP” Programı kapsamında Girişimcilik Vakfı, Trakya Kalkınma Ajansı, ABD Büyükelçiliği, ODTÜ, Boğaziçi Üniversitesi, Yıldız Teknik Üniversitesi, Namık Kemal Üniversitesi, Trakya Üniversitesi ile işbirliği yapılarak program tanıtımı yapılmıştır.

TEB Aile Akademisi

TEB olarak, finansal okuryazarlığı bireylerin gelirlerini, tasarruflarını ve yatırımlarını en uygun şekilde değerlendirerek bütçelerini daha verimli bir şekilde yönetebilme yetkinliğine sahip olması olarak tanımlıyoruz ve “Sorumlu Bankacılık” anlayışımızla bu konuya odaklanıyoruz. Bu doğrultuda, Ekim 2012’de toplumun finansal okuryazarlık düzeyini yükseltmek ve tasarruf bilincini artırmak hedefiyle TEB Aile Akademisi’ni hayata geçirerek uzun soluklu bir yolculuğa çıktık.

TEB müşterisi olsun olmasın herkese açık ve ücretsiz olan TEB Aile Akademisi eğitimlerimizde katılımcılara bütçe yönetimi, tasarruf, kredi ve kartların doğru kullanımı, yatırımların değerlendirilmesi ana başlıkları altında temel finansal okuryazarlık terimlerine dair bilgi verilmektedir. Eğitimlerde genel içeriğimizin yanı sıra çocuklar, gençler, kadınlar ve emekliler için oluşturulmuş içerikler de kullanılmaktadır. Eğitimler Türkiye genelinde dileyen tüm kamu ve özel kuruluşlar ile eğitim kurumlarında verilmektedir.

TEB Aile Akademisi çatısı altında kurum, kuruluş ve STK gibi organizasyonlardan gelen talepler üzerine verilen eğitimlerle bugüne kadar 210.000’den fazla kişiye ulaşılmıştır. 2019 yılı itibarıyla gerçekleştireceğimiz işbirlikleri sayesinde Türkiye genelinde 20 milyondan, yani nüfusun dörtte birinden fazlasına eğitimlerimizin yayılması hedeflenmektedir.

Türk Ekonomi Bankası 2013’ten bu yana Boğaziçi Üniversitesi ile birlikte Türkiye’nin ilk finansal okuryazarlık ve erişim araştırması sonuçlarını yayınlamaktadır.



TOPLUMSAL KATILIM

2014 yılı verilerine göre tüketicilerin Finansal Okuryazarlık Endeksi 59,4 olarak hesaplanmıştır. Bu rakam 2013 yılına ait Finansal Okuryazarlık Endeksi değeri olan 59,8 ile tutarlılık göstermektedir. Benzer şekilde 2015 yılında Finansal Okuryazarlık Endeksi 60,00 olarak hesaplanmıştır. Puanlamada kişilerin bilgi düzeyleri tutum/tavır ve davranışları gibi kavramlar temel alınmaktadır. 2014 verilerine göre ülkemizin Finansal Erişim Endeksi 39,17 olarak hesaplanmıştır. Düşük finansal erişime sahip grubun

ise genellikle kadın, bekâr, kırsal kesimde yaşayan, göreceli olarak düşük sosyo-ekonomik statüye sahip bireylerden ve çoğunlukla işsizler, ev hanımları ve öğrencilerden oluştuğu gözlemlenmektedir. 2015 verilerine göre ülkemizin Finansal Erişim Endeksi 33,7 olarak hesaplanmıştır. 2014 Finansal Erişim Endeksi değeri olan 39,2 rakamı göz önüne alındığında son bir yıl içerisinde finansal hizmetlerin tüketiciler tarafından kullanılma oranlarında azalma olduğunu söylemek mümkündür.

TEB Aile Akademisi ile orta vadeli ekonomi programında yer alan ülkemizin mevcutta %14 civarında olan tasarruf oranının %18 seviyelerine ulaşmasına katkıda bulunulmaktadır.

- MEB ve UNICEF işbirliği ile 11 milyon öğrencinin müfredatına girilmiştir.
- MEB'e bağlı HBÖGM (Hayat Boyu Öğrenme Genel Müdürlüğü) ile 2016 yılında hayata geçirilecek olan Bütçemi Yönetebiliyorum projesi ile 3 yılda 5 milyon bireye ulaşılması hedeflenmiştir.
- MEB'e bağlı MTEGM (Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü) ile yapılan işbirliği ile 1,2 Milyon öğrencinin müfredatına girilecektir.
- TEB Çocuk ile eğlenceli oyunlarla 1 milyon çocuğa tasarruf anlatılmıştır.
- TEB Çocuk Tiyatrosu ile 30 bin çocuğa para, birikim ve tasarruf öğretilmiştir.
- TEB Aile Akademisi panayırı ile 1.350 katılımcıya ulaşılmıştır.
- Kurum/kuruluş, belediye ve üniversitelerde verilen birebir eğitimler sayesinde 225 binden fazla bireye okuryazarlık eğitimi verilmiştir.

Tarım Bankacılığı Etkinliklerimiz

İş ortağımız Massey Ferguson ile Tarla Günleri etkinliği kapsamında, 2015 yılı Eylül ve Ekim ayları boyunca 10 farklı ilde çiftçilerle bir araya gelinerek özel avantajlı hizmetlerimiz aktarılmıştır. Tarla Günleri etkinliklerinde belirlenen illerde kurulan stantlarda bulunan TEB ekibi, tarım sektörünün dinamiklerine göre tasarlanan Tarım Bankacılığı ürün ve hizmetlerini üreticiye aktarmıştır.

Bir başka iş ortağımız Shell&Turcas ile 2015 yılı Ağustos-Ekim ayları süresince düzenlenen Road Show etkinliği ile 16 il ve 88 ilçedeki köyler, Shell ve TEB ekipleri tarafından ziyaret edilmiş, firmaların ürünleri ve işbirliğinin kapsamı anlatılmış ve bu işbirliğinin üreticilerimize faydaları aktarılmıştır.

Ayrıca, TEB Tarım Bankacılığı olarak 2014 yılında 23 ve 2015 yılında 16 adet olmak üzere toplam 39 adet tarımsal etkinliğe katılmış ve Tarım Fuarına TEB Tarım Bankacılığı standımızla katılarak üreticilerimizle buluşulmuştur. Tarımsal üretimin yoğun olduğu Gaziantep, Urfa, İzmir, Konya gibi iller ve Karacabey, Çorlu, Tarsus, Gönen, Biga gibi ilçeleri de kapsayan



39 lokasyonda; Tarım Teknolojileri, Hayvancılık, Hayvancılık Teknolojileri, Süt/Besi Endüstrisi, Tohum Teknolojileri, Tohumculuk Ekipmanları, Seracılık, Bahçecilik, Fidancılık konulu tarım fuarlarına katılım sağlanarak Tarım Bankacılığı ürün ve hizmetlerimiz hakkında bilgi aktarılmıştır.

Bağışlar

2014 ve 2015 yıllarında PC, monitör, konsol, sunucu, switch, CD çalar, mikrofon, mikrofon ayak ve notebook türünde 174 adet ürün okul, üniversite, dernek-kooperatif, emniyet müdürlüğü gibi kurumlara hibe edilmiştir.

Kurum Türü	2014 (adet)	2015 (adet)	Toplam (adet)
Okullar	78	39	117
Üniversite	-	38	38
Dernek-Kooperatif	5	1	6
Emniyet Müdürlüğü	13	-	13
Toplam	96	78	174

Ürün Türü	2014 (adet)	2015 (adet)	Toplam (adet)
CD Çalar	1	-	1
Konsol	-	2	2
Mikrofon	2	-	2
Mikrofon Ayak	1	-	1
Monitör	45	32	77
Notebook	1	-	1
PC	45	33	78
Projeksiyon	1	1	2
Server	-	7	7
Switch	-	3	3
Toplam	96	78	174

2015 yılında yapılan bağışların detayları için TEB 2015 Faaliyet Raporu; <https://www.teb.com.tr/teb-hakkinda/teb-faaliyet-raporlari/> (Sayfa; 84-87).

RAPOR HAKKINDA G4-18, G4-22, G4-23, G4-28, G4-29, G4-30

Türk Ekonomi Bankası A.Ş.'nin (TEB) sosyal, çevresel ve ekonomik alanlardaki 2014 ve 2015 yılları arasındaki performanslarını içeren TEB Sürdürülebilirlik Raporu, Bankanın bu alanda yayınladığı ikinci rapordur. İlk raporumuz Global Reporting Initiative (GRI) G3.1 Raporlama Çerçevesi ve GRI Finansal Sektör İndikatörleri kullanılarak bu çerçeveye uygun biçimde B başvuru düzeyinde 2014 yılında hazırlanmıştır. Yayınlamış olduğumuz ikinci raporumuz 'TEB 2014-2015 Sürdürülebilirlik Raporu' GRI G4 ilkeleri temel başvuru seçeneğine uyumlu olarak hazırlanmıştır. Raporun içeriği 2012 yılında TEB bünyesinde kurulan Sürdürülebilirlik Konseyi'nin belirlediği öncelikli alan çalışması sonucuna göre belirlenmiştir ve Türk Ekonomi Bankası A.Ş.'nin Türkiye'deki tüm operasyonlarını kapsamaktadır.

TEB'in yayınladığı ikinci Sürdürülebilirlik Raporu kapsamında kamuyla paylaşılan bilgiler TEB Sürdürülebilirlik Konseyi'nin iki yıl süren kapsamlı çalışmalarını ve bu çalışmalarla ilgili verileri içermektedir. TEB Sürdürülebilirlik Raporu 2014-2015, 1 Ocak 2014 ile 31 Aralık 2015 tarihleri arasında gerçekleşen Türk Ekonomi Bankası A.Ş. performanslarını içermektedir ve rapor dahilinde kullanılan "Banka" sözcüğü TEB yerine kullanılmıştır. TEB her iki yılda bir Sürdürülebilirlik Raporu hazırlamaktadır.

TEB 2012-2013 Sürdürülebilirlik Raporu için; https://www.teb.com.tr/upload/PDF/TEB_Sürdürülebilirlik_raporu_2012_2013.pdf

GRI G4 İÇERİK İNDEKSİ

G4-32



Genel Standart Bildirimler	
Genel Standart Bildirimler	Sayfa No
Strateji ve Analiz	
G4-1	4, 5
G4-2	5, 10, 14
Şirket Profili	
G4-3	7
G4-4	7 Detaylı bilgi için TEB 2015 Faaliyet Raporu https://www.teb.com.tr/upload/PDF/TEB_2015_Faaliyet_Raporu%20_TR_140316.pdf
G4-5	7
G4-6	7
G4-7	7 Detaylı bilgi için TEB 2015 Faaliyet Raporu https://www.teb.com.tr/upload/PDF/TEB_2015_Faaliyet_Raporu%20_TR_140316.pdf
G4-8	7 Detaylı bilgi için TEB 2015 Faaliyet Raporu https://www.teb.com.tr/upload/PDF/TEB_2015_Faaliyet_Raporu%20_TR_140316.pdf
G4-9	7 Detaylı bilgi için TEB 2015 Faaliyet Raporu https://www.teb.com.tr/upload/PDF/TEB_2015_Faaliyet_Raporu%20_TR_140316.pdf
G4-10	45
G4-11	UNGC İlkeleri 1,3 TEB'de toplu sözleşmeye tabi sendikalı çalışan bulunmamaktadır.
G4-12	21
G4-13	7 Bankanın ortaklık yapısı ve sermaye dağılımında 2014 ve 2015 yılında değişiklikler olmuştur. 2016 yılı itibariyle Banka'nın yönetim kurulu başkan ve üyeleri ile genel müdür ve yardımcılarının Banka'da sahip oldukları paylar bulunmamaktadır. Detaylı bilgi için TEB 2015 Faaliyet Raporu https://www.teb.com.tr/upload/PDF/TEB_2015_Faaliyet_Raporu%20_TR_140316.pdf (Sayfa:4)
G4-14	14 Detaylı bilgi için TEB 2015 Faaliyet Raporu https://www.teb.com.tr/upload/PDF/TEB_2015_Faaliyet_Raporu%20_TR_140316.pdf
G4-15	9
G4-16	9
Tanımlanan Öncelikli Unsur ve Çerçeveseler	
G4-17	14 Detaylı bilgi için TEB 2015 Faaliyet Raporu https://www.teb.com.tr/upload/PDF/TEB_2015_Faaliyet_Raporu%20_TR_140316.pdf

Genel Standart Bildirimler	Sayfa No
G4-18	68
G4-19	13
G4-20	13
G4-21	13
G4-22	68
G4-23	68
Paydaş Katılımı	
G4-24	12
G4-25	12
G4-26	12
G4-27	12
Rapor Profili	
G4-28	68
G4-29	68
G4-30	68
G4-31	76
G4-32	69
G4-33	TEB 2014-2015 Sürdürülebilirlik Raporu, GRI G4 ilkelerine göre hazırlanmıştır ve bağımsız denetim almamıştır.
Yönetişim	
G4-34	14 Detaylı bilgi için TEB 2015 Faaliyet Raporu https://www.teb.com.tr/upload/PDF/TEB_2015_Faaliyet_Raporu%20_TR_140316.pdf
G4-35	14 Detaylı bilgi için TEB 2015 Faaliyet Raporu https://www.teb.com.tr/upload/PDF/TEB_2015_Faaliyet_Raporu%20_TR_140316.pdf
G4-36	14 Detaylı bilgi için TEB 2015 Faaliyet Raporu https://www.teb.com.tr/upload/PDF/TEB_2015_Faaliyet_Raporu%20_TR_140316.pdf
G4-37	14 Detaylı bilgi için TEB 2015 Faaliyet Raporu https://www.teb.com.tr/upload/PDF/TEB_2015_Faaliyet_Raporu%20_TR_140316.pdf
G4-38	14 Detaylı bilgi için TEB 2015 Faaliyet Raporu https://www.teb.com.tr/upload/PDF/TEB_2015_Faaliyet_Raporu%20_TR_140316.pdf
G4-39	14

Genel Standart Bildirimler	Sayfa No
G4-40	14 Detaylı bilgi için TEB 2015 Faaliyet Raporu https://www.teb.com.tr/upload/PDF/TEB_2015_Faaliyet_Raporu%20_TR_140316.pdf
G4-41	14, 15
G4-42	14 Detaylı bilgi için TEB 2015 Faaliyet Raporu https://www.teb.com.tr/upload/PDF/TEB_2015_Faaliyet_Raporu%20_TR_140316.pdf
G4-43	14 Detaylı bilgi için TEB 2015 Faaliyet Raporu https://www.teb.com.tr/upload/PDF/TEB_2015_Faaliyet_Raporu%20_TR_140316.pdf
G4-44	14 Detaylı bilgi için TEB 2015 Faaliyet Raporu https://www.teb.com.tr/upload/PDF/TEB_2015_Faaliyet_Raporu%20_TR_140316.pdf
G4-45	14
G4-46	10 Detaylı bilgi için TEB 2015 Faaliyet Raporu https://www.teb.com.tr/upload/PDF/TEB_2015_Faaliyet_Raporu%20_TR_140316.pdf
G4-47	10, 14
G4-48	11
G4-49	14 Detaylı bilgi için TEB 2015 Faaliyet Raporu https://www.teb.com.tr/upload/PDF/TEB_2015_Faaliyet_Raporu%20_TR_140316.pdf
G4-50	14 Detaylı bilgi için TEB 2015 Faaliyet Raporu https://www.teb.com.tr/upload/PDF/TEB_2015_Faaliyet_Raporu%20_TR_140316.pdf
G4-51	14 Detaylı bilgi için TEB 2015 Faaliyet Raporu https://www.teb.com.tr/upload/PDF/TEB_2015_Faaliyet_Raporu%20_TR_140316.pdf
G4-52	14 Detaylı bilgi için TEB 2015 Faaliyet Raporu https://www.teb.com.tr/upload/PDF/TEB_2015_Faaliyet_Raporu%20_TR_140316.pdf
G4-53	14 Detaylı bilgi için TEB 2015 Faaliyet Raporu https://www.teb.com.tr/upload/PDF/TEB_2015_Faaliyet_Raporu%20_TR_140316.pdf
G4-54	Operasyonlarımızın olduğu ülkelerde standart olarak beyan edilmemektedir.
G4-55	Operasyonlarımızın olduğu ülkelerde standart olarak beyan edilmemektedir.

Genel Standart Bildirimler		Sayfa No
Etik ve Dürüstlük		
G4-56		10
G4-57		Etik Hattı bulunmamaktadır.
G4-58		Etik Hattı bulunmamaktadır.
Özel Standart Bildirimler		
Yönetim Yaklaşım Bildirimleri ve İndikatörler		Sayfa No
Kategori: Ekonomik		
Unsur: Ekonomik Performans		
G4-DMA		18
G4-EC 1		8
G4-EC 2		18, 40
G4-EC 3		58
G4-EC 4		9 Raporlama dönemi içinde devletten önemli bir finansal destek alınmamıştır.
Unsur: Piyasa Varlığı		
G4-DMA		18
G4-EC 5		57 Bankamızda asgari ücret altında maaş ödemesi yapılmamaktadır. Sabit ücret uygulaması çalışanlarımızın yetkinlik, deneyim ve diğer niteliklerinin yanı sıra verilen görevlere katılımlarını da ödüllendirmeyi amaçlamaktadır. Bu ücretlendirme politikası, piyasa koşullarına ve Bankamızın iç dengelerine dayanmaktadır. Her yıl piyasa ücret araştırmalarına katılım sağlanmakta ve piyasadaki gelişmeler dikkate alınarak, gerekli durumlarda ücret ayarlamaları yapılmaktadır.
Unsur: Dolaylı Ekonomik Etkiler		
G4-DMA		18
G4-EC 8		18, 22, 62
Kategori: Çevresel		
Unsur: Enerji		
G4-DMA		40
G4-EN 3		43
G4-EN 4		43
G4-EN 6		42
G4-EN 7		42

Unsur: Su	
G4-EN 8	43
G4-EN 9	Su çekiminden etkilenen önemli su kaynağı bulunmamaktadır. TEB yerel idarelerin su dağıtım sisteminden su kullanmaktadır.
Unsur: Atık Sular ve Atıklar	
G4-DMA	40
G4-EN 22	TEB tüm operasyon bölgelerinde yerel idarelerden temin ettiği suyu doğrudan şehir kanalizasyon sistemlerine deşarj etmektedir. Operasyon alanlarında şehir kanalizasyonundan deşarj edilen su miktarı kullanılan suyun %100'üdür.
G4-EN 23	43
G4-EN 24	TEB'in faaliyetlerinden kaynaklanan sızıntı bulunmamaktadır. Banka'nın faaliyetleri önemli miktarda tehlikeli madde sızıntısı riski içermemektedir.
G4-EN 25	TEB faaliyetlerinden kaynaklanan tehlikeli atık bulunmamaktadır.
G4-EN 26	TEB'in su deşarjından dolayı negatif olarak etkilediği habitat bulunmamaktadır.
Unsur: Ürün ve Hizmetler	
G4-DMA	40
G4-EN 27	41
Unsur: Uyum	
G4-DMA	40
G4-EN 29	Raporlama dönemi içinde intikal eden çevreyle ilgili yasa ve yönetmeliklere uymamaktan kaynaklanan herhangi bir ceza veya dava kaydı bulunmamaktadır.
Unsur: Tedarikçinin Çevresel Bakımdan Değerlendirilmesi	
G4-DMA	40
G4-EN 32	22
G4-EN 33	22
Unsur: Çevresel Şikâyet Mekanizmaları	
G4-DMA	40
G4-EN 34	Bankamıza 2014 ve 2015 yıllarında çevresel etki alanıyla ilgili ulaşan herhangi bir şikâyet bulunmamaktadır.
Kategori: Sosyal	
Alt Kategori: İşgücü Uygulamaları ve İnsana Yaraşır İş	
Unsur: İstihdam	
G4-DMA	44
G4-LA 1	45, 46
G4-LA 2	57
G4-LA 3	58

Unsur: İşgücü Sağlığı ve Güvenliği	
G4-DMA	44
G4-LA 5	48
G4-LA 6	48
G4-LA 7	47 TEB'de çalışanların yüksek riskli hastalığa maruz kalmalarına neden olabilecek bir iş süreci bulunmamaktadır.
G4-LA 8	TEB'de sendika bulunmamaktadır.
Unsur: Eğitim ve Öğretim	
G4-DMA	44
G4-LA 9	47, 53
G4-LA 10	52
G4-LA 11	56
Unsur: Kadın ve Erkekler için Eşit Ücret	
G4-DMA	44
G4-LA 13	57
Alt Kategori: İnsan Hakları	
Unsur: Yatırım	
G4-DMA	60
G4-HR 1	21, 60
G4-HR 2	60, 61
Unsur: Ayrımcılığın Önlenmesi	
G4-DMA	60
G4-HR 3	Raporlama dönemi süresince TEB'de ayrımcılıkla ilgili herhangi bir vaka yaşanmamıştır.
Unsur: Çocuk İşçiler	
G4-DMA	60
G4-HR 5	21, 45, 60
Unsur: Zorla veya Cebren Çalıştırma	
G4-DMA	60
G4-HR 6	21, 45, 60
Unsur: Tedarikçilerin İnsan Hakları Bakımından Değerlendirilmesi	
G4-DMA	60
G4-HR 10	22
G4-HR 11	22
Unsur: İnsan Hakları Şikâyet Mekanizmaları	
G4-DMA	60
G4-HR 12	Raporlama dönemi içinde Bankamıza, resmi şikâyet mekanizmaları aracılığıyla insan hakları ihlaline ilişkin ulaşan şikâyet bulunmamaktadır.

Alt Kategori: Toplum	
Unsur: Yerel Toplumlar	
G4-DMA	62
G4-SO 1	62
G4-SO 2	Bankamız faaliyetlerinin yerel halk üzerinde herhangi olumsuz bir etkisi bulunmamaktadır.
Unsur: Yolsuzlukla Mücadele	
G4-DMA	62
G4-SO 3	14, 16
G4-SO 4	14
G4-SO 5	14, 16 Beyan edilememektedir.
Unsur: Kamu Politikası	
G4-DMA	62
G4-SO 6	TEB, herhangi bir siyasi parti, politikacı ya da ilgili kurumlara aynı ya da nakdi destekte bulunmamaktadır.
Unsur: Toplum Üzerindeki Etkilere İlişkin Şikâyet Mekanizmaları	
G4-DMA	62
G4-SO 11	2014 ve 2015 yılları raporlama dönemi içinde Bankamıza, resmi şikâyet mekanizmaları aracılığıyla toplum üzerinde olumsuz etkide bulunmaya ilişkin ulaşan şikâyet bulunmamaktadır.
Alt Kategori: Ürün Sorumluluğu	
Unsur: Pazarlama İletişimi	
G4-DMA	23
G4-PR 6	26
G4-PR 7	26
Unsur: Müşteri Gizliliği	
G4-DMA	23
G4-PR 8	29 TEB müşteri bilgi gizliliği ile ilgili tüm yasa, yönetmelik ve gönüllü kodlara tam olarak uymaktadır; müşteri bilgilerinin gizliliğini korumak için uluslararası standartları uygulamaktadır. Raporlama dönemi içinde müşteri bilgi gizliliğinin ihlalinden kaynaklanan herhangi bir şikâyet alınmamıştır.

KÜNYE G4-31

Türk Ekonomi Bankası A.Ş.

Türk Ekonomi Bankası Genel Müdürlük:

TEB Kampüs C ve D Blok Saray Mah.

Sokullu Cad. No:7A - 7B

Ümraniye 34768 / İSTANBUL

T +90 (216) 635 35 35

www.teb.com.tr

Kurumsal Sürdürülebilirlik Danışmanlığı:

FCS Finansal İletişim Hizmetleri Ltd. Şti.

www.finansaliletisim.com

info@finansaliletisim.com

T +90 (212) 283 41 46

Tasarım:

Çağlar Yücealp

cyucealp@gmail.com

Geribildirimleriniz, görüş ve önerileriniz için:

Zeynep Demirkol

TEB Marka ve İletişim Direktörü

zeynep.demirkol@teb.com.tr

T +90 (216) 635 35 35



TEB
BNP PARIBAS ORTAKLIĞI