

2018-2019  
**SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU**



**TEB**  
BNP PARIBAS ORTAKLIĞI





**TEB**  
**2018-2019**  
**Sürdürülebilirlik**  
**Raporu**



# İÇİNDEKİLER





07 Rapor Hakkında

---

### **YÖNETİM VE STRATEJİMİZ**

- 10 Genel Müdürün Mesajı  
12 TEB Hakkında  
19 TEB'de Sürdürülebilirlik
- 

### **EKONOMİK SORUMLULUĞUMUZ**

- 28 Pozitif Etki Yaratan Yatırımlar ve Finansman  
36 Yüksek Standartlarda Etik  
42 Çevresel, Sosyal ve Yönetişim Risklerinin Sistemik Entegrasyonu
- 

### **SOSYAL SORUMLULUĞUMUZ**

- 46 İş Yerinde Çeşitlilik ve Eşit Haklar  
48 İyi İş Yeri Uygulamaları ve Sorumlu Çalışan Yönetimi  
58 Sürekli Gelişim ve Dinamik Kariyer Yönetimi
- 

### **TOPLUMSAL SORUMLULUĞUMUZ**

- 66 Ürün ve Hizmetlere Erişimde Sorumluluğumuz  
70 İnsan Hakları  
73 Toplumsal Katılım Çalışmaları
- 

### **ÇEVRESEL SORUMLULUĞUMUZ**

- 78 Müşterilerimizde Çevreye Saygılı İş Modellerini Destekleme  
79 Operasyonlarımızda Çevresel Etkinin Azaltılması  
81 Çevresel Farkındalığın Geliştirilmesi
- 

### **83 GRI İÇERİK İNDEKSİ**

- 93 Künye



## RAPOR HAKKINDA

Türk Ekonomi Bankası (TEB) A.Ş.'nin hazırladığı bu dördüncü Sürdürülebilirlik raporunda Bankanın 01.01.2018-31.12.2019 dönemi<sup>102-50</sup> için ekonomik, sosyal, toplumsal ve çevresel konulardaki performansı ve sürdürülebilir kalkınma için katkıları anlatılmaktadır. İki yıllık döngülerle hazırladığımız raporlarımızın daha önceki dönemleri 2012-13, 2014-15 ve 2016-17 yıllarını kapsamaktaydı<sup>102-51, 102-52</sup>. Raporun hazırlanmasında içeriği belirlemek için Paydaş Kapsayıcılığı (Stakeholder Inclusiveness), Sürdürülebilirlik Bağlamı (Sustainability Context), Önceliklendirme (Materiality) ve Eksiksizlik (Completeness) prensipleri doğrultusunda hareket edilmiştir. Bu rapor GRI Standartları: 'Temel' seçeneğine uygun biçimde hazırlanmıştır.<sup>102-54</sup>



**TEB**  
BNP PARIBAS ORTAKLIĞI





# YÖNETİM VE STRATEJİMİZ

Genel Müdürün Mesajı

TEB Hakkında

TEB'de Sürdürülebilirlik



## Genel Müdürün Mesajı<sup>102-14</sup>



Değerli Paydaşlarımız,

Türk Ekonomi Bankası olarak sunduğumuz ürün ve hizmetlerle ülke ekonomisine katkı sağlarken; çevreye ve insan yaşamına değer katan, pozitif etki yaratan çalışmalara da odaklanıyoruz. Bu doğrultuda, kurumsal stratejilerimize ve iş politikalarımıza entegre ettiğimiz sürdürülebilirlik anlayışımızla, toplumumuzu da daha iyi bir geleceğe taşımak üzere çalışmalar yapıyoruz. Başta çalışanlarımız, müşterilerimiz, iş ortaklarımız ve toplumumuz olmak üzere tüm paydaşlarımız için değer yaratmak amacıyla inovasyondan spora, finansal okuryazarlıktan girişimciliğe, geniş bir alanda sorumluluk anlayışıyla farklı uygulamaları hayata geçiriyoruz.

Sürdürülebilirlik hedeflerimize başarıyla ulaşmak için “İyi ve Örnek Banka” olma anlayışımızla belirlediğimiz temel ilkelerimiz doğrultusunda hareket ediyoruz. Teknolojik, finansal ve insan kaynaklarımızı paydaşlarımızın yararına kullanıyor, iş birliği ve çözüm odaklı bakış açısıyla geleceğe yatırım yapıyoruz. İklim değişikliği konusunda gerekli tedbirlerin alınmasını, gençlerin desteklenmesini, girişimcilik ekosisteminin güçlenmesini ve yerel ekosistemlere katkı sağlanmasını sürdürülebilir kalkınmanın olmazsa olması olarak görüyor, bu konularda taahhütlerimiz doğrultusunda çalışıyoruz.

Sürdürülebilirlik yönetişiminin doğru ve efektif yapılabilmesi amacıyla 2018’de Bankamız bünyesinde Sürdürülebilirlik ve Paydaş Katılımı Komitesini (SASECOM) kurduk. Komite, Bankamızın ekonomik, çevresel, toplumsal ve sosyal konulardaki performansını geliştirmek, küresel standartları yakalamak ve Banka içinde ilgili

politika, sistem ve standartların uygulanmasını sağlamak amacıyla çalışmalarını başarıyla yürütüyor.

İklim ve diğer çevresel sorunların etkilerini ülkemizde de giderek daha fazla görmeye başladığımız bu dönemde, bir finans kuruluşu olarak sorumluluk bilinciyle reel ekonomide yatırımların sürdürülebilir olmasını teşvik eden krediler sunuyoruz. Bu kapsamda, kredi kullanan kurumun belirlenen sosyal ve çevresel hedefleri yerine getirdiğinde faiz oranları veya ödeme koşullarının daha avantajlı hale geldiği sürdürülebilirlik endeksli kredi uygulamasına önem veriyoruz. 2019 yılında ilk sürdürülebilirlik endeksli kredimizin organize edilmesine aracılık yapmış olmaktan da büyük gurur duyuyoruz.

İnsan sağlığı ve güvenliği, koruma altındaki canlı türleri veya genel anlamda çevre üzerinde yüksek tesir riskleri olan, yasaklanmış ürünleri içeren fonlamalara ve doğaya zarar verebilecek kaynaklara yapılan yatırımların finansmanına onay vermiyoruz. Çevresel sürdürülebilirlik konusunda birçok çalışmaya imza atan bir banka olarak, yenilenebilir enerji kullanımını ve enerji verimliliğini artıran projelere önemli finansal destek sağlıyoruz.

Sürdürülebilir kalkınma, ekonomik büyüme ve istihdam açısından önemli bir yeri olan KOBİ'lerimize "Danışman Banka" anlayışımızla destek veriyor, özellikle büyüme ve rekabet gibi alanlarda ihtiyaç duydukları çözümleri sunuyoruz. 2013'ten bu yana bireysel müşterilerimize hizmet verdiğimiz mobil bankacılık platformumuz CEPTETEB'den sonra KOBİ, Kurumsal ve İşletme müşterileri için birçok finansal işlemi kolay ve hızlı bir şekilde yapabilme olanağı sunan CEPTETEB İŞTE'yi 2019 yılında hayata geçirdik. Müşterilerimizin ihtiyaç ve beklentilerinden hareketle geliştirdiğimiz CEPTETEB İŞTE ile KOBİ'lerin yanı sıra tüm ticari kurumların özelleşen ihtiyaçlarına göre günlük bankacılık işlemlerini de dijitalleştirdik.

Kurum içinde ve ülke genelinde farklı platformlarda inovasyonu geliştirmeye ve yaygınlaştırmaya yönelik attığımız adımlarla sektörün en girişimci ve inovatif bankaları arasında yer alıyoruz. Girişimcilik ekosisteminin gelişmesine yönelik finansal ve finans dışı hizmetlerimizle gençler ve kadın girişimciler başta olmak üzere tüm girişimcilerin yanında yer alıyoruz.

Sürdürülebilir ekonomik büyüme için kadın işletme sahiplerinin ve girişimcilerin iş dünyasındaki varlığını güçlendirmeye odaklanıyoruz. İş hayatının çeşitli alanlarında karşılaştıkları engelleri aşmaları için onlara yol gösteriyor, yeni pazarlara ulaşmaları için bilgiye erişimlerini kolaylaştırıyoruz. 2019 yılında Eximbank ile yapılan protokol kapsamında, dış ticaret yapan veya yapmayı hedefleyen kadın girişimcilerin işletmelerine özel fiyatlandırma ve limitler çerçevesinde destek sağladık. EBRD (Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası) ile imzaladığımız protokol ile de 50 milyon Euro'luk kaynağı teminatsız olarak kadın girişimcilerin kullanımına sunduk.

Burada kısaca değindiğim konular ve 2018-2019 yıllarında sürdürülebilirlik alanında yaptığımız diğer çalışmalar hakkında detaylı bilgi içeren bu raporu sizlerle paylaşmaktan memnuniyet duyuyor; siz değerli paydaşlarımızla birlikte yapacağımız çalışmalarla toplumumuzu daha iyi bir geleceğe taşıma hedeflerimize daha da yakınlaşacağımıza inanıyorum.

Saygılarımla,

**Ümit Leblebici**

TEB Genel Müdürü

## TEB HAKKINDA <sup>102-6</sup>

1927'de İzmit'te Kocaeli Halk Bankası T.A.Ş. unvanıyla faaliyetlerine başlayan TEB, 1982 yılında Çolakoğlu Grubu tarafından satın alınmıştır. Aynı yıl Banka'nın unvanı Türk Ekonomi Bankası A.Ş. <sup>102-1</sup> olarak değiştirilmiş, şirket merkezi İstanbul'a <sup>102-3</sup> 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, 2018 yılı itibarıyla 72 ülkede faaliyet gösteren ve Euro Bölgesi'nin lider bankalarından BNP Paribas ile ortaklık anlaşması imzalanmıştır. TEB bu ortaklıkla uluslararası finans piyasalarının önde gelen kurumlarından BNP Paribas Grubu ile iş birliğine giderek global vizyonunu daha da ileriye taşımıştır.

2009 yılında, BNP Paribas Grubu'nun Fortis Bank Belçika ve Fortis Bank Lüksemburg'un çoğunluk paylarını satın alması sonucunda BNP Paribas Grubu, Fortis Bank A.Ş. (Fortis Bank)'nin büyük ortağı haline gelmiştir. Bu gelişmeyi takiben, TEB'in dolaylı çoğunluk hissedarları olan BNP Paribas Grubu ve Çolakoğlu Grubu anlaşmaya varmış; TEB ile Fortis Bank'ın TEB markası altında yasal birleşmesi 14 Şubat 2011'de tamamlanmıştır. Birleşmeyi takiben, TEB Holding %55 pay ile TEB'in çoğunluk 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 hâkim ortaklar adına BNP Paribas Fortis Yatırımlar Holding A.Ş. ortaklıktan çıkarma hakkını kullanmak için başvuruda bulunmuş, 25 Haziran 2015 tarihinde sürecin tamamlanması ile TEB A.Ş. payları Borsa kotundan ve pay ihraççısı sıfatı ile TEB A.Ş. Sermaye Piyasası Kanunu kapsamında 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 gücü, 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. <sup>102-2</sup>

TEB, 2019 yıl sonu itibarıyla



**6,4** milyon  
müşterisine <sup>102-7</sup>



**8.954** çalışan



**471** şube <sup>102-4</sup>  
(467 yurtiçi, 4 KKTC),



**1.728** ATM



**www.teb.com.tr**  
internet şubesi



**0850 200 0 666**  
Çağrı Merkezi

aracılığıyla hizmet sunmaktadır.

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

TEB'in Bağlı Ortaklıkları, iştirakleri ve kontrol edilen ortaklıkları aşağıdaki gibidir. (\*) ile işaretli olanlar Bağlı Ortaklıktır ve finansalları 2019 faaliyet raporlarımızda konsolide <sup>102-45</sup> edilmiştir:

Bağlı Ortaklıklar ve İştirakler	Banka ve Bağlı Ortaklarının Pay Oranı
TEB Yatırım Menkul Değerler A.Ş.*	%100
TEB Faktoring A.Ş.*	%100
TEB Portföy Yönetimi A.Ş.*	%54,74
BNP Paribas Kiralama A.Ş.	%4,52



## TEB'in Sermaye ve Ortaklık Yapısı<sup>102-5</sup>

31 Aralık 2019 itibarıyla TEB'in başlıca hissedarları ve sermayeleri aşağıda belirtilmiştir.

Ortak Adı/Unvanı	2.204.390.000,00 TL'lik Sermaye İçindeki	
	Tutarı	Oranı
TEB HOLDİNG A.Ş.	1.212.414.500,002	%55,0000
BNPP YATIRIMLAR HOLDİNG A.Ş.	518.342.498,520	%23,5141
BNP PARIBAS FORTIS YATIRIMLAR HOLDİNG A.Ş.	467.879.148,835	%21,2249
BNP PARIBAS SA	5.253.352,000	%0,2383
KOCAELİ TİCARET ODASI	500.500,643	%0,0227
<b>GENEL TOPLAM</b>	<b>2.204.390.000,000</b>	<b>%100,0000</b>

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. 2018 ve 2019 yılları içerisinde Banka'nın sermaye yapısında ya da ortaklık yapısında bir değişiklik olmamıştır.

## TEB'in Sektördeki Konumu<sup>102-7, 201-1</sup>

(milyon TL)	31.12.2019		
	TEB	Sektör	TEB'in Payı (%)
Toplam Aktifler	107.350	4.491.708	2,39
Toplam Canlı Krediler	65.577	2.740.019	2,39
Toplam Mevduat	72.194	2.687.518	2,69
Şube Sayısı	471	11.374	4,14
Çalışan Sayısı	8.954	204.626	4,38

Kaynak (sektör rakamları için): BDDK Aylık Bülten Aralık 2019

Banka'nın 2018 yılı ve 2019 yılı büyüklükleri esas alınarak yapılan değerlendirmesinde;

- 2019 yılında toplam aktifleri %11 büyümüştür.
- Öz kaynakları 9,721 milyar TL'ye ulaşmıştır.
- Toplam mevduatının bilanço içindeki payı %67 olmuştur.
- 2019 yılında toplam kredileri 69,2 milyar TL seviyesinde gerçekleşirken, ekonomiye ve müşterilerine sağladığı desteğin en önemli göstergesi olan krediler toplam aktiflerinin yüzde 64,5'ini oluşturmuştur.
- Krediler/mevduat rasyosu %96, sermaye yeterlilik rasyosu %16,95, öz kaynak karlılığı %11,50 olarak gerçekleşmiştir.

## TEB'in 2019 sonu derecelendirme notları

Moody's Investor Services	Not
Temel Kredi Değerlendirmesi	b3
Düzeltilmiş Temel Kredi Değerlendirmesi	b1
Uzun Vadeli Yabancı Para Mevduat Notu	B3
Kısa Vadeli Yabancı Para Mevduat Notu	NP
Uzun Vadeli Türk Lirası Mevduat Notu	B1
Kısa Vadeli Türk Lirası Mevduat Notu	NP
Görünüm	Negatif
Fitch Ratings	
Yabancı Para Taahhütler	
Uzun Vadeli	B+
Kısa Vadeli	B
Görünüm	Durağan
Türk Lirası Taahhütler	
Uzun Vadeli	BB-
Kısa Vadeli	B
Görünüm	Durağan
Ulusal	AA (tur)
Görünüm	Durağan
Finansal Kapasite	b+

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

## TEB'DE KURUMSAL YÖNETİŞİM **102-18, 102-22, 102-24, 102-26**

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

TEB Yönetim Kurulu 31.12.2019 itibarıyla 12 üyeden oluşmaktadır. Yönetim Kurulu Başkanı'nın icra görevi bulunmamaktadır. **102-23** TEB Yönetim Kurulu'nda bağımsız üye bulunmamaktadır. Yönetim Kurulu ve Komite üyeleriyle ilgili detaylı bilgi faaliyet raporlarımızda mevcuttur.

<https://www.teb.com.tr/teb-hakkinda/teb-faaliyet-raporlari/>.

Yönetim Kurulu üyelerimize yasal sınırlar çerçevesinde kredi kullanılabilen ve üyelere, Banka'nın performansı, üstlendikleri görev, tahsis ettikleri zaman gibi kriterlere dayanan ödüllendirme uygulanabilmektedir. TEB Yönetim Kurulu üyelerinin ibraları Genel Kurulda yapılır. **102-28**

### **Yönetim Organı Üyeleriyle Üst Düzey Yöneticilere Sağlanan Mali Haklar** **102-35, 102-36, 102-37**

Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu'nun (BDDK) "Bankaların Kurumsal Yönetim İlkelerine İlişkin Yönetmelik" ve ölçülülük ilkesi çerçevesinde "Bankalarda İyi Ücretlendirme Uygulamalarına İlişkin Rehber" esaslarına uyumlu olarak hazırlanmış olan TEB Ücretlendirme Politikası, Banka'nın faaliyetlerinin içeriğine, yapısına, stratejilerine ve Bankanın uzun dönem hedeflerine ve risk yönetimi yapısına ve lokal düzenlemelere uygun olarak düzenlenmiştir. Bu yönetmelik aşırı risk alımını önlemeyi ve risk yönetimine fiili katkıları değerlendirmeyi amaçlamaktadır.

Ücretlendirme Politikası, Banka'yı, Yönetim Kurulu tarafından belirlenen ve onaylanan ilkeler ve parametreler doğrultusunda risklerin yönetilmesi konusunda destekler; amacı hem işkolu hem de destek fonksiyonlarda Banka'nın stratejik hedeflerine ulaşmasında destek verecek yetkin ve uzman çalışanların Banka'ya kazandırılması ve tutundurulmasını sağlamaktır. SECOM (Seçilim ve Mali Haklar Komitesi), Yönetim Kurulu adına Ücretlendirme Politikasını hazırlarken yerel kanun ve yönetmeliklere ve TEB Yönetim Kurulu tarafından onaylanmış olan TEB Politikalarına aykırı olmamaları kaydıyla BNP Paribas Grubu'nun ücretlendirme politikalarını da dikkate alır. SECOM, Ücretlendirme Politikasının esaslarını İnsan Kaynakları (İK), Mali İşler, Risk,

Uyum ve İç Kontrol Gruplarının görüşlerini alarak yönetir. SECOM'un gözden geçirdiği ve onayladığı ücretlendirme politikası, Yönetim Kurulu onayına sunulur. Ücretlendirme politikası yıllık olarak gözden geçirilir.

2018 ve 2019 yıllarında Yönetim Kurulu üyelerimize ve üst düzey yöneticilerimize sağlanan her türlü hak, menfaat ve ücret toplamı 43.585.613 TL ve 44.124.897 TL; yolculuk, konaklama ve temsil giderleri ise 2.114.397 TL ve 2.060.841 TL olmuştur.

Yönetim Kurulu üyelerimize yasal sınırlar çerçevesinde kredi kullanılabilen ve üyelere, Banka'nın performansı, üstlendikleri görev, tahsis ettikleri zaman gibi kriterlere dayanan ödüllendirme uygulanabilmektedir.

## TEB'DE RISK YÖNETİMİ 102-30

TEB bünyesinde iç kontrol, iç denetim ve risk yönetimi sistemlerinin işleyişi amacıyla oluşturulan organizasyonel yapılanma "11 Temmuz 2014 tarihli Resmî Gazetede yayımlanan Bankaların İç Sistemleri ve İçsel Sermaye Yeterliliği Değerlendirme Süreci Hakkında Yönetmelik" hükümlerine uygun olarak gerçekleştirilmiştir. Grup Risk Yönetimi, Uyum ve İç Kontrol Grubu ile Teftiş Kurulu, organizasyonel açıdan Yönetim Kuruluna bağlı, birbirinden bağımsız, ancak eşgüdüm içinde çalışan ünitelerdir.

Risk yönetimi sisteminin amacı, Banka'nın faaliyetleri sonucunda maruz kalınan risklerin tanımlanması, ölçülmesi, izlenmesi ve belirlenen politikalar, uygulama talimatları ve limitler vasıtasıyla kontrol edilmesini sağlamaktır. Banka ve tüm iştiraklerin risk yönetimi fonksiyonları Grup Risk Yönetimi altında toplanmıştır. Grup Risk Yönetimi, TEB Grubu Yönetim Kurullarına, TEB A.Ş. bünyesindeki Denetim Komitesi ve Risk Komitesi vasıtasıyla raporlama yapmakla ve bu yönetmelikte belirtilen ilkeler doğrultusunda Yönetim Kurulları adına genel gözetim, uyarı ve öneri görevlerini yerine getirmekle yükümlüdür.

Banka Grup Risk Yönetimi;

- Kredi Risk Yönetimi,
- Rating Modelleri Geliştirme,
- Piyasa Riski ve Operasyonel Risk

Bölümü olarak 3 bölüm şeklinde örgütlenmiştir.

Banka, iç denetim ve risk yönetimi sistemleri konusunda gerek yeni yasal düzenlemeleri gerekse yurt dışı en iyi uygulamaları yakından takip edip uygulamaya sokmaktadır. Risk Yönetimi Politikalarımız aşağıdaki risk türlerini içermektedir:

### **Kredi Riski**

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

### **Faiz Oranı Riski**

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

### **Piyasa Riski**

Piyasa riski, bilanço içi ve bilanço dışı hesaplarda bankalarca tutulan pozisyonlarda, finansal piyasadaki dalgalanmalardan

kaynaklanan faiz, kur ve hisse senedi fiyat değişmelerine bağlı olarak ortaya çıkan faiz oranı riski, kur riski ve hisse senedi pozisyon riski gibi riskler nedeniyle zarar etme ihtimalini ifade etmektedir.

### **Likidite Riski**

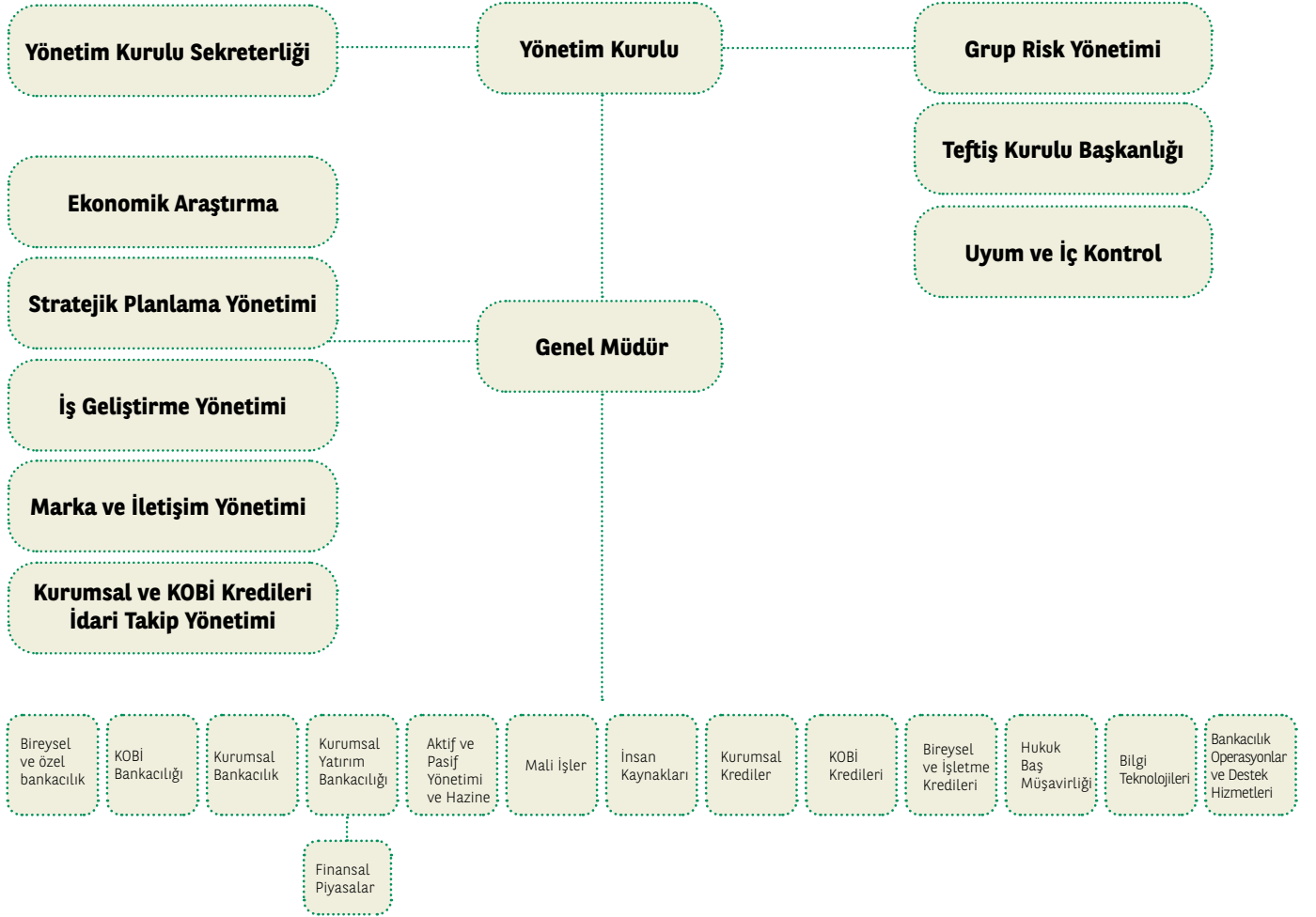
Likidite riski nakit akışındaki dengesizlik sonucunda nakit çıkışlarını tam olarak ve zamanında karşılayacak düzeyde ve nitelikte nakit mevcuduna veya nakit girişine sahip olunamaması sonucu oluşan risktir. Likidite riski ayrıca piyasaya gerektiği gibi girilememesi, bazı ürünlerdeki sığ piyasa yapısı ve piyasalarda oluşan engeller nedeniyle pozisyonların uygun bir fiyatta, yeterli tutarlarda ve hızlı olarak kapatılamaması ve pozisyonlardan çıkılamaması durumunda ortaya çıkan zarar ihtimalini de içermektedir.

### **İklim Değişikliği Riski**

İklim değişikliği ve bununla ilgili riskler TEB için öncelikli konular arasında yer almaktadır. Ayrıca küresel ekonominin, özellikle de enerji sektörünün finansmanındaki rolü sebebiyle 2011 yılında BNP Paribas tarafından da grup bazında öncelikli konu olarak ilan edilmiştir. Bankacılık sektöründe kurumların sadece kendi aktivitelerinden değil, aynı zamanda ve çok daha büyük ölçekte, finansman aktivitelerinden dolayı iklim değişikliğine doğrudan olarak etkisi bulunmaktadır. TEB bu konudaki aktif yaklaşımını net bir şekilde ortaya koymakta ve uygulamalarını 'Çevresel, Sosyal ve Yönetişim Risklerinin Sistemik Entegrasyonu' bölümü dahil bu raporda farklı başlıklar altında ele almaktadır.

## GENEL MÜDÜRLÜK ORGANİZASYONU

TEB'in Genel Müdürlük organizasyon şeması aşağıdaki gibidir:



### Marka Değeri ve Yönetimi

TEB, marka değerinin korunması ve stratejilere paralel olarak geliştirilmesi için tüm hassasiyetleri göz önünde bulundurmaktadır. Sunduğu ürün ve hizmetlerle ülke ekonomisine katkı sağlayan TEB, toplumsal fayda sağlamaya, topluma, çevreye ve insan yaşamına değer katan, pozitif etki yaratan çalışmalara da odaklanmaktadır. Bu doğrultuda, tüm paydaşları için değer yaratmak amacıyla inovasyondan spora, finansal okuryazarlıktan girişimciliğe, geniş bir alanda sorumluluk anlayışıyla farklı uygulamalar hayata geçiren TEB, sadece Bankanın değil, Türkiye'nin de marka değerinin daha da yukarı taşınmasına katkıda bulunmaktadır. Ayrıca TEB'in paydaşlarıyla iletişimini sistematik bir şekilde sağlaması için Banka bünyesinde Marka ve İletişim Direktörlüğü bulunmaktadır.

### Bilgi Teknolojilerinde İş Sürekliliği

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



## ÜYELİKLER VE İŞ BİRLİKLERİ<sup>102-12, 102-13</sup>

### Kurumsal Üyelikler

Balkan Rumeli Sanayici ve İşadamları Derneği

Banka ve Piyasa İstihbaratçıları Derneği

Borsa İstanbul

BUSİAD (Bursa Sanayicileri ve İşadamları Derneği)

Clinton Global Initiative

Çağrı Merkezi Derneği

DEİK (Dış Ekonomik İlişkiler Kurulu)

EBAN (European Business Angels Network)

Elektrik Mühendisleri Odası

FA (Financial Alliance for Women)

Foder (Finansal Okur Yazarlık Derneği)

GYODER (Gayrimenkul Yatırım Ortaklığı Derneği)

IASB (International Accounting Standards Board)

IIF (Institute of International Finance)

İnteraktif Reklamcılık Derneği

Kalder (Türkiye Kalite Derneği)

KKTC Bankalar Birliği

Reklam Özdenetim Kurulu

Reklamverenler Derneği

Risk Yöneticileri Derneği

TEDAR (Tedarik Zinciri Yönetimi Derneği)

Türk Belçika Lüksemburg Ticaret Derneği

Türk Fransız Ticaret Derneği

Türkiye İç Denetim Enstitüsü

Türkiye Kurumsal Sosyal Sorumluluk Derneği

Türkiye Milletler Arası Ticaret Odası

Türkiye Sermaye Piyasaları Birliği

TÜSİAD

WCD (Women Corporate Directors)

WeConnect

Yatırımcı Tazmin Derneği

### İş Birliklerimiz

- Türkiye Bankalar Birliği
- Kredi Garanti Fonu (KGF)
- KOSGEB
- Finansal Okuryazarlık ve Erişim Derneği
- UNICEF
- Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu
- Yurtiçi Tasarruflar Özel İhtisas Komisyonu
- T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı
- Millî Eğitim Bakanlığı
- Türkiye İhracatçılar Meclisi (TİM)

## BNP PARIBAS HAKKINDA

Avrupa'nın lider bankalarından olan BNP Paribas, 2020 yılı Mart ayı itibarıyla 71 ülkeye ve bölgeye yayılan faaliyetleri, dünya çapında 198.816 çalışanı ile geniş bir küresel ağa sahiptir. Grup, 3 ana faaliyet alanında önemli konuma sahiptir: *İç Piyasalar*, *Uluslararası Finansal Hizmetler* (bireysel bankacılık ağı ve finansal hizmetleri Bireysel Bankacılık & Hizmetler işkolu tarafından yönetilmektedir) ile kurumsal müşteriler ve kurumsal yatırımcılara hizmet veren *Kurumsal Bankacılık*.

Grup tarafından bireyler, toplumsal birlikler, girişimciler, KOBİ'ler, kurumlar ve finansal hizmetler sunan tüm müşterilerine, farklı alanlardaki projelerini hayata geçirebilmeleri için finansman, yatırım, mevduat ve sigorta hizmetleri dahil gerekli tüm destek sunulmaktadır. Avrupa'da tüketici finansmanı konusunda lider konumda olan Grubun dört İç Pazarı (Belçika, Fransa, İtalya ve Lüksemburg) bulunmaktadır. BNP Paribas, entegre bireysel bankacılık modelini Akdeniz ülkeleri, Türkiye, Doğu Avrupa ve batı ABD'de genişletmektedir. Kurumsal Bankacılık ve Uluslararası Finansal Hizmetler alanında da Avrupa'da liderler arasında yer alan BNP Paribas ayrıca Amerika kıtasında güçlü bir konuma sahiptir ve Asya-Pasifik'te de sağlam bir temel üzerinde ivme kazanmıştır.

Türkiye'de gelişim gösteren ilk küresel bankalardan olan BNP Paribas'nın tüm küresel hizmetleri, Türkiye'de de sunulmaktadır.

Sürdürülebilirlik alanında da küresel liderlerden olan BNP Paribas, tecrübesini ve örnek uygulamalarını faaliyet gösterdiği ülkelerde de hayata geçirmek için gerekli tüm çalışmalarını yapmaktadır. 2019 yılında gerçekleştirilen faaliyetlerden bazıları aşağıdaki gibidir:

- BNP Paribas, finans-dışı derecelendirme kurumları gözündeki sürdürülebilirlik liderliği konumunu, ortalama bankacılık sektörü değerlerinden yüksek performans göstererek daha da pekiştirmiştir. RobecoSAM tarafından yapılan değerlendirme sonrasında, Avrupa ve Dünya Dow Jones İndekslerinde yer alarak, FTSE Russell'ın en yüksek derecelendirmesi olan 5/5'ile ödüllendirilmiştir.
- Euromoney dergisi tarafından 2019 yılında "Dünyanın Kurumsal Sorumluluk Alanındaki En İyi bankası" seçilmiş, Corporate Knights dergisi tarafından üst üste altıncı kez "Küresel 100 Sürdürülebilir Kurum" arasına girerek "En İyi Fransız Bankası ve Dünyadaki En İyi 3. Banka olarak değerlendirilmiştir.
- 2019'da New York'ta düzenlenen NYC 2019 İklim Haftasında 130 diğer bankayla birlikte Sorumlu Bankacılık Prensiplerinin (Principles for Responsible Banking) imzacısı olarak genel stratejilerinin Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına ve Paris İklim Sözleşmesine uyumu için çalışacağını beyan etmiştir.
- Womens's Forum tarafından hazırlanan İklim Aksiyonunda Kadınların Liderliği konusundaki çalışmalara katılmış ve G20 zirvesi öncesinde bu bildiriye imzalamıştır. Bu bildirin amacı kadınların iklim değişikliği konusundaki rolü ile ilgili bilinci artırmaktır.

Aşağıdaki tabloda finans-dışı derecelendirme kurumlarının yaptığı son değerlendirmeyi ve BNP Paribas'nın ilgili indekse katılım durumunu görebilirsiniz. Bankacılık sektörü ortalama değerlendirilmelerinden yüksek olan dereceler, 2019 yılında neredeyse tüm indekslerde daha da yükselmiştir.

Kurum	Derecelendirme (en son yapılan)	Derecelendirme (önceki yıl)	İndekse Katılım
Carbon Disclosure Project	A- (2019)	A- (2018)	
FTSE Russell	5/5 (2019)	4.6/5 (2018)	FTSE4Good Küresel İndeks Serileri
RobecoSAM	79/100 (2019)	78/100 (2018)	DJSI Dünya - DJSI Avrupa
ISS (ÇSY Kurumsal Derecelendirme)	C+ (2019)	C (2018)	Prime (sınıfının en iyisi)
MSCI (ÇSY Kurumsal Derecelendirme)	A (2019)	A (2018)	
Sustainalytics (ÇSY Kurumsal Derecelendirme)	77/100 (2019)	79/100 (2018)	Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler 100 ve STOXX Küresel ÇSY Liderleri

# TEB'DE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK



## SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMIMIZ

*TEB'in Sürdürülebilirlik Yaklaşımı, Sürdürülebilirlik ve Pozitif Etki Manifestosunda belirtilmektedir.*

### TEB SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ve POZİTİF ETKİ MANİFESTOSU

Nüfusu 9 milyara yaklaşan dünyamız büyük bir hızla gelişiyor. Hepimiz bu değişimden, olumlu veya olumsuz, her açıdan etkileniyoruz. Ortak beklentimiz, sınırlı kaynakları giderek azalan gezegenimizde daha iyi yaşam standartlarına kavuşmak.

İhtiyaçlarımızı karşılamak için tüketimimiz de sürekli artıyor. Öte yandan ekonomide bazı sorunlarla karşı karşıyayız. Sürdürülebilir kalkınma konusu, işte tam bu noktada büyük önem kazanıyor. Bugünün ihtiyaçlarını gelecek nesillerin kaynaklarını tehdit etmeden kullanmak ve korumak zorundayız. Ekonomik gelişimin toplum üzerinde yarattığı sosyal risklere, hiç zaman kaybetmeden hep beraber çözüm bulmalıyız. Kaynaklarını hızla tükettiğimiz bu gezegene, gelecek kuşakların ihtiyaçlarını gözeterek hak ettiği değeri geç olmadan vermeliyiz.

Kurumsal sürdürülebilirliği doğrudan etkileyen küresel konuların başında, gelir dağılımındaki eşitsizliğin azaltılması ve iklim değişikliğiyle ilgili farkındalığın artırılması geliyor. Biz de TEB olarak, 17 konu başlığını kapsayan Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri doğrultusunda tüm paydaşlarımızla beraber bu sorunların çözümü için katkı sağlamaya hazırız.

Uluslararası ortaklığımız ve Türk finans sektöründeki güçlü konumumuz, bu süreçteki rolümüzü daha da önemli kılıyor. Teknolojik, finansal ve insan kaynaklarımızı toplumun yararına kullanmaktan mutluluk duyuyoruz. İş birliği ve çözüm odaklı sürdürülebilirlik anlayışıyla, geleceğe yatırım yapmaya devam edeceğiz.

Çalışmalarımıza başlarken, öncelikle paydaşlarımızın sosyal, ekonomik ve çevresel beklentilerini karşılamak amacıyla komiteler kurduk ve projeler geliştirdik. Sürdürülebilirlik stratejimizi birebir destekleyen bu projeler, gelecek planlarımızın temelini oluşturuyor.

Paydaşlarımızın beklentileri doğrultusunda, toplumda pozitif etki yaratacak projelere büyük önem veriyoruz. 'İyi Banka' olmanın sorumluluğuyla, öncelikle hizmet modelimizi daha dijital ve müşteri odaklı hale getirdik.

Hedeflerimize başarıyla ulaşmak için, TEB Sürdürülebilirlik ve Pozitif Etki Manifestosu temel ilkelerini 'İyi Banka' anlayışıyla belirledik. Bu doğrultuda ilkelerimiz:

- Sürdürülebilirlik yönetimini Banka'nın ana projelerinin ve operasyonel süreçlerimizin merkezine almak.
- Müşterilerimizin ve diğer paydaşlarımızın farkındalığını artırarak, sürdürülebilir bankacılığın geleceği için örnek olmak.
- 'Pozitif etki' kültürümüzü ve toplumla diyalogumuzu geliştirmek.
- Müşterilerimizi destekleyen ve çevremiz üzerinde pozitif etki yaratan politikalarımız, ürünlerimiz ve hizmetlerimizle yepyeni inovatif çözümler üretmek.
- Bu alanda paydaşlarımızla birlikte yaptığımız projelerin pozitif etkilerini sürdürülebilirlik raporlarıyla düzenli olarak kamuoyu ile paylaşmak.
- İşe alımlarda ve çalışma ortamında kadın erkek eşitliğini gözetmek.
- Yerel yasa ve yönetmeliklerin doğrultusunda, BNP Paribas hedefleriyle örtüşen çözümler uygulamak.
- TEB için sürdürülebilirlik hedefleri belirlemek ve bunları Banka'nın genel KSS, paydaş katılımı ve kapsayıcılık hedeflerine dahil etmek. Faaliyet gösterdiğimiz tüm alanlarda en iyiye ulaşma çabasıyla, pozitif etki yaratacağımız projelere destek sağlamak. Ürünlerimizi ve hizmetlerimizi, ortaklığımızı, çalışma prensiplerimizi, satın alma politikalarımızı, toplumla etkileşimimizi, sosyal sorumluluk projelerimizi, çalışanlarımızın gönüllülük faaliyetlerini ve Banka içi iş geliştirme girişimlerini destekleyerek bu hedeflere ulaşmak.

## İklim için:

- Tüm TEB Ailesi olarak çevreye pozitif etki sağlamak için çalışmalar gerçekleştireceğiz ve bunları takip ederek ölçümleyeceğiz.
- İklim değişikliği konusunda farkındalığı arttırmak ve bilinç yaratmak için müşterilerimiz ve paydaşlarımızla birlikte çalışacağız.
- Yenilenebilir enerji kullanımını ve enerji verimliliğini arttıran projelere finansal destekle katkıda bulunacağız.

## Gençler için:

- Gençler açısından önem taşıyan projeleri teşvik edecek, topluma ve bankacılık sistemine katılımlarını sağlayacağız.

## Girişimciler için:

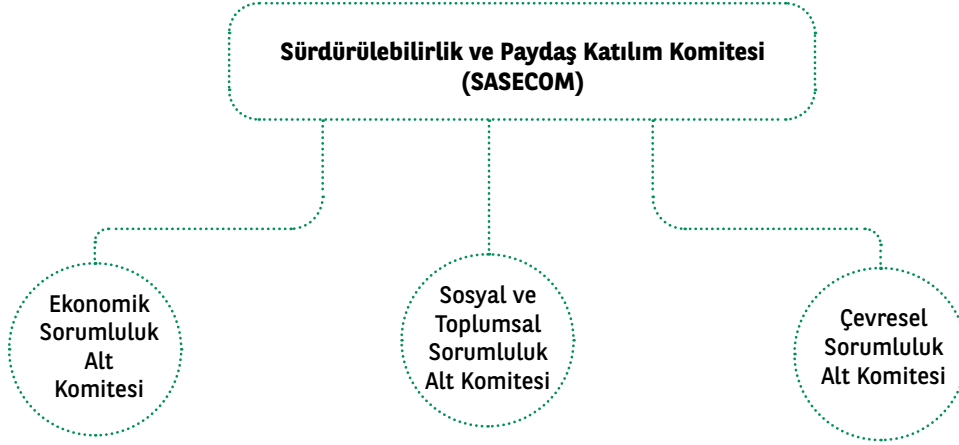
- Din, dil, etnik köken, cinsiyet ayrımı gözetmeksizin fırsat eşitliği yaratarak, farklı sosyal çevrelerden insanları iş kurmaya ve geliştirmeye teşvik edecek, sosyal ve girişimci inovasyonu destekleyeceğiz.
- İş dünyasındaki kadın girişimcilerin finansmana erişimlerini kolaylaştıracak çözümler sunacağız.

## Yerel ekosistem için:

- İş yaptığımız bölgelerde sosyal ve kültürel çevreyi iyileştireceğiz.
- Daha sürdürülebilir bir büyümeye katkıda bulunacağız.
- Müşterilerimizle iş birliği yöntemlerimizi geliştirmeye devam edeceğiz.
- İçinde yaşadığımız toplumun geleceği için yararlı projeler üretecek ve sürdürülebilirlik alanında 'İyi Banka' anlayışıyla örnek olacağız.



## SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ VE STRATEJİMİZ



### Sürdürülebilirlik ve Paydaş Katılım Komitesi SASECOM<sup>102-20</sup>

TEB’de Sürdürülebilirlik yönetimiyle ilgili tüm süreçler Sürdürülebilirlik ve Paydaş Katılım Komitesi SASECOM (‘Sustainability and Stakeholder Engagement Committee’) tarafından yönetilmektedir. SASECOM 2018 yılında TEB Yönetim Kurulu tarafından Sürdürülebilirlik ve Paydaş Katılımıyla ilgili süreçleri yönetmek ve koordine etmekten sorumlu yönetim yapısı olarak tanımlanmış ve görevlendirilmiştir.

SASECOM ekonomik, etik, sosyal ve çevresel sorumluluk alanlarında TEB Grubunun performansını kilit paydaşlarının beklentileri doğrultusunda yönetmek, bu alanlarda pozitif etki yaratan değerler üretmek ve Bankanın Sürdürülebilirlik politikalarında belirtilen ilke ve hedeflerin günlük iş akışına entegre edilmesinden sorumludur. SASECOM her üç ayda bir toplanmaktadır.

SASECOM’un başkanlık görevini TEB Mali İşler Genel Müdür Yardımcısı yerine getirmektedir. Genel Müdür, Genel Müdür yardımcıları ve Üst Yönetimden oluşan yaklaşık 15 kişi Komite’nin daimî üyesidir. Komite sekreterliği, Marka ve İletişim Direktörü tarafından yürütülmektedir.

TEB stratejileri ve öncelikleriyle de uyumlu olarak, SASECOM’a bağlı üç alt komite kurulmuştur. Bu komiteler, kendi sorumluluk alanlarıyla ilgili süreçleri yönetmek, aksiyonlar almak, sonuçları izlemek ve SASECOM’a raporlama yapmaktan sorumludur:

- Ekonomik Sorumluluk Alt Komitesi (Kurumsal Krediler Genel Müdür Yardımcısı ve Kurumsal Bankacılık Genel Müdür Yardımcısı eş başkanlığında)
- Sosyal ve Toplumsal Sorumluluk Alt Komitesi (İnsan Kaynakları Genel Müdür Yardımcısı başkanlığında)
- Çevresel Sorumluluk Alt Komitesi (Bankacılık Operasyonları ve Destek Hizmetleri Genel Müdür Yardımcısı başkanlığında)

### Sürdürülebilirlik Stratejimiz

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.

SASECOM’un misyonu TEB Grubunun **ekonomik, etik, sosyal ve çevresel sorumluluk alanlarında küresel standartlar ve gönüllü kodlara uygun performanslara ulaşmasını sağlamak** ve bu doğrultuda gereken politikaların, sistemlerin ve standartların Banka içinde en doğru ve uygun biçimde uygulanmasını gerçekleştirmektir.

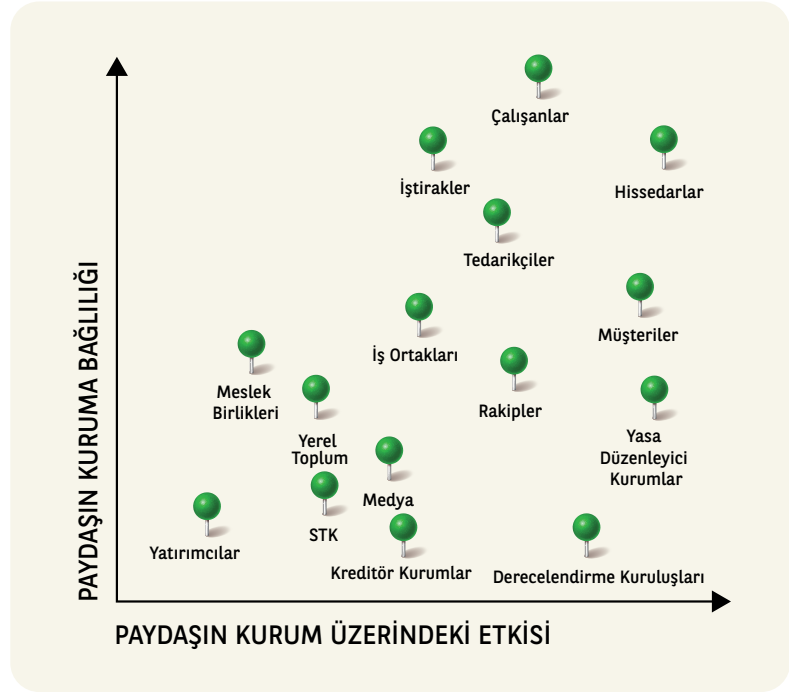
### Temel Etkiler ve Fırsatlar <sup>102-15</sup>

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

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

Etkilerin doğru yönetilmesi sayesinde sosyal ve çevresel performansla desteklenen ve daha avantajlı şartlarla finansman sunan kaynaklara erişim imkânı da artmaktadır. Ayrıca sorumluluk anlayışımız doğrultusunda geliştirdiğimiz ürün ve hizmetlerimiz sayesinde farklı müşteri gruplarımıza da katma değer sağlayabilmekteyiz. Bu hizmetlerimiz arasında KOBİ Bankacılığı, Kadın Bankacılığı, Tarımsal krediler ve Altın Bankacılığını sayabiliriz.

## SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ÖNCELİKLERİMİZ



Finansal ürün ve hizmet sağlayıcısı olarak en önemli amaçlarımızdan biri, faaliyette bulunduğumuz bölgelerde ekonominin gelişimine katkıda bulunarak, işimizi etik bir biçimde yapmak ve sorumluluklarımızı yerine getirmektir. Ürün ve hizmetlerimizi öncelikli paydaşlarımızın beklenti ve ihtiyaçlarına göre tasarlayarak, sürdürülebilir kârlılığımızı arttırmanın yanında, iş ilişkisi içinde bulunduğumuz tüm paydaşlarımızın da gelişimini gözetmek ve ekonomiye doğrudan ve dolaylı katkımızı günbegün arttırmak da öncelikli hedeflerimiz arasındadır. Gelecek nesillere daha yaşanılır bir dünya bırakmak için çevresel etkilerimizi azaltarak çevresel sorumluluğumuzu yerine getirmenin yanı sıra etki alanımız içinde yer alan paydaşlarımızın da çevresel sorumluluğunu yerine getirmesi için üzerimize düşeni yapmak, ürün ve hizmetlerimizi bu yönde geliştirmek bizim için önemlidir. Operasyonel verimliliğimizi müşteri ilişkilerinden lojistik yönetimine, bilgi işlem sistemlerinden sosyal medya iletişimine kadar mümkün olan en geniş yelpazede geliştirmek ve hızla değişen dünyamızda değişimi aktif olarak yönetmek için tüm süreçlerimizi sürekli gözden geçirmekteyiz.

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

Sürdürülebilirlik süreçlerimizin temelini paydaşlarımız ve onların beklentileri oluşturmaktadır. Farklı paydaşların beklenti ve talepleri, paydaş platformları vasıtasıyla toplanmakta, SASECOM'un ve ilgili birimlerin katkılarıyla <sup>102-21</sup> değerlendirilmektedir. AA1000 SES standardına uygun çalışmalarda belirlenmiş olan <sup>102-42</sup> paydaşlarımız ve öncelikli konular, BNP Paribas yaklaşımıyla da uyumlu hale getirilmiş ve Üst

Yönetimin onayıyla şekillendirilmiştir. Şeffaf bir şekilde önceki Sürdürülebilirlik Raporlarımızda da paylaştığımız önceliklerimiz, her yıl paydaşlarımızdan alınan geri bildirimler sonucunda şekillendirilmektedir.

#### **Paydaşlarımız ve Paydaş Katılım Platformları**<sup>102-40</sup>

TEB'in Sürdürülebilirlik yaklaşımının odağında paydaşları, yani ürün ve hizmetlerinden doğrudan veya dolaylı etkilenen, ya da TEB'in süreç ve stratejilerini etkileyebilecek kişi

ve kuruluşlar bulunmaktadır. Paydaşlarımız ve katılım platformlarımız aşağıdaki gibidir. Çalışanlarımızla ilgili paydaş platformlarına raporumuzun 'İyi İş Yeri Uygulamaları ve Sorumlu Çalışan Yönetimi' bölümünde, Tedarikçi platformlarına ise 'Yüksek Standartlarda Etik' bölümünde detaylı olarak değinilmektedir:

<b>Paydaş Grupları</b>	<b>Paydaş Katılım Platformları</b> <sup>102-43</sup>
Çalışanlar	Memnuniyet Anketleri (her yıl), Birebir Görüşmeler, eposta, İtranet, "Yönetim Yanımda" Yemekleri (Yılda 4 kez), Satış Turnuvaları, Doğum Günü/Çocuk Doğumu/Evlilik Kutlamaları, Fotoğrafçılık, Halk Dansları vb. Kulüp Faaliyetleri, Yılbaşı Partisi
Hissedarlar	Bilgilendirme Toplantıları (yılda 3-5 kez), Sunumlar, İnternet Sitesi, Genel Kurullar (her yıl), Faaliyet Raporu
İştirakler	Bilgilendirme Toplantıları (yılda 3-5 kez), Sunumlar, İnternet Sitesi, Genel Kurullar (her yıl), Faaliyet Raporu
Tedarikçiler	Düzenli toplantılar (yılda 2 kez), eposta, Telefon, Yerinde Ziyaretler (gerekli durumlarda), Tedarikçi Günü (her yıl), Tedarikçi Ödüllendirme Programı (her yıl), Tedarikçi Portalı (Sürekli)
Müşteriler	Müşteri Memnuniyeti Sorgulamaları (her yıl), Müşteri Etkileşim Merkezi, İnternet Sitesi, eposta, Telefon, Şube Temsilcileri, Finansal Okuryazarlık Çalışmaları, NPS Tavsiye Skoru Çalışması (her yıl), TEB Özel Ekonomi Sohbetleri (sürekli), TEB KOBİ Akademi Endüstri 4.0 Buluşmaları (yılda 3-5 kez), Kariyer Günleri Etkinlikleri
Rakipler	İnternet Sitesi, eposta, Sektörel Dernek ve Birlikler, Faaliyet Raporları
İş Ortakları	İnternet Sitesi, eposta, Sektörel Dernek ve Birlikler, Faaliyet Raporları
Meslek Birlikleri	Toplantılar, Konferanslar (yılda 3-5 kez), Seminerler (her yıl), Eğitimler, Görüş alışverişi amaçlı yazışmalar
Yasa Düzenleyici Kurumlar	Konferans ve Paneller (yılda 5-10 kez), Toplantılar (yılda 5-10 kez), İş birliği Platformları
Yerel Toplum	TEB KOBİ Akademi, Tarım Buluşmaları (yılda 2-4 kez), Kamu Buluşmaları
Sivil Toplum Kuruluşları	Konferanslar (yılda 3-5 kez), Paneller (yılda 8-10 kez), Finansal Okuryazarlık Çalışması
Medya	Basın Bültenleri (yılda 10-15 kez), Basın Toplantıları (yılda 2-4 kez), Lansmanlar, Ürün Tanıtımları, Bilgilendirme Bültenleri, İnternet Sitesi, Röportajlar
Kreditörler	Faaliyet Raporları, Toplantılar (yılda 10-15 kez), İnternet Sitesi, eposta
Derecelendirme Kuruluşları	Faaliyet Raporları, Toplantılar (yılda 5-10 kez), İnternet Sitesi, eposta
Yatırımcılar	Faaliyet Raporları, Toplantılar (her yıl), İnternet Sitesi, eposta, Konferanslar (yılda 2-4 kez)

**Öncelikli Konular<sup>102-47</sup>**

TEB'in Öncelikli konuları kapsamında, farklı paydaş gruplarının istek ve beklentileriyle bankacılık sektörünün ve ülkemizin dinamikleri değerlendirilmiştir. Sonuçlar BNP Paribas Öncelikli Konularıyla da uyumlu hale getirilmiş, daha sonra Üst Yönetim yorum ve onaylarıyla şekillendirilmiştir. Tüm öncelikli konulara aşağıdaki ana başlıklar altında değinilmektedir. SASECOM yapılanmasıyla da uyumlu olan bu başlıklar, raporumuzun yapısını da oluşturmaktadır.

Önceliklerimiz, her yıl çalışan ve müşteri memnuniyeti anketleri, küresel ve ülkemizdeki öncelikler, ilgili standartlar ve BNP Paribas uygulamaları gibi paydaşlarımızdan alınan geri bildirimler sonucunda şekillendirilmekte, TEB'in yaptığı uygulamalar da belirtilerek, Sürdürülebilirlik Raporlarımız vasıtasıyla şeffaf bir şekilde tüm paydaşlarımıza sunulmaktadır.



## TEB ÖNCELİKLİ KONULARININ BİRLEŞMİŞ MİLLETLER SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA AMAÇLARINA OLAN KATKISI

TEB'in öncelikli konuları kapsamında yer verdiği performansları, farklı Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına (BM SKA) katkıda bulunmaktadır. Bu uygulamalarımız raporda ilgili bölümlerde anlatılmaktadır.

<b>Ekonomik Sorumluluk</b>	Pozitif Etki Yaratın Yatırımlar ve Finansman	2 İKLİĞİN SONA ERDİRİLMESİ	4 İNTELİKLİ EĞİTİM	8 İNSANA YAKIŞIR İŞ VE EKONOMİK BÜYÜME	9 SANAYİ, YENİLİKLİK VE ALTYAPU	17 HEDEFLER İÇİN ORTAKLIKÇILIK				
	Yüksek Standartlarda Etik	10 EĞİTİMLERİN AZALTILMASI	12 SORUNLU TÜKETİM VE ÜRETİM	16 BARİS, ADALLET VE GÜÇLÜ KURUMLAR						
<b>Sosyal Sorumluluk</b>	Çevresel, Sosyal ve Yönetişim Risklerinin Sistematik Entegrasyonu	3 SAĞLIKLI BİREYLER	5 TOPLUMSAL EĞİTİMLERİN AZALTILMASI	6 TEMİZ SU VE SANITASYON	8 İNSANA YAKIŞIR İŞ VE EKONOMİK BÜYÜME	12 SORUNLU TÜKETİM VE ÜRETİM	13 İKLİM EYLEMİ	14 SAĞLIKLI YAŞAM	15 BARSAKLI YAŞAM	16 BARİS, ADALLET VE GÜÇLÜ KURUMLAR
	İş Yerinde Çeşitlilik ve Eşit haklar	5 TOPLUMSAL EĞİTİMLERİN AZALTILMASI	8 İNSANA YAKIŞIR İŞ VE EKONOMİK BÜYÜME	10 EĞİTİMLERİN AZALTILMASI	16 BARİS, ADALLET VE GÜÇLÜ KURUMLAR					
<b>Toplumsal Sorumluluk</b>	İyi İş Yeri Uygulamaları ve Sorumlu Çalışan Yönetimi	3 SAĞLIKLI BİREYLER	5 TOPLUMSAL EĞİTİMLERİN AZALTILMASI	8 İNSANA YAKIŞIR İŞ VE EKONOMİK BÜYÜME						
	Sürekli Gelişim ve Dinamik Kariyer Yönetimi	4 İNTELİKLİ EĞİTİM	5 TOPLUMSAL EĞİTİMLERİN AZALTILMASI	8 İNSANA YAKIŞIR İŞ VE EKONOMİK BÜYÜME	10 EĞİTİMLERİN AZALTILMASI					
<b>Çevresel Sorumluluk</b>	Ürün ve Hizmetlere Erişimde Sorumluluğumuz	1 YOKSULLUĞA SON	8 İNSANA YAKIŞIR İŞ VE EKONOMİK BÜYÜME	9 SANAYİ, YENİLİKLİK VE ALTYAPU	10 EĞİTİMLERİN AZALTILMASI					
	İnsan Hakları	1 YOKSULLUĞA SON	2 İKLİĞİN SONA ERDİRİLMESİ	8 İNSANA YAKIŞIR İŞ VE EKONOMİK BÜYÜME	16 BARİS, ADALLET VE GÜÇLÜ KURUMLAR					
<b>Ekonomik Sorumluluk</b>	Toplumsal Kalıtım Çalışmaları	1 YOKSULLUĞA SON	2 İKLİĞİN SONA ERDİRİLMESİ	4 İNTELİKLİ EĞİTİM	5 TOPLUMSAL EĞİTİMLERİN AZALTILMASI	8 İNSANA YAKIŞIR İŞ VE EKONOMİK BÜYÜME	9 SANAYİ, YENİLİKLİK VE ALTYAPU	10 EĞİTİMLERİN AZALTILMASI	17 HEDEFLER İÇİN ORTAKLIKÇILIK	
	Müşterilerimizde Çevreye Saygılı İş Modellerini destekleme	7 ERGİLERİN VE TEMİZ ENERJİ	9 SANAYİ, YENİLİKLİK VE ALTYAPU	11 SÜRDÜRÜLEBİLİR ŞEHİRCİLİK VE İKLİM AKTİVİTELERİ	13 İKLİM EYLEMİ					
<b>Çevresel Sorumluluk</b>	Operasyonlarımızda Çevresel Etkinin Azaltılması	9 SANAYİ, YENİLİKLİK VE ALTYAPU	11 SÜRDÜRÜLEBİLİR ŞEHİRCİLİK VE İKLİM AKTİVİTELERİ	12 SORUNLU TÜKETİM VE ÜRETİM	13 İKLİM EYLEMİ					
	Çevresel Farkındalığın Geliştirilmesi	13 İKLİM EYLEMİ	17 HEDEFLER İÇİN ORTAKLIKÇILIK							





# EKONOMİK SORUMLULUĞUMUZ

Pozitif Etki Yaratan Yatırımlar ve Finansman

Yüksek Standartlarda Etik

Çevresel, Sosyal ve Yönetişim Risklerinin Sistemik Entegrasyonu



# EKONOMİK SORUMLULUĞUMUZ

TEB'in hizmet verdiği konular ve etki alanı kapsamında öncelikli sorumluluğu bireylerin ve kurumların finansal hizmetlerden yararlanarak gelişimine etik bir çerçevede katkıda bulunmak ve böylelikle ekonomik kalkınmaya destek olmaktadır. Bu amaçla **103-1, 103-2, 103-3**

- ✓ 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.
- ✓ KOBİ'lerin ülke ekonomisinin temel taşları olduğuna inanır, ekonomik gelişim süreçlerinin her aşamasında finansal destek ve danışmanlık hizmetlerimizle yanlarında 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.
- ✓ Sürdürülebilir bir çevre ve toplum için iklim değişikliği kaynaklı riskleri dikkate alır, çevre politikamız doğrultusunda faaliyetlerimize yön veririz.

**Bu sorumluluğu yerine getirmek için uygulamalarımızı 3 başlık altında şekillendirmekteyiz:**

- Pozitif Etki Yaratıcı Yatırımlar ve Finansman
- Yüksek Standartlarda Etik
- Çevresel, Sosyal ve Yönetişim Risklerinin Sistematik Entegrasyonu

1

## POZİTİF ETKİ YARATAN YATIRIMLAR VE FİNANSMAN<sup>203-2</sup>



TEB, sorumluluğunun bilincinde olarak, sunduğu finansal ürün ve hizmetlerle tüm etki alanında pozitif etki yaratmak için çalışmaktadır. Bu kapsamda, ekonomimizin dinamosu olan KOBİ'lerin güçlendirilmesi, 'danışman bankacılık' yaklaşımıyla onlara yönelik ürün ve hizmetlerin geliştirilmesi her zaman odak noktalarından birisini oluşturacaktır. Ülkemizin küresel ekonomiyle entegrasyonu ve dış ticaret dengesinin olumlu seyri için TEB, BNP Paribas'nın yurtdışı ağını da kullanarak her çapta müşterisi için özel olanaklar sağlamaktadır. Kalkınmaya yönelik politikaların başarısı içinse, Girişimcilik ekosisteminin gelişimine yönelik finansal ve finans dışı hizmetleriyle, kadın girişimciler başta olmak üzere tüm girişimcilerin yanında yer almaktadır. Bu konulardaki performanslar özellikle Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları SKA2 (Açlığa Son), SKA4 (Nitelikli Eğitim), SKA8 (İnsana Yakışır İş ve Ekonomik Büyüme), SKA9 (Sanayi, Yenilikçilik ve Altyapı) ve SKA17 (Amaçlar için Ortaklıklar) için katkıda bulunmaktadır.

## KOBİ'LER VE YEREL EKONOMİK KALKINMA

### **KOBİ BANKACILIĞI**

TEB, 2005 yılında başladığı KOBİ Bankacılığı faaliyetlerini "danışman bankacılık" yaklaşımı ile sürdürmektedir. KOBİ Bankacılığı faaliyetleri kapsamında KOBİ'lere sunulan ürün ve hizmetler sürekli geliştirilmekte, şirketlerin ihtiyaç duydukları büyüme ve rekabet gibi alanlarda üretilen farklı çözümlerle somut destek verilmektedir. Ekonomi ve teknoloji alanlarındaki değişim ve gelişimi yakından takip eden TEB, KOBİ'lere bu değişim süreci içinde farklı bakış açıları kazanmaları, geleceğin iş ve üretim hayatına daha iyi hazırlanmaları konularında rehberlik etmektedir. TEB KOBİ Bankacılığı farklı ölçekte, çeşitli ürün ve hizmet gereksinimi duyan müşterilerine özellikli hizmet sunmak amacıyla, farklı segmentlerde yapılanmıştır ve finansal çözümlerle beraber finansal olmayan konularda bilgi, eğitim ve network desteği sağlamaktadır.

#### **Teknolojik dönüşüme rehberlik**

Teknolojide yaşanan gelişim, bütün sektörleri etkilemekte, üretim ve tüketim süreçlerinin dijitalleşmesi tüm tarafların iş yapış şekillerini değiştirmektedir. Rekabet unsurlarının değiştiği dijitalleşme sürecinde "katma değerli üretim" ön plana çıkmaktadır. Bu süreçte, dijitalleşmeyi büyük küçük demeden tüm işletmelerin içselleştirmeleri, teknolojiyi iş yapış şekillerine entegre etmeleri kritik önem kazanmıştır.

TEB, KOBİ'lerin dijital dönüşümün gerekliliklerine adapte olabilmeleri ve bu sürece dair farkındalıklarını artırabilmeleri adına çalışmalar yürütmektedir. Finansal olmayan ürün ve hizmetlerle fark yaratmaya odaklanan KOBİ Bankacılığı, KOBİ'leri geleceğin koşullarına hazırlarken, rekabette öne çıkılmalarını sağlamaya yönelik çalışmalar yürütmektedir. Bu kapsamda TİM-TEB Girişim Evleri bünyesinde yer alan Tekno-Girişimciler ile sanayi odalarını bir araya getiren TEB, etkinlikler düzenleyerek, girişimcileri KOBİ'ler ile ortak bir platformda buluşturmaktadır. TEB, KOBİ'lere global dünyada rekabet avantajı sağlayarak; teknolojik dönüşümde ihtiyaçları olan yerli donanım ve yazılım çözümlerine uygun maliyetlerde erişim imkânı sağlarken, girişimcilere de yeni iş ortaklıkları konusunda fırsatlar sunmaktadır.

#### **Yeni Servis Modeli**

Türkiye'de KOBİ Bankacılığı denildiğinde akla ilk gelen banka olan TEB, müşteri ihtiyaçlarını gözeterek, doğru segmentte doğru seviyede hizmet sunmayı hedeflemektedir. Günümüz firmalarının ihtiyaçlarının farklılaşması, bir segmentasyon ihtiyacını gündeme getirmiştir. TEB; yeni yapılanmasında KOBİ ve KOBİ Plus bölümlerine giderek KOBİ tanımını güncellemiştir.

Segmentasyon çalışması kapsamında, müşteri temsilcileri segmente uygun nakit yönetimi, dış ticaret ve finansal piyasalar olmak üzere özel eğitimler ile desteklenmiştir. TEB uzman kadrosuyla, KOBİ'lere danışmanlık hizmeti sunarak katkısını artırmayı hedeflemektedir. Banka, müşterilerine sunacağı, ihtiyaca yönelik yeni nakit yönetimi ürünlerimiz ile de sektörde farklılaşacağına inanmaktadır.

Yeni stratejik bakış açısı ile TEB, uzmanlaşmış hizmet ihtiyacı olan firmalara dış ticaretten proje finansmanına, türev ürünlerden tedarikçi finansmanına kadar geniş yelpazede ürünler sunmaktadır. Banka, ayrıca küçük ölçekli firmaların günlük bankacılık hizmetlerini daha hızlı gerçekleştirmelerini hedefleyen, otomatize kredi süreçlerini de kapsayacak dijital hizmet modelini de yeniden kurgulamıştır. Bu atılım, TEB'in müşteri sayısını olduğu kadar müşteri memnuniyetini de artırmasına katkıda bulunacaktır.

#### **CEPTEB İŞTE**

TEB, müşterilerinin günlük finansal ihtiyaçlarını kolaylaştıracak yeni dijital deneyimler sunmaya odaklı çalışmalar yürütmektedir. Geliştirme çalışmaları kapsamında 100'ü aşkın firma ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir. TEB çalışanları ve firma yetkililerinin katılımıyla yapılan çalıştaylardan elde edilen sonuçların ışığında, ticari firmalara özel tasarlanmış, firmaların günlük bankacılık işlemlerini kolaylaştıracak yeni dijital platform CEPTETEB İŞTE hizmete alınmıştır. Zengin işlem fonksiyonları, müşterilerin ürün ve güncel finansman durumunu özetleyen karşılama ekranı, finansal takvim ve POS yönetimi gibi özellikler sunan CEPTETEB İŞTE sektörde ticari müşterilere özel geliştirilmiş tek platformdur.

#### **KGF (Kredi Garanti Fonu) Kredileri**

KGF, bankalar tarafından KOBİ'nin kredi kullanmasında hiçbir sakınca bulunmaması ancak, kefalet (ipotek, teminat) eksikliği nedeni ile finansmana erişememesi durumunda devreye giren bir fondur, yani özetle KOBİ'lerin bankalardan kredi ulaşabilmesi için kefalet sağlayan bir kuruluştur. TEB, finansmana erişim ve özellikle teminat yaratma zorluğu yaşayan KOBİ'lere destek olmaya devam ederek, 2019 yılında KGF kredilerine aracılık eden özel bankalar arasında ön sıralarda yer almıştır. 2019 yılında KGF kredi ürün listesine; KGF KOBİ DEĞER, KGF COSME (Hazine ve Maliye Bakanlığı ile Avrupa Yatırım Bankası iş birliğiyle) ve enflasyona endeksli KGF EKONOMİ DEĞER Kredileri eklenmiştir. Bu yeni kredi ürünleriyle, KOBİ'lerin uzun vadeli, uygun faizli kredi imkanlarına teminat yaratmadan erişebilmelerine olanak sağlanmıştır.

#### **TEB KOBİ Danışmanları**

KOBİ'lere ihtiyaç duyacakları finansmanın sağlanması kadar finansmanın doğru kullanımı konusunda kılavuzluk edilmesi de kritik önem taşımaktadır. 2007 yılında devreye

alınan TEB KOBİ Danışmanları Programı, şubelerde hizmet veren müşteri temsilcilerini bankacılığın yanında farklı donanımlarla da zenginleştirmeyi ve bu yetkinliklerini KOBİ'lerin danışman bankası misyonu doğrultusunda kullanmalarını hedeflemiştir.

Program kapsamında, stratejik bakış açısı kazanmış TEB müşteri temsilcileri KOBİ'lere sürdürülebilir büyüme yolculuklarında rehberlik etmektedir. Rehberlik ve uzmanlık üzere iki aşamalı olarak yürütülen TEB KOBİ Danışmanlık eğitim programlarını tamamlayan müşteri temsilcilerimiz; yurtiçi satış pazarlamadan dış ticarete, üretim yönetiminden teknoloji ve tarıma kadar geniş bir yelpazede uzmanlaşarak farklı müşteri segmentlerinin ihtiyaçlarına çözüm bulmak üzere hizmet vermektedir. TEB KOBİ Danışmanları ailesi, 2019 yılında yeni mezunlarla büyümeye devam etmiştir.

## TARIM BANKACILIĞI

TEB, tarım sektörünün gelişmesi ve üreticilerin ihtiyaçlarının karşılanması amacıyla sektörün ve müşterilerin ihtiyaçlarına uygun, tarımsal üretimin şartlarını ve dinamiklerini esas alan tarım bankacılığı ürünleriyle üreticinin yanında yer almaktadır.

### Üreticilerin İhtiyaçlarının Karşılanması

TEB Tarım Bankacılığı, danışman banka misyonu çerçevesinde, her ölçekte tarım işletmesine, üreticiye ve üretici örgütlerine (birlikler, kooperatifler ve odalar) tarımsal girdi finansmanı ve yatırım projelerinin finansmanı konularında kaynak sağlamaktadır. TEB Tarım Bankacılığının başlıca artıları farklı alt-üretim türlerine özel sunduğu finansmanlar, müşterileri ile kurduğu uzun vadeli ilişkiler ve konusunda uzman kadro ile bilgiye dayalı stratejik yaklaşımıdır. Bu kapsamda 2019 yılında bölgelerin ziraat odaları ve kalkınma ajansları ile iş birliğine gidilmiş; bölge tarım sektörünün paydaşlarıyla bir araya gelinerek tarım sektörünün sorunları ve çözüm önerileri görüşülmüştür.

Üreticilerin temel girdilerinin temininde çok önemli bir rol oynayan, hasat vadeli yılda bir ödeme ve faizsiz dönem avantajı sunan TEB Harman Kart'ın kullanım ağını artırmak amacıyla yapılan sektörel iş birliklerine yenileri eklenmektedir. Tarım ekosisteminin sektör öncüleri ile gerçekleştirilen iş birliklerinde, HARMAN POS ile üreticiler desteklenmeye ve tarımsal ihtiyaçlarda avantajlar sunulmaya devam edilmiştir. Ayrıca, TEB Tarım Bankacılığı ulusal ve uluslararası tarım fuarlarına katılım ile finansal ve finansal olmayan ürünlerinin tanıtımını yaparak, potansiyel müşterileri ile de bir araya gelmektedir.

### Teknolojik Çözümler

TEB, Tarım Bankacılığı alanında sunduğu ürün

ve hizmetlerle Anadolu'nun değeri olan çiftçileri desteklemeye devam etmektedir. Çiftçinin danışman bankası olma misyonu ile faaliyet gösteren TEB, teknolojik altyapısını çiftçilerin hizmetine açmıştır. Bu kapsamda

- Arazi ipoteği teminatı ile nakit kredi almak isteyen üreticiler için otomatik ekspertiz sistemi Lexus ile ekspertiz işlemi daha önceki uygulamaların aksine saniyeler içerisinde tamamlanabilir hale gelmiştir.
- TEB, Çiftçi Kayıt Sistemi (ÇKS) entegrasyonu ile müşterilerden ek belge talep etmeden, finansal ihtiyaçları anında karşılayabilmektedir.
- Üreticiler Harman Kart ve TEB tarım Kredisi başvurularını şubeye uğramadan tek bir SMS ile yapabilmektedir.

## ALTIN BANKACILIĞI

TEB altın ve mücevherat sektöründe uzmanlığı, ulaşılabilirliği ve deneyimi ile kuyumcu müşterilerine sunduğu yenilikçi ve sektörde fark yaratan ürünleri ile Türk kuyumculuk sektörüne değer katmaktadır. Kuyumculuk sektörünün kısa ve uzun vadeli ihtiyaçlarını, 20 yıldan uzun süredir karşılamakta olan TEB, BDDK 2019 Aralık ayı verilerine göre %22'lik pazar payı ile sektöre finansal ve finansal olmayan ürünleri ile destek vermektedir.

TEB Altın Bankacılığı, kuyumculuk sektöründe faaliyet gösteren toptancı ve perakendeci kuyumcuların mal alışverişlerindeki tahsilat ve vade sorununa Milyem Kart ürünü ile çözüm getirmiştir. Yatırım alanında ise vadesiz/ vadeli Altın Depo Hesabı, Gümüş Depo Hesabı, B Tipi Altın Fonu ve Yeni Altın Çağı ürünleriyle birikim yapmak isteyen bireysel ve kurumsal müşterilere hizmet verilmektedir.

TEB, pazar liderliğinden kaynaklanan gücünün yanı sıra kuyum ve mücevherat dünyasında kurduğu sağlam ilişkiler ile de sektörün en kritik buluşmalarında ana sponsor olarak yer almaya devam etmektedir. TEB, gelenekselleşen desteğiyle dünyanın 5. büyük mücevher fuarı "İstanbul Jewellery Show"a 2019 yılında da destek vermeyi sürdürmüştür.

## BELEDİYE BANKACILIĞI

TEB, 2019 yılında da yerel yönetimlerin ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özel ürün ve hizmetleriyle bu alanın önemli oyuncularından biri olmaya devam etmiştir. Kamu Bankacılığı yaklaşımı ile yerel yönetimlerin daha kolay finansman bulabilmeleri sağlanmış, alt ve üst yapı yatırımlarının daha hızlı hayata geçirilmesine katkıda bulunulmuştur. Nakit yönetimi çözümleri kapsamında ilk online/gerçek zamanlı tahsilat hizmetini sunan TEB, vatandaşların belediyelere olan yükümlülüklerini daha kolay ve daha hızlı yerine getirmelerine imkân sağlamıştır.

## İŞLETME BANKACILIĞI

TEB, İşletme Bankacılığı kapsamında küçük işletmelerin finansal ve finansal olmayan ihtiyaçlarına yönelik hizmetler sunmaktadır.

### Patron Kart

TEB İşletme bankacılığı Patron Kart ürünü, esnaf ve küçük işletmelere, alternatif dağıtım kanalları aracılığıyla tek bir kart üzerinden ve en hızlı şekilde kredi olanaklarına erişme olanağı tanımaktadır. TEB müşterileri, Patron Kart ile taksitli ticari kredi, sezon ödemeli kredi, kredili mevduat hesabı ve şirket kredi kartı limitlerine tek kart üzerinden ulaşabilmektedir. TEB müşterileri, ayrıca, Patron Kart'a bağlı kredili mevduat hesaplarıyla fatura, çek, SGK prim ödemelerini ve HGS ödemelerini, şubeye uğramadan yapabilmektedir. Patron Kart, turizm sektöründe faaliyet gösteren işletmelere özel, sezona uygun ödeme imkânı da sunmaktadır. Şirketlere, bu özellikteki kredi ödemelerini Mayıs-Ekim döneminde, nakit akışlarına uygun olarak iki sezonda taksitlendirebilme olanağı sağlanmaktadır. Patron Kart sahipleri, şirket kredi kartı özelliği sayesinde yurt içi ve yurt dışında güvenli bir şekilde alışveriş yapabilmektedir.

### Esnaf Odası Anlaşmaları

TEB İşletme Bankacılığı, sektörlerinde önemli role sahip olan esnaf odaları ile iş birliği içinde çalışmaktadır. 2019 yılı içerisinde meslek odaları ve birlikler ile yaptığı iş birlikleri çerçevesinde Türkiye'nin dört bir yanından yaklaşık 250 oda ziyaret edilmiştir. Meslek odalarına ve oda/birlik üyesi işletmelere ücretsiz para transferinden kredi faiz oranında indirimlere kadar çeşitli kolaylıklar sağlanmıştır.

## KAMU BANKACILIĞI

Kurumsal Bankacılık bünyesinde, 2017 yılında, kamu sektörü ile daha kapsamlı çalışılmasına ve iş birliği olanaklarının artırılmasına yönelik olarak oluşturulan Kamu Bankacılığı Departmanı, 2019 yılında da kamu kurumlarına uygun fon kaynakları sağlanması çalışmalarını yürütmüştür.

Kamu kurumlarının dış ticaret, yapılandırılmış ticaret finansmanı, nakit yönetimi ve alternatif finansman alanlarındaki ihtiyaçlarının, BNP Paribas Grubu'nun sektör uzmanlığı ve desteği ile daha uzun vadeli ve daha uygun kaynaklarla karşılanması hedeflenmektedir. 2019 yılında yeni kamu kurumlarıyla ilişki geliştirilmeye devam edilmiş, müşterilerin bankacılık taleplerinin karşılanmasının yanı sıra kurumların orta ve uzun vadeli stratejileri doğrultusunda sermaye piyasaları başta olmak üzere alternatif finansman çeşitlerinin ulaşılabilir kılınmasına yönelik çalışmalara devam edilmiştir.

## KÜRESEL EKONOMİYE ENTEGRASYON

### ÇOK ULUSLU FİRMALAR MASASI

Türkiye'de Çok Uluslu Şirketler Masasını kuran ilk banka TEB'dir. Banka, 2006 yılından bu yana, yurt içindeki yaygın şube ağına yansın "One Bank for Corporates" sloganı ile 72 ülkede, 202.000 çalışanı ile faaliyet gösteren, 30 milyonu aşkın müşteri ve 100 Dış Ticaret Merkezine sahip BNP Paribas ile iş birliği içinde, çok uluslu firmalara ve yurt dışında faaliyet gösteren Türk firmalarına avantaj ve kolaylıklar sağlamaktadır.

TEB, çok uluslu firmaların, global ortaklarının BNP Paribas'dan aldığı servis kalite ve standardını, lokal regülasyonlar çerçevesinde maksimum düzeyde sunmaktadır. TEB Kurumsal Bankacılık bünyesinde yer alan Çok Uluslu Firmalar Masası, tüm Genel Müdürlük birimlerinde ve kurumsal şubelerdeki özel ve uzmanlaşmış ekipleri ile 45 farklı ülkeden 1.300'e yakın çok uluslu firmanın olduğu gibi, Türkiye'de faaliyet gösteren tüm çok uluslu firmaların da referans bankası olmayı hedeflemektedir.

### DIŞ TİCARET MERKEZLERİ VE HİZMETLER

Dış ticaret finansmanı konusunda dünyada ilk 3 arasında yer alan BNP Paribas, Avrupa'da bu alanın lideridir. BNP Paribas'ın 72 ülkede sürdürdüğü faaliyetleri ve 60'ın üzerinde ülkede, 100'den fazla noktada aktif olan "Dış Ticaret Merkezleri" (Trade Center), TEB'in bu alandaki rekabet gücünü pekiştirmektedir. Banka, sahip olduğu küresel hizmet yetkinliğinin desteğiyle, müşterilerine Dış Ticaret Mevzuat Danışma Hattı ve Akreditif Vesaik Hazırlama Hizmeti gibi özellikli operasyonel çözümler de sunmaktadır. İstanbul, Bursa ve İzmir'de konumlandırılan TEB Dış Ticaret Merkezleri (Trade Center), dış ticaret finansmanı ve dış ticaret danışmanlığı konusunda Türk bankacılık sektöründe bir ilk olma özelliğini taşımaktadır. Üç noktada faaliyet gösteren merkezlerde, TEB'in ve BNP Paribas'ın dış ticaret finansmanı alanındaki uzmanlığı ve geniş muhabir ağından faydalanılarak müşteri ihtiyaçlarına en uygun dış ticaret finansman modelleri geliştirilmektedir.

TEB Dış Ticaret Merkezleri bünyesinde kurulan, "yapılandırılmış ticaret ve emtia finansmanı" konularında uzman ekip tarafından, ürün tedarikine ve firmaların nakit akışlarına özel çözümler tasarlanmakta, klasik finansman yöntemlerinin dışında, sektörde farklılık yaratan ürünler firmalara sunulmaktadır. TEB, hububat, bitkisel ve kimyasal yağlar, plastik hammaddeleri, kimyasal ürünler ve meyve konsantrelerinin yanı sıra demir, bakır, krom cevheri gibi emtiaların finansmanına yönelik çözümler üretme konusunda da uzmandır. Bu alanda hem iç piyasada hem de dış ticarete, müşterilerin finansman



ihtiyaçları tedarik aşamasından tahsilat aşamasına kadar yapılandırılmaktadır.

Dünya çapında 1.100'ü aşkın muhabir banka ile iş birliği içinde çalışan TEB, müşterilerinin ihtiyaçları doğrultusunda muhabir ağını genişletmektedir. TEB, söz konusu güçlü muhabir ağını yanı sıra, BNP Paribas'ın yaygın hizmet ağını da kullanarak müşterilerine dış ticaret işlemlerinde çok daha rekabetçi fiyat ve vade alternatifleri sunmaktadır. 135 farklı para biriminde 180'den fazla ülkeye para transfer edebilme kolaylığı sağlayan TEB, toplu para transferi yapan müşterilerine de son derece rekabetçi özel maliyetlerle transfer hizmeti sunmaktadır

TEB ayrıca, ihracatçılara sunulan uygun finansal çözümlerden biri olarak TCMB'nin ihracata yönelik faaliyet gösteren Türk firmalarına tahsis ettiği Reeskont Kredisi kullandırımında da aktif rol üstlenmiştir.

### Dış ticaret eğitimleri

TEB, dış ticaret faaliyetleri yürüten ve yurt dışı yatırımları bulunan müşterilerine özel danışmanlık hizmetleri de sunmaktadır. Banka bunun yanı sıra; sektörel ve bölgesel İhracatçı Birlikleri, Ticaret ve Sanayi Odaları, Organize Sanayi Bölge Müdürlükleri ve benzeri kuruluşlarla iş birliği yaparak, Türkiye'nin çeşitli bölgelerindeki firmaların ihtiyaçlarına yönelik özel dış ticaret uygulamaları, eğitimleri ve dış ticaret seminerleri (trade learning) düzenlemektedir.

### KOBİLERİN DIŞ TİCARETİ

TEB KOBİ Bankacılığı, daha güçlü bir ekonomi ve daha güçlü bir ihracat performansı için tüm gücüyle çalışmalarını sürdürmektedir. Banka bu doğrultuda, ihracatçılara avantajlı şartlara sahip finansman imkanları ve ticari destekler sunmak hedefiyle Türkiye İhracatçılar Meclisi (TİM) ile iş birliği protokolü imzalamıştır. Protokol ile, bir yıla kadar vadeli ihracat döviz kredilerinde özel faiz avantajlarından yararlanabilen TİM üyeleri, döviz alım satım işlemlerinde avantajlı fiyatlamalardan da faydalanma imkânı bulmuştur.

TEB KOBİ Bankacılığı, ihracatçı firmalara yönelik finansman desteğinin yanı sıra uzman personeli aracılığıyla sunduğu dış ticaret eğitimleri ve pek çok alanda ücretsiz danışmanlık hizmetleriyle de şirketlerin yurtdışı pazarlarda rekabet güçlerinin artmasına katkıda bulunmaktadır.

### Tebledisticaret.com

TEB, ihracat yapmayı hedefleyen firmalara, bilgilendirici dijital servisi tebledisticaret.com ile hizmet sunmaktadır. tebledisticaret.com, dış ticaret yapan ya da yapma potansiyeline sahip firmaların, dış ticaret konusunda 3600

doğru, güncel ve nitelikli bilgiye ulaşmalarını sağlayan bir platformdur. Firmalar, tebledisticaret.com aracılığı ile yeni pazarlara erişimde ihtiyaç duyacakları bilgiyi tek kaynaktan bulabilmektedir. tebledisticaret.com, 160'tan fazla ülkeye ait pazar verileri potansiyel müşteri listeleri, nakliye vergi oranları ve güncel fuar bilgileri gibi ihracatçı KOBİ'lerin ihtiyacı olan bilgilerin yanı sıra dış pazarlara ilişkin pazar araştırmalarını da kapsayan 10.000'den fazla sektörel raporu barındırmaktadır. Firmaların dış ticaretlerini gerçekleştirebilecekleri bölgelere özel devlet teşviklerinden gümrük ve yerel vergilere; nakliye yöntemlerinden gerekli evraklara kadar geniş bir havuzda kaynak sunan tebledisticaret.com, yeni pazar arayan firmalara ithalat ve ihracat sürecinde ihtiyaç duyacakları her türlü referans bilgiyi sunmaktadır.

### SENDİKASYON KREDİSİ

Uluslararası yatırımcıların Türkiye'ye ve TEB'e güveninin bir göstergesi olarak 2018 ve 2019 yıllarında sendikasyon kredisini yenilenmiştir. 2018'de 433,5 milyon Euro ve 33,5 milyon ABD Doları, 2019 yılındaysa 306 milyon Euro ve 61,5 milyon ABD Doları kredi almıştır. Sendikasyon anlaşması, Türkiye'nin güçlü bankacılık sisteminin uluslararası piyasalar nezdinde güven tazelemesine katkı sağlamakta, finansal sistemin güçlü yapısının bir kez daha teyidi anlamına gelmektedir. 367 gün vadeli olan kredi sözleşmeleri 2018 'de 17, 2019 'da 22 bankanın katılımıyla imzalanmıştır ve maliyetleri Euro ve ABD Doları için Euro dilimi için Euribor+ %2,65 ve %2,10 ABD Doları dilimi için ise Libor+ %2,75 ve %2,25 olarak belirlenmiştir.

### GİRİŞİMCİLİK

#### GİRİŞİM BANKACILIĞI

TEB, ekonomide önemi gittikçe artan girişimciliği güçlendirmeyi, aynı zamanda Türkiye ekonomisine sürdürülebilir büyüme sağlayarak, toplumsal refaha da katkıda bulunmayı amaçlamaktadır. Bünyesinde girişimcilik ekosistemine özel sinerjik yapılanma oluşturan ilk banka olan TEB, elde ettikleri finansmanla fikirlerini nasıl işe dönüştürebileceklerinden projelerini nasıl pazarlayacaklarına kadar her konuda girişimcilere yol göstermektedir. Girişim Bankacılığı aracılığıyla girişimciler; kamu desteklerine ulaşma, inovatif ürünlerini yurt içi ve yurt dışı platformlara sunma, firmalarını büyütme, geliştirme ve yeni müşteri edinme fırsatı yakalamaktadır.

#### Girişim Evi Modeli

Ülke genelindeki girişimcilere ulaşmak, teknolojik girişimci sayısını arttırmak ve onların yenilikçi iş fikirlerini ekonomiye kazandırarak sağlıklı büyümelerini sağlamak amacıyla hayata geçirilen TEB Girişim Evi, 2013 yılında İstanbul'da açılmıştır. TEB Girişim Evi modeli, Türkiye



### Globalleşen TİM-TEB Girişim Evi GAN'a Türkiye'den Seçilen İlk Hızlandırma Merkezi

*TİM-TEB Girişim Evi, girişimcilerin global faaliyetlerini kolaylaştırmak amacıyla ABD'nin San Francisco şehrinde açtığı ofisten sonra, 94 ülkede 120'yi aşkın şehirde faaliyet gösteren ve girişimcileri 100'den fazla prestijli hızlandırma merkezi ile buluşturabilecek Global Accelerator Network'e (GAN) katılmaya hak kazanan Türkiye'deki ilk ve tek hızlandırma merkezi olmuştur. GAN partnerliği, TİM-TEB Girişim Evi katılımcılarına, 10 binden fazla girişimcinin yer aldığı GAN Ventures Global Yatırım ağına dahil olarak bu ağı sağladığı birçok hızlandırma hizmetinden ve dünyada bu ağına bağlı olan diğer global hızlandırma merkezlerinin desteklerinden ücretsiz olarak faydalanma imkânı sunmuştur.*

İhracatçılar Meclisi (TİM) ile yapılan iş birliği sonucunda Anadolu'ya da hizmet götüreceği şekilde genişletilmiştir. TİM-TEB Girişim Evi hızlandırma programları ile girişimci adayları ve girişimciler; finansman, kamu desteklerine ulaşma ve geliştirme, yenilikçi ürünlerini yurt içi ve yurt dışı platformlara sunma, teknoloji firmasını büyütmeye gibi konularda destek alabilmektedir. Proje katılımcılarına sunduğu 14 farklı programıyla, Türkiye'nin en yaygın ve kapsamlı girişimcilik inisiyatifidir. TİM-TEB Girişim Evi, teknoloji şirketlerinin sürdürülebilirliğini ve hızla büyümesini sağlamaya yönelik kuluçka, hızlandırma ve büyüme aşamalarındaki özgün programları ile girişimcilere ve ekosisteme destek verilmektedir.

#### TÜBİTAK BIGG

TEB, TÜBİTAK'ın Bireysel Genç Girişim (BiGG) Programı kapsamında, akredite tek özel finans kuruluşu olarak girişimcilerin başvurularını kabul etmektedir. TEB, TÜBİTAK BiGG program kapsamında 2019 yılı içinde 30 uygulayıcı kuruluş arasında en fazla hibe kullandırılmasına aracılık eden kurumların başında gelmektedir. 2018 ve 2019 yıllarında, Türkiye'nin 64 ilinden 1.000'in üzerinde teknolojik iş fikri başvurusu toplanırken, fikirlerin ticarileşebilmeleri ve hibe desteğinden faydalanabilmeleri için girişimcilere destek olunmuştur.

#### Üniversite İş Birlikleri

TEB Girişim Bankacılığı, Yenilikçi iş fikirlerinin ve iş modellerinin, değerlendirildiği ve ödüllendirildiği ODTÜ YFYİ ve İTÜ Bigbang programları kapsamında sürecin en önemli iş ortakları arasında yer almıştır. Programa başvuru yapan girişimcilerin değerlendirilmesi ve seçilen adayların final aşamasına kadarki süreçte, fikirlerinin geliştirilmesi için eğitim ve mentorluk sağlanmıştır. Final aşamasında, ODTÜ YFYİ'de 20 ve İTÜ Bigbang'de 20 olmak üzere toplam 40 girişimci değerlendirilmiştir. Seçim sonrasında, TEB Girişim Bankacılığı biri ODTÜ YFYİ den, diğer de İTÜ Bigbang'de olmak üzere iki en yenilikçi teknoloji fikrini ödüllendirmiştir.

TEB ile ODTÜ bir diğer iş birliği ile TİM TEB Girişim Evi Growth Circuit Hızlandırma Programı hayata geçirilmiştir. Program kapsamında seçilen girişimcilere Growth Circuit (ODTÜ İştiraki) erken aşama yatırımı yaparken (tohum yatırım), girişimciler Berkley'den gelen mentorlardan

eğitim almışlardır. Programa kabul edilen 15 girişimci Türkiye'deki hızlandırma aşamasından sonra, Silikon Vadisi'nde de iki farklı programa katılarak, önemli mentorlardan yönlendirme almışlardır. Eğitimler sonrasında Draper Üniversitesinde gerçekleşen demo day'de girişimciler başta TİM Draper olmak üzere birçok yatırımcıya sunum yapma şansı yakalamıştır.

#### İş Birliği Buluşmaları

TEB Girişim Bankacılığı 2019'da start-upları kurumsal yapılarla bir araya getirerek iş birliği fırsatlarının doğmasına öncülük etmiştir. Startup2Corporate buluşmaları ve gerçekleştirilen faaliyetler, şirketlerin teknolojik trendleri yakından takip etmesine ve yeni teknoloji ürün/hizmetlere ulaşımına olanak sağlarken, girişimcilerin hedef müşterilerine erişmesine fırsat yaratmıştır. 2019 yılında bu program kapsamında sektörde lider kuruluşlar programa dahil edilmiş, portföydeki girişimcilerin 50'den fazla kurumsal şirket ile potansiyel iş birliği üzerine görüşmeler yürütmesi sağlanmıştır.

#### KADIN BANKACILIĞI

TEB, kadın patronların iş hayatındaki ihtiyaçlarını bütünlüklü bir hizmet anlayışıyla karşılama hedefiyle kurguladığı çalışmalarında, sürdürülebilir ekonomik büyüme için kadın işletme sahiplerinin finansal ve finansal olmayan konularda gereksinim duydukları desteği sağlamaya odaklanmış, "kadınların danışman bankası olma" özelliğini amaçlamıştır. TEB, kadınların finansa erişimini kolaylaştırmaktadır. Bu amaçla, özellikle teminat yaratmak ve kredi alımında karşılaşılan güçlükler, kuruluş aşamasından işini büyütme isteyen kadın işletmelerinin karşılaştığı zorluklar arasında ilk sırada yer almaktadır. Bu sorunların çözülmesi, kadınların ekonomiye sadece tüketici kimlikleriyle değil, üretici kimlikleriyle de daha fazla dahil olabilecekleri bir zeminin yaratılması açısından önemlidir. TEB Kadın Bankacılığı EBRD (Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası) ile imzaladığı protokol kapsamında, 50 milyon Euro'luk kaynağı teminatsız olarak kadın girişimcilere sunmuştur. TEB Kadın Bankacılığı, kadın işletmelerine özel olarak tasarladığı masraf paketi ile bankacılık ürün ve hizmetlerini daha avantajlı fiyatlar ile sunmaktadır. 2019

### TEB Kadın Bankacılığına Avrupa İmar ve Kalkınma Bankasından (EBRD) ödül

EBRD (Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası) dünya genelinde 52 farklı proje içerisinde TEB Kadın Bankacılığının sunduğu finansal ve finansal olmayan hizmetler kapsamındaki Projeleri düzenlediği zirve kapsamında Çevresel ve Sosyal Yenilikçilik kategorisi için önermiştir. Yapılan değerlendirme sonucunda TEB Kadın Bankacılığı dünya genelinde birçok projeyi geride bırakarak "Altın Ödülü" almaya hak kazanmıştır.

yılında Eximbank ile yapılan protokol kapsamında dış ticaret yapan veya yapmayı hedefleyen kadın işletmelerine, Eximbank tarafından sağlanan özel fiyatlandırma ve limitler çerçevesinde de destek sağlanmıştır.

#### TEB Kadın Akademisi

TEB, kadın patronların işlerini büyütme için ihtiyaç duyacakları bilgiyi sağlamaya yönelik birçok nitelikli çözüm üretmektedir. Bu amaca uygun olarak yapılandırılan TEB Kadın Akademisi, içeriğindeki atölye programlarıyla, kadın patronların işletme yönetimi ve liderlik yeteneklerini geliştirmelerine yönelik eğitimler sunmakta; kadın patronları iş dünyasının ilham veren kadınları ile bir araya getirmektedir. Anadolu'da yaşayan kadınlara ulaşmayı hedefleyen bu etkinliklerde, yerel sivil toplum kuruluşları ve TOBB Kadın Girişimciler Kurulu ile aktif iş birliği yapılmıştır. 2018 yılında 24 ilde düzenlenen 30, 2019'da ise 27 ilde düzenlenen 36 Kadın Akademisi çalışması ile ulaşılan kişi sayısı 6.000'e yaklaşmıştır.

#### Kadın Patronlara Koçluk ve Mentorluk

Dünya çapında yapılan araştırmalarda, kadınların koçluk/mentorluk desteği aldıklarında özgüvenlerinde, farkındalıklarında ve becerilerini kullanma düzeylerinde artış sağlandığı görülmektedir. TEB, kadın patronların en önemli gereksinimlerinden biri olan mentorluk ve koçluk ihtiyacını karşılamak üzere Kadın Bankacılığı destek programlarını başlatmıştır. Geçmiş yıllarda hayata geçirilen, TEB Takım Yıldızları projesi kapsamında, kadın patronlara destek vermek üzere seçilen TEB şube müdürlerine özel eğitim verilerek İşletme Koçluğu formasyonu kazandırılmıştır. Türkiye'de bir banka çatısı altında ilk kez bu derinlikte kurgulanan projeye, kadın patronlara günlük hayatlarında karşılaştıkları sorunların çözümünde ve işletmelerini büyütme için gereken aksiyonların alınmasında ihtiyaç duydukları koçluk hizmetinin verilmesi hedeflenmiştir.

Bir grup koçluğu programı özelliği taşıyan TEB Büyüme Akademisi ile seçilen kadın işletmeleri 3 günlük özel bir eğitim programına dahil olmakta ve program sonunda 90 günlük iş planı ve iş hedefleriyle eğitimden ayrılmaktadır. Etkinlik kapsamında kadın girişimcilere eğitim süresi boyunca hem öğrenme hem de koçluk hizmeti sunulmakta, eğitim sonucunda sistematik bir yöntem ve bakış

açısı ile işlerini büyütme yönelik adımlar atmaları desteklenmektedir.

#### Teşvik ve Sponsorluklar

TEB, kadın patronlara yönelik özel ürün ve hizmetlerinin dışında, kadının sosyal hayattaki rolü ve liderliği temelinde şekillenen özel etkinliklere de sponsorluk desteği vermekte ve bu konuda iletişim çalışmaları yapmaktadır. TEB tarafından Dünya Kadınlar Günü'ne özel hazırlanan ve 8 Mart 2018 tarihinde online ve offline kanallarda yayınlanan El Alem Ne Der başlıklı reklam filmi önemli başarılarla imza atmıştır.

Banka, 8 Mart 2019 tarihinde, kadınlara cesaret verici söylemini koruyarak, Başarının Cinsiyeti Olmaz sloganını ön plana çıkarmıştır. Kadınlara ilham veren bu güçlü söylem güzel tepkiler toplarken, online kanallarda 7 milyondan fazla erişim ve 4 milyondan fazla izlenmeye ulaşmıştır. TEB, Anadolu'da faaliyet gösteren kadın işletmelerine destek olmak ve kadın girişimciliğinin Anadolu'da da yaygınlaşmasını sağlamak için eğitim imkanlarının yanı sıra sponsorluklarla da desteğini ortaya koymaktadır. Banka, 2019 yılında, İŞKAD Kadın Girişimcilik Ödülleri kapsamında, Adana ve yöre illerden başarılı kadın girişimcilerin ödüllendirilmesine sponsorluğu ile destek olmuştur.

TEB, 2018 yılında da WeConnect International'ın yıllık konferansında "eğitim sponsoru" olarak yer almıştır. Kadın girişimcilere "Liderlik ve yöneticilik" eğitimi sunulurken aynı zamanda kadın girişimciler arasında iş birliği fırsatları yaratılmıştır.

#### SOSYAL GİRİŞİMCİLİK

Girişimcilik ekosisteminin gelişimini destekleyen TEB, tüm dünyada olduğu gibi Türkiye'de de hızla farkındalığı artan sosyal girişimcilik kavramına yönelik yeni bir çalışma başlatmıştır. "Fark Yaratın Yatırımlar" adıyla düzenlenen etkinliklerde; dünyanın en geniş sosyal girişimci ağı olan Ashoka Türkiye iş birliğinde, sosyal girişimler potansiyel yatırımcılarla bir araya getirilerek sürdürülebilir iş modellerinin desteklenmesi hedeflenmiştir. İş birliği kapsamında ülkemizde farkındalık yaratılması amacıyla "Sosyal Finans Toplantıları" düzenlenmiş, sosyal girişimcilik konusuna odaklanılarak sosyal girişimlere sosyal finans, kaynak ve network desteği sağlanması öngörülmüştür.

Fark Yaratan Yatırımlar projesi kapsamında, TEB'in desteği, Açık Açık Derneği, Ashoka Türkiye ve Türetim Ekonomisi Derneği ortaklığında hayata geçirilen Açık Açık Sosyal Girişim Platformu, Türkiye'deki sosyal girişimlerin tanımlanmasına, desteklenmesine ve teşvik edilmesine katkı sağlamak amacıyla kurulmuştur.

## Diğer Girişimcilik Platformlarımız

### TEB Özel Melek Yatırım Platformu

TEB Özel Melek Yatırım Platformu yenilikçi iş fikrine sahip çok sayıda girişimciyi, yatırımcılarla buluşturmak amacıyla oluşturulan bir platformdur. 2013 yılında hayata geçirilen Melek Yatırım Platformu, Bireysel Katılım Yatırımcısı Lisansı (BKY) ile ilgili yönetmeliğin Resmî Gazetede yayınlanmasıyla TEB'in 'melek yatırımcı' konseptini müşterilerine sunan ilk Banka olmasını sağlamıştır. 2015 yılında Hazine Müsteşarlığı tarafından akredite bir Melek Yatırımcı Ağı olarak onaylanan platform ayrıca bir bankanın 'melek yatırım' konusunda kamu otoritesi tarafından yetkilendirilen ilk platformu da olmuştur. Platform kapsamında yatırımcılara lisans verilmesi ve ağ kanalıyla yapılan yatırımların belge ve bilgilerinin Hazine Müsteşarlığı'na iletilerek yatırım süreçlerinin takibi gibi faaliyetler gerçekleştirilmiştir.

Çalışmalar kapsamında seminerler düzenlenmekte ve farklı illerde yatırımcı ve girişimcilere melek yatırımcılığı anlatılmaktadır. Bu etkinliklerde, girişimcilerin projelerini doğrudan yatırımcılara anlatmasına olanak tanınmakta, yatırımcılara da potansiyel iş fikirlerini yakından tanıma olanağı sağlanmaktadır. Ayrıca, gelecek vadeden fakat projelerini geliştirmesi gereken girişimciler de TEB Girişim Evi'ne yönlendirilmektedir.

### TEB Özel Yatırımcı Kulübü

TEB Özel Melek Yatırım Platformu girişimiyle 2017 yılında kurulan CXO Club – Geleceği Yönetenler Kulübü buluşmalarında dijital dönüşüm ve girişimcilik ekosistemi, yeni iş modelleri, global trendler ve kavramlar, büyük şirketler için tehditler gibi konuların işlendiği kapalı toplantılar ile kurumsal iş birliklerinin güçlendirilmesi ve girişimcilik ekosisteminin çok daha sağlıklı bir yapıya ulaşmasına aracılık edilmesi amaçlanmaktadır. CXO Club Buluşmalarında, TEB'in sahip olduğu bilgi birikimi, ileride hem bireysel hem de kurumsal alanda yatırım fırsatına dönüştürebilmeleri amacıyla müşterilere aktarılmaktadır.

### TEB Fintech Future Four Programı

Finans sektörüne yönelik inovatif çözümler üreten start-up'ları destekleme ve onlarla birlikte inovatif ürünler sunma hedefiyle TEB Fintech Future Four Programı'nı başlatan TEB, 2018 yılında Türk fintech'lerinin yurt dışına açılmasını sağlamak amacıyla yurt dışından güçlü bir ortakla iş birliğine gitmiştir. TEB Fintech

Future Four Programı bütün bir yıl boyunca başvuruların alınacağı ve parlak fikirlerin bekleneceği bir platforma dönüştürülmüştür.

## SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ENDEKSLİ KREDİLER

Sürdürülebilirlik endeksli krediler diğer kredilere göre en önemli farkı, kredi kullanan kurumun bazı sosyal ve çevresel hedefleri yerine getirdiğinde faiz oranları veya ödeme koşullarının daha avantajlı hale gelmesidir.

TEB 2019 yılında Türkiye'de kurumsal bir firmaya sağlanan ilk Sürdürülebilirlik Endeksli Kredinin organize edilmesine aracılık etmiş, bu finansman ile giderek önem kazanan sürdürülebilirlik konusunda da finansal piyasalara öncülük etmiştir. Önümüzdeki yıllarda sürdürülebilirlik endeksli kredilerin artarak devam etmesi hedeflenmektedir.

### Sürdürülebilirlik Endeksli Kredi

TEB'in aracılığıyla 2019 yılında BNP Paribas ile Turkcell, 3 yıl vadeli 50 milyon Euro tutarında 'Sürdürülebilirlik Endeksli Kredi' anlaşması imzaladı. İmzalanan kredi anlaşması kapsamında elektronik atık toplanması, elektrik tüketiminde güneş enerjisinden faydalanılması ve kâğıt tüketiminin azaltılması gibi hedefler de belirlendi. Kredi anlaşmasına göre sürdürülebilirlik temelli çevresel hedeflerin tutturulması durumunda krediye uygulanan faiz oranı da düşürülecek.

## 2

## YÜKSEK STANDARTLARDA ETİK ANLAYIŞI



TEB'in tüm faaliyetlerinde yüksek standartlarda Etik Anlayışıyla harekete edilmektedir. Tüm TEB çalışanları, tedarikçileri ve iş ortakları faaliyette buldukları ülkenin yasa ve yönetmeliklerine tam olarak uyumlu olarak çalışmakla da mükelleftir. Kurum içinde tüm çalışanlarımızla Etik Standartlarımızı en üst seviyede uygularken, aynı zamanda dış paydaşlarımıza, özellikle de müşterilerimize ve tedarikçilerimize karşı sorumluluğumuzun da bilincindeyiz. **103-1, 103-2, 103-3** TEB, bu uygulamalarıyla Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları SKA10 (Eşitsizliklerin Azaltılması), SKA12 (Sorumlu Üretim ve Tüketim), SKA16 (Barış, Adalet ve Güçlü Kurumlar) için katkıda bulunmaktadır.

## ETİK STANDARTLARIMIZ<sup>102-16</sup>

### Etik İlkelerimiz

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

- Öncelikle etik ilkelerin önemini kabul edip, her koşulda bağlı kalır.
- Davranış ve düşünceleriyle çalışanlarına örnek olur.
- Etik ilkelerin öncelikle çalıştığı şirkette, sonrasında ise tüm TEB Grubu'nda yerleştirilmesi ve yaşatılmasını en öncelikli sorumluluğu olarak benimser.
- Şirket kültürünün yerleştirilmesi, çalışanlara uymak zorunda oldukları norm ve değerlerin, ilkelerin benimsenmesi için çalışır.
- Çalışanlarının, Şirketin tüm işlemlerindeki sorunların yanı sıra etik sorunlarla ilgili konuları da kendilerine getirmekten çekinmeyecekleri, açık iletişim kurabilecekleri bir ortam yaratır.
- Davranış ve kararlarında her zaman tutarlı davranır.

TEB Grubu Şirketleri çalışanlarının uymakla yükümlü oldukları etik ilkeler, "Şirket Kaynaklarının Kullanımı", "İlişkiler", "Şirkete Karşı Yükümlülükler" ve "Genel ve Özel Kurallar" olarak dört ana başlık altında sınıflandırılmıştır. Tüm çalışanlarımız, TEB Etik İlkeleriyle ilgili eğitim almaktadır. Etik ilkelerimizle ilgili tüm detaylar İnternet sitemizden kamuya şeffaf biçimde paylaşılmaktadır.

### Yolsuzlukla Mücadele, Yasa ve Yönetmeliklere Uyum

TEB bünyesinde yolsuzluğun önlenmesine ve Yasa ve Yönetmelikler Uyumla ilgili çeşitli önlemler alınmış durumdadır. Yolsuzlukla mücadele konusu Yolsuzlukla Mücadele Dokümanı, Etik İlkeler Yönetmeliği ve İç Bildirim Uygulama Talimatında ele alınmaktadır. İlgili birimlerin görev tanımlarında sorumluluklar tanımlanmış, ayrıca sistemselsel olarak da gerekli kontrol mekanizmaları oluşturulmuştur. Bunun dışında Uyum ve İç Kontrol Grubu ile Teftiş Kurulu tarafından yapılan yerinde/uzaktan denetimlerde farklı çalışmalar gerçekleştirilmektedir.

Ayrıca çalışanların dolandırıcılık, yolsuzluk, sahtecilik gibi etik ve kurumsal dürüstlük dışı davranışları tespit etmesi halinde, Uyum ve İç Kontrol Grubu Başkanına doğrudan bildirim yapabilmeye olanak sağlayan iç bildirim hattı tesis edilmiştir. Uyum ve İç Kontrol Grup Başkanına tahsis edilen özel bildirim hattına ait telefon

numarası ve e-posta adresi aşağıdaki gibidir:

- Tel No: 0216 632 38 48
- E-posta Adresi: etikbildirim@teb.com.tr

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

Grup Risk Yönetimi, Uyum ve İç Kontrol Grubu ile Teftiş Kurulu, organizasyonel açıdan Yönetim Kurulu'na bağlı, birbirinden bağımsız, ancak eşgüdüm içinde çalışan üniteler olarak 2019 yılı faaliyetlerini tamamlamışlardır.

Teftiş sistemi Banka'nın ve iştiraklerinin tüm faaliyetlerini ve birimlerini kapsayacak şekilde oluşturulmuştur. TEB Teftiş Kurulu yılsonu itibarıyla; 1 Kurul Başkanı, 4 Kurul Başkan Yardımcısı, 5 Denetim Müdürü, 4 Süpervizör Müfettiş, 4 Kıdemli Müfettiş, 28 Müfettiş, 9 Yetkili Müfettiş Yardımcısı, 18 Müfettiş Yardımcısı, 1 Kıdemli Bilgi Teknolojileri Müfettişi, 2 Bilgi Teknolojileri Müfettişi, 1 Bilgi Teknolojileri Müfettiş Yardımcısı, 1 Teftiş Kurulu Destek ve Koordinasyon Yetkilisi ve 1 Üst Yönetim Asistanından oluşan kadrosuyla faaliyetlerini sürdürmektedir.

2019 yılı teftiş çalışmalarında, solo ve süreç denetimleri kapsamında, 191 şube denetlenmiştir. Şube denetimlerine ek olarak; Genel Müdürlükte 23, iştiraklerde 7, Bilgi Teknolojileri alanında ise 2 farklı konu olmak üzere toplam 32 alanda teftiş <sup>205-1</sup> gerçekleştirilmiştir. Bu denetimlere ilaveten bankacılık ve bilgi teknolojileri süreçlerini içeren Yönetim Beyanı çalışması yapılmıştır.

Uyum ve İç Kontrol Grubu bünyesinde, İç Kontrol Bölümü, Mevzuat Bölümü, Uyum Bölümü ve Bilgi Teknolojileri Kontrol ve İştirakler Koordinasyon Bölümü, KKTC Uyum Bölümü bulunmaktadır. İç kontrol faaliyetleri, temel kontrol alanlarını kapsayacak şekilde düzenlenmiştir. İç kontrol yapılanmasında, şube ve genel müdürlük departmanlarındaki kritik aktivitelere ilişkin kontroller, Şubeler Kontrol Departmanı, Genel Müdürlük Kontrol Departmanı, Finans ve Hazine İşlemleri Kontrol Departmanı, Kontrol Tasarım ve Destek Departmanı ile Bilgi Teknolojileri ve Destek Hizmetleri Kontrol Departmanı tarafından gerçekleştirilmektedir.

Banka'nın 08 Kasım 2005 tarihli Yönetim Kurulu toplantısında, 5411 sayılı Bankacılık Kanunu'nun 24'üncü maddesi hükümleri göz önüne alınarak tüm TEB Grubu şirketlerinden sorumlu bir Denetim Komitesi kurulması kararı alınmış, 4389 sayılı Kanun kapsamında Banka'da kurulmuş bulunan Üst Düzey Risk Komitesi'nin yetkilerinin söz konusu komite tarafından üstlenilmesi karara bağlanmıştır.

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 İtranetinde tüm çalışanlarca erişilebilir bir platformda yayımlanmaktadır. Yolsuzluk, dolandırıcılık, etik ilkeler ve yasalarla uluslararası finansal yaptırımların ihlali durumlarının tespitini ve bu durumlara karşı gerekli aksiyonların alınmasını sağlamak adına ayrıca oluşturulan Uyum ve İç Kontrol Grubu Başkanına İç Bildirim için tahsis edilmiş özel hat, spesifik eposta adresi vb. kanallar da <sup>102-17</sup> belirtilen amaçlara hizmet etmektedir.

2019 yılı içinde, Denetim Komitesi 49 adet toplantı gerçekleştirmiştir. Komite, tüm Grup bazında risklerin konsolide bir şekilde izlenmesi, kontrol noktalarının oluşturulması, aktiviteler bazında yazılı prosedürlerin gözden geçirilmesi, Teftiş Kurulu, Risk Yönetimi, Uyum ve İç Kontrol grupları arasındaki koordinasyonun sağlanması, Banka ve Grup şirketleri arasında aynı kapsamda iç kontrol sisteminin oluşturulması ve Bankacılık Mevzuatından kaynaklanan diğer yükümlülüklerini yerine getirmek amacıyla yoğun bir şekilde çalışmalarını sürdürmektedir.

2019 dönemi için Bankamız ve iştirakleri nezdinde DRT Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş. tarafından dış denetim faaliyetleri gerçekleştirilmiştir. Diğer taraftan; Bankamız nezdinde Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu, Maliye Bakanlığı gibi düzenleyici kamu otoritelerinin muhtelif denetimleri yapılmaktadır.

Yönetim Kurulu dahil Bankamızda çalışanların %100'ü yolsuzlukla mücadele eğitimleri almıştır. Raporlama dönemindeki eğitimlerimiz <sup>205-2</sup> şu şekilde gerçekleşmiştir:

2018			
Eğitim Adı	Kişi Sayısı	%	Eğitim Saati
Dolandırıcılık	492	5	1.065
Sahtecilik	496	5	1.119
Sahtecilik ve Dolandırıcılık	15	0,2	105
Uyum Eğitimi	1.806	19	5.587
Bilgi Güvenliği Farkındalığı Eğitimi	1.003	11	3.310
Uyum Eğitimi (E-öğrenme)	8.730	92	5.245
Sermaye Piyasası Suçları Bilgi Suistimali ve Piyasa Dolandırıcılığı Eğitimi (E-öğrenme)	33	0,3	17
Bilgi Güvenliği Farkındalığı Eğitimi (E-öğrenme)	10.715	100	7.185
TEB ve Grup Şirketleri Bilgi Güvenliği Politikası (E-öğrenme)	10.029	100	8.358
Suç Gelirlerinin Aklanmasının ve Terörün Finansmanının Önlenmesi (E-öğrenme)	11.453	100	18.589
<b>Toplam</b>	<b>44.772</b>		<b>50.578</b>

2019			
Eğitim Adı	Kişi Sayısı	%	Eğitim Saati
Sahtecilik	290	3	808
Dolandırıcılık	294	3	874
Sahtecilik ve Dolandırıcılık	2	0,02	14
Uyum Eğitimi	1.025	11	2.888
Bilgi Güvenliği Farkındalığı Eğitimi	119	1	411
Suç Gelirlerinin Aklanmasının ve Terörün Finansmanının Önlenmesi (AML / CTF) (E-Öğrenme)	15.471	100	15.221
Uyum Eğitimi (E-öğrenme)	8.779	98	4.390
Sermaye Piyasası Suçları Bilgi Suistimali ve Piyasa Dolandırıcılığı Eğitimi (E-öğrenme)	32	0,4	16
Bankacılıkta Dolandırıcılık Eylemlerini Tespit ve Önleme Yöntemleri (E-Öğrenme)	1.188	13	1.187
Bilgi Güvenliği Farkındalığı Eğitimi (E-öğrenme)	9.749	100	4.970
TEB ve Grup Şirketleri Bilgi Güvenliği Politikası	9.466	100	4.819
Sahteliğinden Şüphelenilen Banknot Paraların Kontrolleri ve Dikkat edilmesi Gereken Hususlar	1.066	12	355
(Uyum) – Yolsuzlukla Mücadele – Farkındalık	7.610	85	3.805
(Uyum) – Piyasa Bütünlüğü – Piyasa Suiistimali	32	0,4	32
<b>Toplam</b>	<b>55.123</b>		<b>39.790</b>

### Çıkar Çatışmasının Engellenmesi <sup>102-25</sup>

Çıkar çatışması; şirket çıkarlarıyla kişisel çıkarlar ve müşteriler arası çıkarlar arasındaki ters yönlü ilişkidir. TEB'in bu konudaki düzenlemesi İnsan Kaynakları Yönetmeliği, Çıkar Çatışmaları Uygulama Talimatı ve Çalışanları İçeren Çıkar Çatışmaları dokümanında yer almaktadır, ve üst yönetim dahil tüm çalışanları kapsamaktadır:

- Kişisel çıkarlar şirket çıkarlarının üstünde tutulamaz. Şirket içindeki pozisyon, şirket malı, hizmet bilgisi kişisel çıkarlar için kullanılamaz. Çıkar çatışması söz konusu olduğunda ya da herhangi bir konuda çıkar çatışması olup olmadığı konusunda tereddüt varsa durum Mevzuat Departmanı ile paylaşılır.
- Banka personelinin görevlerini özenle ve tam bir tarafsızlık içinde yapmaları esastır. Müşterilerle aralarında kişisel çıkar çatışmalarına sebebiyet vermemelidirler.
- Banka personeli müşterilerle ilişkilerinde bu Yönetmeliğin "Ödev ve Sorumluluklar" ile "Banka Personelinin Yapamayacağı İşler"le ilgili hükümlerine uymalıdır.
- Banka personeli çalışmalarını tam bir tarafsızlık içinde yapmalı, hiçbir şekilde kendi çıkarlarını müşterilerin çıkarlarının üstünde tutmamalı, mesleklerini icra ederken şahsi çıkarları ile müşterilerin çıkarları arasında tercih yaratacak bir duruma meydan vermemelidir. Ayrıca; müşteri çıkarlarının bulunduğu yerde, personelin dolaylı veya dolaysız hiçbir şekilde şahsi çıkarları söz konusu olmamalıdır.

Banka Çalışanları;

- Müşterilerden herhangi bir menfaat sağlayamaz, müşteriler arasında aracılık ilişkisi kurarak menfaat aktarımı yapamazlar.
- Müşteriler arasında çıkar çatışması söz konusu olduğunda, tüm müşterilere eşit ve adil davranırlar.
- Kişisel çıkarların görevlerini tarafsız olarak yapmalarını engellemesine izin vermez.

Çalışanların, çıkar çatışmalarının önlenmesi için aşağıdaki kurallara uymaları gerekmektedir:

- Müşterilerle borç-alacak ve müşterek hesap açtırmak gibi mesleki teamüllerle bağdaşmayan ilişkilere girmemek,
- Tamamen veya kısmen masrafi müşteriler tarafından ödenen davet veya yurt içi – dışı seyahatlere, Müdür ve/veya üzeri unvanın bilgi ve izni olmadan veya Hediye ve Bağış Uyum Yönetmeliği'ne aykırı düşecek şekilde katılmamak,
- Eş, akraba, arkadaşlarla iş ilişkisine girmemek. (Banka lehine bir menfaat söz konusu olduğunda bağlı bulunulan üst yöneticiden onay alınarak iş ilişkisi kurulabilir.)



Çalışanların akrabalarına ait hesaplarıyla aynı bölümde çalışan diğer bir görevlinin ilgilenmesi esastır.

TEB'in sermaye ve ortaklık yapısı ile Yönetim Kurulu Başkan ve Üyelerinin diğer kurumlarda üstlendikleri görev ve sorumluluklar internet sitemiz ve faaliyet raporlarımız vasıtasıyla tüm paydaşlarımızla şeffaf bir şekilde paylaşılmaktadır.

## MÜŞTERİ ÇIKARLARININ KORUNMASI

### Müşteri Çıkarlarının Korunmasına Yönelik Politika ve Süreçler

Müşterilerin haklarının korunması konusu TEB Grubu kültürünün temel bir parçası ve tüm çalışanlarının ortak sorumluluğudur. Bankamızda Ürün tasarımıyla şikâyet yönetimine kadar, ürün/hizmet yaşam döngüsü ve müşteri ilişkileri yönetiminin her aşamasında müşteri yararının korunmasına yönelik genel esasları belirlemek amacıyla Müşteri Haklarının Korunması Politikası yayınlanmıştır.

Müşteri Haklarının Korunması Politikası, müşteri haklarının korunması genel prensibi çerçevesinde, ürün/hizmet yaşam döngüsünde ve müşteri ilişkileri yönetiminde dikkat edilmesi gereken "davranış kuralları" ile "organizasyonel kuralları" kapsamaktadır. Söz konusu politika Bankamızdaki her türlü ticari faaliyet ile tüm müşteri kategorileri ve dijital kanalları da içeren her türlü dağıtım kanalı için geçerlidir.

Müşteriye profili ile uyumlu ürün satılması, müşterinin şeffaf ve açık bir şekilde bilgilendirilmesi, çıkar çatışmasına mahal vermeyecek şekilde süreçlerin oluşturulması ve müşteri şikâyetlerinin etkin bir şekilde yönetilebilmesi için organizasyonel yapı oluşturulmuş ve sorumlu ekipler belirlenmiştir.

Müşteri haklarının korunması konusundaki farkındalığı artıracak tedbirlerin alınması kapsamında Uyum fonksiyonu bünyesinde Müşteri Hakları Koordinasyon Departmanı faaliyet göstermektedir. Söz konusu ekip ikinci seviye kontroller ve şikâyet analizleriyle şikâyet yönetim sürecinin etkinliğini izlemekte, iş kollarından gelen görüş taleplerine müşteri yararının korunması bakış açısıyla cevap vermektedir.

### Şikâyet Yönetimi

TEB'de Müşteri Şikâyetleri, ilgili Yönetim Politikası ve Yönetim Uygulama Talimatı kapsamında yönetilmektedir. Müşterilerin şikâyetlerini bildirebilmeleri için farklı kanallar bulunmaktadır:

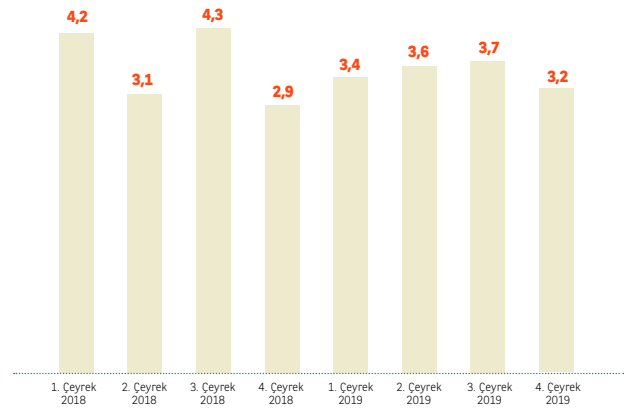
- İnternet sitesi (www.teb.com.tr),
- TEB'e doğrudan faks veya mektup,
- CEPTETEB İnternet sitesi (www.cepteteb.com.tr),
- CEPTETEB İnternet Şubesi, E-posta,
- Şikâyet siteleri (www.sikayetvar.com, www.sikayetim.com, vb.),

- Paylaşım siteleri (Facebook, Twitter vb.),
- 0850 200 0 666 TEB Telefon Şubesi,
- 444 0 766 TEB Yıldız Hattı,
- 444 0 966 TEB Özel Bankacılık Hattı,
- 0850 222 09 29 CEPTETEB Destek Merkezi,
- 444 0 832 TEB Kurumsal Telefon Şubesi,
- Şubelerde bulunan 'Değerli Görüşlerinizi Bizimle Paylaşın' formları,
- Resmî kurumlar

TEB'in bu amaçla kullandığı sistem olan Bildirim Yönetimine iletilen her şikâyet referans numarası ile sisteme kaydedilerek ilgili birimlere yönlendirilerek incelenmektedir. Bu sistem üzerinden Şubeler, Çağrı Merkezi, iş kolları ve genel müdürlük üniteleri tarafından da müşteri şikâyetleri takip edilebilmektedir (İhbar içerikli bildirimler hariç). Ayrıca şikâyet ile ilgili gerçekleştirilen tüm işlemler ve alınan aksiyonlar (mektuplar, temin edilen belgeler, yanıtlar, e-mailler ve kurum içi diyaloglar) izlenebilmektedir.

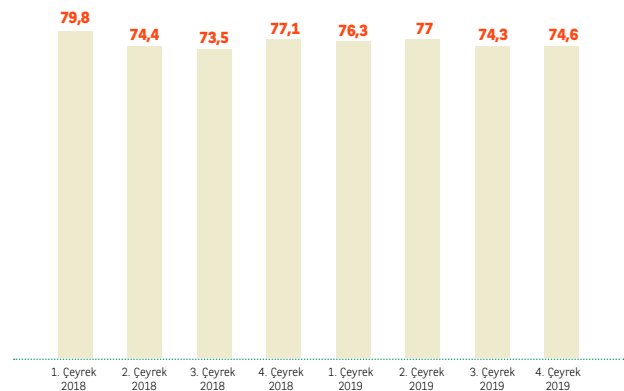
### Şikâyetlerin Ortalama Çözüm Süreleri

(gün)



### Şikâyetlerin Müşteri Lehine Çözülme Oranı

(%)



Standart yanıtlar, müşterilerin tercih ettikleri geri dönüş kanalı üzerinden, kayıtlı erişim bilgilerine uygun şablon seçilerek verilmekte, standart dışı hazırlanan yanıtlar ise önceden Memnuniyet İnceleme ve Kalite Yöneticisi onayından geçmektedir.

Müşteri şikayetleri adet olarak dönemsellik göstermekle birlikte, ortalama olarak 3-4 gün içinde cevaplanmaktadır. Şikayetlerin büyük bir çoğunluğu (%70'in üzerinde) müşteri lehine sonuçlanmaktadır. (Kaynak: TBB verileri)

### Müşteri Memnuniyeti

"En Çok Tavsiye Edilen Banka Olmak" vizyonu ve hedefi doğrultusunda müşteri deneyimini sürekli ölçümleyen TEB, insanı merkeze alarak tasarım odaklı düşünme prensipleri ile müşterilerine sunduğu hizmeti mükemmelleştirmek üzere çalışmalar yürütmektedir.

TEB, NPS (Net Promoter Score) sistemini kullanarak, yılda 240.000 müşterinin Banka ile temasları sonrasında yaşadıkları deneyimi ve TEB'i tavsiye derecelerini ölçümlenmektedir. NPS ve müşteri memnuniyeti anketleri "müşterinin sesi" iş birimleri ile düzenli olarak analiz edilmekte, müşteri deneyiminde gelişmeye açık noktalarda gerekli iyileştirmeler yapılmaktadır. TEB'in müşterinin sesini dinlediği temas noktaları sürekli artmaktadır. TEB müşterilerinin geribildirimleri ışığında geliştirilen çözümler, 2013 yılından bu yana düzenli takip edilen müşteri memnuniyet skorunun iki katın üzerinde artış göstermesini sağlamıştır. 2019 yılında, işlem bazlı memnuniyet skorlarındaki iyileşme trendi devam etmiştir.

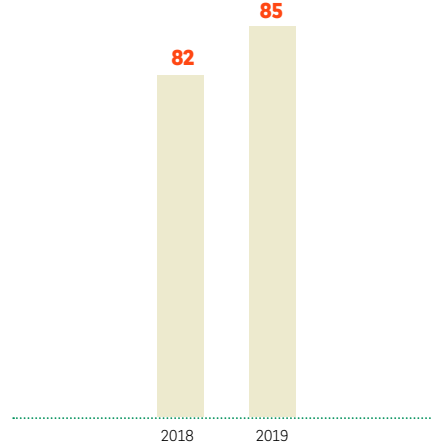
2019 yılı içerisinde BNP Paribas Uluslararası Bireysel Bankacılık koluyla ortak yürütülen çalışma ile Müşteri Deneyimi Yönetim Modeli tasarlanmıştır. Model hem TEB hem de BNP Paribas'ın diğer uluslararası bireysel bankalarında yaygınlaştırılmıştır.

TEB Müşteri Deneyimi Ekibi tarafından Banka bünyesinde göreve başlayan şube çalışanlarına Müşteri Deneyimi Oryantasyon eğitimi verilmektedir. Bu kapsamda, müşteri odağı, TEB müşteri deneyimi metodolojisi ve memnuniyet ölçüm yapısı tüm çalışanlara benimsetilmektedir. Banka, müşteri ihtiyaçlarını daha iyi anlamak ve müşterilerinin, beklentileri doğrultusunda, kişiselleştirilmiş teklifleriyle doğru anlarda buluşmak için CRM, büyük veri, analitik ve gerçek zamanlı etkileşim teknolojilerine yatırımlarına devam etmektedir.

Çağrı Merkezinde hizmet kalitesini artırmak için performansa baz teşkil eden çağrı dinlemeleri yapılmakta, denetim kapsamında yapılan dinleme sonuçlarına göre de Müşteri Temsilcisi özelinde geri bildirim verilerek sık yapılan hatalara yönelik eğitimler düzenlenmektedir. Ayrıca tüm

Müşteri Temsilcilerinin ve Takım Liderlerinin aylık olarak bilgi seviyesini ölçmek için aylık sınavlar yapılmaktadır.

TEB Çağrı Merkez Çağrı Karşılama Oranı (%)



Sektörde öncü iki banka ile yapılan "3 Banka Tek ATM" iş birliği ile birlikte TEB ATM ağı da genişletilmiştir.

### İhtiyaçlara Özel Ürün ve Hizmetler

TEB, uzun yıllardır baro, üniversite, veteriner, diş hekimleri, eczacı, tabip odaları gibi meslek odaları ile sürdürdüğü yakın iş birliğine 2019 yılında da devam etmiştir.

- 2019 yılında iş birliği yapılan baro sayısı 22'ye çıkarılmıştır.
- 2018 yılında Türk Eczacıları Birliği ile imzalanan iş birliği protokolü doğrultusunda, 2019 yılında da eczacılara özel kampanyalar sunulmuştur. TEB, Eczacılara özel sunduğu kampanya ile SGK ödemelerinin TEB'e yatırılması ve aktif pos kullanımı koşulu ile eczacının bireysel emeklilik planına aylık 170 TL katkı payı yatırmaktadır. Türk Eczacılar Birliği garantörlüğünde, 60 bin TL'ye kadar ticari, 40 bin TL'ye kadar ihtiyaç kredisi imkânı ve POS cihazlarından aylık ÖKC masraf muafiyeti ile POS fiyatlamasında avantajlı fiyat gibi ayrıcalıklar sunulmaktadır.
- 2018 yılında 24, 2019 yılında ise 26 üniversitenin maaş ödemesi gerçekleştirilmiştir.
- Toplam 11 binden fazla site ve apartman yönetimi hesabına hizmet sunan TEB, site yönetimi konusunda sektörün lider firmaları ile ortak projeler yürüterek, nakit yönetimi alanındaki güçlü alt yapı desteği ve

dijital çözümleriyle hizmette farklılaşarak site yönetimlerinde lider bankalardan biri olmuştur.

- Ürün Çeşitliliğimize katkıda bulunan Yeni Ürün ve Hizmetlerimiz Faaliyet Raporlarımızda detaylı anlatılmaktadır (<https://www.teb.com.tr/teb-hakkinda/teb-faaliyet-raporlari/>).

## ETİK TEDARİK YÖNETİMİ

TEB Tedarik Yönetimi faaliyetlerini Satın Alma Yönetmeliği, Etik İlkeler Yönetmeliği ve Hediye Politikasına uygun olarak gerçekleştirmektedir.

TEB, Tedarikçi Portalı sayfasında "Biz Kimiz?" başlığı altında da şeffaflık biçimde paylaşıldığı şekilde uluslararası normlar, etik kriterler, kurumsal sosyal sorumluluk anlayışı ile mevcut kanun ve yasalara ilaveten, finans sektöründe yer alınmasında dolayı, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu esasları ve Bankacılık Kanununa uyumlu olarak tedarik süreçlerini işletmektedir.

TEB Tedarik yönetimi güvenilirlik, şeffaflık, saygınlık, müşteri odaklılık, çözüm üretmek gibi değerleri her zaman ön planda tutarak tedarikçilerle sürdürülebilir ilişki içerisinde, sürdürülebilir kalite ve hizmet tedariki sağlamayı hedeflemektedir. Tedarikçi kayıt/seçim sürecinden tedarikçi performans değerlendirmelerine kadar birçok noktada sadece ekonomik maddeler değil, etik de dahil olmak üzere çevresel ve sosyal kriterler göz önünde tutulmaktadır.

Tedarikçilerle olan başlıca Paydaş Katılımı platformlarımız aşağıdaki gibidir:

Katılım Platformu	Kapsam	Sıklık
Tedarikçi Günü	TEB'in veya piyasanın o yıl gündeminde olan konu başlıklarında oturum ve toplantılar.	Yılda Bir
Tedarikçi Ödüllendirme	Yüksek performanslı olan tedarikçilerin ödüllendirilmesi. Ödüller, Tedarikçi Günü etkinliği kapsamında sunulmaktadır.	Yılda Bir
Tedarikçi Portalı	TEB Tedarikçi Portalı tüm tedarikçilere açık bir portaldir Portal üzerinden kayıt akışını tamamlamamış yeni tedarikçilerden teklif alınmaktadır.	Sürekli

## Yerel Satın Alma 204-1

TEB Satın Alma*	2018	2019
Tedarikçi Sayısı (Toplam)	1.384	1.317
Tedarikçi Sayısı (Yerel**)	1.253	1.205
Yerel Tedarikçi Oranı (%)	90,5	91,5
Tedarik Hacmi (Toplam, m TL)	818,6	1.063,8
Tedarik Hacmi (Yerel, m TL)	791,8	976,6
Yerel Tedarik Oranı (%)	96,7	91,8



3

## ÇEVRESEL, SOSYAL VE YÖNETİŞİM RİSKLERİNİN SİSTEMATİK ENTEGRASYONU



Tüm finans kurumları gibi TEB de Çevresel, Sosyal ve Yönetişim Risklerini kendi süreçlerine entegre ederken özellikle hizmet verdiği müşterilerle olan aktivitelerine bunu yansıtmaktadır. Ancak, bunu yaparken, bu konudaki küresel liderlerden olan BNP Paribas'ın standartlarını da yansıtarak ülkemizde bu konuda sorumluluğunu yerine getiren öncü kurumlar arasında yerini almaktadır. Aynı sorumluluğu tedarik Zinciri Yönetimine de taşıyan TEB, bu uygulamalarıyla Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları SKA3 (Sağlıklı ve Kaliteli Yaşam), SKA5 (Toplumsal Cinsiyet Eşitliği), SKA6 (Temiz Su ve Sanitasyon), SKA8 (İnsana Yakışır İş ve Ekonomik Büyüme), SKA12 (Sorumlu Üretim ve Tüketim), SKA13 (İklim Eylemi), SKA14 (Sudaki Yaşam), SKA15 (Karasal Yaşam) ve SKA16 (Barış, Adalet ve Güçlü Kurumlar) için katkıda bulunmaktadır.

## TEB'İN ÇEVRESEL VE SOSYAL RİSK YAKLAŞIMI

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

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

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

### TEB'in Finanse Etmeyeceği Sektör ve İşler (Yasaklı Sektör ve Aktiviteler)

TEB, BNP Paribas uygulamalarıyla da uyumlu olarak bazı aktivitelerin finansmanına katılmayacağını şeffaf biçimde beyan etmektedir. Büyük çoğunluğu ulusal ve uluslararası kanunlarca yasaklanan malları üreten ve/veya faaliyetleri bulunan kurumlarla çalışılması mümkün değildir. Bu uygulamanın sebebi, yasa ve yönetmeliklere uyumun ötesinde, sosyal ve çevresel konulardaki etik yaklaşımdan kaynaklanmaktadır.

TEB, aşağıdaki aktivitelerin finansmanına katılmaz:

- Grubun savunma sektörü uygulamaları çerçevesinde ihtilafli silahların üretimi veya ticareti,
- 2,5 kilometreden daha uzun balık avlama ağlarının üretimi, ticareti ve kullanımı,
- Asbest liflerinin üretimi,
- PCB (poliklorlanmış bifeniller) içeren ürünlerin üretimi ve/veya ticareti,

- Yabani Hayvan ve Bitki Türlerinin Uluslararası Ticaretine (CITES) İlişkin Sözleşme ile düzenlenen ve CITES izin belgesi ile onaylanmayan her türlü hayvan ve bitki türünün veya ürününün ticaretini içeren hiçbir fonlama, yatırım veya işlemler,
- Sigara üreticileri, toptancıları ve dağıtıcıları.

### **Yüksek Çevresel ve Sosyal Risk Barındıran Sektörlere Yaklaşım (Sektörel Politikalar)**

Bazı sektörler, ekonomimiz ve gelişimimiz için elzem olmalarına rağmen, doğaları gereği özellikle çalışanları ve çevre için yüksek risk barındırırlar. Bu sektörlerin gelişmesi, ancak gelişirken de bunu sorumlu adımlarla yapabilmeleri için TEB üzerine düşenleri yapmak için çalışmaktadır. Burada önemli konu sadece kredi verip-vermeme değildir; zira şirketler aynı seviyede risk yönetim sistemine sahip olmayan başka finansal kurumlarla da çalışabilir. Burada önemli olan, kredi kullanacak şirketin bazı kurallara uyması, örneğin çevreyi kirletmemek için gerekli önlemleri almasının teşvik edilmesi, gerekirse eğitilmesi ve denetlenmesiyle gerçek sorumluluğun yerine getirilmesidir.

TEB, aşağıdaki sektörlerdeki finansman faaliyetleri için özel Çevresel ve Sosyal Risk denetim mekanizmaları kullanmaktadır.

1. Madencilik
2. Tarım
3. Kömürle Çalışan Enerji Santralleri
4. Kâğıt Hamuru
5. Palmiye Yağı
6. Petrol ve Doğalgaz
7. Savunma ve Güvenlik
8. Nükleer Enerji

### **Sektör Politikalarının Uygulanması**

Çevre ve Sosyal Risk analizi öncelikle firmanın faaliyetlerinin yasaklı sektör/aktivite kapsamında olup olmadığının değerlendirilmesiyle başlar. Eğer firmanın bu alanlarda faaliyeti bulunuyorsa kredi teklifi ilerletilmeden olumsuz sonuçlandırılır.

Faaliyetleri sektör politikaları kapsamında değerlendirilen müşterilerin analizlerinde sektör bazında belirlenmiş "Zorunlu Kriterler ve Değerlendirme Kriterlerinin" karşılanması beklenmektedir. Zorunlu kriterler analizin temel noktası niteliğinde olup bu şartları karşılamayan ya da yakın zamanda karşılaması mümkün gözükmeyen müşterilerle ilgili değerlendirme olumsuz olarak sonuçlanmaktadır. Değerlendirme Kriterleri ise Zorunlu Kriterler kadar hassas nitelikte olmayıp sektörün gelişimine paralel olarak genel beklentileri içermektedir. Değerlendirme kriterlerindeki olumsuzlukların uzun sürede devam etmesi Zorunlu Kriterlerde olduğu gibi değerlendirmenin olumsuz neticelenmesine neden olabilmektedir.

Bankamızda "Çevre ve Sosyal Risk Analizi" kredi sürecinin bir parçası haline gelmiş olup kredi kararı alınırken müşterinin finansal durumu gibi bu kriterler de kredi kararında dikkate alınmaktadır. Bu yaklaşımın hem Çevre ve Sosyal risklerin yönetimi hem de kredi riskin yönetiminde doğru bir yaklaşım olduğuna inanıyoruz.

## **TEDARİK ZİNCİRİNDE ÇEVRESEL VE SOSYAL RİSKLERİN YÖNETİMİ**

### **TEB Tedarik Zinciri <sup>102-9</sup>**

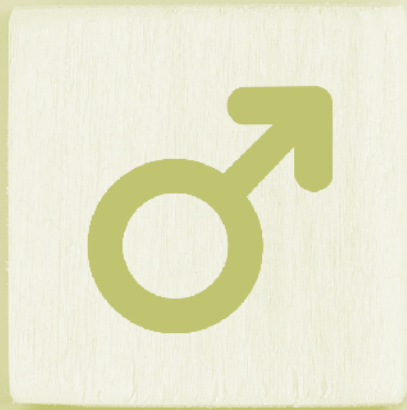
TEB oldukça geniş bir yelpazede alım yapmakta, çoğunluğu KOBİ olan çok çeşitli sektörlerden tedarikçilerle çalışmaktadır. Teknolojik altyapısı oldukça güçlü ve çok şubeli bir banka olarak en yüksek hacimli alımların başında teknoloji alımları gelmektedir; bunları elektrik, mekanik, inşaat ve müteahhitlik alımları takip etmektedir. Ayrıca danışmanlıktan kırtasiyeye, sigortadan filo kiralamaya, eğitimden kurumsal iletişim alımlarına kadar çok çeşitli hizmet ve ürün alım kalemlerini bulmaktadır. TEB Tedarik Yönetimi, 2017 senesinde imzaladığı iş birliği sözleşmeleriyle Türkiye'de yerleşik TEB A.Ş. ve BNP Paribas iştiraklerine de merkezi olarak tedarikçi yönetimi hizmeti vermektedir.

Tedarik Zincirinde Çevresel ve Sosyal Risklerin Yönetimi TEB, tedarikçileriyle çalışmaya başlamadan önce 15 Mayıs 2018 tarihli TEB Tedarikçi Gününde lansmanını yaparak uygulamaya aldığı "TEB Tedarikçi Portalı" (<https://tedarikciportal.teb.com.tr>) üzerinden tedarikçilerin çevresel ve sosyal performansına yönelik çeşitli sorular yöneltmekte ve ilgili dokümanları talep etmektedir. Bu cevaplara göre skorlama da yapılmaktadır. Örnek olarak, aşağıdaki sorular cevaplanmaktadır:

- Çalışanlar için iş güvenliği ve cihazları sağlanıyor mu? Bu konuda çalışanlar eğitiliyor mu?
- Firma çevre sertifikası mevcut mu? (ISO 14000 vb.)
- Çalışan memnuniyetini sağlamak, takip etmek ve iyileştirmek için ölçme, değerlendirme ve iyileştirme sistemleriniz bulunuyor mu?
- Şirketiniz Küresel İlkeler Sözleşmesi'ne üye mi?
- Şirketiniz, öncelikli eylem planlarının belirtildiği, geniş kapsamlı bir Kurumsal Sosyal Sorumluluk politikası uyguluyor mu?
- İş Kanunu kapsamında, işyerinizde doğrudan ve dolaylı engelli çalışan istihdam oranınızı belirtiniz.

Tedarikçiler, portal üzerinden sisteme kayıt olur iken Satın Alma Genel Şartları imzalatılmaktadır. Satın Alma Genel Şartlarının eki olarak "TEB Tedarikçi Kurumsal Sosyal Sorumluluk Sözleşmesi" de imzalatılmış olmaktadır.







# SOSYAL SORUMLULUĞUMUZ

İş Yerinde Çeşitlilik ve Eşit Haklar

İyi İş Yeri Uygulamaları ve Sorumlu Çalışan Yönetimi

Sürekli Gelişim ve Dinamik Kariyer Yönetimi



## SOSYAL SORUMLULUĞUMUZ

Kilit paydaşımız olan çalışanlarımıza yönelik gerçekleştirdiğimiz tüm uygulamalarda örnek bir yaklaşım sergilemekle sorumluyuz. TEB'in (doğrudan veya taşeronları vasıtasıyla dolaylı) 10.000 çalışanını, aileleri ve yakın çevrelerini göz önüne aldığımızda sorumluluğumuzun ne kadar kapsamlı olduğunu farkındayız. Tüm çalışanlarımıza adil ve eşit davranmak, en iyi işyerini sunabilmek ve sürekli gelişimlerini sağlamak için tüm gücümüzle çalışmaktayız.

### Sosyal Sorumluluğumuz kapsamındaki faaliyetlerinizi üç başlık altında değerlendirmekteyiz:

- İş Yerinde Çeşitlilik ve Eşit Haklar
- İyi İş Yeri Uygulamaları ve Sorumlu Çalışan Yönetimi
- Sürekli Gelişim ve Dinamik Kariyer Yönetimi

4

## İŞ YERİNDE ÇEŞİTLİLİK VE EŞİT HAKLAR



TEB'de her çalışan eşit haklara sahiptir. Hiçbir şekilde yaş, dil, din, ırk, politik görüş, sağlık durumu, cinsiyet ve medeni durum konularında [103-1](#), [103-2](#), [103-3](#) ayrımcılık yapılamaz. Bu yaklaşımımız, internet sitemizde de bulunan Etik İlkelerimiz vasıtasıyla şeffaf biçimde paylaşılmaktadır ve Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları SKA5 (Toplumsal Cinsiyet Eşitliği), SKA8 (İnsana Yakışır İş ve Ekonomik Büyüme), SKA10 (Eşitsizliklerin Azaltılması) ve SKA16 (Barış, Adalet ve Güçlü Kurumlar) için katkıda bulunmaktadır.

Çalışan haklarıyla ilgili uygulamalar, İnsan Kaynakları yönetmeliği ve bu yönetmeliğin eki olarak yayımlanan uygulama talimatlarında çalışanlarımıza duyurulmaktadır. Ayrıca politika ve ilkelerimizle işyerinde karşı karşıya kaldıkları uygulamalar arasında tutarsızlık olduğunu düşünen çalışanlarımız soru ve şikâyetlerini, hiçbir baskı altında kalmadan, kendilerini güvence altında hissederek, üst yönetime, yöneticilere ve insan kaynakları grubuna bildirebilmektedir.

Tüm çalışanlarımız için geçerli olan aşağıdakiler dahil İnsan Kaynakları uygulamalarının 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.

Bu ilke sadece çalışanlarımız için değil, tüm paydaşlarımızla ilişkilerimizde de geçerlidir.

Üst Yönetim de dahil tüm TEB çalışanlarının cinsiyete ve yaş gruplarına göre dağılımıyla cinsiyete göre maaş oranları aşağıdaki gibidir:<sup>405-1, 405-2</sup>

2018	Cinsiyete Göre Dağılım		Yaş Gruplarına göre Dağılım		
	Kadın Çalışan	Erkek Çalışan	30 yaş altı	30-50 yaş arası	50 yaş üstü
Yönetim Kurulu, İcra Kurulu	1	1			2
Üst Düzey Yönetici	4	14		3	15
Orta Düzey Yönetici	365	701		815	251
Diğer	4.758	3.643	1.513	6.598	290
<b>Toplam</b>	<b>9.487</b>		<b>9.487</b>		

2019	Cinsiyete Göre Dağılım		Yaş Gruplarına göre Dağılım		
	Kadın Çalışan	Erkek Çalışan	30 yaş altı	30-50 yaş arası	50 yaş üstü
Yönetim Kurulu, İcra Kurulu	1	2			3
Üst Düzey Yönetici	4	14		3	15
Orta Düzey Yönetici	353	680		822	211
Diğer	4.518	3.382	1.668	6.013	219
<b>Toplam</b>	<b>8.954</b>		<b>8.954</b>		

Cinsiyete göre Ortalama Maaş Oranı	2018 (%)	2019 (%)
Ortalama Kadın Çalışan Maaşı/ Ortalama Erkek Çalışan Maaşı	98	98

### Anne – Babalar

İyi bir iş-yaşam dengesi kurulabilmesi için Anne ve Babalarımızın yanında yer alıyoruz. Süt izni saatlerinde, annelerimizin rahatça bebeklerinin ihtiyaçlarını organize edebilmeleri için emzirme odalarımız bulunmaktadır. Anne ve babalarımıza, bebeklerinin doğumlarının ilk yılı içerisinde; bebek hediyesi vermekteyiz.

TEB’de yasalara uyumlu bir şekilde doğum izni <sup>401-3</sup> kullanılmaktadır. Bu haktan yararlanan çalışanlarımız aşağıdaki gibidir:

Kadın Çalışanlar	2018	2019
Doğum izni kullanmaya hak kazanan çalışan sayısı	356	352
Doğum izni kullanan çalışan sayısı	356	352
Doğum izninden sonra işe devam eden çalışan sayısı	351	344
Geri Dönüş Oranı (%) (Doğum izni kullanan çalışan sayısı / Doğum izninden sonra işe devam eden çalışan sayısı)	99	98
Doğum izninden döndükten 12 ay sonra TEB’de işe devam eden çalışanların sayısı	283	173
İşte Kalış Oranı (%) (Doğum izni kullanan çalışan sayısı / Doğum izni kullanıp işe dönen çalışanlardan 12 ay sonra hala TEB’de çalışanlarının sayısı)	79	49

Erkek Çalışanlar	2018	2019
Doğum izni kullanmaya hak kazanan çalışan sayısı	175	191
Doğum izni kullanan çalışan sayısı	175	191
Doğum izninden sonra işe devam eden çalışan sayısı	175	191
Geri Dönüş Oranı (%) (Doğum izni kullanan çalışan sayısı / Doğum izninden sonra işe devam eden çalışan sayısı)	100	100
Doğum izninden döndükten 12 ay sonra TEB’de işe devam eden çalışanların sayısı	175	191
İşte Kalış Oranı (%) (Doğum izni kullanan çalışan sayısı / Doğum izni kullanıp işe dönen çalışanlardan 12 ay sonra hala TEB’de çalışanlarının sayısı)	100	100

5

## İYİ İŞ YERİ UYGULAMALARI VE SORUMLU ÇALIŞAN YÖNETİMİ



Çalışanlarımız için En İyi İş Yerini oluşturmak önceliğimiz ve sorumluluğumuzdur. Tüm çalışanlarımızı yönetirken TEB'in stratejik hedefleri uyumlu olarak insan kaynağımızın şekillenmesi, onlara yetki ve sorumlulukları doğrultusunda ücret ve diğer hakların sunulması, sağlık ve güvenliklerinin her zaman en üst seviyede tutulması ve beklentileri kapsamında memnuniyetlerinin sürekli yükseltilmesi ana hedeflerimizdendir. Bu çalışmalarımız özellikle Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları SKA3 (Sağlıklı ve Kaliteli Yaşam), SKA5 (Toplumsal Cinsiyet Eşitliği) ve SKA8 (İnsana Yakışır İş ve Ekonomik Büyüme) için katkıda bulunmaktadır.

### İYİ İŞ ORTAMI POLİTİKASI 103-1, 103-2, 103-3

TEB olarak;

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

TEB, "Pozitif Yönetim" yaklaşımı ve çalışana değer veren uygulamaları doğrultusunda "En İyi İşyeri" yolculuğunu 2012'de başlatmıştır. Banka, 2016'da "Great Place to Work - En İyi İşverenler" listesine giren ilk ve tek banka olmuştur. Ayrıca şirketlerin İnsan Kaynakları politika ve uygulamalarını değerlendiren dünyanın saygın kuruluşlarından Top Employers Institute, TEB'i 2019'da da Avrupa ve Türkiye'nin En İyi İşverenleri arasında değerlendirmiştir.

### İSTİHDAMIN GELİŞİMİ 102-8

TEB'de 2019 sonu itibarıyla doğrudan 8.954 çalışanımız bulunmaktadır. Çalışanlarımızın

- %54'ü kadın,
- %54'ü şubelerde,
- %20'si 30 yaş altında,
- %99,2'si Türkiye'de (71 çalışan KKTC'de)
- %99,6'sı belirsiz süreli,
- %99,1'i tam zamanlı olarak çalışmaktadır.

Taşeronlarımız vasıtasıyla da 2019 sonu itibarıyla 1.092 kişi istihdam etmekteyiz. Bu şekilde, doğrudan veya dolaylı olarak, sorumluluğumuz altında yaklaşık 10.000 kişi bulunmaktadır. Öncelikli paydaşımız olan çalışanlarımızın beklentilerini öğrenmek, onları isteklerine cevap verirken gelişimlerini sağlamak ve memnuniyetlerini en üst seviyede tutmak TEB'in ana sorumlulukları arasında yer almaktadır.

Tüm Türkiye'de hizmet veren TEB'in Genel Müdürlük dışındaki organizasyonu bölgelere göre yapılmaktadır ve 2019 yılında Bankamızın iş hedefleriyle bağlantılı olarak ileriye dönük dijitalleşme, süreçlerin daha verimli hale getirilmesi ve merkezi yönetimi hedefi kapsamındaki sinerji çalışması sonucunda yeniden şekillenmiştir. Çalışanlarımızın çoğu belirsiz süreli ve tam zamanlı çalışmaktadır. Dışardan aldığımız hizmetler sonucunda TEB'de görevli taşeron çalışanlarının çoğunluğunu temizlik, güvenlik ve yemekhane çalışanları oluşturmaktadır.

#### Temel İlkelerimiz

1. **Güven, Saygı & Şeffaflık: Birbirimize değer veririz; güven, saygı ve şeffaflığa dayalı bir kültürü benimseriz.**
2. **Sorumluluk: Tüm paydaşlarımıza karşı sorumlu davranırız**
3. **Çeviklik: Bankamızı kendi işyerimiz gibi sahiplenir ve çevik bir düşünce yapısıyla hareket ederiz**
4. **Disiplin: Tüm kural ve regülasyonlara uyarak, kararlarımızı ve aksiyonlarımızı disiplinli bir yaklaşımla hayata geçiririz**
5. **Tek Banka / Biz Kültürü: Her zaman tek bir Banka yaklaşımıyla düşünür ve hareket ederiz**





Belirsiz Süreli ve Geçici Süreli Çalışanlar (Cinsiyete Göre)	2017	2018	2019
<b>Belirsiz Süreli Çalışan Sayısı</b>	<b>9.438</b>	<b>9.458</b>	<b>8.916</b>
Kadın Çalışan	5.074	5.105	4.841
Erkek Çalışan	4.364	4.353	4.075
<b>Geçici Süreli Çalışan Sayısı</b>	<b>26</b>	<b>29</b>	<b>38</b>
Kadın Çalışan	20	23	35
Erkek Çalışan	6	6	3
<b>Toplam Çalışan Sayısı</b>	<b>9.464</b>	<b>9.487</b>	<b>8.954</b>
Kadın Çalışan	5.094	5.128	4.876
Erkek Çalışan	4.370	4.359	4.078

Tam/yarı Zamanlı Çalışanlar (Cinsiyete Göre)	2017	2018	2019
<b>Tam Zamanlı Çalışan Sayısı</b>	<b>9.457</b>	<b>9.451</b>	<b>8.945</b>
Kadın Çalışan	5.090	5.106	4.871
Erkek Çalışan	4.367	4.345	4.074
<b>Yarı Zamanlı Çalışan Sayısı</b>	<b>7</b>	<b>36</b>	<b>9</b>
Kadın Çalışan	4	22	5
Erkek Çalışan	3	14	4
<b>Toplam Çalışan Sayısı</b>	<b>9.464</b>	<b>9.487</b>	<b>8.954</b>
Kadın Çalışan	5.094	5.128	4.876
Erkek Çalışan	4.370	4.359	4.078

Dışardan Alınan Hizmet Kapsamı	Kişi Sayısı (2019)
Temizlik	574
Güvenlik	281
Yemekhane	75
Teknik Hizmetler	19
Kafe Çalışanları	17
Kuaför	10
Posta Kargo	9
Diğer	10

Belirsiz Süreli ve Geçici Süreli Çalışanlar (Bölgelere Göre)	2017	2018	2019
<b>Belirsiz Süreli Çalışan Sayısı</b>	<b>9.438</b>	<b>9.458</b>	<b>8.916</b>
Akdeniz Bölgesi	369	365	346
Anadolu 1 Bölgesi	399	402	376
Anadolu 2 Bölgesi	449	429	408
Ankara Bölgesi	530	531	478
Avrupa 1 Bölgesi	352	359	320
Avrupa 2 Bölgesi	368	366	333
Çukurova Bölgesi	493	491	455
Ege Bölgesi	471	464	454
Güneydoğu Anadolu Bölgesi	412	392	354
İzmir Bölgesi	372	368	344
Karadeniz Bölgesi	338	327	317
Marmara Bölgesi	494	488	448
Trakya Bölgesi	465	451	408
KKTC	64	70	71
Aktif Satış Bölgesi	191	194	187
Genel Müdürlük/Bölge Dışı	3.671	3.761	3.617

Geçici Süreli Çalışan Sayısı	2017	2018	2019
<b>Geçici Süreli Çalışan Sayısı</b>	<b>26</b>	<b>29</b>	<b>38</b>
Akdeniz Bölgesi	-	1	5
Anadolu 1 Bölgesi	2	5	4
Anadolu 2 Bölgesi	1	3	5
Ankara Bölgesi	-	1	4
Avrupa 1 Bölgesi	3	5	8
Avrupa 2 Bölgesi	1	3	1
Çukurova Bölgesi	2	-	2
Ege Bölgesi	5	7	2
Güneydoğu Anadolu Bölgesi	-	-	-
İzmir Bölgesi	-	-	5
Karadeniz Bölgesi	3	2	-
Marmara Bölgesi	1	-	-
Trakya Bölgesi	3	1	1
KKTC	-	-	-
Aktif Satış Bölgesi	-	1	-
Genel Müdürlük/Bölge Dışı	5	-	1

Toplam Çalışan Sayısı	2017	2018	2019
<b>Toplam Çalışan Sayısı</b>	<b>9.464</b>	<b>9.487</b>	<b>8.954</b>
Akdeniz Bölgesi	369	366	351
Anadolu 1 Bölgesi	401	407	380
Anadolu 2 Bölgesi	450	432	413
Ankara Bölgesi	530	532	482
Avrupa 1 Bölgesi	355	364	328
Avrupa 2 Bölgesi	369	369	334
Çukurova Bölgesi	495	491	457
Ege Bölgesi	476	471	456
Güneydoğu Anadolu Bölgesi	412	392	354
İzmir Bölgesi	372	368	349
Karadeniz Bölgesi	341	329	317
Marmara Bölgesi	495	488	448
Trakya Bölgesi	468	452	409
KKTC	64	70	71
Aktif Satış Bölgesi	191	195	187
Genel Müdürlük/Bölge Dışı	3.676	3.761	3.618



Fonksiyona Göre Çalışanlar (Cinsiyet ve Sözleşme Türüne Göre)	Genel Müdürlük			Bölge Müdürlükleri			Şubeler			Call Center			Toplam		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Kadın Çalışan Sayısı	1.489	1.545	1.462	357	371	363	2.869	2.820	2.671	379	392	380	5.094	5.128	4.876
Erkek Çalışan Sayısı	1.290	1.310	1.270	477	482	448	2.462	2.412	2.206	141	155	154	4.370	4.359	4.078
Toplam İşgücü	2.779	2.855	2.732	834	853	811	5.331	5.232	4.877	520	547	534	9.464	9.487	8.954
Tam Zamanlı Çalışan Sayısı	2.777	2.850	2.732	834	852	809	5.331	5.232	4.877	515	517	527	9.457	9.451	8.945
Yarı Zamanlı Çalışan Sayısı	2	5	-	-	1	2	-	-	-	5	30	7	7	36	9

## YENİ İŞE ALIMLAR VE SİRKÜLASYON <sup>401-1</sup>

TEB, uygulamalarıyla gençlere potansiyellerini gösterebilecekleri, kendilerini sürekli geliştirebilecekleri ve katma değer yaratabilecekleri bir çalışma ortamı sunmaktadır. "Benim TEB'im Benim Dünyam" mottosuyla hem TEB'lilere hem de TEB'li olmak isteyen gençlere başarılı, yenilikçi, sürekli gelişim fırsatları sunan, sağlıklı, keyifli ve gönüllü bir iş ortamı sunulmaktadır. 2019 yılında yeni işe alınların %72'si 30 yaş altındadır. Yeni işe alınanların toplam işgücüne oranı %10 seviyesinde seyretmektedir.

Her kurum gibi TEB için de sağlıklı bir sirkülasyon gereklidir. Hem yeni ve yetenekli kişilerin istihdam

edilebilmesi, hem başarılı çalışanların sorumluluklarının artabilmesi için belirli bir sistem dahilinde çalışan sayısındaki hareketler yönetilmektedir.

### İşe Alım Kanallarımız

TEB'de, işe alım süreçlerinde geleneksel kanalların dışında dijital platformlar da sıkça kullanılmaktadır. Banka, gerektiğinde online mülakat yaparak işe alımlar gerçekleştirmektedir. Banka'nın hedef ve stratejileri doğrultusunda, 2019 yılı içinde yaklaşık 355.000 başvuru toplanmış ve yaklaşık 3.150 iş görüşmesi gerçekleştirilmiştir. Adayların için gerektirdiği yetkinliklere uygun olarak seçilebilmesi için farklı seçme yerleştirme araçları kullanılarak 786 kişi TEB ailesine katılmıştır.

İşe Alımlar (Yaş Gruplarına Göre)	2017	2018	2019
Yeni işe alınan 30 yaş altı çalışan sayısı	668	832	567
Yeni işe alınan 30 yaş altı çalışan sayısı / Dönem sonu 30 yaş altı çalışan sayısı (%)	33	41	32
Yeni işe alınan 30-50 yaş arası çalışan sayısı	429	382	214
Yeni işe alınan 30-50 yaş arası çalışan sayısı / Dönem sonu 30-50 yaş arası çalışan sayısı (%)	6	5	3
Yeni işe alınan 50 yaş üstü çalışan sayısı	5	3	4
Yeni işe alınan 50 yaş üstü çalışan sayısı / Dönem sonu 50 yaş üstü çalışan sayısı (%)	4	1,20	1,50
Yeni işe alınan toplam çalışan sayısı	1.102	1.217	785
Yeni işe alınan toplam çalışan sayısı / Dönem sonu toplam çalışan sayısı (%)	12	13	9

İşe Alımlar (Cinsiyete göre)	2017	2018	2019
Yeni işe alınan erkek çalışan sayısı	487	558	314
Yeni işe alınan erkek çalışan sayısı / Dönem sonu erkek çalışan sayısı (%)	11	13	8
Yeni işe alınan kadın çalışan sayısı	615	659	471
Yeni işe alınan kadın çalışan sayısı / Dönem sonu kadın çalışan sayısı (%)	12	13	10
Yeni işe alınan toplam çalışan sayısı	1.102	1.217	785
Yeni işe alınan toplam çalışan sayısı / Dönem sonu toplam çalışan sayısı (%)	12	13	9

<b>İşe Alımlar (Bölgelere Göre)</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Akdeniz Bölgesi yeni işe alınan çalışan sayısı	14	19	13
Akdeniz Bölgesi yeni işe alınan çalışan sayısı / Dönem sonu çalışan sayısı (%)	4	5	4
Aktif Satış Bölgesi yeni işe alınan çalışan sayısı	72	72	52
Aktif Satış Bölgesi yeni işe alınan çalışan sayısı / Dönem sonu çalışan sayısı (%)	38	37	27
Anadolu1 Bölgesi yeni işe alınan çalışan sayısı	40	50	28
Anadolu1 Bölgesi yeni işe alınan çalışan sayısı / Dönem sonu çalışan sayısı (%)	10	12	7
Anadolu 2 Bölgesi yeni işe alınan çalışan sayısı	55	37	13
Anadolu 2 Bölgesi yeni işe alınan çalışan sayısı / Dönem sonu çalışan sayısı (%)	12	9	3
Ankara Bölgesi yeni işe alınan çalışan sayısı	53	51	23
Ankara Bölgesi yeni işe alınan çalışan sayısı / Dönem sonu çalışan sayısı (%)	10	10	5
Avrupa 1 Bölgesi yeni işe alınan çalışan sayısı	44	48	36
Avrupa 1 Bölgesi yeni işe alınan çalışan sayısı / Dönem sonu çalışan sayısı (%)	12	13	11
Avrupa 2 Bölgesi yeni işe alınan çalışan sayısı	29	52	18
Avrupa 2 Bölgesi yeni işe alınan çalışan sayısı / Dönem sonu çalışan sayısı (%)	8	14	5
Çukurova Bölgesi yeni işe alınan çalışan sayısı	64	55	24
Çukurova Bölgesi yeni işe alınan çalışan sayısı / Dönem sonu çalışan sayısı (%)	13	11	5
Ege Bölgesi yeni işe alınan çalışan sayısı	35	32	21
Ege Bölgesi yeni işe alınan çalışan sayısı / Dönem sonu çalışan sayısı (%)	7	7	5
Güneydoğu Anadolu Bölgesi yeni işe alınan çalışan sayısı	32	36	16
Güneydoğu Anadolu Bölgesi yeni işe alınan çalışan sayısı / Dönem sonu çalışan sayısı (%)	8	9	5
İzmir Bölgesi yeni işe alınan çalışan sayısı	27	40	20
İzmir Bölgesi yeni işe alınan çalışan sayısı / Dönem sonu çalışan sayısı (%)	7	11	6
Karadeniz Bölgesi yeni işe alınan çalışan sayısı	40	23	19
Karadeniz Bölgesi yeni işe alınan çalışan sayısı / Dönem sonu çalışan sayısı (%)	12	7	6
KKTC Ülke Yönetimi yeni işe alınan çalışan sayısı	15	7	8
KKTC Ülke Yönetimi yeni işe alınan çalışan sayısı / Dönem sonu çalışan sayısı (%)	23	10	11
Kurumsal Şubeler yeni işe alınan çalışan sayısı	16	12	15
Kurumsal Şubeler yeni işe alınan çalışan sayısı / Dönem sonu çalışan sayısı (%)	6	5	7
Marmara Bölgesi yeni işe alınan çalışan sayısı	34	34	5
Marmara Bölgesi yeni işe alınan çalışan sayısı / Dönem sonu çalışan sayısı (%)	7	7	1
Özel Bankacılık Bölgesi yeni işe alınan çalışan sayısı	3	7	4
Özel Bankacılık Bölgesi yeni işe alınan çalışan sayısı / Dönem sonu çalışan sayısı (%)	4	9	5
Trakya Bölgesi yeni işe alınan çalışan sayısı	42	38	12
Trakya Bölgesi yeni işe alınan çalışan sayısı / Dönem sonu çalışan sayısı (%)	9	8	3
Genel Müdürlük yeni işe alınan çalışan sayısı (Çağrı Merkezi hariç)	317	375	192
Genel Müdürlük yeni işe alınan çalışan sayısı / Dönem sonu çalışan sayısı (%)	11	13	7
Yeni işe alınan toplam çalışan sayısı	1102	1217	785
Yeni işe alınan toplam çalışan sayısı / Dönem sonu toplam çalışan sayısı (%)	12	13	9

<b>İşe Alımlar (Fonksiyona Göre)</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Genel Müdürlük yeni işe alınan çalışan sayısı	317	375	192
Genel Müdürlük yeni işe alınan çalışan sayısı / Dönem sonu çalışan sayısı (%)	11	13	7
Bölge Müdürlükleri yeni işe alınan çalışan sayısı	127	116	82
Bölge Müdürlükleri yeni işe alınan çalışan sayısı / Dönem sonu çalışan sayısı (%)	15	14	10
Şubeler yeni işe alınan çalışan sayısı	509	507	257
Şubeler yeni işe alınan çalışan sayısı / Dönem sonu çalışan sayısı (%)	10	10	5
Call Center yeni işe alınan çalışan sayısı	149	219	254
Call Center yeni işe alınan çalışan sayısı / Dönem sonu çalışan sayısı (%)	29	40	48
Yeni işe alınan toplam çalışan sayısı	1102	1217	785
Yeni işe alınan toplam çalışan sayısı / Dönem sonu toplam çalışan sayısı (%)	12	13	9

<b>Sirkülasyon (Yaş Gruplarına Göre)</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
İşten ayrılan 30 yaş altı çalışan sayısı	168	211	173
İşten ayrılan 30 yaş altı çalışan sayısı / Dönem sonu 30 yaş altı çalışan sayısı (%)	9,6	13,9	10,4
İşten ayrılan 30-50 yaş arası çalışan sayısı	417	374	275
İşten ayrılan 30-50 yaş arası çalışan sayısı / Dönem sonu 30-50 yaş arası çalışan sayısı (%)	5,7	5,0	4,0
İşten ayrılan 50 yaş üstü çalışan sayısı	9	6	5
İşten ayrılan 50 yaş üstü çalışan sayısı / Dönem sonu 50 yaş üstü çalışan sayısı (%)	2,3	1,1	1,1
İşten ayrılan toplam çalışan sayısı	594	591	453
İşten ayrılan toplam çalışan sayısı / Dönem sonu toplam çalışan sayısı (%)	6,3	6,2	5,1

<b>Sirkülasyon (Cinsiyete göre)</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
İşten ayrılan erkek çalışan sayısı	305	308	235
İşten ayrılan erkek çalışan sayısı / Dönem sonu erkek çalışan sayısı (%)	7,0	7,1	5,8
İşten ayrılan kadın çalışan sayısı	289	283	218
İşten ayrılan kadın çalışan sayısı / Dönem sonu kadın çalışan sayısı (%)	5,7	5,5	4,5
İşten ayrılan toplam çalışan sayısı	594	591	453
İşten ayrılan toplam çalışan sayısı / Dönem sonu toplam çalışan sayısı (%)	6,3	6,2	5,1

<b>Sirkülasyon (Fonksiyona Göre)</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Genel Müdürlük işten ayrılan çalışan sayısı	182	241	176
Genel Müdürlük işten ayrılan çalışan sayısı / Dönem sonu çalışan sayısı (%)	1,9	2,5	2,0
Bölge Müdürlükleri işten ayrılan çalışan sayısı	75	33	24
Bölge Müdürlükleri işten ayrılan çalışan sayısı / Dönem sonu çalışan sayısı (%)	0,8	0,3	0,3
Şubeler işten ayrılan çalışan sayısı / Dönem sonu çalışan sayısı (%)	270	251	168
Şubeler işten ayrılan çalışan sayısı / Dönem sonu çalışan sayısı (%)	2,9	2,6	1,9
Call Center işten ayrılan çalışan sayısı / Dönem sonu çalışan sayısı (%)	67	66	85
Call Center işten ayrılan çalışan sayısı / Dönem sonu çalışan sayısı (%)	0,7	0,7	0,9
İşten ayrılan toplam çalışan sayısı	594	591	453
İşten ayrılan toplam çalışan sayısı / Dönem sonu toplam çalışan sayısı (%)	6,3	6,2	5,1

Sirkülasyon (Bölgelere Göre)	2017	2018	2019
Akdeniz Bölgesi işten ayrılan çalışan sayısı	3	7	7
Akdeniz Bölgesi işten ayrılan çalışan sayısı / Dönem sonu çalışan sayısı (%)	0,0	0,1	0,1
Anadolu1 Bölgesi işten ayrılan çalışan sayısı	14	15	15
Anadolu1 Bölgesi işten ayrılan çalışan sayısı / Dönem sonu çalışan sayısı (%)	0,1	0,2	0,2
Anadolu2 Bölgesi işten ayrılan çalışan sayısı	17	21	9
Anadolu2 Bölgesi işten ayrılan çalışan sayısı / Dönem sonu çalışan sayısı (%)	0,2	0,2	0,1
Ankara Bölgesi işten ayrılan çalışan sayısı	28	19	19
Ankara Bölgesi işten ayrılan çalışan sayısı / Dönem sonu çalışan sayısı (%)	0,3	0,2	0,2
Avrupa1 Bölgesi işten ayrılan çalışan sayısı	24	21	14
Avrupa1 Bölgesi işten ayrılan çalışan sayısı / Dönem sonu çalışan sayısı (%)	0,3	0,2	0,2
Avrupa2 Bölgesi işten ayrılan çalışan sayısı	20	17	11
Avrupa2 Bölgesi işten ayrılan çalışan sayısı / Dönem sonu çalışan sayısı (%)	0,2	0,2	0,1
Çukurova Bölgesi işten ayrılan çalışan sayısı	31	27	10
Çukurova Bölgesi işten ayrılan çalışan sayısı / Dönem sonu çalışan sayısı (%)	0,3	0,3	0,1
Ege Bölgesi işten ayrılan çalışan sayısı	25	18	12
Ege Bölgesi işten ayrılan çalışan sayısı / Dönem sonu çalışan sayısı (%)	0,3	0,2	0,1
Güneydoğu Anadolu Bölgesi işten ayrılan çalışan sayısı	30	31	13
Güneydoğu Anadolu Bölgesi işten ayrılan çalışan sayısı / Dönem sonu çalışan sayısı (%)	0,3	0,3	0,1
İzmir Bölgesi işten ayrılan çalışan sayısı	12	17	5
İzmir Bölgesi işten ayrılan çalışan sayısı / Dönem sonu çalışan sayısı (%)	0,1	0,2	0,1
Karadeniz Bölgesi işten ayrılan çalışan sayısı	16	17	10
Karadeniz Bölgesi işten ayrılan çalışan sayısı / Dönem sonu çalışan sayısı (%)	0,2	0,2	0,1
Marmara Bölgesi işten ayrılan çalışan sayısı	26	20	16
Marmara Bölgesi işten ayrılan çalışan sayısı / Dönem sonu çalışan sayısı (%)	0,3	0,2	0,2
Trakya Bölgesi işten ayrılan çalışan sayısı	12	18	14
Trakya Bölgesi işten ayrılan çalışan sayısı / Dönem sonu çalışan sayısı (%)	0,1	0,2	0,2
KKTC Ülke Yönetimi işten ayrılan çalışan sayısı	11	3	7
KKTC Ülke Yönetimi işten ayrılan çalışan sayısı / Dönem sonu çalışan sayısı (%)	0,1	0,0	0,1
Aktif Satış Bölgesi işten ayrılan çalışan sayısı	59	14	11
Aktif Satış Bölgesi işten ayrılan çalışan sayısı / Dönem sonu çalışan sayısı (%)	0,6	0,1	0,1
Genel Müdürlük/Bölge Dışı işten ayrılan çalışan sayısı	266	326	280
Genel Müdürlük/Bölge Dışı işten ayrılan çalışan sayısı / Dönem sonu çalışan sayısı (%)	2,8	3,4	3,1
İşten ayrılan toplam çalışan sayısı	594	591	453
İşten ayrılan toplam çalışan sayısı / Dönem sonu toplam çalışan sayısı (%)	6,3	6,2	5,1

Not: Tüm sirkülasyon verileri sadece istifaları içermektedir. Rakamlara Aktif Satış ve Çağrı Merkezi dahildir. 2016-2017 yılı raporunda rapor formatı gereği Aktif Satış hariç tutulmuş olup bu raporlama döneminde 2017 rakamları Aktif Satış eklenerek yeniden düzenlenmiştir.

## GENÇ YETENEKLERİN İSTİHDAMI

### Finans sektöründe bir test sürüşü: TEB Online Üniversite Staj Programı

Yarının liderleri kendini bir kuruma ait hissetmeden önce o kurumu test etmek isterler. TEB’de, test sürüşü yapmak isteyen üniversite öğrencilerine yönelik TEB Online Üniversite Staj programı uygulanmaktadır. Program kapsamında 12 gence TEB yöneticileriyle bir proje üretebilecekleri 8-12 haftalık online staj deneyimi sunulmuş, proje çalışmalarının yanı sıra öğrencilere sanal sınıflarda yüz yüze eğitimler ve Dijital Kampüste e-öğrenme fırsatları verilmiştir.

**Kampüs Buluşmaları**, üniversite öğrencilerine TEB yöneticileri ile bir araya gelme ve finans dünyası ile tanışma imkânı sunmaktadır. 2019 yılında tanıtım faaliyetleri, sunumlar, kariyer şenlikleri, yönetici sohbetleri, elevator pitch ve vaka çalışmaları, ders katılımları ile 10.000’den fazla öğrenciyle bir araya gelinmiştir. TEB dijital platformlarda gerçekleştirdiği kariyer etkinlikleri ile de üniversiteli gençlere ulaşmaktadır. Bu kapsamda, finans dünyasında kariyer yapmak isteyenlere yol gösterilmekte ve finans sektöründeki kariyer fırsatları tanıtılmaktadır.

**TEB’de 1 Gün etkinliği** ile üniversite öğrencileri Banka’ya davet edilerek TEB’deki hayatın birebir gözlemlenmesi sağlanmaktadır. 2019 yılında 150 üniversite öğrencisini TEB’de ağırlanmıştır.

**TEB Akıl Fikir ve Gençlik Buluşması** 2007 yılından bu yana her yıl, yeni bir tema ile TEB’li yeteneklerin bir araya getirildiği inovasyon buluşmalarının 2019’daki etkinliğine ilk kez üniversite öğrencileri de davet edilmiştir. Yaklaşık 500 üniversiteli gencin katılımı ile gerçekleştirilen bu etkinliğin teması “Akıllım Gelecekte – Daha İyi Bir Gelecek İçin Pozitif Etki” olmuştur. Gençler, etkinlik boyunca ilham verici sunumlar dinleme imkânı bulmuşlar, daha iyi bir gelecek için nasıl katkı sağlayabileceklerini tartışma ve TEB’li yöneticilerle kariyer sohbetleri yapma fırsatı bulmuşlardır.

### Gençlerle Buluşmalarımız

**TEB, Gençleri önemsiyor...**

**TEB, uygulamalarıyla gençlere potansiyellerini gösterebilecekleri, kendilerini sürekli geliştirebilecekleri ve katma değer yaratabilecekleri bir çalışma ortamı sunmaktadır.**

**“Benim TEB’im Benim Dünyam” mottosuyla hem TEB’lilere hem de TEB’li olmak isteyen gençlere başarılı, yenilikçi, sürekli gelişim fırsatları sunan, sağlıklı, keyifli ve gönüllü bir dünya vaat edilmektedir.**

## ÇALIŞANLARA SAĞLANAN HAKLAR

### Ücretlendirme Politikası

Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu'nun (BDDK) "Bankaların Kurumsal Yönetim İlkelerine İlişkin Yönetmelik" ve ölçülülük ilkesi çerçevesinde "Bankalarda İyi Ücretlendirme Uygulamalarına İlişkin Rehber" esaslarına uyumlu olarak, TEB Yönetim Kurulu, Seçim ve Mali Haklar Komitesi (SECOM) tavsiye kararıyla, TEB Ücretlendirme Politikasını belirlemiştir.

SECOM, Yönetim Kurulu adına Ücretlendirme Politikasının yerel kanun ve yönetmeliklere ve TEB Yönetim Kurulu tarafından onaylanmış olan TEB Politikalarına aykırı olmamaları kaydıyla BNP Paribas Grubu'nun ücretlendirme politikalarını da dikkate alarak hazırlanmasından sorumlu komitedir. SECOM, Ücretlendirme Politikasının esaslarını İnsan Kaynakları (İK), Mali İşler, Risk, Uyum ve İç Kontrol Gruplarının görüşlerini alarak yönetir. SECOM'un gözden geçirdiği ve onayladığı Ücretlendirme Politikası, Yönetim Kurulu onayına sunulur. Ücretlendirme Politikası yıllık olarak gözden geçirilir.

Ücretlendirme Politikası, Bankamızın faaliyetlerinin içeriğine, yapısına, stratejilerine ve Bankamızın uzun dönem hedeflerine ve risk yönetimi yapısına ve lokal düzenlemelere uygun olarak düzenlenmiştir. Ücretlendirme Politikasının amacı hem işkolu hem de destek fonksiyonlarında Banka'nın stratejik hedeflerine ulaşmasında destek verecek yetkin ve uzman çalışanların Banka'ya kazandırılması ve tutundurulmasını sağlamaktır.

TEB Ücretlendirme Politikası, Bankamız çalışanlarının, Üst Yönetimi'nin ve "Özellikli Çalışanların" (Mesleki faaliyetleri Banka'nın risk profili üzerinde önemli etkiye sahip olan çalışanlar) tüm ücretlendirme konularının kararlaştırılması, oluşturulması ve güncellenmesi esaslarını sağlar.

Temel ücretlendirme ilkelerimiz;

- Yasal şartların yerine getirilmesi,
- Ücretlendirmenin karlılık, risk ve sermayeye göre ayarlanması,
- Çalışanlarımızın ve Bankamızın performansının en üst düzeye çıkarılması,
- Yetenekli çalışanların Bankaya kazandırılması ve elde tutulması,
- Ücretlerin farklı Bölüm ve sorumluluk seviyelerine göre ayarlanması, ve
- Basit ve şeffaf ücretlendirme politikası oluşturulmasıdır.

### Ücretlendirme ve Yan Haklar

TEB'de maaş ödemeleri, gerekli yasal kesintiler sonrasında

her ayın son iş günü, net olarak yapılmaktadır. Aylık maaş ek olarak, tüm TEB çalışanlarına, niceliksel ve niteliksel hedeflerini gerçekleştirmede gösterdikleri performans değerlendirilerek, kolektif ve bireysel başarıların ödüllendirilmesi amacıyla, performansa dayalı başarı ve satış primi ya da yıllık performans ikramiyesi ödenebilmektedir. TEB Grubu'ndaki çalışanlarımıza özel çeşitli yan haklar da sunmaktayız: Tüm çalışanlar için Sağlık Sigortası, belirli pozisyonlar için belirlenen kriterler dahilinde Hayat Sigortası yapılmaktadır. Farklı emeklilik uygulamalarımız da bulunmaktadır.

### Performans İkramiyesi ve Satış Primleri

Yıllık performans ikramiyesi havuzu piyasa uygulamaları (yerel ve/veya mesleki) doğrultusunda Banka kârlılığı, Banka faaliyetlerinin sonuçları ve hedef gerçekleştirmeler dikkate alınarak belirlenmektedir. Performans değerlendirme kriterleri; çalışanların hedefleri gerçekleştirmedeki gözlenen performans ve bireysel değerlendirme yöntemi ile ölçülen, niceliksel ve niteliksel kolektif ve bireysel başarıların ödüllendirilmesi amacıyla oluşturulmuştur. Performans ikramiyesi, ilgili yıl için en az %80 hedef gerçekleştirme oranı sağlanması durumunda ve Seçim ve Mali Haklar Komitesi'nin (SECOM) ilgili yıl için aldığı karara uymak şartıyla ödenebilmektedir.

Banka'nın finansal tablolarında, bir sonraki yıl ödenmek üzere, çalışanların yıl içindeki performansına bağlı olarak 2018 ve 2019 yılları için 109,4 ve 101,2 milyon TL, satış elemanlarının gerçekleştirdikleri satışlara paralel olarak satış primi adı altında 16,6 ve 15,2 milyon TL olmak üzere, toplam 126 ve 116,4 milyon TL performans ikramiyesi ve satış primi karşılığı ayrılmıştır.

2018 ve 2019 yıllarında Bankada performansa dayalı ödemelerin yıllık ortalama tutarı, bu ödemeyi alan çalışanların aylık ücretlerinin yaklaşık 2 katı olarak gerçekleşmiştir.

### Sağlık ve Hayat Sigortası

Çalışanlarımız bağlı oldukları sosyal güvenlik kuruluşunun (SGK) sağlık hizmetlerinden yararlanabilirler. Sosyal Güvenlik Kurumu hizmetlerine ek olarak, Bankamızın tüm çalışanları ve bakmakla yükümlü oldukları eş ve çocuklarının teşhis, tedavi, klinik muayene ve laboratuvar tetkikleri için Özel Grup Sağlık Sigortası kapsamında karşılanır. Çalışanlarımız, teminat limitleri belli kriterler dahilinde belirlenen "Hayat Sigortası" kapsamında da yararlanabilirler.

### Emeklilik Uygulamaları <sup>201-3</sup>

TEB'de Sosyal Güvenlik Kurumu emeklilik uygulamalarına ek olarak işveren katkılı Bireysel Emeklilik te bulunmaktadır. Unvan ve kıdem bazında tutarlar belirlenmiştir. İsteğe bağlı olan bu katılımda çalışanların da en az işveren katkı payı kadar katılımda bulunması gerekmektedir.

## SAĞLIK VE GÜVENLİK

### TEB'DE İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ SİSTEMİ <sup>403-1</sup>

İş Sağlığı ve Güvenliği faaliyetleri TEB'in öncelikli konuları arasında yer almaktadır ve genel stratejilerle uyumlu olarak sistematik bir şekilde ele alınıp sürekli iyileştirme yaklaşımı çerçevesinde yürütülmektedir. Yönetici ve denetleyicilerin rol ve sorumlulukları belirlenmiş olup çalışanların İSG çalışmalarına katılımı sağlanmaktadır. İSG risklerinin belirlendiği ve önlemlerle asgari seviyeye indirildiği, yasalara uyan, uygun İSG eğitimlerinin uygun kişilere verildiği, acil durumlara hazır, performansını izleyen, izleme sonuçlarını iyileştirme faaliyetlerini başlatmak için kullanan, faaliyetlerini denetleyen, yaptıklarını gözden geçiren ve belgeleyen bir sistemdir. İşyerinde işlerin gerçekleştirilmesi sırasında, çeşitli nedenlerden kaynaklanan sağlığa zarar verebilecek kaza ve diğer etkilerden korunmak ve daha iyi çalışma ortamı sağlamak amacıyla sistemli ve bilimsel bir şekilde tehlikelerin ve risklerin belirlenmesi ve bu tehlikelere ve risklere yönelik önlemlerin alınması sağlanmaktadır.

Konunun önemi sebebiyle yasal düzenlemelerin ötesinde de ek uygulamalar yapılmaktadır. Örneğin üç ayda bir izleme-ölçme planları, çalışma alanı ve bağlı eklentilerin denetimleri, dış kaynak firma çalışanlarının iş güvenliği hizmetlerinin takibi, iş sağlığı ve güvenliği yazılım programına verilerin depolanması ve takibi gerçekleştirilmektedir. <sup>403-2</sup>

TEB İş Sağlığı ve Güvenliği hizmetleri doğrudan veya dolaylı tüm çalışanları kapsamaktadır. TEB'de görevlendirilmiş ama TEB çalışanı olmayan temizlik, güvenlik gibi hizmetleri veren çalışanları için ise İş Kanunundan kaynaklı bazı konularda uygulama farklılıkları mevcuttur. Örneğin TEB'de görevlendirilmiş ama TEB çalışanı olmayan temizlik, güvenlik gibi hizmetleri veren çalışanların iş sağlığı ve güvenliği eğitimleri yasal düzenlemelerden dolayı ilgili firmanın iş güvenliği uzmanları tarafından verilmekte, takibi TEB İSG birimi tarafından yapılmaktadır. Yine sağlık raporlarının oluşturulması ve periyodik muayeneler ilgili firma işyeri hekimleri tarafından yapılmakta, TEB işyeri hekimleri tarafından kontrol ve takibi yapılmaktadır. Sonuç olarak iş güvenliği hizmetlerinde çalışan ayrımı yapılmamaktadır. <sup>403-8</sup>

Ayrıca taşeronlarımızla yapılan sözleşmelerde de İSG konusu özel olarak belirtilmiştir: Buna göre hizmet alımı yapılan firma, iş güvenliği ve işçi sağlığı ile ilgili her türlü tedbiri almak ve sözleşme tarihinde Türkiye'de yürürlükte olan ve bundan sonra çıkacak İş Kanunu, Sosyal Güvenlik Kanunu, İş Güvenliği ve İşçi Sağlığı ile ilgili mevzuat ve kuralların tamamına eksiksiz uymak zorundadır.

Çalışanların acil sağlık müdahaleleri ve koruyucu sağlık hizmetleri iş sağlığı profesyonelleri tarafından sağlanmaktadır. Ayrıca firmaların iş sağlığı profesyonelleri tarafından yapılan işe giriş ve periyodik muayeneler ile

tarama testlerinin takibi ve personellerin çalışabilirliğine dair raporların takip ve onayı da Bankamız iş sağlığı profesyonelleri tarafından takip edilmektedir. <sup>403-3</sup>

İş sağlığı ve güvenliği iç denetimi Bankamız Teftiş Birimi tarafından yapılmaktadır. Dış denetimse bakanlıkça yetkilendirilen Ortak Sağlık Güvenlik Birimi tarafından yapılmaktadır. Ayrıca Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı Teftiş Kurulu Başkanlığı tarafından belirli olmayan zamanlarda İş sağlığı ve Güvenliği denetimleri de gerçekleştirilmektedir.

### RİSKLERİN YÖNETİMİ VE İSG KURULU

İş Sağlığı ve Güvenliği riskleri, 6331 sayılı iş sağlığı ve güvenliği kanunu ile bağlı yönetmelikleri de baz alınarak, iş sağlığı ve güvenliği tehlike ve risk grupları (fiziksel risk etmenleri, kimyasal risk etmenleri, biyolojik risk etmenleri, ergonomik risk etmenleri) göz önünde bulundurularak belirlenmekte, saha gözetimleri ve işyerine bağlı birimlerden alınan bilgilerle risk değerlendirme tablosu oluşturulmaktadır. Risklerin sayısal değerlendirilmesi ve ölçümü Fine-Kinney metodu ile yapılmaktadır. Belirlenen riskler ve çözümlerine dair önlemlerin alınması için öncelikle ilgili birimlere yönlendirilmekte ve takibi İSG birimi tarafından yapılmaktadır. Yönetim kararı veya yüksek maliyet gerektiren konuların çözümü İş Sağlığı ve Güvenliği kurulunda görüşülmektedir. Kurulda alınan kararlar yaptırımlardan sorumlu birimlere iletilmektedir.

Bankamızda yönetim ve iş sağlığı güvenliği profesyonellerinin katıldığı İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulu bulunmaktadır. "İş Sağlığı ve Güvenliği ile İlgili Çalışan Temsilcisinin Nitelikleri ve Seçilme Usul ve Esaslarına İlişkin Tebliğ"de yer alan sayılara göre çalışan temsilcisi belirlenmiş olup, işveren vekili, iş güvenliği uzmanlar, işyeri hekimleri, insan kaynakları temsilcileri olmak üzere toplam 29 üyenin yer aldığı İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulu 403-4 üç ayda bir toplanmaktadır. Mevzuata uygun seçilen çalışan temsilcileri de toplantıda görüş ve önerilerini bildirmektedir. Kurul üyelerine ve çalışan temsilcilerine iş sağlığı ve güvenliği profesyonelleri tarafından hak ve sorumlulukları kapsamında eğitim verilmektedir.

### MESLEKİ HASTALIKLAR VE İŞ KAZALARI <sup>403-7, 403-9</sup>

Ofis ortamında meslek hastalıklarının en önemli sebepleri ergonomik olmayan çalışma ortamları ve yöntemleri, gürültü, toz, uzun süre hareketsiz kalma ve psiko-sosyal risk faktörleridir. Önleyici tedbirler olarak işe giriş muayenesi ile çalışanın işe uygunluğu belirlenmekte olup periyodik muayeneler zamanında yapılmaktadır. İşyeri iç ortam ölçümleri (gürültü, toz, aydınlatma, termal konfor vb.) ile kişisel maruziyet ölçümleri yapılmaktadır. İç ortam gürültü ölçümlerinin sonuçlarına göre gürültüye bağlı risk grubu altındaki çalışanlar için yılda bir işitme testi yapılmaktadır. Çalışanların kronik hastalıkları ve sağlık kondisyonlarının



İş Kazaları - TEB Çalışanları	2017	2018	2019
Ölümlü Vaka Sayısı	0	0	0
Ölümlü Vaka Oranı (Ölümlü Vaka Sayısı/Toplam Çalışma Saati*2000) - %	-	-	-
Ağır yaralanmayla sonuçlanan vaka sayısı (ölümlü vaka hariç)	0	0	0
Ağır Yaralanma Oranı (Ağır Yaralanma Sayısı/Toplam Çalışma Saati*2000) - %	-	-	-
İş Kazası Sayısı	93	58	66
İş Kazası Oranı (İş Kazası Sayısı/Toplam Çalışma Saati*2000) - %	0,0072	0,0048	0,0053

İş Kazaları - Taşeron Çalışanları	2017	2018	2019
Ölümlü Vaka Sayısı	0	0	0
Ölümlü Vaka Oranı (Ölümlü Vaka Sayısı/Toplam Çalışma Saati*2000) - %	-	-	-
Ağır yaralanmayla sonuçlanan vaka sayısı (ölümlü vaka hariç)	0	0	0
Ağır Yaralanma Oranı (Ağır Yaralanma Sayısı/Toplam Çalışma Saati*2000) - %	-	-	-
İş Kazası Sayısı	11	6	15
İş Kazası Oranı (İş Kazası Sayısı/Toplam Çalışma Saati*2000) - %	*	*	*

\*Taşeron çalışanların yıl bazlı çalışan sayısı ve günlük bazlı çalışma saati verileri TEB'de tutulmamaktadır.

işe uygunluğu değerlendirilmekte ve işe uygun olmayanların iş değişikliği önerilmektedir. Ayrıca iş sağlığı ve güvenliği eğitimlerinde meslek hastalıklarının sebepleri ve önleme yöntemleri ile ilgili konulara yer verilmektedir. <sup>403-6</sup>

Ofis ortamındaki iş kazalarının başlıca sebepleri ise dalgınlık, dikkatsizlik, acelecilik, yorgunluk, ofis eşyalarının amacına uygun olmayan yanlış kullanımı, ofis ortamındaki ekipmanların elektrik aksamları ve kablolarının düzensiz kullanımı, yetkisiz müdahaleler, İSG duvarı ve işaretlerini dikkate almamadır.

İş kazalarını önlemek için, iş kazası geçiren çalışana kaza sonrası iş güvenliği uzmanı tarafından bilgilendirme yapılmakta olup iş kazası bilgilendirme formları mail ile iletilmektedir. Ayrıca iş sağlığı ve güvenliği eğitimlerinde iş kazalarının sebepleri ve önleme yöntemleri ile ilgili konulara yer verilmektedir.

Bankamızda gerçekleşen başlıca iş kazaları; servis kazaları, kayma-düşme, kesikler ve basit yanıklardır. İş kazalarını engellemek ile ilgili aksiyonlar risk değerlendirmesine yazılmakta olup, iş kazalarının yoğun olarak görüldüğü konular iş sağlığı ve güvenliği kurullarında görüşülerek değerlendirilmektedir. Örneğin Genel Müdürlük binalarımızda mevsimsel lastik değişimleri takip edilerek araç kaza riski azaltılmaktadır.

Çalışan servislerinin güvenliği ve yönetimi için Servis Yönetim Sistemimiz üzerinden çalışan araçların ve şoförlerinin evrak bilgileri anlık olarak takip edilmektedir. Bu kapsamda hizmet sağlayan hatlarının sigorta, muayene, şoför sabıka kaydı, ehliyet gibi dokümanları minimum hata riski ile otomasyonla

kontrol edilerek gerekli güvenlik kontrolü sağlanabilmektedir. Ayrıca sistem üzerinde saklanan geri bildirim kronolojisi kapsamında şoförlerin davranış alışkanlıklarını takip edilebilmekte, gerekli noktalarda şoför değişimi ve kara liste uygulamaları devreye alınmaktadır.

Bankamıza hizmet veren servis şoförlerimiz ile personel taşımacılığı süreçleri ve güvenli sürüş hakkında bilgilendirme toplantıları düzenleyerek hizmet kalitemizin ve güvenliğinin sürekliliğini sağlıyoruz. Ayrıca sürüş güvenliği ile ilgili periyodik bilgilendirmeler yaparak ve yıl içerisinde düzenlediğimiz Güvenli Sürüş Sunumları ile banka çalışanlarımızı bilinçlendirmekteyiz.

Genel Müdürlükte yüksek seviyede temizlik ve hijyen standartlarının sağlanabilmesi için bağımsız denetçi firmalar tarafından aşağıdaki analiz ve denetimler de yapılmaktadır:

- Yemekhane hijyen
- Temizlik tesis denetimi
- Yağ analizi
- Glikoz şurubu analizi
- Pişmiş ve pişmemiş ürünlerden mikrobiyolojik analiz
- Temizlik ve yemekhane personeli el swap analizi

#### İSG EĞİTİMLERİ <sup>403-5</sup>

TEB çalışanları için iş sağlığı ve güvenliği eğitimleri iş güvenliği uzmanları ve işyeri hekimleri tarafından verilmektedir. TEB çalışanları olmayan Dış Kaynak çalışanlar için iş sağlığı ve güvenliği eğitimleri ilgili firmaların iş güvenliği uzmanları ve işyeri hekimleri tarafından verilmektedir, takibi ise TEB İSG birimi tarafından yapılmaktadır.

2018				
Eğitim Adı	E-öğrenme		Sınıf Eğitimi	
	Kişi Sayısı	Eğitim Saati	Kişi Sayısı	Eğitim Saati
Temel İş Sağlığı ve Güvenliği	-	-	2.517	19.766
İş Sağlığı ve Güvenliğinde Tarafların Sorumlulukları ve Güvenlik Kültürü	1.134	756	-	-
Ofislerde Olası İş Kazalarının ve Meslek Hastalıklarının Önlenmesi	1.139	759	-	-
Yangınla Mücadele Eğitimi	-	-	19	95
Arama Kurtarma Tahliye	-	-	22	88
Temel İlk Yardım Eğitimi	-	-	38	532
İlk Yardım Güncelleme Eğitimi	-	-	97	679

2019				
Eğitim Adı	E-öğrenme		Sınıf Eğitimi	
	Kişi Sayısı	Eğitim Saati	Kişi Sayısı	Eğitim Saati
Temel İş Sağlığı ve Güvenliği	-	-	5.908	47.223
İş Sağlığı ve Güvenliği Yenileme Eğitimi	159	262	-	-
Ofislerde Olası İş Kazalarının ve Meslek Hastalıklarının Önlenmesi	2	1,3	-	-
Yangınla Mücadele ve Yangın Tatbikatı	-	-	110	550
Arama Kurtarma Tahliye	-	-	111	444
Temel İlk Yardım Eğitimi	-	-	163	2.093
İlk Yardım Güncelleme Eğitimi	-	-	51	357

## ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ

TEB, her yıl yapılan Çalışan Memnuniyeti Anketi (**Global People Survey**) ile çalışanların beklentilerini sorgulamakta ve bunlara yönelik çalışmalar yürütmektedir. Amaç, çalışan bağlılığını yükseltmek ve geliştirilmesi gereken uygulamaları belirlemektir. 2019 yılında düzenlenen Çalışan Memnuniyeti Anketi sonuçları hem İK Bizbize toplantılarında hem de tasarlanan özel bir e-öğrenme programı kanalıyla tüm çalışanlarla paylaşılmıştır. 2019 yılında, pozitif yönetim, değişim yönetimi, kariyer yönetimi gibi başlıklarda Türkiye normunun üzerinde puana sahip olan TEB, kapsayıcı ve katılımcı insan kaynakları uygulamaları ile çalışanlarını ilgilendiren tüm konularda onları bilgilendirip karar verme süreçlerine dahil etmek için çalışmalarına devam etmektedir.

**İK Bizbize Toplantıları**'nda her yıl saha ve genel müdürlük ekiplerinden yaklaşık 3.500 TEB'li bir araya gelmektedir. Toplantılarda, çalışan memnuniyeti anket sonuçları beraber değerlendirilmekte, son trendler ve yeni uygulamalar paylaşılmakta ve çalışan geribildirimleri toplanarak, sorular açıklıkla cevaplanmaktadır.

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

**TEB Kulüp aktiviteleri**, çalışanların ilgi alanlarıyla ilgili faaliyetlere katılmalarını ve iş dışında da bir araya gelmelerini sağlamak amacıyla kurulmuştur ve bünyesinde TEB Band, Türk Sanat Müziği Korosu, TEB Fotoğraf Kulübü, TEB Satranç Kulübü, TEB Tiyatro ve TEB Dalış Kulübünü barındırmaktadır.

**TEB Spor Akademisi** çatısı altında çalışan sağlığını korumak, ekip ruhunu ve "biz" bilincini güçlendirmek, çalışanların kurumsal aidiyetini artırmak, sosyal sorumluluk kapsamında sosyal ve toplumsal fayda yaratmak amacıyla, spor alanında kurum içi organizasyonlar yapılmaktadır. Aynı kapsamda, çalışanların, kurum dışı spor etkinliklerine katılımı ve Banka takımlarının kurumu temsil etmeleri de sağlanmaktadır. 2019 yılında TEB Spor Akademisi etkinlikleri futbol, voleybol, basketbol, koşu ve tenis branşlarında devam etmiştir. TEB Futbol Takımı 2018 Şirketler Futbol Ligi'nde 20 takım arasında 2. olurken, TEB Kadın Voleybol Takımı 2018 Kurumsal Oyunlar Voleybol Şampiyonluğu ve TEB Erkek Voleybol takımı 3.lük elde etme başarısını göstermiş, TEB Tenis Takımı DEİK Business Tennis Cup Şampiyonu olmuştur.

## TEB Formasyon Akademisi SAKLIKÖY

Ihlamur ve gürgen ormanlarıyla çevrili 70 dönümlük bir arazide yer alan TEB Formasyon Akademisi Saklıköy'de eğitimlerin yanı sıra çalışanlar ve aileleri için spor, sanat ve atölye faaliyetleri de düzenlenmekte, çalışanlar diledikleri zaman tesis restoranından ve faaliyetlerden yakınları ile birlikte faydalanabilmektedir. TEB Formasyon Akademisi, ayrıca, Genel Müdürlük gruplarının, işkollarının, Grup şirketlerinin ve BNP Paribas'ın önemli toplantılarına ev sahipliği de yapmaktadır.

### Taşeron Çalışanlarının Ödüllendirilmesi

Alınan geri bildirimler ve gözlemler doğrultusunda her yıl güvenlik, yemekhane, temizlik, taşıma hizmetleri çalışanlarından seçilen performansı yüksek olan kişilere (hediye çeki, bonus gibi) teşvikler sunulmaktadır. Bununla beraber, başarılı olan (lostra, kafeterya,

kuru temizleme, kuaför gibi) küçük işletmelere ödüller verilmektedir.

### Çalışan Katılım Platformları ve Şeffaflık

Sorumlu Çalışan Yönetimi kapsamında oluşturduğumuz çeşitli Çalışan Katılım Platformları, şeffaflığımızı da geliştirmektedir. **102-43**

Katılım Platformları	Platform hakkında bilgi	Periyodu
Memnuniyet Anketi	Tüm çalışanların katılımıyla düzenlenir. Amacı çalışan bağlılığını ve geliştirilmesi gereken uygulamaları belirlemektir. Sonuçları tüm çalışanlarla paylaşılmaktadır.	Yıllık
Çalışanın Sesi Platformu	Her Grup ve Bölge'den çalışan temsilcilerinin katıldığı, memnuniyet anketi sonuçlarının değerlendirildiği ve aksiyon planlarının birlikte oluşturulduğu platformdur.	Yıllık
İç Müşteri Memnuniyeti Anketi	Tüm çalışanların katılımıyla düzenlenir. Birbirinden hizmet alan ekiplerin birbirlerinden aldıkları hizmeti ve memnuniyet seviyesini değerlendirmeleri ve hizmet kalitesini artırıcı uygulamaların geliştirilmesini hedefler. Sonuçları gruplarla paylaşılır.	Yıllık
Fikirbazlar	Genç nesil TEB'lilerin TEB'li Liderlerle bir araya gelerek potansiyellerini açığa çıkarmaları için gerçekleştirilen bir proje geliştirme platformu.	Değişken
TEB Kurum İçi Girişimcilik Programı	TEB çalışanlarının Banka'nın geleceğini değiştirebilecek yenilikçi projeler üreten ve bu projeleri hayata geçirebilmeleri için düzenlenen iç girişimci yetiştirme programı.	Yıllık
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 Yetenek Günü	Kurum içi yeteneklerin TEB ve BNP Paribas üst yönetimiyle bir araya getirildiği, iletişimin ve bilinirliklerinin artırıldığı organizasyon.	Yıllık
TEB Sohbetleri	Alanında uzman isimlerin ilham veren kariyer ve başarı öykülerini paylaştıkları söyleşiler.	3 ayda 1
İK Çözüm Merkezi	TEB İnsan Kaynakları uygulamalarına ilişkin iç müşterilerin ilettiği soru ve taleplerin ilk başvuru noktası.	Sürekli
BizBize Toplantıları	Çalışan anketlerinin sonuçlarının Banka genelinde tüm grup ve bölgelerle paylaşıldığı, soru ve önerilerin alındığı ve yanıtlandığı bölge toplantıları.	Yıllık
TEB Spor Akademisi	Çalışan sağlığını korumak, ekip ruhunu ve "biz" bilincini güçlendirmek, amacıyla kurum içi ve dışı spor aktivitelerinin yapıldığı oluşum.	Sürekli
TEB Kulüp Aktiviteleri	Çalışanların ilgi alanlarında aktif olmalarını ve iş dışında da bir araya gelmelerini sağlamak amacıyla yapılan aktiviteler.	Sürekli
Akl Fikir Yarışması	İnovasyon çalışmalarının kurum dışındaki en büyük yansımalarından biri olan yarışma.	Yıllık
Kıvılcım Portalı	Kurum içi inovasyon portalı.	Sürekli
Kahvaltı Sohbetleri	Yeni işe başlayanlarla Üst Yönetim'in bir araya geldiği kahvaltı organizasyonları.	Aylık
Yeteneklerle Liderler Buluşmaları	Bankamız genelinde, yüksek performans ve potansiyelleriyle "Yetenek" olarak adlandırılan çalışanlarla bağlı oldukları Genel Müdür Yardımcılarının buluştuğu sohbet toplantıları.	Aylık
CEO Roadshow	Genel Müdürlük Grupları ve bölgelerimizde Genel Müdürlüğümüz tarafından yapılan toplantılar.	Yılda 2 kez
Verim Toplantıları	İşkollarının mesajlarını saha ile paylaştığı bölge toplantıları.	Aylık
TEB'de Ne Var Ne Yok Bülteni	TEB Dünyasını yakından takip edebilmek ve yeniliklerden haberdar olabilmek amacıyla, gündem konularından, işkolu güncel haberlerine, çalışma arkadaşlarımızın başarılarından, yöneticilerimizin mesajlarına kadar birbirinden keyifli konular bir araya getirilerek hazırlanan e-bülten.	Haftalık
Happy Hour Uygulaması	Çalışanlarımıza çalışma saatleri içinde motivasyon amaçlı düzenlenen sosyal ortam.	Sürekli
Şubeler Temizlik Hizmetleri Anketi	Şube çalışanları katılımıyla düzenlenir. Hizmet kalitesi ve tedarikçi firma performansı ölçülünerek iyileştirme amaçlı aksiyon alınır.	Yıllık
Genel Müdürlük Temizlik Hizmetleri Anketi	Genel Müdürlük çalışanları katılımıyla düzenlenir. Hizmet kalitesi ve tedarikçi firma performansı ölçülünerek iyileştirme amaçlı aksiyon alınır.	Yıllık
Yiyecek ve İçecek Hizmetleri Anketi	Genel Müdürlük çalışanları katılımıyla düzenlenir. Yemekhane ve kafe hizmeti alan tedarikçi firmaların performansı ölçülünerek iyileştirme amaçlı aksiyon alınır.	Yıllık
Personel Servisi Hizmetleri Anketi	Servis kullanıcıları çalışanların katılımıyla düzenlenir. Hizmet kalitesi ve tedarikçi firma performansı ölçülünerek iyileştirme amaçlı aksiyon alınır.	Yıllık

### TEB Kurumsal Sergi Tarih Projesi

TEB'in 93 yıllık uzun ve saygın yolculuğunu içeren, TEB'in gurur duyulan tarihini belgelemek için TEB Kurumsal Sergi Projesi gerçekleştirilmektedir.

Banka değerlerini yansıtan TEB Kurumsal Tarihi ve koleksiyon çalışmaları için konularında uzman firmalar ve Tarih Vakfı ile anlaşmalar yapılarak çalışanlardan farklı bilgi, belge ve fotoğraflar temin edilmiştir. Ayrıca Bankanın geçmişine ışık tutabilecek TEB üyeleri ile sözlü tarih görüşmeleri yapılmış durumdadır.

TEB'in en değerli anılarını taşıyan tarihsel serginin açılışı 9 Mart 2018 Cuma günü TEB'in kuruluş yeri olan İzmit, Çarşı İzmit ve Alemdar Şubelerinde gerçekleştirilmiştir.

6

## SÜREKLİ GELİŞİM VE DİNAMİK KARIYER YÖNETİMİ



TEB'de sürekli Gelişim Fırsatları yaratarak geleceğin işgücününün yaratılması hedeflenmektedir. Üstün performansa ulaşmak için sürekli olarak kaliteyi iyileştirici süreç ve sistemlerle kariyer fırsatları yaratmak, çalışanların birey ve takım performansını artırmak, kişisel ve sorumluluklara yönelik yetkinliklerini geliştirerek temel amaçlarımız arasındadır. Kurumsal ve bireysel gelişimi mümkün kılan en önemli faktörlerden biri olan inovasyona da özel önem vermekteyiz. Bunları gerçekleştirirken özellikle Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarından SKA4 (Nitelikli Eğitim), SKA5 (Toplumsal Cinsiyet Eşitliği), SKA8 (İnsana Yakışır İş ve Ekonomik Büyüme) ve SKA10 (Eşitsizliklerin Azaltılması) için katkıda bulunmaktayız.

### KARIYER YÖNETİMİ<sup>404-2</sup>

TEB'de geleceğin liderlerinin, kariyer gelişimi yolculuklarında; yönetsel becerilerinin değerlendirilmesi, güçlü ve gelişime açık yönlerinin belirlenmesi ve geliştirilmesi amacıyla Değerlendirme Merkezi ve Liderlik Becerileri Geliştirme Programları uygulanmaktadır. Bu programlar doğrultusunda kişiye özel gelişim programları sunulmaktadır. İnsan Kaynakları ekipleri tüm TEB çalışanlarına ilgili iş kolları ve fonksiyon yöneticileri ile birlikte her çalışan için kariyer haritaları doğrultusunda danışmanlık vermekte ve çalışanların yetkinlik ve performansları paralelinde en uygun pozisyonlarda değerlendirilmelerini sağlamaktadır. Çalışanların yetkinliklerine ve becerilerine paralel olarak departmanlar ve bölümler arası geçiş desteklenmektedir. Ayrıca terfi olanakları yine çalışanların performanslarına bağlı olarak gelişmektedir. TEB'de bütün görev tanımlarına ve kariyer haritalarına, tüm çalışanlara açık olan IntraTEB ortamı üzerinden ulaşılabilir.

#### Şeffaf Kariyer Komiteleri

TEB'de terfi ve mobilite için toplanan kariyer komitelerine yönetici pozisyonunda olmayan çalışan temsilcileri de katılarak görüşlerini iletmektedir. Bu şekilde TEB'liler terfi kararlarında söz sahibi olmakta, sürecin şeffaf bir platformda yapıldığını gözlemleme fırsatı bulmaktadır.

#### Yerel ve Uluslararası Kariyer Fırsatları

Banka, stratejik ortağı BNP Paribas'nın da desteği ile TEB'de geleceğin liderlerine hem kurum içi hem de uluslararası mobilite fırsatları sunmaktadır. TEB'in tarafsız ve açık iletişim ilkesi doğrultusunda BNP Paribas ve TEB Grubunda yer alan tüm açık pozisyonlar, Banka ve Grup Şirketleri genelinde duyurularak tüm çalışanlara başvuru fırsatı tanınmaktadır. Bu doğrultuda müdür ve üstü kadrolara yapılan yönetici atamalarının iç kaynaklardan karşılanması temel ilkedir. Global bir İK platformu olan 'My Mobility' sayesinde çalışanların yurtdışı iş olanaklarını da görebilmektedir. 2019 yılında yapılan yönetici atamalarının %85'i iç kaynaklardan karşılanmıştır.

#### Yetenek Yönetimi

TEB'de Yetenek Yönetimi, Bankamızda farklı kademelerde çalışan, yetkinlik ve performansı ile başarısını kanıtlamış ve gelecekte Grubumuzda kilit rollerde yer alabilecek, bize rekabet avantajı sağlayabilecek çalışanların belirlenmesi ve geliştirilmesi sürecidir.

İleride kilit pozisyonlara aday olabilecek, potansiyeli yüksek ve performansı ile fark yaratan çalışanlarımızın yetkinlikleri ve performansları, performans yönetim sistemi ve onlara özel hazırlanan "Değerlendirme Merkezleri" aracılığıyla objektif bir şekilde değerlendirilir. "Yetenek" olarak değerlendirdiğimiz bu çalışanlar, güçlü ve gelişime açık yanlarını ortaya çıkaracak ve onları üst pozisyonlara hazırlayacak teknik ve kişisel gelişim programlarına/ akademilere katılırlar. Bu

### TEB'de Genç Yeteneklerin Yönetimi

Stratejik İK planlamasının bir parçası olarak, her yıl çok aşamalı bir işe alım sürecinden geçerek başarılı olmuş belli sayıda Genç Yetenek TEB'de göreve başlar. Çalışanlarımız, Genç Yetenek Gelişim Programı adını verdiğimiz 2 yıl süren bir özel eğitim gelişim sürecine tabii olur. Gelişim Programı, teknik bilgi becerinin artırılmasının yanı sıra, bireysel yetkinlik gelişimine ve profesyonel hayata ve çalışanlarımızın görevlerine ilişkin farkındalıklarını yükseltmeyi hedefler. Genç Yeteneklerin işe başlangıçlarını takip eden 6. ayda, Proje Çalışması ve Mentorluk Uygulaması başlar. Bankamız gündeminde yer alan proje başlıkları üzerinde çalışan yeteneklerimize Bankamız deneyimli üst düzey yöneticileri proje sürecinde mentorluk desteği verir. Yaklaşık 4 ay süren çalışma sonunda yeteneklerimiz projelerini Bankamız üst yönetimine sunarlar. Geleceğin Bankacıları olarak yetiştirmeyi hedeflediğimiz Genç Yeteneklerin görevlerindeki performansları düzenli olarak izlenir; ileriye yönelik gelişim planları yakından takip edilir.

grup için tasarlanan özelliikli eğitimlerin yanı sıra, TEB'de Yeteneklere rotasyon, iş başı eğitim ve kurum içi mentorluk gibi gelişim araçları ile de destek verilir.

Yetenek Yönetimi kapsamında 2019 yılında 72 yetenek Değerlendirme Merkezine, 98 yetenek Liderlik Becerileri Geliştirme Programlarına, 325 yetenek bireysel gelişim planları çerçevesinde mesleki ve kişisel gelişim programlarına katılmıştır.

Bankamızda kariyer hedefleri doğrultusunda yurt dışında çalışmaya hazır, uluslararası platformlarda görev alabilecek nitelikteki Global Yeteneklere BNP Paribas Grubu bünyesinde kariyer imkânları sunulur. BNP Paribas Grubu'nun faaliyet gösterdiği pek çok ülkede ve iş kolunda görev yapan çalışanlarımız Grubumuzun global sinerjisine katkı sağlamaya devam etmektedir. Ayrıca BNP Paribas bünyesindeki Global Yeteneklerin mesleki ve kişisel gelişimlerini desteklemek ve farklı ülkelerdeki Bankacılık modellerini, en iyi uygulama örneklerini görerek, o ülkelerdeki üst düzey yöneticilerle çalışma imkanına sahip olmalarını sağlamak amacıyla 2012 yılında BNP Paribas Learning Tour hayata geçirilmiştir. Özellikle yönetici adayı yeteneklerimizin katıldığı 1 ay süreli bu global program yılda 4 kez düzenlenmektedir.

### PERFORMANS YÖNETİMİ

Performans Yönetim Sistemi ile TEB Grubu hedef ve stratejileriyle, bireysel hedeflerin ve iş sonuçlarının aynı doğrultuda olması, çalışanların doğru hedeflere yönlendirilmesi ve gelişimlerinin sağlanması ve bu sayede de organizasyonel verimliliğin artırılması amaçlanmaktadır. Bunun yanı sıra, Performans Sistemimiz çalışanların yetkinlik gelişimlerinin takip edilmesi, buna yönelik Gelişim Planlarının hazırlanması, Kariyer Yönetimi, Ücret, Ödüllendirme ve Eğitim sistemlerine ilişkin bilgilerin toplanmasında en önemli araçtır.

Bu sistem çerçevesinde, TEB'in kurumsal hedefleri en üst kademedeki en alt kademelere doğru, "birey" seviyesine kadar indirgenmektedir. Performans değerlendirmesi, kişilere indirgenen iş hedeflerinin gerçekleşmesi ve çalışanların

yetkinlik hedeflerine ulaşmadaki başarıları dikkate alınarak objektif kriterler çerçevesinde yapılır.

Performans Yönetimi;

- Kritik Başarı göstergelerinin gerçekleşip gerçekleşmediğini, hedeflere ulaşıp ulaşılmadığını gösterir.
- Yöneticilerin çalışanın performansı hakkında fikir sahibi olmasını, başarılarının ölçümlenmesini ve fark edilmesini sağlar.
- Başarılı iş sonuçları için gerekli yetkinliklerin, güçlü ve gelişim alanlarının belirlenmesini sağlar.
- Yetenek Yönetimi havuzuna alınacak olan yüksek performans ve yüksek potansiyelli çalışanların belirlenmesini sağlar.
- Anlık geri bildirim sistemi ile tüm çalışanların astlarına, takım arkadaşlarına ve yöneticilerine geri bildirim verebildiği ve talep edebildiği interaktif bir platform yaratır.

Bu doğrultuda performansı ile fark yaratanlar çalışanlarımız objektif bir şekilde belirlenmekte ve ödüllendirilmektedir.

### Performans ve Yetkinlik Gelişim Değerlendirme Sistemi

Bu sistem çalışanlarımızın Bankamız verimliliğine ve etkinliğine doğrudan katkılarının, bireysel performanslarının kurum hedefleri doğrultusunda planlanması ve ölçülmesi yoluyla kurum ve çalışan performansını yönetmeye ve geliştirmeye yardımcı olmaktadır. Aynı zamanda Yetenek Yönetimi süreçlerinin bir parçası olan potansiyel ve performans görüşlerinin toplanmasına yönelik olarak da hizmet vermektedir.

Performans ve Yetkinlik Gelişim Değerlendirme Sistemi, çalışanlarımızın hedeflerine odaklandırılması, performanslarının güçlendirilmesi, geliştirilmesi ve buna bağlı olarak üstün performans gösteren çalışanların diğerlerinden farklı olarak ödüllendirilmesi hedeflemektedir. Hedeflerin dengeli yayılımını esas alan Performans ve Yetkinlik Gelişim Karnesi, üstün astının performansını, hedeflerini gerçekleştirme başarısını ölçmesi ve yetkinliklerini



*TEB, global bir İK platformu olan 'About Me' sayesinde çalışanlarını daha iyi tanıyarak, onlara özel kariyer ve gelişim planı sunulabilmektedir. Çalışanlar About Me üzerinde profillerini oluşturarak, güçlü yanlarını belirtebilmekte, gelişim planlarını izleyebilmektedir.*

değerlendirmesi esasına dayalıdır. Banka genelinde çalışanlara ait Performans ve Yetkinlik Gelişim Karnesi, kağıtsız olarak Bankamız uygulamasında 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. Değerlendirilen çalışanların performans ve yetkinlik hedeflerini gerçekleştirmelerine yönelik, değerlendiren tarafından üçer aylık dönemlerde sözlü, altışar aylık dönemlerde yazılı yönlendirme yapılır. Rehberlik ve yönlendirme bir geliştirme süreci olup değerlendiren ile çalışanın bir araya gelerek ulaşılan sonuçların gözden geçirilmesi, etkin ve verimli bir şekilde hedeflere ulaşılması için çalışanın yardım ve destek almasıdır. Performans ve Yetkinlik Değerlendirme süreci bir tam yılı kapsamakla beraber, Temmuz ayında yetkinlik ve ara dönem performans değerlendirme yapılır.

## EĞİTİMLER

TEB'in eğitim faaliyetleri 'TEB Akademi' çatısı altında toplanmaktadır. TEB Akademi, günümüz finansal hizmetler sektörünün en önemli ayrıştırıcı unsurunun "nitelikli ve eğitimli insan gücü" olduğunun bilinciyle, çalışanlarının kişisel ve mesleki gelişimlerine en etkili şekilde destek olmayı amaçlamaktadır. Bu doğrultuda tasarlanan eğitimler, kurum içi veya dışı kaynaklarla yürütülen gelişim ve değişim projeleri, eğitim merkezlerinin "iç müşteri hizmet standardının sağlanması" gibi konular eğitim faaliyetleri içinde yer almaktadır.

TEB Akademi çatısı altında finans sektörünün en önemli ayrıştırıcı unsurunun "nitelikli ve eğitimli insan gücü" olduğunun bilinciyle, TEB'lilerin hem kişisel ve mesleki gelişimlerine en etkili şekilde destek olunmakta, hem de lokal ve global regülasyonlara yönelik zorunlu eğitimler gerçekleştirilmektedir. 2019 yılında yaklaşık 9.000 TEB'linin eğitimlere katılımı sağlanmıştır. Kişi başı ortalama 42 saat (sınıf içi ve e-öğrenme) eğitim verilmiştir.

Ayrıca, Bankamızın Eğitim ve Gelişim stratejileri ve hedefleri çerçevesinde raporlama döneminde;

- Göreve yeni başlayan çalışanlara özel olarak tasarlanan Oryantasyon, Temel Bankacılık Eğitim Programları, işbaşı ve zorunlu eğitimler gerçekleştirilmiştir.
- Liderlik Akademisi kapsamında yönetim kadrolarına yönelik Yönetim Becerileri Geliştirme ve Koçluk programları düzenlenmiştir.
- TEB çalışanlarının sadece Banka içi değil, görev tanımları ve sorumluluk alanlarının gerektirdiği ihtiyaçları doğrultusunda Banka dışı (yurt içi-yurt dışı-BNP Paribas) eğitimlerine katılımı sağlanmıştır.
- Grupların yıl içerisindeki strateji ve ihtiyaçlarına yönelik eğitim planlamaları hayata geçirilmiştir.
- 2019 yılında TEB Akademi çatısı altında KOBİ Rehberlik, İşletme Rehberlik, Kurumsal Bankacılık, Bankacılık Operasyonları, Müşteri Etkileşim Merkezi Akademisi ve Dijital Hukuk Akademi programları gerçekleştirilmiştir.
- 2018 yılında hayata geçirilen, "TEB Dijital Akademi" banka gruplarının ihtiyaçlarına özel tasarlanmış olan eğitimleri ile 2019 yılı boyunca devam etmiştir. TEB'in hızla devam eden dijital dönüşümünde TEB'lilerin mevcut yetkinliklerinin

### **TEB Dijital Akademi**

*TEB'lileri iş dünyasındaki hızlı değişime hazırlamaya, değişen rollerin gerektirdiği yetkinlikleri geliştirmeye odaklanılmaktadır. Geleceğin liderlerini yetiştirirken genç yeteneklerimizin sadece tek bir alanda ilerlemelerini desteklemek yerine onlara mobilite ile disiplinler arası yetkinlikler kazandırıp, takım kurmayı ve birlikte çalışmayı öğrenmeleri için destekliyor, eğitim ve gelişim programlarımızı sürekli yenileniyoruz. 2018 yılında hayata geçirilen, "TEB Dijital Akademi" altında her işkolunun ihtiyaçlarına özel tasarlanmış gelişim programları ile her seviyeden TEB'linin yeni teknolojileri ve yeni trendleri yakından takip edebilmeleri sağlanmakta ve dijital okuryazarlıkları artırılmaktadır. 2019 yılında 1.700 TEB'li bu programlara katılmıştır.*

### **Let's Get Digital" Gelişim Programı**

*Let's Get Digital, dijital yetkinlik kazandıran oyunlaştırılmış bir eğitim platformudur ve BNP Paribas tarafından hazırlanmıştır. 2019 sonu itibarıyla 500'den fazla TEB çalışanı tarafından kullanılmış bu platform üzerinden çalışanlarımıza dijital yetkinlik sertifikası verilmiştir.*

geliştirilmesi ve/veya yeni yetkinlik kazanmaları için sınıf içi, uygulamalı, oyun tabanlı ve diğer e-öğrenme metotlarının yer aldığı farkındalık, dijital yetkinlik ve teknik bilgi eğitimleri verilmiştir.

- Dijital dönüşüm ile birlikte hayatımıza giren yeni riskler bulunmaktadır. Bu risklere karşı eğitim stratejisi oluşturmuş olup, Siber Güvenlik kültürünün benimsenmesine yönelik tüm Banka çalışanlarına farkındalık eğitimleri atanmış, bu alanda çalışan kişilerin yetkinliklerinin daha da gelişmesi için uzmanlık eğitimleri verilmiştir.
- İşkolları özelinde stratejilerine ve temel ihtiyaçlarına uygun olarak tüm saha kadrolarına yönelik eğitimler tasarlanmış ve gerçekleştirilmiştir.
- TEB Portföy Yönetimi A.Ş. ile birlikte TEB Fon Akademisi öğrenme yolculuğu hayata geçirilmiştir.
- Çalışanların görev ve sorumluluklarının paralelinde sahip olmaları gereken lisanslamalara (BES/SEGEM/SPL) yönelik çalışmalar gerçekleştirilmiştir.
- Lokal ve Global regülasyonlara yönelik eğitimler planlanmış ve yıl içerisinde katılımlar tamamlanmıştır (Etik İlkeler, Uluslararası Finansal Yaptırımlar ve Ambargolar, Suç Gelirlerinin Aklanmasının Önlenmesi ve Terörizmin Finansmanı ile Mücadele, US CFTC Swap Dealer, AEOI, FATCA, Market Integrity & Market Abuse, Mesleki Etik, Müşteri Yararının Korunması, Volcker ve Fransız Bankacılık

Kanunu, Know Your Data, Rekabet Hukuku, Yolsuzlukla Mücadele, GDPR, Müşterini Tanı, Bilgi Güvenliği, KVKK, Uyum, İş Sağlığı ve Güvenliği)

- Geleneksel İç Eğitimler Buluşması "Öğrenme Yolculuğu" teması ile yaklaşık 200 iç eğitimimizin katılımıyla gerçekleştirilmiştir. En başarılı iç eğitimlerimiz ödüllendirilmiştir.

Ortalama Adam/Saat Sınıf İçi Eğitim <sup>404-1</sup>	2017	2018	2019
<b>Üst Düzey</b>	<b>22</b>	<b>9</b>	<b>20</b>
Kadın	26	27	43
Erkek	21	4	14
<b>Orta Düzey</b>	<b>32</b>	<b>33</b>	<b>30</b>
Kadın	34	34	30
Erkek	31	32	30
<b>Diğer</b>	<b>31</b>	<b>41</b>	<b>33</b>
Kadın	33	40	35
Erkek	29	42	31
<b>Toplam</b>	<b>31</b>	<b>40</b>	<b>33</b>

#### TEB İK Chat Bot

TEB'e yeni giren çalışanlar, işe başlamadan önce dijital platformda ön oryantasyon programına katılarak Banka ve uygulamalar işe başlamadan bilgi sahibi olmaktadır. TEB çalışanları, mobil uygulama mobilite ile kurum içi kariyer fırsatlarına ve günlük hayatlarında sıkça kullandıkları insan kaynakları uygulamalarına kolayca ulaşabilmektedir. TEB İK Chat Bot uygulaması hem TEB'liler hem de adaylarla interaktif iletişim ortamı sağlayarak sorularını yanıtlamaktadır.

#### TEB Mentor Programı

Bu program ile amacımız, Bankamız çalışanlarının bireysel yetkinliklerini ve iş becerilerini geliştirmek üzere kendilerinden daha deneyimli çalışanların tecrübelerinden yararlanacakları profesyonel bir gelişim platformu yaratmaktır. 2009 yılından bu yana devam eden Mentor Programımız tüm çalışanlarımıza açıktır.

#### Fikirbazlar

Genç Fikirbazlar (Yenilikçi-yaratıcı, iş dünyasını, teknolojiyi, dijital dünyayı, yeni dünyanın trendlerini ve gelişmeleri yakından takip eden, girişimci ruha sahip genç nesil TEB'liler) ve Usta Fikirbazların (Tecrübesi, bilgi birikimi ve vizyonu ile kurumdaki çalışanlara ilham veren kilit yönetim kademelerinde ve üst yönetimde yer alan TEB'li Liderler) bir araya gelerek, birlikte belirledikleri bir proje üzerinde tasarım odaklı düşünme metodolojisini kullanarak birlikte çalıştıkları bir platformdur. Süreç boyunca usta ve genç Fikirbazlar TEB Tasarım Atölyesinde 8 aya yayılan toplam 7 bootcamp'den oluşan bir gelişim yolculuğuna katılır. Platformun amacı: Genç yeteneklerin güçlü kaslarını kullanacakları projelerle potansiyellerini açığa çıkarmaları ve ustalarla paylaşımları, Ustaların deneyimlerini gençlere aktarması; karlılığa, verimliliğe, etkin kaynak kullanımına, maliyet ve risk yönetimine, çalışan mutluluğuna, müşteri mutluluğuna pozitif olarak yansıtacak projelerin geliştirilmesi ve hayata geçirilmesidir.

## İNOVASYON

İnovasyon, yetenekleri geliştirdiği kadar iş modellerinin gelişimine de katkıda bulunmaktadır. TEB Grubu'nda, hayatımızı değiştiren tüm yeniliklerin ve icatların küçük birer kıvılcımla ortaya çıktığını biliyoruz. İyi bir fikir elde etmenin en iyi yolu çok sayıda fikir oluşturmaktır. Çalışanlarımızın zihinlerindeki kıvılcımları ne kadar açığa çıkarabilirsek, işimize bakış açımızı o kadar değiştirebileceğimize, o kadar fark yaratabileceğimize inanıyoruz. Yenilikçi – Yaratıcı fikirleri üretmenin ve uygulamaya almanın “doğal ve kolay” olduğu bir çalışma ortamı yaratmak, “Sürekli ve Kendiliğinden İnovasyon” yapabilen bir kurum kültürü oluşturmak ve bu ortamın sürekliliğini sağlamak temel hedefimizdir.

TEB, 2007'den bu yana çalışanlarının yanı sıra müşterilerini, öğrencileri, girişimcileri, akademisyenleri ve tedarikçileri inovasyon ekosistemine dahil etmiştir. Banka'nın ürün ve hizmetleri iş birliğiyle yeniden tasarlanırken, inovasyon kültürü çok daha geniş kitlelere yayılmaktadır.

TEB, dünyaca ünlü danışmanlık firması Gartner'in 2008'de yayınladığı finans sektöründe “İnovasyon Kültürü Oluşturma ve Yaygınlaştırma” başlıklı raporda dünyaya örnek gösterilmiştir. 2013 – 2016 yılları arasında ise European Financial Management Association (EFMA) tarafından 4 yıl üst üste “En Başarılı İnovasyon Yönetimi Yapan Banka” olarak belirtilmiştir.

### Kurum İçi Girişimcilik Programı

TEB 2014'ten itibaren inovasyonu bir adım öteye taşıyarak sektörde bir ilki daha gerçekleştirmiş, Kurum İçi Girişimcilik Programı'nı başlatmıştır. Bu program ile kurum içinde girişimci bir kültür yaratılarak Banka'nın geleceğini değiştirebilecek yenilikçi projeler üreten ve bu projeleri hayata geçirebilecek iç girişimler yetiştirilmektedir. Programla mevcut iş yapış biçimleri değiştirilmekte, TEB'lilerin projelerini birer girişimci gibi geliştirip hayata geçirebilecekleri bir çalışma ortamı sunulmakta; girişimcilik kaslarını güçlendirecek eğitim programları, mentorluk, koçluk desteği sağlanmaktadır.

Yenilikçi ve yaratıcı projeleri ile başvuru yapan TEB çalışanlarından ön elemeyi geçenler TEB Kurum İçi Girişimcilik Hackathonuna davet edilir. 2 gün boyunca eğitimler alarak takımı kuran ve projesi üzerinde çalışan iç girişimci adayları jüri karşısına çıkarlar. Yarı final jürisinde başarılı olan takımlar, son aşama olan Final Jürisine hazırlanırlar. Üst yönetimden oluşan final jürisinin seçtiği dereceye giren proje takımları “Hızlandırma Programı”na alınır. “Lean”, “Agile” ve “Design Thinking” metodlarının kullanıldığı programda proje takımları 12 hafta süresince projenin uygulanabilir en temel parçasını hayata geçirmek üzere çalışırlar. Program sayesinde TEB, çalışanlara tıpkı bir girişimci gibi fikirlerini hayata geçirme fırsatı sunarken, aynı zamanda çalışanların silolardan bağımsız, yenilikçi iş yapış



yöntemleri ile farklı fikirlerin test edilip hayata geçirildiği bir ortamda proje geliştirmeleri sağlanmaktadır.

2019 yılında beşinci yılına giren programa iç girişimci ruhu taşıyan TEB'lilerden 2018 yılında 300, 2019'da ise 200'ü aşkın proje başvurusu iletilmiştir. Üst düzey yöneticilerden oluşan TEB İnovasyon Komitesi'nin belirlediği iç girişimciler hızlandırma programına dahil edilerek mentorluk, koçluk ve eğitim desteği almış, projelerini bir girişimci gibi geliştirme fırsatı bulmuşlardır.

### TEB HOME – Startup İş Birliği Programı

İnovasyonu hızlandırma amaçlı ortak bir çalışma platformu olan TEB HOME ile birçok kanaldan gelen yenilikçi projeler önceliklendirilmekte ve bu projeleri hayata geçirecek takımlar kurulmaktadır. Projeleri gerçekleştirirken yenilikçi metodlar kullanılmakta, start-uplarla iş birliğine gidilmektedir. TEB HOME'a alınan projeler sadece TEB'de değil Banka'nın stratejik ortağı BNP Paribas'nın diğer ülkelerinde de uygulanabilmektedir. 2019 yılında 3 proje uluslararası platformda yer alma başarısı göstermiştir.

Start-up iş birliği ile yapılacak projeleri ve projeye eşleşecek start-up'ı üst düzey yöneticilerden oluşan TEB İnovasyon Komitesi belirlemekte ve proje çalışmaları TEB ve start-up çalışanları ile oluşan ekip ile 'beraber oluşturma' (co-creation) esasına dayalı olarak ilerlemektedir.

TEB çalışanları, Home Programında fikir ve projelerini girişimcilerin/ start-upların teknoloji alanındaki etkinliklerinden faydalanarak test etme fırsatı bulmakta, finansal teknoloji girişimcilerinin çevik dünyasını Banka'ya taşımaktadır. Böyle bir ortamda çözüm üretip değişim için inisiyatif alan, girişimcilik kasları güçlenen TEB'liler yetiştirilmektedir.



### TEB Akıl Fikir Yarışması – İcat Çıkar

2019 yılında TEB'in inovasyon çalışmalarının kurum dışındaki en büyük yansımalarından biri olan Geleneksel TEB Akıl Fikir Yarışması'nın on ikincisi düzenlenmiştir. 2018-2019 döneminde, Akıl Fikir Yarışması'na 15.944 başvuru iletilmiştir. Bu başvuruların %75'i üniversite öğrencilerinden, %16'sı müşterilerden ve %9'u tekno-girişimcilerden gelmiştir. Yarışmaya katılan finalistler özel bir inovasyon ve girişimcilik kampına davet edilerek yarışmaya hazırlanmaktadır. Kazananlara finansal ödüllerin yanı sıra TEB'de kariyer fırsatları da sunulmaktadır. 2019 sonuna kadar 12 finalist TEB ailesine katılmıştır.

### Kıvılcım Portal

TEB'liler, ürün, hizmet ve süreçlerin geliştirilmesi ve müşteri deneyiminin iyileştirilmesi için geliştirilen Kurum içi platformdur. İletilen inovatif fikirler değerlendirilerek, projelendirilmekte; fikri hayata geçen TEB'liler ödüllendirilmektedir.

### Haftanın Fikri

Bankamızın ihtiyaçlarına paralel olarak her hafta farklı bir konu ile çağrı açılıp çalışanlarımızdan gelen yaratıcı fikirler toplanarak ilgili bölüm değerlendirmesi ardından olumlu bulunan çözümler hayata geçirilmektedir.

### İnovasyon Bültenleri ve İnovasyon Sohbetleri

Çalışanlarımızın inovasyon konusundaki farkındalıklarının artırılması ve onlara ilham vermek amacıyla düzenli olarak İnovasyon Bültenleri yayınlanmakta İnovasyon Sohbetleri

(Innovation Talks) düzenlenmektedir. Bülten ve etkinliklerde teknoloji, inovasyon, dijitalleşme ve yeni nesil bankacılık üzerine ilham verici paylaşımlarda bulunmaktadır.

### Birlikte Öğreniyoruz: Fikirbazlar

Herkesin birbirinden öğrendiği bir çağdayız. Bu bilinçle hareket eden TEB, usta liderler ile genç TEB'lileri bir araya getiren ve bankanın öncelikleri paralelinde seçilen konularda proje geliştirebilecekleri bir ortam sağlamaktadır.







# TOPLUMSAL SORUMLULUĞUMUZ

Ürün ve Hizmetlere Erişimde Sorumluluğumuz

İnsan Hakları

Toplumsal Katılım Çalışmaları

## TOPLUMSAL SORUMLULUĞUMUZ

İçinde bulunduğumuz topluma karşı sorumluluğumuz, örnek bir kurum olmanın ötesinde, etki alanımızdaki konularda pozitif etki yapmamız konusunda bizi sorumlu kılar. Yasa ve yönetmeliklere uyumun ve işimizi her açıdan doğru yapmak çıkış noktamızdır ancak fark yaratabileceğimiz konularda aktif olarak yer almak için tüm gücümüzle çalışmaktayız. Farkımızı ortaya koyarak toplumda değişim yaratmayı hedefliyoruz. Fark yaratmak için Ürün ve Hizmetlerimizde hem dezavantajlı kitlelerin finansal hizmetlerine erişimi mümkün kılmayı ve tüm toplumun özellikle dijitalleşme ile hizmetlere erişimini kolaylaştırmayı amaçlıyoruz. Başta etki alanımız ve paydaşlarımız olmak üzere tüm toplumumuzda İnsan Haklarına gereken saygının gösterilmesi için uğraşyoruz. Toplumumuzda pozitif etki yaratmak için sosyal gereksinimler doğrultusunda katılım projeleri de gerçekleştirmekteyiz.

### Bu konulardaki çalışmalarımızı üç alanda şekillendirmekteyiz:

- Ürün ve Hizmetlere Erişimde Sorumluluğumuz
- İnsan Hakları
- Toplumsal Katılım Çalışmaları

## 7

### ÜRÜN VE HİZMETLERE ERİŞİMDE SORUMLULUĞUMUZ



Ekonomik gelişimi hızlandırmanın en etkili yöntemlerinden biri toplumun tüm kesimlerinin finansal ürünlere erişimini güçlendirmekten geçmektedir. Sorumlu pazarlama yaklaşımımızla hareket ederken hem dezavantajlı kitlelerin bu hizmetlere erişimini mümkün kılmak, hem de inovasyon ve dijital transformasyon aktivitelerimizle paydaşlarımızın hizmetlere erişimini kolaylaştırmak için çalışmaktayız. Yaptığımız çalışmalar Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları SKA1 (Yoksulluğa Son), SKA8 (İnsana Yakışır İş ve Ekonomik Büyüme), SKA9 (Sanayi, Yenilikçilik ve Altyapı) ve SKA10 (Eşitsizliklerin Azaltılması) için de destek sağlamaktadır.

### Ürün ve Hizmet Sorumluluğu Politikası 103-1, 103-2, 103-3

- TEB, uluslararası bankacılık gücü ve uzmanlığını kullanarak;
- Müşterilerinin sadece bankacılık hizmetleriyle değil, pazar beklentilerini de dikkate alarak ihtiyaçlarına uygun entegre hizmetler sunmayı,
  - Müşterilerinin beklentilerini düzenli olarak sorgulayarak onlara en iyi 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.

## SORUMLU PAZARLAMA <sup>417-1</sup>

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

Müşterilerimize en uygun şartlarda finansal ürünler sunmanın ötesinde, onların sağlığı ve güvenliği, her konuda doğru ve şeffaf bilgilendirilmesi, kişisel verilerinin korunması ve aldıkları hizmetlerden memnun kalmaları gibi konular TEB açısından yasa ve yönetmeliklere uyumun çok daha ötesinde bir anlam ifade etmektedir. Bu konudaki politika ve uygulamalarımıza, raporumuzun 'Yüksek Standartlarda Etik Anlayışı' ve 'İnsan Hakları' bölümlerinde detaylı olarak yer vermektediriz.

## MÜŞTERİ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ <sup>416-1</sup>

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

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

Şubelerimizde bekleme alanları geniş ve ferah olarak tasarlanmaktadır. Müşteri holü gerekli cihazlarla taze hava ile beslenmekte, egzoz sistemi kurulmasıyla kullanılmış havanın dışarı atılması sağlanmaktadır. Verilen hizmetin niteliğine göre gerekli durumlarda mahremiyet sağlamak üzere portföy alanları yarı kapalı veya kapalı olarak tasarlanmaktadır. Şube dışı kanallardan yapılan finansal işlemler 7/24 gerçek zamanlı olarak izlenmekte ve şüpheli işlem senaryoları olması durumunda müşterilerden teyit alınarak işlemlerin devamlılığı sağlanmaktadır. Ayrıca sektörde karşılaşılan dolandırıcılık olaylarıyla ilgili bilgi ve görüntüler güncel olarak [www.teb.com.tr](http://www.teb.com.tr)'de yayımlanmaktadır.

Engelli veya 65 yaş üzeri müşterilerin şubelere erişimini kolaylaştırmak amacıyla bedensel engellilere yönelik rampa,

çağrı butonu, ATM ve totemlerde şube bilgilerinin Braille alfabesiyle yazılması sağlanmaktadır. Merdivenlerde kaymaz bant, korkuluk yapılmaktadır. Elektrik şaft ve panolarına müşteri holünde erişim olanağı sağlanmamaktadır. Seperatör 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.

## ENGELSİZ BANKACILIK

### Şubelerimizin Engelli Müşteriler için Erişilebilirliği

Bankamızda engelli tanımı bulunan tüm müşteriler TEBMatik numaralandırma sisteminden öncelikli olarak yararlandırılmaktadır. "Erişilebilirlik İzleme ve Denetleme Yönetmeliği" kapsamında ortopedik ve görme engellilere yönelik "Engelsiz Bankacılık" şubesine dönüştürülmektedir. Bu şubelerimiz erişime uygun hale getirilerek,

Ortopedik Engelliler için;

- Şube girişlerinde rampa temini ve giriş kapılarının ortopedik engellilere uygun genişletilmesi, merdivenlerde küpeşte kullanılması,
- Gişe bankalarının tekerli sandalye kullanımına uygun boyutlarda tasarlanması,
- İkinci ATM bulunması halinde ortopedik engellilere uygun olması

Görme Engelliler için;

- Şubelerimiz görme engellilerin yönlendirilmesine yönelik hissedilebilir yüzey uygulaması,
- Şube kapı girişlerinin engelli müşterilere uygun logo ve braille alfabesi ile düzenlenmesi,
- Şube girişlerinde şubeye ikaz veren çağrı butonu montaj yapılması çalışmaları yapılmaktadır.

## Kartlı Sistemlere Yönelik Uygulamalar

### Banka ve Kredi Kartı İşlemleri

Bankamızda engel bilgisi kayıtlı bulunan tüm müşterilerimizin diğer banka ATM'lerinden banka kartı ve kredi kartı ile gerçekleştirdikleri bakiye sorgulama, para çekme, nakit avans, para yatırma, kredi kartı borcu sorgulama ve kredi kartı borcu ödeme işlemlerini ücretsiz/masrafsız olarak gerçekleştirmektedir.

Engel bilgisini bankamıza iletmış olan görme engelli müşterilerimize; TEB Banka Kartı/Kredi Kartı ile gerçekleştirilen ödeme işlemlerinde ve ATM üzerinden sesli menü kullanılmadan gerçekleştirilen, hesabında finansal sonuç doğuran işlemlerde SMS ile bilgilendirme yapılmaktadır.

### POS İşlemleri

POS uygulamalarımız engelli müşterilerin erişim standartlarına uygun olarak hizmet vermektedir. Bankamız tüm POS cihazları üzerinde görme engellilerin kullanımına uygun olarak "5" (beş) tuşu üzerinde kabartma bulunur.

### Alternatif Dağıtım Kanalları Uygulamaları

#### ATM İşlemleri

ATM uygulamalarına engelli müşterilerin erişilebilirliği sağlanması amacıyla

- ATM sunulan yerlerin bölgelere ayrılarak ilgili bölgede minimum 1 ATM'nin ortopedik engellilere hizmet vermesi ve ilan edilmesi,
- ATM kontrol tuşlarının telefon standartlarına uygun konumlandırılması
- Tekerekli sandalyeli ve kısa duruşlu müşteriler için mahremiyet ve uygun erişim sağlanması,
- Görme engelliler için sesli menü oluşturulması, kolay kullanılabilir olması ve mahremiyet sağlanması

gibi hizmetlerimiz, engelli müşterilere uygun hale dönüştürülen ATM'lerimizde sağlanmaktadır. Bankamız tüm ATM'lerinde görme engellilerin erişimine uygun olarak sesli menü fonksiyonu bulunmaktadır.

ATM'lerde sesli menü kapsamında, banka kartı/kredi kartı ile sesli işlemler menüsüyle desteklenen bakiye sorgulama, para çekme, nakit avans, para yatırma, kredi kartı borcu sorgulama ve kredi kartı borcu ödeme işlemleri yapılabilmektedir.

#### İnternet ve Mobil Bankacılık İşlemleri

CEPTETEB İnternet Bankacılığı ve CEPTETEB Mobil uygulamalarımıza görme engelli müşterilerimizin kullandıkları ekran okuyucu programlar ile uyumlu olarak erişim sağlanabilmektedir.

#### Çağrı Merkezi İşlemleri

- Çağrı Merkezine erişilebilirliğin sağlanması amacıyla;
- Çağrı Merkezimiz sesli yanıt sisteminde önceliklendirilerek doğrudan müşteri temsilcisine bağlanabilme opsiyonu ve
  - Görme engelli müşterilerimiz için sesli yanıt sistemi tuşlama sürelerinin daha uzun tutulması

sağlanmaktadır. Ayrıca Engelli müşterinin Çağrı Merkezini arayarak engel bilgisini iletmesi halinde yeni hedef müşteri edinimi gerçekleştirilirken ya da mevcut müşteriler için sistem üzerinde engel durumu sahası ve müşteri beyanı ile alınan engel türü bilgisi işaretlenerek gerekli belgelerle Şubelerimizden işlem yaptırabileceği veya CEPTETEB İnternet Bankacılığı üzerinden işlem yapılabileceği konusunda bilgilendirme yapılmaktadır.

#### İşaret Dili ile Görüntülü Uzaktan Erişim Desteği

İşitme ve konuşma engelli müşterilerin engel bilgisini Bankamıza iletmış olması halinde Çağrı Merkezi üzerinden

işaret dili ile anlaşmayı sağlamak üzere görüntülü uzaktan destek sunulmaktadır.

Görüntülü uzaktan destek hizmetine şubelerimizde yer alan ADK köşelerinden, www.teb.com.tr ve engelsiz bankacılık İnternet sayfasından erişim sağlanabilir. İşitme/konuşma engelli müşterilerimiz işaret dili ile anlaşmayı sağlamak üzere Müşteri Temsilcisine bağlanarak görüntülü destek alabilmekte ve kayıp/çalıntı kart bildirimini yapabilmektedir.

#### Engelli Müşteriler için Canlı Destek Hattı

Engelli müşterilerimiz CEPTETEB İnternet Şubesi ve CEPTETEB Mobil Uygulaması üzerinden müşteri temsilcisine bağlanarak yazılı canlı destek ile yardım alabilir ve kayıp/çalıntı ve kart bildirimini yapabilmektedir.

## TEKNOLOJİK ALTYAPI VE DİJİTAL DÖNÜŞÜM

### DİJİTAL BANKACILIK

Teknolojilerini geliştirmenin ve yenilemenin yanı sıra, müşterilerine değer katabilecek yeni teknolojilere de odaklanan TEB, 2018 ve 2019 yıllarında da dijital kanallara yatırım yapmaya devam etmiştir. 2019 yılında TEB müşterilerinin %81'i dijital kanalları kullanmıştır. Mobil bankacılık kanalını kullanan müşteri sayısı 1,5 milyona ulaşmıştır. Online bankacılık kanallarını kullanan müşteri oranı ise %60'a ulaşmıştır. CEPTETEB Dijital Bankacılık Platformu, 2019 yıl sonu itibarıyla toplam 930 bin müşteriye ulaşarak hızla büyümeye devam etmiştir. Dijital kanallar üzerinden başvuru kredilerin satışta payı adet bazında %45'e ulaşırken mevduatın hacim içindeki payı ise %30'a yükselmiştir.

**CEPTETEB İŞTE:** TEB, 2013 yılından bu yana Bireysel müşterilerine hizmet verdiği CEPTETEB'den sonra KOBİ, Kurumsal ve İşletme müşterileri için birçok finansal işlemi kolay ve hızlı bir şekilde yapabilme olanağı sunan mobil uygulaması CEPTETEB İŞTE'yi 2019 yılında hayata geçirmiştir. TEB, müşterilerinin ihtiyaç ve beklentilerinden hareketle geliştirdiği CEPTETEB İŞTE ile KOBİ'lerin yanı sıra tüm ticari firmaların özelleşen ihtiyaçlarına göre günlük bankacılık işlemlerini dijitalleştirmiştir. Uygulama ile TEB'in ticari müşterileri; transfer, kurum ödemeleri gibi 'günlük bankacılık' işlemlerini; çek, senet, kredi ve üye işyeri fonksiyonları gibi 'nakit yönetimi' işlemlerini ve döviz, altın, vadeli hesap gibi 'yatırım' işlemlerini şubeye uğramadan kolayca gerçekleştirebilmektedir.

Ayrıca işlem talimat temin sürecinin dijitalleşmesi amacıyla, TEB Özel Mobil Onay projesi hayata geçirilmiştir. Proje sayesinde CEPTETEB Mobil Bankacılık ve İnternet Bankacılığı kanalı üzerinden müşterilere talimat gönderimi ve onaylarının alınmasına olanak sağlanmış; böylece yazılı talimat, ıslak imza temin süreçleri dijitalleştirilmiştir.

**TEB FX:** TEB, 2018 yılında Dijital Bankacılık Platformu CEPTETEB üzerinden bireysel ve kurumsal müşterilerinin döviz işlemlerini anlık ve hızlı olarak yapmalarını sağlamak

amacıyla yeni TEB FX platformunu hizmete açmıştır. TEB FX platformu kullanıcıları; takip ettikleri döviz çiftlerini kendileri belirleyebilmekte, ilgili döviz kuruna ait gelişmiş grafikler ile kur gelişmelerine yönelik analizler yapabilmektedir. TEB FX platformu üzerinden takip edilen döviz çifti ile işlem yapmak için 5 saniyelikliğine fiyat sabitlenmekte; avantajlı kurlarla alım ve satım işlemleri gerçekleştirilmektedir. 2019 yılında TEB FX platformuna eklenen "Alarm kur" ve "Emir ekle" özellikleri, platformu daha efektif ve pratik bir hale getirmiştir.

**TELEPATİ:** TEB, 2019 yılında hem TEB hem de CEPTETEB İnternet sitesi üzerinden hizmet sunan TELEPATİ kişisel bankacılık asistanını hayata geçirecek müşterilerin sorularına anlık olarak cevap vermeye başlamıştır. Uygulama; şube ve ATM bulma, sıkça sorulan sorular ve ürün fiyatlaması gibi konularda müşterilere hızlı hizmet sağlamaktadır.

**TEB Fon Danışmanım:** 2019'da hayata geçen TEB Fon Danışmanım, CEPTETEB İnternet Şube'si üzerinden müşterilere birikimlerini kolayca yönetmelerine yardımcı olmaktadır. TEB Fon Danışmanım, müşteriye, yatırım tercihlerine göre, en uygun fon dağılımını sunmaktadır.

**TEB Pratik Şube:** Dijital bankacılık alanındaki öncülüğümüzün ve sektörde yaşanan dijital dönüşümün gereği olarak 2017 yılında hayata geçirilen TEB Pratik Şubelerin sayısını artarak Türkiye'nin pek çok noktasında hizmet vermeye başlamış bulunmaktadır. Dijital ve fiziki şubeyi birleştiren bu yeni bankacılık anlayışıyla Turbo® cihazı bulunan TEB Pratik Şubelerin sayısı 2019 sonu itibarıyla İstanbul'da on, Bursa'da dokuz, İzmir'de altı, Denizli'de beş, Van'da bir adet olmak üzere toplam 31'e ulaşmıştır Tüm dokümantasyonun cihaz üzerinden dijital olarak onaylandığı TEB Pratik Şube ile müşterilerin para çekme, yatırma, para transferi, ödem işlemleri, kredi kartı teslimi gibi fiziksel alışveriş gerektiren işlemlerin yanı sıra ıslak imzanın zorunlu olduğu işlemleri de kolaylıkla yapmaları sağlanmaktadır. Daha da yaygınlaştırılması planlanan ve geleceğin bankacılık modeli olarak görülen TEB Pratik Şube ile aynı zamanda operasyonel verimliliğe de katkı sağlanmaktadır.

**Dijital Kanal Kampanyaları:** 2019 yılında dijital kanallara özel uygulanan kredi kampanyaları ve dijital mecralardaki etkin performans pazarlama çalışmaları ile dijital kanallardan kredi kullanan yeni müşteri adedi bir önceki yıla göre 3 katına, kullanılan kredi adedi ise 4 katına çıkmıştır. Müşteri temsilcilerinin analitik CRM modelleri ile belirlenen hedef kitlelere doğru zamanda doğru tekliflerle ulaşmaları sonucunda kampanya verimliliği de olumlu şekilde etkilenmiştir.

**Ödeme Sistemleri:** Banka bir diğer önemli başarıyı, banka kartının yurtdışı kullanımında sağlamıştır. TEB, yurt dışında 50.000 ATM den ücretsiz para çekme ve hesaplara maliyetsiz erişim olanağı sağlamaktadır. Banka, başarılı bir sonuca imza atmış ve yurtdışı işlemlerde yıl sonu itibarıyla %13'lük bir

pazar payına ulaşmıştır. Ayrıca ortak POS anlaşmalı banka sayısı 7, ÖKC (Ödeme Kaydedici Cihaz)'de çalışılan model sayısı ise 2019'da 18'e ulaşmıştır.

**TEB SWIFT gpi:** TEB sistemlerini, 2018 yılı içinde TEB SWIFT gpi uygulamasına dahil olacak şekilde güncelleştirilmiştir. SWIFT'in yurtdışı ödemelerini iyileştirmek için hayata geçirdiği bu çözüm ile TEB müşterileri gerçekleştirecekleri yurtdışı ödemelerine ilişkin ödemenin hangi aşamada olduğunu ve yansıyan masrafları hızlı, şeffaf ve ödeme zinciri boyunca uçtan uca takip edebilmektedir. TEB, 2018 yılında SMS ile SGK ödemesi hizmeti, online ve offline dekont sorgulama hizmeti, gümrük ID otomatik bildirim hizmeti, e- irsaliye hizmeti, DBS Bayi fatura bilgileri online bildirim servisi, online HGS geçiş bildirim servisi ve online EFT Ödeme API hizmetlerini de devreye almıştır.

**Benim Havam Servisi:** TEB Tarım Bankacılığı çiftçilerin üretimlerinden daha fazla verim almalarını sağlamak amacıyla teknolojik çözümlerine bir yenisini daha eklemiştir. Bu hizmet sayesinde tarla lokasyonu ve yetiştirilen ürün göre kişiselleştirilmiş bilgilendirmeler, sistem üzerinden üç günlük detaylı nem, yağış, rüzgâr bilgilerini içeren meteoroloji bilgileri, gübre ve ilaç zamanlarıyla ilgili uyarı ve öneriler çiftçilere iletilmektedir.

## TEB Finansal Hizmetler Grubu ve Dijitalleşme

**TEB Faktoring A.Ş.:** 2019 yılı içinde dijital platformlarda gerçekleştirdiği yatırımlar ve bu alanda geliştirdiği yetkinlikleriyle müşteri kazanımını geliştiren TEB Faktoring, işlemlerde dijital platformların kullanım oranını artırmayı ve KOBİ'lere artan oranda destek vermeyi hedeflemektedir.

TEB Faktoring "daha hızlı, daha ucuz, daha güvenli iş" prensiplerini benimsemiş ve bu kapsamda 2018 yılında parametrik sorgulama ve Karar Ağacına aktarılan yapay zekâ ile müşteri/borçlular için bir skor oluşturan, belirlenen kriterlere uygun işlemlerin otomatik sonuçlanmasını sağlayan Otomatik Karar Sistemi (OKS) projesini devreye almıştır. Manuel hata risklerini minimize eden proje sayesinde işlem sürelerinde hız kazanımı ve maliyet tasarrufu da sağlamıştır. TEB Faktoring aynı sorgu ve skor metotları doğrultusunda belirli aralıktaki müşteri limit taleplerinin de otomatik olarak sonuçlandırılmasını sağlayan Otomatik Limit Tahsis Projesini (OLS) 2020 yılında hayata geçirecektir.

Dünyada yaygın olarak kullanılan Tedarik Zinciri Finansmanı 2016 yılından bu yana faktöring sektörünün gündemindedir. Finansal Kurumlar Birliği (FKB) tarafından, 2018 senesinde, bu ürüne özel bir dijital platform hazırlanmıştır. TZFS (Tedarik Zinciri Finansmanı Sistemi) adlı bu platform finansal kurumlar, alıcılar ve tedarikçileri aynı elektronik ortamda buluşturmaktadır. TZFS'yi kullanan KOBİ'lere daha düşük



maliyetlerle finansman imkânı sağlanmıştır. TEB Faktoring de 2019 yılında müşterilerine bu ürünü sunmaya başlamış ve sektörde TZFS üzerinden ilk işlemi gerçekleştiren şirket olmuştur.

**TEB Portföy Yönetimi A.Ş.:** TEB Portföy, 2019'u Dijitalizasyon yılı olarak belirleyerek bu kapsamda temellerini attığı projeleri hayata geçirmeye başlamıştır. 2018 yıl sonunda canlı yayın hayatına geçen TEB Portföy internet sitesinin İngilizce modülü devreye alınmıştır. Ayrıca, TEB ile yürütülen ortak proje kapsamında, bir algoritma eşliğinde fon müşterilerinin risk profillerine uygun model portföylerin oluşturulduğu robot danışmanlık hizmeti Fon Danışmanım, ilgili testlerin ve mevzuat uyum sürecinin tamamlanmasının ardından müşteri kullanımına açılmıştır.

**TEB Yatırım Menkul Değerler A.Ş.:** TEB Yatırım, son dönemde uygulamaya giren SPK düzenlemeleri sonucunda hızlanan konsolidasyon ve teknolojik trendlerle ivmelenen dijitalleşmenin, sektörün yapısında ve iş yapış biçimlerinde değişimlere yol açacağına bilincindedir. Bu konuyu değerlendiren Şirket, geliştirdiği stratejileri uygulamaya koymuş ve farklı segmentlerde hizmet çeşitlendirmesiyle müşteri deneyimlerinin zenginleştirilmesine odaklanmıştır. 2019 yılında, bu kapsamda, ilk adım olarak teknoloji ve araştırmanın etkin kullanımını ön plana alan bir müşteri deneyimi yaratmak, daha verimli ve daha dijital bir TEB Yatırım oluşturmak için dönüşüm projelerine devam edilmiştir. Şirkette, başta yapılandırılmış ürünler ve dijital platformlar olmak üzere önümüzdeki dönemde sunulması planlanan yeni hizmetlere yönelik çalışmalar yürütülmektedir.

#### AÇIK BANKACILIK

Açık Bankacılık, bankaların veri paylaşımı için üçüncü parti kurumlara (FinTech'lere) sunduğu API'lar (Uygulama Programlama Arayüzü) üzerinden izinli olarak müşteri verilerinin paylaşılması ve böylelikle finansal hizmetler geliştirmesine izin verilmesidir. BU uygulamalarla pazarda sunulan ürün ve hizmetlerin geliştirilmesi ve çoğaltılması, rekabetin artması ve şeffaflığın sağlanması hedeflenmektedir.

TEB 2019'da da dijital bankacılık sonrası finansal sistemin yeni istasyonu olarak kabul edilen Açık Bankacılık kapsamındaki faaliyetlerini iki temel programla devam ettirmiştir: API programı ve FinTech İş Birliği programı. API Programı kapsamında; hesap bilgileri ve hesap hareketleri, kredi başvuru, faiz oranları, kredi oranları, ATM/şube bulma gibi temel bankacılık servislerine ait API'ler tamamlanmıştır.

Startup ekosisteminin iş geliştirmeleri anlamında, TEB ile çalışacakları ara yüz konumunda olacak "API Portal" satın alınması ve kurulumu tamamlanmış, fark yaratacak içerik oluşturma süreci başlatılmıştır. FinTech iş birliği kapsamında; TEB'i geleceğe hazırlamak adına yapılacak birçok yenilikçi projenin tanıtımı Banka içi birimlere yapılmış, gerekli onaylar alınmıştır. TEB, başarılı projeler tamamlamış bulunan ve gelecek vadeden lokal start-up partnerleri ile BNPP Opera Tech Venture programını paylaşmaya başlamıştır. Diğer ülkelerde faaliyet gösteren BNPP iştiraklerinin de bu partnerlerden faydalanabilmesi için, süreç yakından takip edilmektedir.

8

## İNSAN HAKLARI



TEB, tüm süreçlerinde ve paydaşlarıyla ilişkilerinde İnsan Haklarına saygılı davranır. Bu konudaki politika ve uygulamalarımız hem TEB'de hem de Banka dışında titizlikle hayata geçirilmektedir ve Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarından SKA1 (Yoksulluğa Son), SKA2 (Açlığa Son), SKA8 (İnsana Yakışır İş ve Ekonomik Büyüme) ve SKA16 (Barış, Adalet ve Güçlü Kurumlar) ile uyumludur.

### TEB'DE İNSAN HAKLARI

#### İnsan Hakları Politikası <sup>103-1, 103-2, 103-3</sup>

TEB;

- Türk Bankacılık Sektörünün liderlerinden biri olma vizyonuyla temel insan haklarının öneminin anlaşılması ve korunması konusunda sorumluluk sahibi olduğunun farkındadır. Kurumsal değerlerimiz ve etik politikalarımız bu konuda en önemli yol göstericimizdir.
- Temel insan haklarına 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 Eğitimleri <sup>412-2</sup>

Tüm TEB çalışanlarına İnsan Hakları konusunda genel ve sorumlulukları yönelik farklı eğitimler verilmektedir. İnsan Hakları konularını içeren eğitimlerimiz aşağıdaki gibidir:

2018			
Eğitim Adı	Kişi Sayısı	%	Eğitim Saati
Sahtecilik	496	5	1.119
Sahtecilik ve Dolandırıcılık	15	0,2	105
Dolandırıcılık	492	5	1.065
Uyum Eğitimi	1.806	19	5.587
Özel Güvenlik Görevlisi Kimlik Kartı Yenileme Eğitimi	161	2	9.660
Bilgi Güvenliği Farkındalığı Eğitimi	1.003	11	3.310
Uyum Eğitimi (E-öğrenme)	8.730	92	5.245
Etik İlkeler Eğitimi (E-öğrenme)	985	10	985
Sermaye Piyasası Suçları Bilgi Suistimali ve Piyasa Dolandırıcılığı Eğitimi (E-öğrenme)	33	0,3	17
Bilgi Güvenliği Farkındalığı Eğitimi (E-öğrenme)	10.715	100	7.185
TEB ve Grup Şirketleri Bilgi Güvenliği Politikası (E-öğrenme)	10.029	100	8.358
Mesleki Etik Eğitimi (E-öğrenme)	1.078	11	449

2019			
Eğitim Adı	Kişi Sayısı	%	Eğitim Saati
Sahtecilik	290	3	808
Sahtecilik ve Dolandırıcılık	2	1	14
Dolandırıcılık	294	3	874
Uyum Eğitimi	1.025	11	2.888
Özel Güvenlik Görevlisi Kimlik Kartı Yenileme Eğitimi	65	1	3.900
Bilgi Güvenliği Farkındalığı Eğitimi	119	1	411
Uyum Eğitimi (E-öğrenme)	8.779	98	4.390
Etik İlkeler Eğitimi (E-öğrenme)	673	8	673
Sermaye Piyasası Suçları Bilgi Suistimali ve Piyasa Dolandırıcılığı Eğitimi (E-öğrenme)	32	1	16
Bilgi Güvenliği Farkındalığı Eğitimi (E-öğrenme)	9.749	100	4.970
TEB ve Grup Şirketleri Bilgi Güvenliği Politikası	9.466	100	4.819
Mesleki Etik (E-öğrenme)	683	8	17.075

İnsan Hakları konusunda Güvenlik Çalışanları farklı bir öneme sahiptir. Güvenlik çalışanlarımız, taşeronlarımızın kadrolarında yer almaktadır ancak TEB'in doğrudan etki alanında yer alırlar. TEB Güvenlik personeline verilen İnsan Hakları eğitimleri aşağıda yer almaktadır: <sup>410-1</sup>

2018			
Eğitim Adı	Kişi Sayısı	%	Eğitim Saati
Özel Güvenlik Görevlisi Kimlik Kartı Yenileme Eğitimi	145	43	8.700
Dolandırıcılık	146	44	146
Bilgi Güvenliği Farkındalığı Eğitimi (E-öğrenme)	342	100	229
TEB ve Grup Şirketleri Bilgi Güvenliği Politikası	338	100	282

2019			
Eğitim Adı	Kişi Sayısı	%	Eğitim Saati
Özel Güvenlik Görevlisi Kimlik Kartı Yenileme Eğitimi	61	20	3.660
Etik İlkeler Eğitimi (E-öğrenme)	1	1	1
Bilgi Güvenliği Farkındalığı Eğitimi (E-öğrenme)	327	100	165
TEB ve Grup Şirketleri Bilgi Güvenliği Politikası	322	100	161
Mesleki Etik (E-öğrenme)	2	1%	1
(Uyum) - Yolsuzlukla Mücadele - Farkındalık	260	83	130

### Orange Day



Kadına Yönelik Şiddete Karşı Mücadele Günü'nde (Orange Day) Genel Müdürlük binamızı turuncu renkle ışıklandırdık. Etkinliğimizi çalışanlarımızla ve ayrıca sosyal medyada paylaştık.

### Kişisel Bilgilerin Gizliliği

Kişisel verilerin korunması, özellikle iki açıdan ele alınmaktadır: Çalışanların ve Müşterilerin kişisel verileri.

#### Çalışan Bilgilerinin Gizliliği

Çalışanlarımıza özel veriler, yasa ve yönetmeliklerin ötesinde TEB'in ilgili iç prosedürlerinde de korunmaktadır. Bu konudaki yaklaşımımızı İnternet sitemizde de tüm paydaşlarımızla şeffaf bir şekilde paylaşmaktayız.

#### Müşteri Bilgilerinin Gizliliği

Çalışanlarımız, yasalarca belirlenmiş mesleki gizlilik ilkelerine kesinlikle uymakla yükümlüdür. Bu bağlamda, bütün çalışanlar, TEB Grubu bünyesindeki şirketlerin müşteri, faaliyet ve işlemleriyle ilgili her türlü bilgiyi kanunlarda açıkça sayılan yasal makamlar ve yetkili Şirket çalışanları dışında kimseye açıklamama yükümlülüğü altındadır. Etik İlkeler Yönetmeliği kapsamında, çalışanların görevleri dolayısıyla öğrenmiş olduğu müşterilere ait her türlü bilgi ile grup şirketlerimize ait bilgilerden oluşan "gizli bilgiler" in kanunlarda açıkça sayılan yasal makamlar ve yetkili şirket çalışanları dışında kimseye açıklanmaması belirtilmektedir. Ayrıca Kurum Dışı Kişi ve Kurumlarla Bilgi Paylaşımı Uygulama Talimatında müşteri bilgi gizliliğinin korunmasına ilişkin esaslar kapsamlı şekilde ele alınmaktadır.

### Kişisel Bilgilerin Gizliliği

*Çalışanlara ait kişisel bilgiler gizlidir ve yetkililer dışında kimseye açıklanamaz. Çalışanlara, kendilerine ait bilgiler "kişiyeye özel" olarak gönderilir. Personel "kişiyeye özel" bilgiyi kimsenin eline geçmeyecek şekilde saklar ve hiç kimseye açıklamaz. Aşağıda belirtilen kişisel konuların gizliliğinin ihlal edildiğinin ispat edildiği durumlarda disiplin cezası verilir:*

- Ücret gizliliği ilkesine bağlı olarak, ekranlardan veya maaş bordrolarından başkalarının maaşlarına, ikramiyelerine, jestionlarına vs. bakılamaz, öğrenmeye çalışılamaz.
- Performans puanı ve performans artış tarihi sorgulanamaz.
- Görevi gereği diğer Şirket çalışanlarına ait maaş, performans, sağlık problemleri gibi kişisel bilgilere sahip olanlar bu bilgilerin gizli kalmasına azami özeni gösterir.

### PAYDAŞLARIMIZDA İNSAN HAKLARI

TEB, faaliyetlerinden doğrudan veya dolaylı etkilenen dış paydaşlarında da İnsan Haklarına saygılı yaklaşımı teşvik etmektedir. Bu konudaki genel uygulamalarımız 'Yüksek Standartlarda Etik Anlayışı' bölümünde detaylandırılmıştır.

#### Finansman ve Yatırım Aktivitelerinde İnsan Hakları

TEB'in süreçlerinde, müşteri ediniminden başlayarak müşterilere sunulan finansal hizmetlere kadar olan süreçlerde ulusal ve uluslararası mevzuata ve etik değerlere uyum düzenli olarak değerlendirilmektedir. Ulusal ve uluslararası kanunlar ve BNP Paribas Grubunun politikaları ile uyumlu olarak düzenlenen Kurumsal Sosyal Sorumluluk (KSS) politikasıyla da çeşitli hassas sektörler belirlenerek bu sektörlerde faaliyet gösteren firmaların edinimi ve kredilendirilmesinde çeşitli sınırlamalar getirilmiştir. KSS kapsamında farklı sektörlerdeki firmaların insan hakları ve çalışan hakları konularındaki yaklaşım ve uygulamaları ile faaliyetlerinin bölge halklarına ve çevreye etkilerini de kapsayan çeşitli değerlendirmeler yapılmakta ve bu değerlendirmeler, müşteri edinimi ve kredilendirme kararlarında dikkate alınmaktadır.

#### TEB Taşeronlarında İnsan Hakları

TEB, hizmet alımı yaptığı taşeronlarında da insan haklarının doğru uygulanmasını teşvik eder, denetler ve gerekirse yaptırımlar uygular. Bu kapsamda yapılan taşeron sözleşmelerine güncel çalışma koşulları ve regülasyonlara da uygun şekilde aşağıdaki maddeler dahil edilmiştir. Bu kapsamda tüm TEB taşeronları;

- Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi 14. Maddede düzenlenen ayrımcılık yasağına, Türkiye Cumhuriyeti Anayasası'nın kanun önünde eşitliği düzenleyen 10 maddesine ve 5237 sayılı Türk Ceza Kanunu 122. Maddesi'ne de uygun olarak ırk, renk, cinsiyet, dil, siyasi ya da başka bir görüş, ulusal veya toplumsal köken, ekonomik koşula dayanan, çalışanlarına muamele eşitliğini engelleyen ya da ortadan kaldıran veya bunu amaçlayan bir işe alım ve çalıştırma politikası benimsemeyeceğini,
- Hiçbir çalışanını, zorla ve kötü şartlar altında çalıştırmayacağını,
- Uluslararası insan haklarına uyum ve demokratikleşme konularına uyum için her türlü önlemi alacağını,
- 4857 Sayılı İş Kanunu'na, Çocuk ve Genç İşçilerin Çalıştırılma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik'e, 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanununa ve tüm ilgili tüm mevzuat hükümlerine uygun şekilde çocuk ve genç işçi çalıştıracığını; tüm bu mevzuattan kaynaklanan her türlü kanuni işçilik alacak ve haklarını eksiksiz olarak karşılamayı,

- Mevcut İş Kanunu ve mevzuata ek olarak Uluslararası Çalışma Örgütü'nün (International Labour Organisation) özellikle minimum yaş ve çocuk işçi çalıştırma, sendikalaşma serbestisi, organizasyon ve toplama hakkı, zorunlu iş, kadın erkek çalışan sayısının eşitliği, işte ayrımcılık, çalışma saatleri, asgari ücret konularında olmak üzere Uluslararası Çalışma Örgütü'nün bildirdiği prensiplere uyacağını

kabul, beyan ve taahhüt eder.

### Tedarikçilerde İnsan Hakları

Sipariş öncesinde tedarikçilerimiz ile imzaladığımız sözleşmelerde insan hakları, iş sağlığı ve çevre ile ilgili farklı hükümler yer almaktadır. Tedarikçi, bu kapsamda aşağıdaki maddelere uyacağını kabul ve beyan etmektedir:

- Hiçbir şekilde ayrımcılık yapamayacağını,
- Çalışanlarını zorla veya kötü şartlar altında çalıştırmayacağını
- İş güvenliği ve işçi sağlığı ile ilgili her türlü tedbiri alacağını
- Türkiye'deki ilgili İş ve Sosyal Sigorta kanunları ve yönetmeliklerine uyacağını
- Uluslararası Çalışma Örgütü'nün bildirdiği prensiplere uyacağını
- Çevresel uyumun sağlanması için çalışacağını, ve
- Ürün ve hizmetlerinin geri dönüşümünü sağlamak için programlar oluşturmayı.

Taşeronlardan yaptığımız hizmet alımlarında özellikle İş Sağlığı ve Güvenliği ile ilgili tüm belgelerin eksiksiz olması ve çevre yönetimi konusunda farkındalık sağlayıcı eğitim ve belgelendirme yapılmış olması tedarikçi seçimimizde fark yaratan bir unsur olarak değerlendirilmektedir.

Senede bir kez Tedarikçi Performans Değerlendirmesi yapılmaktadır. Bu kapsamda genel etik ilkelere uymama gibi uygunsuzluğu tespit edilen tedarikçilere farklı yaptırımlar uygulanmaktadır.

## 9

### TOPLUMSAL KATILIM ÇALIŞMALARI



TEB'in Toplumsal Katılım Çalışmaları birden çok hedefe hizmet etmektedir. Öncelikli olarak, kendi etki alanımızda, uzmanı olduğumuz işlerde, toplumsal ihtiyaçlara göre çalışmalar gerçekleştirmekteyiz. BU çalışmaları gerçekleştirirken aynı zamanda dayanağımız olan çalışanlarımızın kişisel ve gönüllü katılımlarını da teşvik etmekte, onların desteğiyle uygulamalarımızı zenginleştirmekteyiz. Bu konudaki çalışmalarımız Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları SKA1 (Yoksulluğa Son), SKA2 (Açlığa Son), SKA4 (Nitelikli Eğitim), SKA5 (Toplumsal Cinsiyet Eşitliği), SKA8 (İnsana Yakışır İş ve Ekonomik Büyüme), SKA9 (Sanayi, Yenilikçilik ve Altyapı), SKA10 (Eşitsizliklerin Azaltılması) ve SKA17 (Amaçlar için Ortaklıklar) için katkıda bulunmaktadır.

### FİNANSAL OKURYAZARLIK

2012 yılında kurulan TEB Aile Akademisi, 'Sorumlu Bankacılık' anlayışı doğrultusunda toplumda tasarruf alışkanlığının yaygınlaşması ve tabana yayılması, finansal okuryazar bir nesil yetiştirilmesine yönelik çalışmaktadır.

TEB müşterisi olsun olmasın herkese açık ve ücretsiz olan TEB Aile Akademisi eğitimlerinde katılımcılara; tasarruf, bütçe yönetimi, kredi ve kartların doğru kullanımı, yatırımların değerlendirilmesi ana başlıkları altında temel finansal okuryazarlık bilgileri sunulmaktadır.

Millî Eğitim Bakanlığı ve UNICEF iş birliğinde hayata geçirilen Sanat Yoluyla Sosyal ve Finansal Eğitim projesi ile ilköğretimde okuyan 11 milyon öğrenciye sanat ve müzik dersleri kanalıyla finansal okuryazarlık desteği verilmiştir. Ayrıca, Millî Eğitim Bakanlığı'na bağlı Hayat Boyu Öğrenme ve Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlükleri ile imzalanan protokoller çerçevesinde 7,5 milyon kursiyer ve öğrencinin finansal okuryazarlık eğitimi alması sağlanmıştır.

### Dijital Finansal Okuryazarlık Programı

Finansal okuryazarlık konusundaki öncülüğünü bir adım öteye taşıyan TEB, çağın gereklerine uygun olarak 2018'de

üniversite öğrencilerine yönelik Dijital Finansal Okuryazarlık Programı'nı başlatmıştır. Program kapsamında, yeni finansal teknolojiler arasında öne çıkan ve gençler tarafından yüksek ilgi gören Blockchain, FinTech, kodlama ve dijital dönüşüm gibi konularda 30'dan fazla üniversitede 6.500 genç ile buluşulmuştur. Online eğitimlere ise 350 binden fazla bireye eğitim verilmiştir. Program, finansal teknolojilere hâkim, tasarruf eden, birikim yapan, parasını etkin yöneten, finansal avantaj ve teknolojileri değerlendirmeyi bilen, ekonomik olarak güçlü bireyler

yetiştirmeyi ve dijital dönüşüme katkıda bulunmayı hedeflemektedir.

Finansal okuryazarlık, finansal kapsayıcılığı doğrudan pozitif etkilemektedir. Finansal konularda eğitim alan ve bilgi sahibi olan bireylerin finansal hizmetlere erişimi ve bunları kullanması daha mümkün hale gelmektedir. Bu sebeple TEB Aile Akademisi, birden çok Sürdürülebilir Kalkınma Amacına hizmet eden, birçok paydaşı ekonomik ve sosyal açıdan destekleyen, çok geniş bir etki alanına sahip bir çalışmadır:

	BM SKA	Hedef
	Yoksulluğun tüm biçimlerini her yerde sona erdirmek	1.4 2030'a kadar özellikle yoksullar ve kırılgan durumdaki insanlar olmak üzere, bütün erkek ve kadınların ekonomik kaynaklara ulaşma, temel hizmetlere erişim, toprak ve diğer mülk türlerine sahip olma ve üzerinde kontrol kurabilme, miras, doğal kaynaklar, uygun yeni teknolojiler ve mikrofinansı da kapsayan finansal hizmetler gibi konularda eşit haklara sahip olmalarının güvence altına alınması
	Açlığı bitirmek, gıda güvenliğine ve iyi beslenmeye ulaşmak ve sürdürülebilir tarımı desteklemek	2.3 2030'a kadar tarımsal verimliliğin ve özellikle kadınlar, yerli halklar, çiftçilikle uğraşan aileler, göçebe çobanlar ve balıkçılar olmak üzere küçük çaplı gıda üreticilerinin toprağa, diğer verimli kaynaklara ve girdilere, bilgiye, finansal hizmetlere, piyasalara ve değer temini ve tarım dışı istihdam olanaklarına güvenli ve eşit erişiminin sağlanması aracılığıyla gelirlerinin iki katına çıkarılması
	Kapsayıcı ve hakkaniyete dayanan nitelikli eğitimi sağlamak ve herkes için yaşam boyu öğrenim fırsatlarını teşvik etmek	4.4 2030'a kadar istihdam, insana yakışır işlerde çalışma ve girişimciliğe yönelik teknik ve mesleki becerileri de kapsayan ilgili becerilere sahip gençlerin ve yetişkinlerin sayısının önemli ölçüde artırılması
		4.5 2030'a kadar eğitim alanındaki toplumsal cinsiyet eşitsizliklerinin ortadan kaldırılması ve engelliler, yerliler ve kırılgan durumdaki çocuklar dâhil, kırılgan insanların her düzeyde eğitim ve mesleki eğitime eşit biçimde erişimlerinin sağlanması
	Toplumsal cinsiyet eşitliğini sağlamak ve tüm kadınlar ile kız çocuklarını güçlendirmek	5.a Kadınların ekonomik kaynaklara ulaşma, toprak ve diğer mülk türlerine sahip olma ve üzerlerinde kontrol kurabilme, finansal hizmetler, miras ve doğal kaynaklara erişimleri gibi konularda ulusal yasalara uygun olarak eşit haklara sahip olmaları için reformlar yapılması
		5.b Kadınların güçlenmelerinin ilerletilmesi için özellikle bilgi ve iletişim teknolojileri olmak üzere etkinleştirme teknolojisinin kullanımının geliştirilmesi
	İstikrarlı, kapsayıcı ve sürdürülebilir ekonomik büyümeyi, tam ve üretken istihdamı ve herkes için insana yakışır işleri desteklemek	8.3 Üretim faaliyetlerinin, insana yakışır istihdam yaratmanın, girişimciliğin, yaratıcılık ve yenilikçiliğin desteklediği kalkınma odaklı politikaların desteklenmesi ve finansal hizmetlere erişim yoluyla mikro, küçük ve orta büyüklükteki işletmelerin resmiyet kazanmalarının ve büyümelerinin teşvik edilmesi
		8.10 Herkesin bankacılık, sigorta ve finansal hizmetlere erişiminin teşvik edilmesi ve artırılması için yurt içi finansal kurumların kapasitelerinin güçlendirilmesi
	Dayanıklı altyapılar tesis etmek, kapsayıcı ve sürdürülebilir sanayileşmeyi desteklemek ve yenilikçiliği güçlendirmek	9.3 Özellikle gelişmekte olan ülkelerde küçük ölçekli sanayi işletmelerinin ve diğer işletmelerin uygun koşullu krediyi de kapsayan finansal hizmetlere erişimlerinin ve değer zincirlerine ve piyasalara entegrasyonlarının artırılması
	Ülkeler içinde ve arasında eşitsizlikleri azaltmak	10.2 2030'a kadar yaşa, cinsiyete, engelliliğe, ırka, etnik kökene, dine, ekonomik ya da başka bir statüye bakılmaksızın herkesin güçlendirilmesi ve sosyal, ekonomik ve siyasi olarak kapsanmasının desteklenmesi
	Uygulama araçlarını güçlendirmek ve sürdürülebilir kalkınma için küresel ortaklığı canlandırmak	17.17 Ortaklıkların deneyim ve kaynak sağlama stratejileri paydasına dayanan kamu, kamu-özel ve sivil toplum ortaklıklarının teşvik edilmesi ve desteklenmesi



## SOSYAL SORUMLULUK ÇALIŞMALARI

### Adım Adım

2019'da TEB'li koşucular, Adım Adım çatısı altındaki Sivil Toplum Kuruluşları yararına İstanbul Maratonu ve Runatolia Maratonu'na katılmışlardır. Maratonlara katılmayan TEB'liler ise bağışlarıyla destek vermişlerdir. TEB, 2008'den bu yana yardımseverlik koşullarındaki performansı neticesinde, "En İyi Kalpli Kurum"lar arasında yer almaktadır.

### Mavi Kapak Kampanyası

Genel Müdürlük ve Bölge Müdürlüklerinde toplanan mavi kapaklar Ataşehir Belediyesi'ne teslim ederek, ihtiyaç sahiplerine teslim edilmek üzere tekerlekli sandalye alınmaktadır. Bu kapsamda bugüne kadar 250 kg kapak teslim ederek 11 adet tekerlekli sandalye ihtiyaç sahiplerine ulaştırılmış durumdadır.

### Eğitimin Desteklenmesi

TEB ihtiyaç duyan okullara desteklerde bulunmaktadır. Bu kapsamda Ümraniye'de Haşim İşcan İlkokuluna seminer salonu yapılmış, sağlıklı beslenme üzerine eğitimler verilmiştir. Diyardin ilçesi Toklucak Köyü İlkokuluna kalorifer sistemi, su deposu, hidrofor ve jeneratör temin ve montajı yapılmıştır.



## SPONSORLUKLAR VE BAĞIŞLAR

### Tenis

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

### Finansal Okuryazarlık

Ülkemizin sürdürülebilir büyümesi için finansal bilincin büyük önem taşıdığından hareketle TEB, toplum genelinde finansal okuryazarlık seviyesini yükseltmek ve tasarruf bilincini yaygınlaştırmak amacıyla çalışmalar yapmaktadır. Bu doğrultuda 2012 yılında TEB Aile Akademisi'ni hayata geçiren TEB, farklı kurum ve kuruluşlarla yaptığı iş birlikleriyle de finansal okuryazarlık bilincini ve tasarruf alışkanlığını Türkiye'nin dört bir yanına taşımaktadır. Aile Akademisi yanında, Finansal Okuryazarlık ve Erişim Zirvesinin sponsorluğu da yapılmaktadır.

### İnovasyon

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

TEB'in gerçekleştirdiği bağışlarla ilgili detaylı bilgilere Faaliyet Raporları üzerinden ulaşabilirsiniz (<https://www.teb.com.tr/teb-hakkinda/teb-faaliyet-raporlari/>).





# ÇEVRESEL SORUMLULUĞUMUZ

Müşterilerimizde Çevreye Saygılı İş Modellerini Destekleme

Operasyonlarımızda Çevresel Etkinin Azaltılması

Çevresel Farkındalığın Geliştirilmesi

## ÇEVRESEL SORUMLULUĞUMUZ

TEB, sunduğu finansal hizmetler kapsamındaki çevresel sorumluluğunun bilincinde hareket etmektedir. Bu konudaki öncelikli ve en geniş etki alanımızı müşterilerimiz oluşturmaktadır. Müşterilerimizdeki çevresel dönüşüme hizmet edecek ürün ve hizmetler sunmaktayız. Bun yaparken kendi operasyonlarımızdaki doğrudan çevresel etkinin azaltılması ve tüm paydaşlarımızda çevre bilincinin geliştirilmesi odak noktalarımızı oluşturmaktadır.

### Performanslarımızı üç ana başlık altında belirtmekteyiz:

- Müşterilerimizde Çevreye Saygılı İş Modellerini Destekleme
- Operasyonlarımızda Çevresel Etkinin Azaltılması
- Çevresel Farkındalığın Geliştirilmesi

### TEB Çevresel Sorumluluk Politikası 103-1, 103-2, 103-3

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

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

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

10

## MÜŞTERİLERİMİZDE ÇEVREYE SAYGILI İŞ MODELLERİNİ DESTEKLEME



TEB ürün ve hizmetlerini yapılandırırken bu süreçte çevresel sorumluluğunu da yansıtarak müşterilerinin de çevreye daha uyumlu hareket edebilmesi ve düşük karbon ekonomisine geçişi için çalışmalar yapmaktadır. Bir finans kurumu olarak TEB'in, çevrenin korunmasına sağlayabileceği en büyük katkı, müşterilerinin çevreye saygılı iş modellerine geçişini teşvik etmek ve kolaylaştırmaktır. Bu konudaki çalışmalarımız özellikle Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları SKA7 (Erişilebilir ve Temiz Enerji), SKA9 (Sanayi, Yenilikçilik ve Altyapı), SKA11 (Sürdürülebilir Şehirler ve Topluluklar) ve SKA13 (İklim Eylemi) için katkıda bulunmaktadır.

### TEB'İN MÜŞTERİLERİNDE ÇEVRESEL DÖNÜŞÜM İÇİN YAKLAŞIMI

Çevresel dönüşümü değerlendirirken, bunu gerçekleştirecek kurum veya kişinin ihtiyaçları doğru tespit edilmelidir. Kurum gözüyle bakıldığında, bir işletmenin sonradan çevreye uyumlu hale getirilmesi, modernizasyonu veya atık sisteminin kurulması oldukça maliyetli bir süreçtir. Her ne kadar bu yatırımlar uzun vadede kendisini amorti edebilse de kısa vadede bir finansman yükü doğurur. Bireysel tüketici açısından da çevreye uyumlu, az enerji tüketen ürünler, yüksek verimli dayanıklı tüketim ürünleri veya hibrit araçlar, ekonomik olsalar da ucuz değildir ve yine bir finansman ihtiyacı doğurabilmektedir. Bu ihtiyaçlara cevap verebilmek için TEB, Enerji Verimliliği ve Yenilenebilir Enerji Politikalarını geliştirmiş ve kamuyla şeffaf biçimde paylaşmıştır:



### Enerji Verimliliği Politikası

TEB'in Enerji Verimliliği Politikası Bankanın ekonomik sorumluluk ve tasarruf faaliyetleri yaklaşımı ile uyumlu genel bir çerçevede sunulmaktadır. 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.

### Yenilenebilir Enerji Politikası

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

Politika, öncelikli olarak şu konulara odaklanır:

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

## YEŞİL ÜRÜNLER

Geliştirilen politikalar doğrultusunda ve 2018 yılı sonunda BNP Paribas ile gerçekleştirilen Katılım Çalıştaylarında TEB'in konuya daha da stratejik yaklaşımına karar verilmiş ve farklı müşteri grupları için ihtiyaçlar tespit edilerek Yeşil Ürünler müşterilere sunulmuştur. Özellikle kurumsal müşterilerin enerji verimliliği ve çevreye uyumlu projeleri veya işletme sermayesi ihtiyaçlarını gidermeye yönelik bu ürünlerle şimdiden önemli projeler finanse edilmiştir; edilmeye de devam etmektedir:

### Yeşil Kredi

TEB, Avrupa'nın en büyük atık yakma ve enerji üretim tesisinin yapılması için İstanbul Büyükşehir Belediyesine 320 milyon Euro 'Yeşil Kredi' verdi. Tesis yılda 1 milyon ton katı atık yakacak ve 70 MW elektrik üretecek. Tesis günlük 3 bin ton kapasiteli ve yaktığı çöpten 1,5 milyon kişilik nüfusun evsel elektrik ihtiyacını karşılayacak. Sera gazlarını ortadan kaldıracak tesisin çatısında da güneş panelleri bulunuyor. Bir taraftan çöpü bertaraf ederken elektrik enerjisi üreten ve yılda 1 milyon tondan fazla karbondioksit salımını ortadan kaldıracak olan yeşil bir çevre projesi...

11

## OPERASYONLARIMIZDA ÇEVRESEL ETKİNİN AZALTILMASI



TEB'in operasyonları sonucu oluşan doğrudan çevresel etkinin azaltılması için enerjiyi verimli kullanması ve atıklarını çevreye uyumlu şekilde yönetmesi gerekmektedir. Bu konudaki çalışmalarımız özellikle Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları SKA9 (Sanayi, Yenilikçilik ve Altyapı), SKA11 (Sürdürülebilir Şehirler ve Topuluklar), SKA12 (Sorumlu Üretim ve Tüketim) ile SKA13 (İklim Eylemi) için katkıda bulunmaktadır.

### ENERJİ VERİMLİLİĞİ 302-1, 302-2, 302-4

TEB'in doğrudan enerji tüketimi en çok binalarda ofisleri ve sunucuları için kullandığı elektrik sebebiyle olmaktadır. Bu sebeple doğal olarak enerji verimliliği çalışmaları da daha çok elektrik tüketiminin azaltılmasına yöneliktir. TEB'in doğrudan tükettiği enerji miktarları aşağıdaki gibidir:

TEB Enerji Tüketimi (MWh)	2017	2018	2019
<b>Kurum İçi Enerji Tüketimi (Ümraniye + Dudullu + Şubeler)</b>	<b>62.729</b>	<b>62.949</b>	<b>59.393</b>
Doğal Gaz	18.858	17.770	16.084
Elektrik	42.466	43.524	41.463
Mazot	1.405	1.655	1.846
<b>Kurum Dışı Enerji Tüketimi</b>	<b>20.315</b>	<b>19.928</b>	<b>19.030</b>
Benzin	1.425	1.380	1.343
Mazot	18.890	18.548	17.687
<b>Toplam Enerji Tüketimi</b>	<b>83.044</b>	<b>82.877</b>	<b>78.423</b>

### LED Transformasyon Projesi

2014 yılından beri yenilenmekte olan tüm şubelerde tasarruf amaçlı led armatürler kullanılmaktadır; yarıya yakın şubede led armatüre geçiş tamamlanmış durumdadır. Bu sayede aydınlatmaya bağlı enerji tüketiminde yaklaşık %10 tasarruf sağlanmaktadır.

### Dijital Enerji Yönetimi Projesi

Bu proje ile şubelerin uzaktan enerji tüketimlerini izleyerek ve ölçerek tasarruf önlemlerini geliştirip,



şubeleri tasarruf yapabilecekleri noktalar konusunda bilgilendirmek amaçlanmaktadır. Şubelerimizin yaklaşık yarısı Dijital Enerji Altyapısı teknolojisini kullanarak enerji tüketimlerini, sıcaklık konfor şartlarını ve enerji kalitesini ölçmektedir ve erken uyarı sistemine sahiptir. Bu şekilde yılda %3 enerji tasarrufu sağlanmaktadır. 2019 Yılında TEB Yöneticileri toplantısında, Dijital Enerji Yönetimi sistemi sayesinde rekabet ve oyunlaştırma teknolojisini kullanarak (competition & gamification) en çok enerji tasarrufu yapan şubelerimizi ödüllendirilmiştir.

Şubelerde astronomik zaman rölesi kullanarak lokasyonun enlem ve boylamına göre gün doğumu ve gün batımın otomatik hesaplanarak optimum gün ışığından faydalanılmış, tatil günlerinde aydınlatma ve mekanik sistemler kapatılarak enerji tüketiminde verimlilik yükseltilmiş durumdadır.

### CO<sub>2</sub> Emisyonu <sup>305-1, 305-5</sup>

CO <sub>2</sub> Emisyonu (ton)	2017	2018	2019
Elektrik	18.439	18.715	17.829
Doğalgaz	3.869	3.552	3.215
Motorin	509	352	392
Benzin (Filo)	379	367	357
Motorin (Filo)	4.159	4.084	3.894
<b>Toplam</b>	<b>27.356</b>	<b>27.070</b>	<b>25.687</b>

Çevreye olan etkileri azaltmak için araç seçiminde Çevreci Araç Modelleri tercih edilmektedir. Bu sayede iklim değişikliğinin en önemli nedenlerinden biri olan NOX gazlarının kaynağı olan dizel tüketimi iki yıl içerisinde 140.000 lt / ay'dan 120.000 lt / ay'a, ortalama CO<sub>2</sub> emisyonu da 400 ton / ay'dan 350 ton / ay'a düşmüş durumdadır. Ayrıca 2017 yılında başlatılan Elektrikli Araç Projemizle, alternatif yeşil teknolojilerin test edilmesinde ve uygulanmasında bankacılık sektöründe öncü bir rol oynanarak yılda 2,7 ton CO<sub>2</sub> azaltımı sağlanmıştır.

2017 yılında başlatılan Personel Servisleri Optimizasyon Projesi ile manuel yürütülen (servis araçları rota takibi, doluluk takibi, kayıtlı kullanıcı takibi, araç ve şoför bilgilerinin yazılımlarla takibi vb.) hizmeti dijital platforma taşınmış ve hizmetlerin verimliliği artırılmıştır. 2018 yılında yapılan iyileştirmeler ile araç doluluk oranları artmış, günlük rota mesafesi azalmıştır.

### ATIK YÖNETİMİ <sup>306-1, 306-2, 306-5</sup>

TEB bünyesinde oluşan atıklar ağırlıklı olarak ofis malzemeleri tüketiminden kaynaklanmaktadır. Atıkların mümkün olduğunca az oluşması, oluşmaların da geri dönüşümü veya uzman firmalarca çevreye zarar vermeden bertaraf edilmesi hedeflenmektedir. Geri dönüşüm için Genel Müdürlük binalarında toplanan atıklar İstanbul Ümraniye ve Beşiktaş belediyelerine teslim edilmektedir.

#### Kâğıt Tüketimi ve Atığı

Günlük süreçlerimizdeki en önemli tüketim ve atığımızı kâğıt oluşturmaktadır. Bankacılık sektörünün dijitalleşmesi, birçok sürecin KEP gibi uygulamalarla elektronik ortama taşınması ve sadeleştirilmesi sonucunda kâğıt tüketimimiz belirgin bir şekilde azalmaktadır. Buna paralel olarak tüketilen kâğıdın da çevreye uyumlu olması için çalışılmaktadır; 2019 yılında satın alınan kâğıdın %46'sı FSC sertifikalıdır.

Satın Alınan Kâğıt Miktarı	2017	2018	2019
Genel Müdürlük, Dudullu ve Şubeler (ton)	1.043	986	856

Kâğıt tüketiminin azaltılması için hem şubelerde hem de Genel Müdürlükte 2012 yılından bu yana çok fonksiyonlu yazıcılar kullanılmaktadır. Kullanıcı girişi de yapılarak daha kontrollü basım ve çift taraflı basım uygulamalarıyla daha verimli kâğıt tüketimi sağlanmaktadır. Ayrıca bir kısım müşteri sözleşmeleri sisteme yüklenmiş durumdadır ve şubelerde sadece ihtiyaç halinde basılmaktadır. 2018 yılında kâğıt, kargo vb. karbon ayak izine etki edecek süreçlerde pozitif etki sağlayacak e-imza uygulaması proje çalışmalarına başlanmıştır. Matbu olarak da 2019 yılında Şubelerde kullanılan müşteri sözleşmelerinin ağırlığı 90 gr'dan 70 gr'a, tüm şube ve Genel Müdürlükte kullanılan A4 kâğıdının ağırlığı da 80 gr'dan 75 gr'a düşürülmüş olup, yapılan bu değişikliklerle toplam 47 ton tasarruf hedeflenmiştir.

Bankamızda toplanan kağıtların tamamı <sup>301-2</sup> geri dönüşüme verilmektedir:

Kâğıt Atıklar	2017	2018	2019
Toplam atık kâğıt miktarı (ton)	208	263	365
Geri dönüşüme verilen kâğıt miktarı (ton)	208	263	365

**59 ton CO<sub>2</sub>**  
Yıllık Tasarruf

#### Araç Doluluk Oranı

**%59** →  **%70** ↑

#### Günlük Güzergah Mesafesi

**14.350 km** →  **13.790 km** ↓

**Diğer Atıklar** <sup>301-2</sup>

Ofis ve yemekhane kaynaklı diğer önemli atıklar yine toplanıp geri dönüşüm veya çevreyle uyumlu bertarafı için lisanslı firmalara verilmektedir. Bu kapsamdaki atıklar aşağıdaki gibidir:

Dönüştürülen/ Çevreyle Uyumlu Bertaraf Edilen Atıklar	2017	2018	2019
Floresan Ampul (kg)	560	506	0
Atık Yağ (lt)	2.050	1.990	1.360
Atık Pil (kg)	67	66	0

Not: Floresan ampul ve pil atıklar belli bir hacme ulaştığında geri dönüşüme gönderildiği için 2019 yılı içerisinde toplama devam etmiştir.

**Plastik Bardak Dönüşüm Projesi**

Genel Müdürlük ve şubelerde kullanılan plastik bardak alımlarını karton bardak olarak değiştirilmiştir. Bu sayede yıllık ortalama 12 ton plastik atık tasarrufu elde edilmiştir.

**İnşaatlarda Çevreye Duyarlılık**

TEB, kendisinin gerçekleştirdiği inşaatlarda yerli malzeme kullanmaya azami gayret göstermektedir. Ayrıca mümkün olduğunca geri dönüşümü sağlanabilir ürünler kullanılmaktadır (ahşap, cam vb.). Böylece farklı ürünler ekonomik ömrü sonlanana kadar kullanılmakta, sonrasında geri dönüşüm firmalarına verilmektedir.

**Su Tüketimi**

Su tüketimini azaltmak için Dünya Su Gününde farkındalık yaratan duyurular hazırlanarak tüm çalışanlarla paylaşılmaktadır. Ayrıca Banka lavabo musluklarında perlatör kullanarak su tüketimlerinde de tasarruf sağlanmaktadır.

TEB Su Tüketimi (m <sup>3</sup> )	2017	2018	2019
Genel Müdürlük ve Dudullu	47.167	48.549	46.230
Şubeler	64.450	67.794	64.705
<b>Toplam</b>	<b>114.617</b>	<b>116.343</b>	<b>110.935</b>

2018 yılında tüm şubelerde, gece ve hafta sonu gerçekleşen basınç değişimlerine bağlı tesisat su sızıntılarını engellemek için selenoid valf uygulamasına geçilmiştir. Böylece su basıncına bağlı tesisat bağlantı patlamalarının önüne geçerek hem su tüketiminde verimlilik sağlanmış hem de su baskınlarına bağlı hasarlar azaltılmış durumdadır.

12

**ÇEVRESEL FARKINDALIĞIN GELİŞTİRİLMESİ**

Çevresel konularda hem farkındalığın geliştirilip teşvik edilmesi hem de en iyi uygulamalarla ilgili tüm paydaşlarımızın daha iyi bilgilendirilmesi için farklı aktiviteler düzenlemekteyiz. Bu konudaki çalışmalarımız özellikle Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları SKA13 (İklim Eylemi) ve SKA 17 (Amaçlar için Ortaklıklar) için katkıda bulunmaktadır.

**TEB ÇALIŞANLARINDA ÇEVRESEL FARKINDALIK**

TEB'in en hızlı ve efektif ulaşabileceği paydaş grubu, kendi çalışanlarıdır. Yaklaşık 10.000 doğrudan ve dolaylı çalışanından oluşan bu grup, aile ve yakın çevresini de göz önüne aldığımızda aynı zamanda ciddi bir kitleyi de oluşturmaktadır. Bu sebeple Çevresel Farkındalık çalışmalarının temelinde de çalışanlarımız bulunmaktadır. Gerçekleştirdiğimiz bazı aktiviteler şunlardır:

- Dünya Saati Etkinliği: Genel Müdürlük binalarının ışıklarını bir saat kapatmakta ve etkinlik ile ilgili çalışanlarımıza farkındalık duyurusu iletmekteyiz.
- Dünya Su Günü: Çalışanlarımıza farkındalık duyuruları yapmaktayız.
- TEB İnovasyon Günü ve TEB Tedarikçi Ödülleri: Etkinliklerde farkındalık sağlayacak konular yer almaktadır.
- Ekonomik Sürüş Eğitimleri: Şube Müdürleri ve Genel Müdürlük yönetici kadroları dahil 2019 sonu itibarıyla 484 kullanıcıya ekonomik ve güvenli sürüş eğitimi verilmiş durumdadır.
- Farkındalık Sergisi: Cam şişelerden geri dönüşüm ağacı yapılarak Genel Müdürlük binalarında sergilenmiştir.
- Farkındalık duyuruları: İklim değişikliği ile mücadele kapsamında çalışanlara çeşitli duyurular yapılmaktadır.
- Biyofilik Tasarım: Bir şubede (Zeytinburnu Bulvarı) deneysel olarak biyofilik tasarım uygulanarak çalışanlarda ve müşterilerde memnuniyet ve farkındalık yaratılması hedeflenmiştir.



## MÜŞTERİLERDE ÇEVRESEL FARKINDALIK

### TEB Ağacım Projesi

TEB Ağacım projesi ile, şubeye gitmek yerine CEPTETEB İnternet Şubesi'ni kullanan müşterilerin karbon salımının azaltılmasına yaptıkları katkı desteklenmektedir. Bu yaklaşımda, internet şubesinin kullanımı ile önlenen karbon salınım miktarı, bir ağacın kesilmekten kurtarılmasını karşılayacak seviyeye ulaştığında, TEB, müşteri adına TEMA Vakfı'na bir fidan bağışlamaktadır. TEB Ağacım, bugüne kadar müşterileri için 50 bin adetten fazla fidanın dikilmesini desteklemiştir.

### Kurumsal Bankacılık Uygulamaları

TEB, müşterilerine sunduğu hizmetlerde çevresel ve sosyal sorumlulukları da dikkate alarak "pozitif etki" oluşturma hedefi doğrultusunda, farkındalık artırıcı ve sürdürülebilirlik odaklı ürün ve hizmetler sunulmasına yönelik çalışmalarda bulunmaktadır. Bu kapsamda, KSS politikası kapsamında yapılan değerlendirmeler, müşterilerin çevresel farkındalığını arttırmaya katkı sağlamakta, aynı zamanda düzenli olarak yapılan ara değerlendirmelerle de müşterilerin güncel uygulama ve gelişmeler konusunda bilgilendirilmesi sağlanmaktadır. Aynı zamanda, proje finansmanı kredilerinde belirli koşulların sağlanması durumunda Ekvator Prensiplerine uyum değerlendirilmektedir.

Çevresel farkındalığı da kapsayan sürdürülebilirlik teması, müşteri iletişimi çalışmaları ve toplantılarda da işlenmektedir. Bu kapsamda, 2019 yılı Kasım ayında "Ekonomide Sürdürülebilirlik" temasıyla ve 450'yi aşkın müşteri katılımı ile düzenlenen TEB Nakit Yönetimi Akademisi'nde çevresel ve sosyal sorumluluk değerlendirilmiş ve sosyal medyada da 115 bini aşkın erişime ulaşarak çevresel farkındalığın artırılmasına katkı sağlamıştır.

## TEDARİKÇİLERDE ÇEVRESEL FARKINDALIK

TEB her yıl özellikle kâğıt kullanımı ve seyahat bilgilerine yönelik farklı Çevre Raporlamaları yapmaktadır; bu çalışmalar ilgili ürün ve hizmetleri aldığı tedarikçilerde farkındalığın artmasına da katkıda bulunmaktadır.

Çevre Raporlaması çerçevesinde kâğıt içerikli ürün satın alımı yapılan tedarikçilerimizden tonaj bilgileri temin edilerek kâğıt tüketimleri hesaplanmaktadır. Aynı çerçevede hangi ürünlerin çevre sertifikalı kâğıt ile üretildiği de tedarikçilerimizden sorgulanmaktadır.

Çevre Raporlaması kapsamında ayrıca havayolu seyahat hizmeti aldığımız firmalardan uzak ve kısa mesafe uçuş km bilgileri, uzun dönem araç kiralama hizmeti aldığımız firmalardan kiralanan araçlara ilişkin benzinli, dizel ve elektrikli araç kullanımı ve km bilgisi talep edip raporladığımız diğer konulardır. Sistem kayıtları üzerinden ayrıca çalışan araçları ile gerçekleştirilen iş seyahatlerine ilişkin km bilgileri de raporlanmaktadır.

# GRI İÇERİK İNDEKSİ



# GRI İÇERİK İNDEKSİ<sup>102-55</sup>



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

GRI Standardı	Bildirim	Sayfa/Link/Açıklama
<b>GRI 101: Temel 2016</b>		
<b>Genel Bildirimler</b>		
GRI 102: Genel Bildirimler 2016	Kurum Profili	
	102-1	12
	102-2	12
	102-3	12
	102-4	12
	102-5	13
	102-6	12
	102-7	12,13
	102-8	48
	102-9	43
	102-10	Raporlama döneminde TEB'in organizasyonel yapısı, hissedarları ve tedarik zinciriyle ilgili önemli bir değişiklik olmamıştır.
	102-11	TEB, İhtiyadi Yaklaşım konusunda BNP Paribas ilkeleriyle uyumlu olarak hareket etmektedir.
	102-12	17
	102-13	17
	Strateji	
	102-14	10
	102-15	22
	Etik ve Dürüstlük	
	102-16	36
	102-17	37
	Yönetişim	
	102-18	14
	102-19	SASECOM, sürdürülebilirlik konularında gerekli gördüğü durumlarda ilgili süreçleri belirleyeceği alt komitelere, bölümlere veya çalışanlara delege etmektedir.
	102-20	21
	102-21	23
	102-22	14
	102-23	14
102-24	14	
102-25	38	
102-26	14	
102-27	TEB Yönetim Kurulu'na, ekonomik, sosyal ve çevresel konularla ilgili olarak SASECOM tarafından ve gerekli görüldüğünde ilgili departmanlar tarafından bilgilendirme yapılmaktadır.	



GRI Standardı	Bildirim	Sayfa/Link/Açıklama	
GRI 102: Genel Bildirimler 2016	102-28	14	
	102-29	Her tür risk ve fırsatın değerlendirilmesinde en yüksek yönetim organı Yönetim Kuruludur. Ekonomik, sosyal ve çevresel konularda kendilerine SASECOM tarafından önerilerde bulunmaktadır. İlgili fonksiyon, departman ve çalışanlarından gerekli görüldüğünde paydaş tavsiyeleri de alınmaktadır.	
	102-30	15	
	102-31	SASECOM tarafından ekonomik, sosyal ve çevresel alanlardaki öncelikli konular ve bunlara bağlı risk ve fırsatlar düzenli olarak Yönetim Kuruluna sunulmaktadır.	
	102-32	Sürdürülebilirlik raporlarının yayınlanmasıyla ilgili süreci SASECOM yönetmektedir.	
	102-33	TEB Yönetim Kurulu toplantılarının gündemine alınacak konulara ilişkin belirli bir süreç bulunmaktadır.	
	102-34	Raporlama döneminde TEB Yönetim Kuruluna bildirilen kritik bir konu bulunmamaktadır.	
	102-35	14	
	102-36	14	
	102-37	14	
	102-38	Kişisel Verilerin Gizliliği sebebiyle bu indikatör beyan edilmemektedir. Yönetim Kurulu ücret analizi, faaliyet gösterdiğimiz ülkelerde standart olarak uygulanmamaktadır	
	102-39	En çok ücret alan çalışan ile en düşük ücret alan çalışanı arasında ücret artış oranında farklılık bulunmamaktadır.	
	Paydaş Katılımı		
	102-40	23	
	102-41	TEB'de sendika bulunmamaktadır.	
	102-42	23	
	102-43	23	
	102-44	Bu raporda açıklanan kilit etkiler, çeşitli diyalog platformları üzerinden toplanarak elde edilen, her bir paydaş grubunun kaygı ve beklentilerinin, dikkate alındığı ve değerlendirildiği öncelik çalışması sonuçlarından ortaya çıkmıştır. Bununla birlikte, günlük operasyonlar sırasında sürekli etkileşim içinde olmaları nedeniyle her bir paydaş grubunun düşünceleri ve kaygıları hakkında geniş bilgiye sahip olan her bir departmandan çalışanlarımız çalışmaya katıldığından ve bu konuları çalışma sırasında paylaştıklarından, tüm paydaş gruplarının temel konu ve kaygıları dikkate alınmıştır. Çalışan ve müşteri memnuniyeti anketi, küresel ve ülkemizdeki öncelikler, BNP Paribas uygulamaları gibi konular da değerlendirilerek şekillendirilen öncelikler, TEB'in yaptığı planlamalar da belirtilerek, önceki raporlarda da detaylandırılmıştır. Detaylı bilgi için <a href="https://www.teb.com.tr/UPLOAD/PDF/CSR-report/TEB-2016-2017-Surdurebilirlik-Raporu.pdf">https://www.teb.com.tr/UPLOAD/PDF/CSR-report/TEB-2016-2017-Surdurebilirlik-Raporu.pdf</a> s.88	
	Raporlama		
	102-45	12	
	102-46	TEB, Sürdürülebilirlik Konseyi ile yürütülen çalıştaylarda öncelikli konularını belirlemek için AA1000SES standardını kullanmıştır. Temel konular gruplandırılmış ve değerlendirilmiş, daha sonra önceliklendirilmiştir. Her bir öncelikli konuyu kapsayan politikalar geliştirilmiş ve TEB üst yönetimi tarafından onaylanmıştır. TEB, rapor içeriğini tanımlamak için raporlama ilkelerini kullanmıştır. Paydaşların belirlenmesi ve önceliklendirilmesinde AA1000 SES standardı kullanılmıştır. Aksi belirtilmedikçe, TEB "etkiyi" "şirketin faaliyet gösterdiği alanda ekonomik, sosyal ve çevresel kalkınma üzerinde olası olumlu veya olumsuz etkiler" olarak tanımlar. Bu nedenle, öncelik çalışması süresince, ekonomik, sosyal ve çevresel konuları kapsayan tüm GRI Standartları konuları ana etki alanları olarak kabul edilmiş ve katılımcılar tarafından büyüklük veya önem dereceleri göz önüne alınarak seçilmiştir. Bu nedenle, önceliklendirme çalıştaylarının ilk bölümü sadece TEB operasyonlarının doğrudan ve dolaylı etkilerini belirlemek için gerçekleştirilmiştir. Daha sonra farklı platformlar aracılığıyla elde edilen geri bildirimlerden yararlanılarak, paydaşların kararlarını etkileyebilecek olanlar göz önünde bulundurulmuştur. Bu parametrelere dayanarak, öncelikli konular değerlendirilmiştir. Sürdürülebilirlik içeriği açısından, TEB'in performansı gözden geçirilmiş ve bir önceki yılların verileriyle karşılaştırılarak sunulmuştur.	

GRI Standardı	Bildirim	Sayfa/Link/Açıklama
GRI 102: Genel Bildirimler 2016	102-47	24
	102-48	Aksi belirtilmedikçe, önceki raporlarda yer alan bilgiler bu raporda yenilenmemiştir.
	102-49	Bu raporda öncelikli konular ve bunların kapsamıyla ilgili önemli bir değişiklik yoktur.
	102-50	7
	102-51	7
	102-52	7
	102-53	Künye
	102-54	7
	102-55	84
	102-56	Rapor dış denetim almamıştır.
<b>Öncelikli Konular</b>		
<i>GRI 200 Ekonomik Standartlar Serisi</i>		
<b>Ekonomik Performans</b>		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	28
	103-2	28
	103-3	28
GRI 201: Ekonomik Performans 2016	201-1	13, Finansal verilerin detayları için: <a href="https://www.teb.com.tr/teb-hakkinda/teb-faaliyet-raporlari/">https://www.teb.com.tr/teb-hakkinda/teb-faaliyet-raporlari/</a>
	201-3	53
	201-4	Stajyer nakdi teşvik ile ilgili olarak 2018 yılında 337.542 ve 2019 yılında 174.167 TL teşvik ödemesi alınmıştır. Bunun dışında 2018 yılında teşvik olarak Tübitak'tan iletilen tutar 1.495.543 TL'dir.
<b>Pazar Varlığı</b>		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	28
	103-2	28
	103-3	28
GRI 202: Pazar Varlığı 2016	202-1	İşe yeni alınan en alt seviye kadın ve erkek çalışanların maaşı asgari ücret seviyesindedir.
	202-2	Banka Genel Müdürü ve Genel Müdür Yardımcılarının % 100'ü Türkiye Cumhuriyeti vatandaşıdır.
<b>Dolaylı Ekonomik Etkiler</b>		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	28
	103-2	28
	103-3	28
GRI 203: Dolaylı Ekonomik Etkiler 2016	203-2	28
<b>Satın Alma Uygulamaları</b>		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	28
	103-2	28
	103-3	28
GRI 204: Satın Alma Uygulamaları 2016	204-1	41
<b>Yolsuzlukla Mücadele</b>		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	36
	103-2	36
	103-3	36
GRI 205: Yolsuzlukla Mücadele 2016	205-1	37
	205-2	37
	205-3	2019 yılı içerisinde yaşanan 6 iç yolsuzluk vakası sebebiyle vakada yer alan kişiler Disiplin Komitesinde işten çıkarma cezası almıştır.

GRI Standardı	Bildirim	Sayfa/Link/Açıklama
<b>Rekabet Dışı Davranış</b>		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	36
	103-2	36
	103-3	36
GRI 206: Rekabet Dışı Davranış 2016	206-1	Konuyla ilgili alınmış olan önemli bir ceza bulunmamaktadır
<b>Vergi</b>		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	28
	103-2	28
	103-3	28
GRI 207: Vergi 2019	207-1	TEB'in vergi konusuna yaklaşımı detaylı olarak faaliyet raporlarında ve Bağımsız Denetçi Raporunda anlatılmaktadır: <a href="https://www.teb.com.tr/teb-hakkinda/teb-faaliyet-raporlari/">https://www.teb.com.tr/teb-hakkinda/teb-faaliyet-raporlari/</a>
	207-2	TEB'in vergi yönetimi detaylı olarak faaliyet raporlarında ve Bağımsız Denetçi Raporunda anlatılmaktadır: <a href="https://www.teb.com.tr/teb-hakkinda/teb-faaliyet-raporlari/">https://www.teb.com.tr/teb-hakkinda/teb-faaliyet-raporlari/</a>
<b>GRI 300 Çevresel Standartlar Serisi</b>		
<b>Malzeme</b>		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	78
	103-2	78
	103-3	78
GRI 301: Malzeme 2016	301-2	80,81
	301-3	TEB'in ürün ve hizmetleri kapsamında geri topladığı bir malzeme bulunmamaktadır
<b>Enerji</b>		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	78
	103-2	78
	103-3	78
GRI 302: Enerji 2016	302-1	79, Yenilenebilir enerji kaynağından tüketimimiz bulunmamaktadır.
	302-2	79, Yenilenebilir enerji kaynağından tüketimimiz bulunmamaktadır.
	302-4	79
<b>Biyoçeşitlilik</b>		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	78
	103-2	78
	103-3	78
GRI 304: Biyoçeşitlilik 2016	304-1	Biyoçeşitliliğe olumsuz etkisi olan bir operasyonumuz bulunmamaktadır.
	304-3	Korunan ya da yeniden yapılan bir habitat bulunmamaktadır
	304-4	Operasyonlarımızın IUCN Kırmızı Listesinde bulunan canlılara etkisi bulunmamaktadır.
<b>Sera Gazı Emisyonları</b>		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	78
	103-2	78
	103-3	78
GRI 305: Sera Gazı Emisyonları 2016	305-1	80
	305-5	80
<b>Atıklar</b>		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	78
	103-2	78
	103-3	78
GRI 306: Atıklar 2020	306-1	80
	306-2	80
	306-5	80

GRI Standardı	Bildirim	Sayfa/Link/Açıklama
<b>Çevresel Uyum</b>		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	78
	103-2	78
	103-3	78
GRI 307: Çevresel Uyum 2016	307-1	Konuyla ilgili alınmış olan önemli bir ceza bulunmamaktadır
<b>Tedarikçilerin Çevresel Değerlendirmesi</b>		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	78
	103-2	78
	103-3	78
GRI 308: Tedarikçilerin Çevresel Değerlendirilmesi 2016	308-1	Yeni tedarikçi seçimleri 15 Mayıs 2018 tarihinden itibaren TEB Tedarikçi Portalı üzerinden yapılmaktadır. Buradaki formda sosyal ve çevresel parametreler de bulunmaktadır. 2018 yılında 143, 2019 yılında ise 550 adet tedarikçinin kaydı alınmış ve/veya mevcut kayıtları güncellenmiştir.
	308-2	Raporlama döneminde tedarikçi çevre sorunlarına ilişkin herhangi bir olay yaşanmamıştır.
<b>GRI 400 Sosyal Standartlar Serisi</b>		
<b>İstihdam</b>		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	48
	103-2	48
	103-3	48
GRI 401: İstihdam 2016	401-1	50
	401-2	Tam zamanlı çalışanlara tanınan ama geçici veya kısmi zamanlı çalışanlara tanınmayan haklar bulunmamaktadır.
	401-3	47
<b>Çalışan-Yönetim İlişkileri</b>		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	48
	103-2	48
	103-3	48
GRI 402: Çalışan-Yönetim İlişkileri 2016	402-1	Asgari ihbar süreleri 6 aydan az kıdemli çalışanlar için 2 hafta, 6 ay - 1,5 yıl arasındakiler için 4 hafta, 1,5 yıl - 3 yıl arasındakiler için 6 hafta, 3 yıldan fazla olanlar için 8 haftadır.
<b>İş Sağlığı ve Güvenliği</b>		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	48
	103-2	48
	103-3	48
GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2018	403-1	54
	403-2	54
	403-3	54
	403-4	54
	403-5	55
	403-6	55
	403-7	54
	403-8	54
	403-9	54
	403-10	Raporlama döneminde meslek hastalığı bildirimini yapılmamıştır.
<b>Eğitim ve Öğretim</b>		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	48
	103-2	48
	103-3	48
GRI 404: Eğitim ve Öğretim 2016	404-1	61
	404-2	58, Bilgi birikimlerinden yararlanmak için emekli olan çalışanlarımız TEB'de mentorluk hizmeti verebilmektedir.

GRI Standardı	Bildirim	Sayfa/Link/Açıklama
	404-3	Çalışanların performans değerlendirmesi her yıl düzenli olarak yapılmaktadır.
<b>Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği</b>		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	46
	103-2	46
	103-3	46
GRI 405: Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği 2016	405-1	47
	405-2	47
<b>Ayrımcılığın Önlenmesi</b>		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	46
	103-2	46
	103-3	46
GRI 406: Ayrımcılığın Önlenmesi 2016	406-1	Raporlama döneminde ayrımcılıkla ilgili herhangi bir vaka yaşanmamıştır.
<b>Çocuk İşçiliği</b>		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	70
	103-2	70
	103-3	70
GRI 408: Çocuk İşçiliği 2016	408-1	TEB ve tedarikçilerinin iş süreçlerinde çocuk işçiliğiyle ilgili yüksek risk alanı bulunmamaktadır.
<b>Zorla ve Cebren Çalıştırma</b>		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	70
	103-2	70
	103-3	70
GRI 409: Zorla ve Cebren Çalıştırma 2016	409-1	TEB ve tedarikçilerinin iş süreçlerinde zorla ve cebren çalıştırmayla ilgili yüksek risk alanı bulunmamaktadır.
<b>Güvenlik Uygulamaları</b>		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	70
	103-2	70
	103-3	70
GRI 410: Güvenlik Uygulamaları 2016	410-1	71
<b>Yerel Halkın Hakları</b>		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	70
	103-2	70
	103-3	70
GRI 411: Yerel Halkın Hakları 2016	411-1	Raporlama döneminde yerel halkın haklarının ihlaline ilişkin bir olay yaşanmamıştır.
<b>İnsan Hakları Değerlendirmesi</b>		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	70
	103-2	70
	103-3	70
GRI 412: İnsan Hakları Değerlendirmesi 2016	412-1	Taahhütlerle yapılan çalışmalarda sosyal güvenlik konuları de dahil bazı İnsan Hakları konularını içeren incelemeler yapılmaktadır.
	412-2	70
<b>Yerel Halklar</b>		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	70
	103-2	70
	103-3	70



GRI Standardı	Bildirim	Sayfa/Link/Açıklama
GRI 413: Yerel Halklar 2016	413-1	Yerel halkın katılımını içeren herhangi bir projemiz bulunmamaktadır.
	413-2	Banka operasyonlarımızın yerel halk üzerinde negatif bir etkisi bulunmamaktadır.
Tedarikçilerin Sosyal Değerlendirmesi		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	70
	103-2	70
	103-3	70
GRI 414: Tedarikçilerin Sosyal Değerlendirmesi 2016	414-1	Yeni tedarikçi seçimleri 15 Mayıs 2018 tarihinden itibaren TEB Tedarikçi Portalı üzerinden yapılmaktadır. Buradaki formda sosyal ve çevresel parametreler de bulunmaktadır. 2018 yılında 143, 2019 yılında ise 550 adet tedarikçinin kaydı alınmış ve/veya mevcut kayıtları güncellenmiştir.
	414-2	Raporlama döneminde tedarikçilere ilişkin bildirilen herhangi bir sosyal vaka bulunmamaktadır.
Müşteri Sağlığı ve Güvenliği		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	66
	103-2	66
	103-3	66
GRI 416: Müşteri Sağlığı ve Güvenliği 2016	416-1	Müşteri sağlığı ve güvenliğiyle ilgili şubelerimizde ve genel müdürlükte önemli bir olay yaşanmamıştır.
Pazarlama ve Etiketleme		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	66
	103-2	66
	103-3	66
GRI 417: Pazarlama ve Etiketleme 2016	417-1	67
Sosyoekonomik Uyum		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	36
	103-2	36
	103-3	36
GRI 419: Sosyoekonomik Uyum 2016	419-1	2018 yılında Banka aleyhine 24.772.072 TL değerinde 969 adet, 2019 yılında ise 10.693.841 TL değerinde 935 adet hukuk davası açılmıştır. 2019 yılsonu itibarıyla 2019 yılında ve önceki yıllarda açılan toplam 12.583 adet dava devam etmektedir. Bu davalar için, 31 Aralık 2019 itibarıyla 51.155.466 TL karşılık ayrılmıştır. 2018 ve 2019 yılları içinde Banka aleyhine düzenleyici ve denetleyici otoriteler tarafından uygulanan idari para cezalarının toplamı 244.490 TL ve 71.490.264 TL olup, Banka yönetim kurulu üyeleri hakkında uygulanan idari veya adli herhangi bir yaptırım bulunmamaktadır.

## KÜNYE

### **Türk Ekonomi Bankası A.Ş.**

Türk Ekonomi Bankası Genel Müdürlük:  
TEB Kampüs C ve D Blok Saray Mah.

Sokullu Cad. No:7A – 7B

Ümraniye 34768 / İSTANBUL

T: +90 (216) 635 35 35

[www.teb.com.tr](http://www.teb.com.tr)

Geribildirimleriniz, görüş ve önerileriniz için:<sup>102-53</sup>

### **Zeynep Demirkol**

Marka ve İletişim Yönetimi İcra Direktörü  
[zeynep.demirkol@teb.com.tr](mailto:zeynep.demirkol@teb.com.tr)

T: +90 (216) 635 35 35

### **Sürdürülebilirlik Danışmanlığı**

FCS Finansal İletişim Hizmetleri Ltd. Şti.

[www.finansaliletisim.com](http://www.finansaliletisim.com)

T: +90 (212) 283 41 46

### **Tasarım**

Demirbağ Yayın ve Tasarım

[www.demirbag.net](http://www.demirbag.net)

T: 90 (212) 347 47 80



**TEB**  
**BNP PARIBAS ORTAKLIĞI**