

Türkiye'nin Finans'ı

**Türkiye Finans**



**2013**

**Sürdürülebilirlik Raporu**

## İçindekiler

---

2	Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı	24	Paydaşlarımız ve Paydaş Katılımı
4	Genel Müdür'ün Mesajı	28	Müşterilerimiz İçin Ürettiğimiz Değer
7	Kurumsal Profil, Vizyonumuz, Misyonumuz, Kurumsal Değerlerimiz	43	Çevre İçin Ürettiğimiz Değer
8	Başlıca Göstergeler	49	Çalışanlarımız İçin Ürettiğimiz Değer
11	Türkiye Finans ve Sürdürülebilirlik	54	Toplum İçin Ürettiğimiz Değer
17	Türkiye Finans'ta Sürdürülebilirlik Yapılanması	57	Raporun Kapsamı
18	Türkiye Finans'ta Kurumsal Yönetim Yapılanması	58	GRI Uygulama Seviyesi Kontrol Beyanı
23	Ödüllerimiz	59	GRI Endeksi

---

*Bu rapordaki minyatürler, sanatçı Ferhat Akıl tarafından, Tarihi Kırkpınar Yağlı Güreşleri'ne Destek Projesi kapsamında Türkiye Finans için özel olarak yapılmıştır.*

### **FERHAT AKIL**

*1981 İstanbul doğumlu sanatçı Fatih Sultan Mehmet Vakıf Üniversitesi Güzel Sanatlar Fakültesi Geleneksel Türk Sanatları Ana Sanat Dalı Yüksek Lisans Eğitimi devam etmektedir. Sanat hayatına 2004 yılında İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin Geleneksel Türk El Sanatları kurslarında Abdullah Oğuzhanoğlu'ndan kalem işi dersleri alarak başladı. 2008 yılında minyatür sanatına ilgi duyarak Dilek Yerlikaya'dan minyatür dersleri almaya başladı. İstanbul 2010 Avrupa Kültür Başkenti Ajansı'na düzenlenen Bugünün Ustaları adlı projede bir eseri sergilenmeye layık görüldü. 2011'de İstanbul Büyükşehir Belediyesi ve Klasik Türk Sanatları Vakfı'na ortaklaşa düzenlenen İstanbul'un Yüzü projesine Üsküdar Mevlevihanesi adlı eseri dahil edilmiş ve İstanbul'un Yüzü kitabında yer almıştır. Yurt içi ve yurt dışında birçok sergiye katılmıştır. Üsküdar'daki atölyesinde çalışmalarına devam etmektedir.*

# geleceğe sahip çıkıyoruz...

Türkiye'nin geleneksel değerlerini korumaya devam ediyoruz, geleceğe sahip çıkıyoruz...

*Türkiye Finans, ülkemizin kültür mirasını koruma ve geleceğe taşıma konusundaki bilinç ve kararlılığıyla katılım bankacılığındaki öncü kimliğini farklı alanlarda da ortaya koymaktadır.*

*Türkiye Finans, Tarihi Kırkpınar Yağlı Güreşleri'ne verdiği destekle sürdürülebilirliğin toplumsal ve kültürel eksenlerinde önemli bir görev üstlendiğine inanmaktadır.*

*Gelenekleri gündelik hayatın ve kültürün unsuru haline getirerek, gelecek kuşaklara ulaştırma ve kuşaklar arası kopukluğun önüne geçme hedefleri, bu adımımızı toplumsal katkı açısından daha da anlamlı kılmaktadır.*

*Olimpiyatlardan sonra dünyanın en uzun geçmişe sahip spor etkinliklerinden olan Tarihi Kırkpınar Yağlı Güreşleri, 650 yılı geride bırakan mazisiyle destansı bir gelenek olmasının yanı sıra evrensel değerler içeren sportif bir öğretilerdir.*

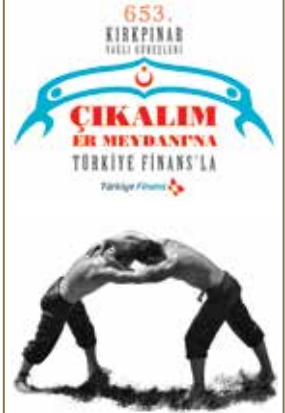
*Türkiye Finans, UNESCO Somut Olmayan Dünya Kültür Mirası listesinde yer alan Tarihi Kırkpınar Yağlı Güreşleri'ne verdiği destekle bu sporun unutulmasının önüne geçmekte ve yaşayan spor dalları arasında yer edinmesini sağlamaya çalışmaktadır.*

*Tarih boyunca "ata sporu" olarak adlandırılan yağlı güreşin nesilden nesile devamını sağlamak ve bilinirliğini artırmak adına bu sporu kurumsal olarak destekleyen ilk firma Türkiye Finans'tır.*

*3 yıl sürecek olan bu destek süresince yağlı güreşleri çok daha fazla sayıda insanla buluşturmayı ve evrensel bir değer olarak tanıtmayı hedefliyoruz.*

Türkiye Finans

*Olimpiyatlardan sonra dünyanın en uzun geçmişe sahip spor etkinliklerinden olan Tarihi Kırkpınar Yağlı Güreşleri, 650 yılı geride bırakan mazisiyle destansı bir gelenek olmasının yanı sıra evrensel değerler içeren sportif bir öğretilerdir.*



## Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı

*Sürdürülebilirlik en küçük ekonomik üniteyi dahi ilgilendiren ve yarınımızın koşullarını belirleyecek temel bir kavramdır.*



### **Zorluklar arz eden küresel koşullar, iş dünyasının harekete geçmesini gerektirmektedir.**

Son dönemde yayınlanan çok sayıda bilimsel çalışma, gezegenimizin geleceğini tehdit edecek boyutta sorunlarla karşı karşıya olduğunu işaret etmektedir. Bu konuların başında iklim değişikliği gelmektedir. Diğer taraftan başta su olmak üzere çoğu doğal kaynağın hızlı bir şekilde tükeniyor olmasının yanı sıra artan enerji talebi ve çevre kirliliği gibi konular da dünyamızın 50 yıl gibi kısa bir süre sonra dahi bugüne oranla çok daha farklı ve yaşaması çok daha zor bir yer olacağını düşündürmektedir. Tüm bu ağır sorunlar, son yüzyılda ekonomik kalkınmanın hız kazanması ile birlikte artmış; günümüzde belirgin ve günlük hayatta etkileri hissedilir seviyelere ulaşmıştır.

Toplumsal refahı artırma hedefi, kaçınılmaz olarak daha fazla sanayileşmeyi, daha fazla üretmeyi ve daha fazla tüketmeyi gerektirmektedir. Bugün aralarında ülkemizin de yer aldığı gelişmekte olan ekonomiler, kişi başına düşen milli gelirlerini artırmak, bireylerin refah düzeyini geliştirmek, herkese daha iyi bir yaşam sunmak ve dünya ölçeğinde söz sahibi olmak için mücadele vermektedirler. Gelişmiş ülkeler ise sahip oldukları ileri koşulları daha ileriye taşımaya odaklıdır.

Kalkınma ve ilerleme hedeflerinden vazgeçilmesi söz konusu olmadığına göre, burada yapılması gereken rasyonel ve sistematik yaklaşımlar kapsamında söz konusu sorunların etkilerini azaltmak ve ilerlemelerini geciktirmektir.

Günümüzde, iklim değişikliği ve çevre başta olmak üzere çok sayıda uluslar üstü inisiyatifin hız kazandığı gözlenmektedir. Bu kapsamda, dünya ölçeğinde farkındalığın arttığını izlemek ümit vericidir. Gerçekleşmekte olan anlayış değişimi, her şeyi devletten bekleyen zihniyetin yerini iş dünyasının ve sivil toplumun inisiyatif kullandığı bir düzene geçildiğini ortaya koymaktadır.

Unutmamalıyız ki, sürdürülebilirlik en küçük ekonomik üniteyi dahi ilgilendiren ve yarınımızın koşullarını belirleyecek temel bir kavramdır. İşte burada her birimize düşen en temel görev kendi bünyemizde ve eş anlı olarak değer zincirimizi oluşturan paydaşlarımız bünyesinde sürdürülebilirliğin içselleştirilmesini sağlamaktır. Atacağımız her cesur adım, insanlığın yarınlarına bir katkı olacaktır.

## Türkiye Finans ve sürdürülebilirlik

Katılım bankacılığının ülkemizdeki lider oyuncularından biri olan Türkiye Finans, güçlü vizyonuyla kurulduğu günden bu yana Türkiye'nin ekonomik kalkınmasını desteklemekte ve katılım bankacılığı uygulamalarının yaygınlaştırılması yönündeki çabalarını büyüme odaklı bir yaklaşımla sürdürmektedir.

Bankamız aynı kapsamda, sürdürülebilirliğin diğer eksenlerini oluşturan çevre ve toplum boyutunda da faaliyetlerine başarıyla devam etmektedir. Hizmet döngümüzde ulaştığımız örnek verimlilik ve etkinlik seviyeleri daha az enerji tüketmemiz ve karbon ayak izimizi küçültmemiz anlamına gelmektedir.

Hedefimiz, önümüzdeki yıllarda da sürdürülebilirlik stratejimiz kapsamında ilerlemek, kurumsal sürdürülebilirliğin sunacağı yeni iş fırsatlarını doğru kullanmak ve paydaşlarımıza sunduğumuz değeri perçinlemektir.

İyi bankacılık ve iyi kurumsal vatandaşlık temellerinde inşa ettiğimiz stratejimiz, farklı finansal araç ve kanallarla reel sektöre artan oranda destek vermeyi varlık nedeni olarak gören Bankamızın çabalarını çevre ve toplum eksenlerinde de artırmasını kolaylaştıracaktır.

Orta Doğu'nun en büyük sermayeli bankası National Commercial Bank (NCB)'nin iştirakiyiz. NCB, sürdürülebilirlik alanında köklü bir geleneğe sahip, başarılı bir kuruluştur. Bu gerçekten hareketle, bankacılık alanında geliştirmiş olduğumuz güçlü sinerjiyi, sürdürülebilirlik pratiği alanında da hayata geçireceğimize ve değer zinciri üzerindeki etkimizi daha fazla güçlendireceğimize inanıyoruz. Sürdürülebilirlik yolculuğumuzda da ana hissedarlarımızın desteğini her zaman yanımızda bularak ilerleyeceğiz.

## Açık davet

Tüm paydaşlarımızı sürdürülebilirlik konusunda işbirliğine davet ediyorum. Çevreye ve topluma katkısı olacağına inandığımız konuları sizlerle görüşmeye ve ortak aksiyonlar geliştirmeye hazırız. Logomuzun taç yaprakları ile temsil edilen dört paydaş grubumuzdan;

- çalışanlarımızı katılımcılığı bir davranış şekli olarak benimsemeye,
- müşterilerimizi sinerjik işbirliğine,
- toplumu samimi diyaloga ve
- hissedarlarımızı sürdürülebilirlik çabalarımızı desteklemeye davet ediyoruz.

İnsana ve üyesi olduğu topluma saygılı bir kurumsal vatandaş olmaya özen gösterdiğimiz sürece, sürdürülebilirlik yolculuğumuzun başarılı olacağına ve Bankamızın Türk bankacılık sektöründe örnek uygulamalara imza atacağına inancımız tamdır.

Yönetim Kurulu ve şahsım adına, 2013 yılı sürdürülebilirlik performansını mümkün kılan ve katkıda bulunan tüm paydaşlarımıza teşekkür ederim.



**Mustafa BOYDAK**  
Yönetim Kurulu Başkanı

*Sürdürülebilirlik yolculuğumuzun başarılı olacağına ve Bankamızın Türk bankacılık sektöründe örnek uygulamalara imza atacağına inancımız tamdır.*

## Genel Müdür'ün Mesajı

*Sürdürülebilirlik stratejimiz çekirdek işimizde olduğu kadar toplum nezdinde de başarılı sonuçlar elde etmeye odaklıdır.*



**Sürdürülebilirliği bir çatı kavram olarak içselleştirmek ekonomik hayatın ön koşulu haline gelmiştir.**

Sürdürülebilirlik, ekonomik aktörler açısından vazgeçilmez bir kavram olarak hızla önemini artırmakta; ekonomik, toplumsal ve çevresel çıktıları kavrayan toplam performans - toplam fayda yaklaşımını benimseyen kuruluşlar başarı ve süreklilik eksenlerinde üstünlük sağlamaktadır.

**Türkiye Finans Sürdürülebilirlik Stratejisi uygulamaya konulmuştur.**

Memnuniyetle ifade etmek isterim ki, son dönemde ülkemiz bankacılığında sağlıklı ve güçlü performansıyla seçkinleşen Türkiye Finans, istikrarlı mali sonuçlara imza atmanın ötesinde, ülkemizin yarınları açısından kilit değere sahip konularda da aktif olarak yer almaya devam etmektedir. Ekonomik kalkınmaya destek kapsamında özel sektöre verdiğimiz desteği artırdığımız bu süreçte,

- çevrenin korunması,
- yenilenebilir enerji yatırımlarının finansmanı
- toplumda enerji verimliliği bilincinin artırılması

gibi alanlardaki çalışmalarımız ile yenilikçi ürün ve kampanyalarımız ses getirmeye başlamıştır. Diğer taraftan toplum için ürettiğimiz değer, gerek insan kaynağımıza gerçekleştirdiğimiz sistematik yatırımlar

gerekse kurumsal sosyal sorumluluk projelerimizle önemli ilerleme kaydetmiştir.

Gerek piyasalarda yaşanan gelişmeleri, gerekse ürün ve hizmet sunumunda ulaşılmış bulunduğu olgunluk seviyesini değerlendiren Bankamız, önümüzdeki döneme çok daha güçlü ve sistematik bir biçimde hazırlanma yaklaşımı kapsamında, 2013 yılının sonunda sürdürülebilirlik stratejisini oluşturma sürecine girmiştir.

Paydaşlarımızın geri bildirimleri üzerinde temellendirdiğimiz sürdürülebilirlik stratejimiz, hissedarlarımızın tam desteği ile hayata geçmiş, Türkiye Finans'ın sürdürülebilirlik yolculuğu yeni ve önemli bir aşamaya ulaşmıştır.

Türkiye Finans, kurumsal hedeflerine ulaşmasını destekleyecek olan sürdürülebilirlik stratejisini iki ana eksenle tanımlamış bulunmaktadır.

Sürdürülebilirlik stratejimiz ana faaliyet alanımızda olduğu kadar toplum nezdinde de başarılı sonuçlar elde etmeye odaklıdır. Hedefimiz iyi bankacılık uygulamalarını hayata geçirirken, iyi kurumsal vatandaşlık örneklerine de imza atarak topluma katkımızı pekiştirmektir. Katılım bankacılığının ruhu ile de tam uyumlu olan stratejimiz, iyi bankacılık uygulamalarının iyi kurumsal vatandaşlık çalışmaları ile bütünleştirilmesini hedeflemektedir.

Sürdürülebilirlik artık Bankamızın kurumsal kültürünün bir parçası olarak benimsenmeye başlanmıştır. Her geçen gün sürdürülebilirlik alanında çok daha güçlü ve heyecan verici bir performansı siz paydaşlarımıza raporlayacağız.

### 2013 yılı gerçekleştirmelerimizden satırbaşları

Türkiye Finans, 2013 yılında da en çok kâr eden katılım bankası unvanını korumuş ve hızlı büyümesini sürdürmüştür. Bankamızın aktif büyüklüğü 2013 yıl sonunda bir önceki yıl sonuna göre %43 artarak 25 milyar TL'yi aşmıştır.

Toplanan fonlarımız %32'lik artışla 15,1 milyar TL'ye ulaşmıştır. Ekonomik kalkınmaya desteğimizi işaret eden fon kullandırımlarımız, finansal kiralama işlemleri de dahil olmak üzere, %40 artış kaydetmiş ve toplam 18,3 milyar TL'yi bulmuştur.

Bankamız, 2013 yılında organik büyümesini de sürdürmüştür. 2013 yılı için hedeflediğimiz 30 şubenin açılışını gerçekleştirerek yıl sonunda 250 şubeye ulaşmış bulunmaktayız. Organik büyümemizi, nitelikli insan kaynağı ile destekleyen Bankamız, istihdama katkısını artırmış ve 2013 yılı sonunda yaklaşık 4 bin kişilik büyük bir takım haline gelmiştir. İnsan kaynakları açısından bizi gururlandıran bir diğer konu kadın çalışan oranında kaydettiğimiz 3 puanlık gelişmedir. 2013 yıl sonu itibarıyla ekibimizin %29'unu kadın çalışanlarımız oluşturmaktadır.

Türkiye Finans; insan odaklı, ilkel, adil ve şeffaf yönetim anlayışı ile insan kaynağına üstün değer verme konusunda da öncü ve güçlü bir duruş sergilemektedir. Farkımızı "insanın" oluşturduğuna inanıyoruz. Profesyonel, donanımlı ve sektöre katkı sunan insan kaynağına sahip olmak vizyonuyla hareket ediyor ve eğitime büyük önem veriyoruz. Bankamızda 2013 yılında kişi başı ortalama 67 saat eğitim verilmiştir. Önümüzdeki dönemde de insan kaynağımızı geliştirmeye ve sektörde en çok tercih edilen işverenlerden biri olmaya yönelik çalışmalarımızı kararlılıkla sürdüreceğiz.

2013 yılında maksimum müşteri deneyimini hedefleyen ve Türkiye Finans'ın iş yapış şekline köklü değişiklikler öngören Müşteri Deneyimi ve Çoklu Kanal Stratejisi Projesi'ni devreye almış bulunuyoruz. Bu proje kapsamında Müşteri Anayasamız kaleme alınmış, ana varlık nedenimizin müşterilerimize, hissedarlarımıza ve çalışanlarımıza değer katmak olduğu bir kez daha teyit edilmiştir.

Bankamızın son derece etkin olduğu bir diğer konu teknolojiyi hizmet döngüsünde kullanma yetkinliğidir. Müşteri memnuniyetini hedefleyen teknolojik uygulamalarımız aynı zamanda çevresel sürdürülebilirliğe de hizmet etmektedir. Bünyemizde yer alan Türkiye'nin en modern veri merkezi ile 2013 yılında TIER III Design (Tasarım) sertifikasını alan Türkiye'deki ilk banka ve TIER III Facility (İşletme) sertifikasını alan Türkiye'deki ilk ve tek kurum olan Bankamız, teknolojideki iddiasını ortaya koymuş ve aynı zamanda çevresel hedeflerine hizmet etmiştir.

Müşteri ve çalışan memnuniyetini esas alan anlayışı ile Bankamız, 2013 yılı içerisinde aralarında

- "Türkiye'nin En İyi Çağrı Merkezi",
- "Türkiye'nin En İyi Katılım Bankası",
- "İnsana Saygı Ödülü"
- "Türkiye'nin en iyi MASAK uyumlu bankası"
- "Yılın En İyi Şikayet Yönetimi Yapan Katılım Bankası"

da dahil olmak üzere toplam 15 ödülün sahibi olmuştur. Ödüllerimiz, müşteri ve insan kaynağı eksenlerindeki başarımızın yanı sıra kanun ve mevzuata uyumdaki üstün performansımıza da işaret etmektedir.

*Türkiye Finans,  
2013 yılında da  
en çok kâr eden  
katılım bankası  
unvanını korumuş  
ve hızlı büyümesini  
sürdürmüştür.*

*Güç odaklarımızdan faydalanarak varlıklarımızı en doğru şekilde yönetmeye, geliştirmeye ve ürettiğimiz değeri tüm paydaşlarımızla paylaşmaya kararlıyız.*

**2014 ve sonrası için öngörülerimiz şöyledir:**

- Küresel ekonomik cephede zorlu koşullar ve dalgalanmalar özellikle gelişmekte olan dünyayı etkilemeyi sürdürecektir. Ülkemiz bu noktada sağlam makroekonomik temelleri, güçlü bankacılık kesimi ve doğru mali politikalarıyla ayırmaya devam edecek ve hepimiz için iş imkanları sunmayı sürdürecektir.
- Ülkemizin dinamik özel sektörü üretmeye ve büyümeye devam ederken, iç ve dış piyasalardaki iş hacimleri gelişmesini sürdürecektir. Bu noktada finansal sektörün sorumluluğu ortaya çıkmaktadır.
- Bankacılık sektörü açısından, KOBİ'ler ve mikro işletmeler en önemli büyüme alanları olmaya adaydır. Ancak buradaki büyümenin nitelikli ürünlerle desteklenmesi ve finansal kesimin danışmanlık misyonunu da yerine getirmesi önem taşıyacaktır.
- Bireysel kesim bir diğer büyüme alanı olmaya devam edecektir. Bireyler, hayatı kolaylaştıran ve geleceği doğru planlamalarında rol alacak finansal iş ortaklarını tercih edeceklerdir.
- İklim değişikliği ile mücadele, yerli ve yenilenebilir enerji kaynaklarına geçiş, düşük karbon ekonomisinin ortaya çıkaracağı inisiyatifler ve enerji başta olmak üzere kaynak verimliliği bankalar için yeni iş olanaklarını artırmaya devam edecektir.

Özetle, önümüzdeki dönem, finansal hizmet sağlayıcıları açısından son derece kapsamlı sorumlulukları ve büyüme fırsatlarını gündeme getirecektir. Finansal ürün ve hizmetlerin sunduğu değer kadar çevresel ve sosyal riskleri içselleştirme seviyesi de rekabeti ve dolayısıyla başarıyı belirleyecektir.

**Bu öngörülerimizin ışığında;**

- Türkiye'nin Finans'ı olarak bireyleri, girişimcileri ve şirketleri değer önerisi güçlü ve rekabetçi çözümlerle desteklemeye devam edeceğiz.
- Çevre Politikamızı geliştirmeyi öngörüyoruz. Bu kapsamda, gerek doğrudan gerekse dolaylı çevre etkilerimizi çok daha sağlıklı yöneteceğimize ve küresel ölçekli hedeflere hizmet edeceğimize inanıyoruz.
- Sosyal sorumluluk ekseninde daha fazla sosyal etki oluşturacak projeler hayata geçirmeyi planlıyoruz. 2013 yılında başlayan ve 3 yıl sürecek olan Tarihi Kırkpınar Yağlı Güreşleri'ne desteğimizle geleneksel değerlerimizi gelecek nesillere aktarma hedefimize doğru önemli bir adım atmış bulunuyoruz. Bu kapsamda yeni ve heyecan verici projeler üzerinde çalışmalarımızı sürdürüyoruz.
- Yönetişim anlamında güçlü yapımızı her zaman mevzuata tam uyumlu sürdürmeyi ve özellikle risk yönetiminin güncel gereklerini eksiksiz karşılamayı hedefliyoruz.

Güç odaklarımızdan faydalanarak varlıklarımızı en doğru şekilde yönetmeye, geliştirmeye ve ürettiğimiz değeri tüm paydaşlarımızla paylaşmaya kararlıyız.

Türkiye Finans markasını bugüne taşıyan tüm paydaşlarımıza katkı, güven ve tercihleri için en içten teşekkürlerimi sunarım.

Saygılarımla,

**Derya GÜNERK**  
Genel Müdür



# Kurumsal Profil, Vizyonumuz, Misyonumuz, Kurumsal Değerlerimiz

## Kurumsal Profil

**Katılım bankacılığının köklü bilgi birikimi ve deneyimi üzerinde yükselen bir güç**

Türkiye Finans, The National Commercial Bank (Suudi Arabistan), Boydak Grubu ve Ülker Grubu'nun ortak bir girişimidir.

Katılım bankacılığının Türkiye'deki en güçlü oyuncularından olan Türkiye Finans, 2013 yıl sonu itibarıyla

3.990 çalışanı

250 şubesi

etkin alternatif dağıtım kanallarından oluşan güçlü hizmet platformuyla

ticari/kurumsal bankacılık, girişimci bankacılık ve bireysel bankacılık segmentlerinde geniş bir müşteri kitlesine yenilikçi ve katma değeri yüksek ürün, hizmet ve çözümler sunmaktadır.

Beş Yıllık Plan doğrultusunda hedeflerini ve büyüme planlarını şekillendiren Türkiye Finans, müşteri odaklı bir anlayışla; teknolojik altyapısını, iş süreçlerini ve hizmet yaklaşımını daha da geliştirebilmek üzere önemli projeler gerçekleştirmektedir.

Mükemmel müşteri deneyimini temel çıkış noktası olarak belirleyen Türkiye Finans, 2013 yılında Müşteri Deneyimi ve Çoklu Kanal Stratejisi Projesi ile iş yapış şekillerinde ve süreçlerinde değişiklik ve iyileştirmeleri hayata geçirmek üzere yeni bir inisiyatif başlatmıştır.

Banka bu yeni dönemde deneyimi, teknolojik yetkinliği ve vizyonu ile daha güçlü bir büyüme yol haritasını benimsemiştir.

2013 yıl sonu itibarıyla Türkiye Finans'ın aktif büyüklüğü 25,1 milyar TL'dir.

## Vizyonumuz

Türkiye'de tüm bireysel müşteriler ve şirket sahiplerine ilkeli finansman ve yatırım sağlayan öncü kaynak olmaktır.

## Misyonumuz

Katılım bankacılığı prensipleri doğrultusunda, tüketim yerine artı değer oluşturmayı destekleyen faaliyetlerimiz vasıtasıyla ürettiğimiz değeri fon sahiplerimiz, çalışanlarımız ve hissedarlarımız ile adil ve şeffaf bir şekilde paylaşmaktır.

Hizmet Değer Üretme Zinciri'nin her koşulda müşterilerimize istedikleri yer ve zamanda, doğru ürün ve hizmetin sunulması olduğuna; üretilen değerlerin çalışanlarımızın müşterilerimiz ile sağladığı güçlü etkileşimin ürün olduğu; itibarımızın sahip olduğumuz en kıymetli ve yeniden kazanılması en zor varlığımız olduğuna inanıyoruz.

## Kurumsal Değerlerimiz

- **Üretmek Paylaşım**  
Üretmek için paylaşıyoruz, paylaştıkça üretiyoruz.
- **Müşteri Odaklı Hizmet Anlayışı**  
Müşterilerimizin beklentilerine uygun ürün ve hizmetleri, ihtiyaç duyulan zaman ve mekanda sunuyoruz.
- **Memnuniyet**  
Müşterilerimizin, çalışanlarımızın, ortaklarımızın ve toplumun memnuniyetine önem veriyoruz.
- **Üstün Hizmet Kalitesi**  
Çalışanlarımızın ve müşterilerimizin önerilerini dikkate alarak hizmet kalitemizi sürekli geliştiriyoruz.
- **Ülke Ekonomisine Katkı**  
Kaynaklarımızı ülke ekonomisinin gelişmesine katkı sağlayacak şekilde düzenliyoruz; fonları, öncelikli olarak topladığımız bölgeye kullanarak yerel kalkınmaya destek oluyoruz.
- **Sürekli Yenilenme**  
Türkiye ve dünyadaki gelişmeleri sürekli izliyor, çalışanlarımıza güncelleştirilmiş teknoloji ve bilgi desteği sunuyoruz.
- **Ortak Değerlere Saygı**  
Tüm faaliyetlerimizi toplumun ortak değerlerine saygılı olarak yürütüyoruz.

## Başlıca Göstergeler

**%42,63**

2013 yılında aktif toplamında sağlanan artış

### Türkiye Finans tarafından 2013 yılında üretilen ve paylaşılan doğrudan ekonomik değer<sup>1</sup> (bin TL)

Üretilen değer / Faaliyet Gelirleri Toplamı	Paylaşılan Değer	
1.182.266	Faaliyet giderleri	567.004
	Personel giderleri	287.003
	Kıdem tazminatı karşılığı	1.534
	Vergi giderleri	83.235
	Temettü <sup>2</sup>	-
	Bağışlar:	
	- Kamu yararına kurulmuş derneklere	61
	- Gerçek ve tüzel kişilere	53

<sup>1</sup> 31 Aralık 2013 tarihli konsolide olmayan veriler.

<sup>2</sup> Ortaklara raporlama döneminde temettü dağıtılmamıştır.

### 2013 yılı başlıca finansal bilgiler (aksi belirtilmediği sürece bin TL)

	2012	2013	% değişim
Aktif Toplamı	17.616.504	25.126.629	42,63
Krediler	12.763.400	17.447.961	36,70
Toplanan Fonlar	11.429.536	15.141.718	32,48
Özkaynaklar	2.125.162	2.522.381	18,69
Net Kâr Payı Geliri	792.111	874.083	10,35
Net Ücret ve Komisyon Gelirleri	108.231	128.272	18,52
Net Dönem Kârı	283.573	329.277	16,12
Sermaye Yeterlilik Oranı	%14,76	%12,81	

	2012	2013	% değişim
Türkiye Finans			
Şube ve Çalışan Sayısı			
Toplam Şube Sayısı	220	250	13,64
Çalışan Sayısı	3.595	3.990	10,99

Türkiye Finans'ın 2013 yılı Faaliyet Sonuçlarına İlişkin Özet Finansal Bilgiler için [http://www.turkiyefinans.com.tr/tr/hakkimizda/faaliyet\\_raporlari.aspx](http://www.turkiyefinans.com.tr/tr/hakkimizda/faaliyet_raporlari.aspx) adresinde yer alan 2013 Faaliyet Raporunun 10-11 sayfalarına bakınız.

#### Türkiye Finans, katılım bankaları arasında vergi rekortmeni olmuştur.

Türkiye Finans, 2012 yılında ödediği 78,7 milyon TL kurumlar vergisi ile katılım bankaları arasında vergi rekortmeni olmuştur.

Türkiye Finans, Gelir İdaresi Başkanlığı 2012 Kurumlar Vergisi ödemelerinde ilk 100'e giren vergi mükellefleri listesinde 32. sırada yer almış ve katılım bankaları arasında en yüksek kurumlar vergisi ödeyen banka olmuştur.

Türkiye Finans'ın, istikrarlı büyüme grafiğine paralel olarak, ülke ekonomisine sağladığı katkı sürekli olarak artmaktadır. Banka, uzun süredir ilk 100 vergi rekortmeni arasında yer almaktadır ve bu kutsal görevi yerine getirmenin gururuyla listedeki yerini her yıl öne taşımaktadır.

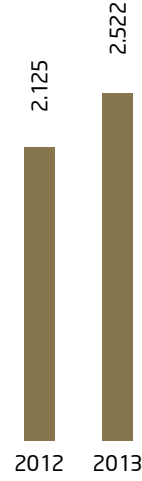
**Aktif Toplamı**  
(milyon TL)



**Toplanan Fonlar**  
(milyon TL)



**Özkaynaklar**  
(milyon TL)



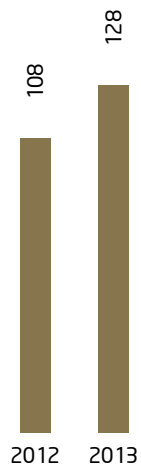
**329**  
**milyon TL**

2013 yılı Net  
Dönem Kârı

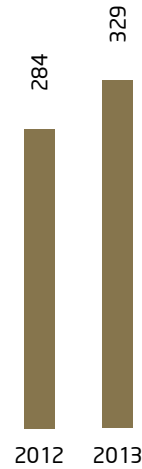
**Net Kâr Payı Geliri**  
(milyon TL)

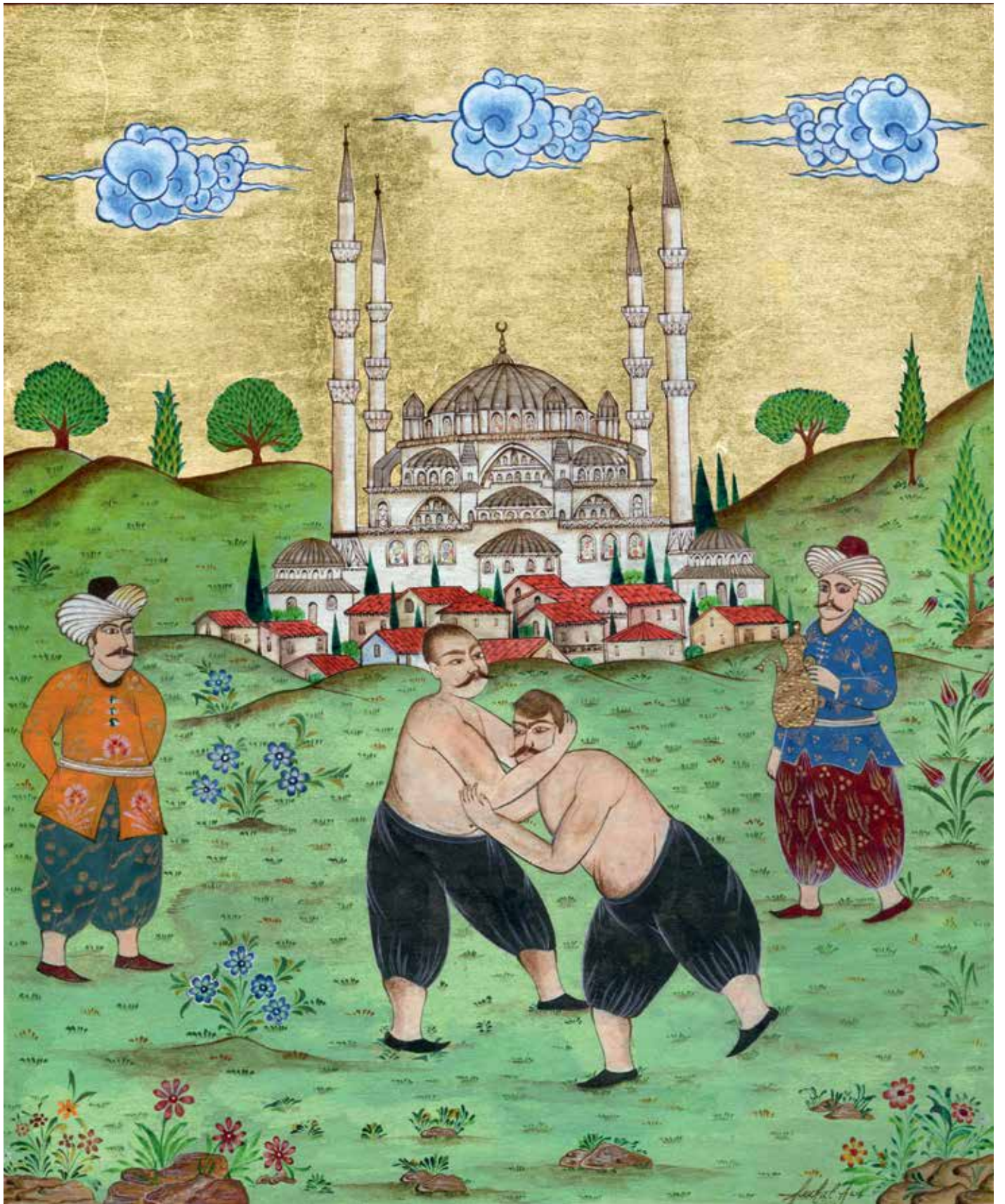


**Net Ücret ve Komisyon Gelirleri** (milyon TL)



**Net Dönem Kârı**  
(milyon TL)





## Neden?

Sürdürülebilirlik insanlığın ve gezegenimizin geleceğini ilgilendiren en önemli konulardan biri olarak gündemde yer almaktadır.

İklim değişikliği, dünya nüfusundaki hızlı artış, temiz su başta olmak üzere doğal kaynaklardaki azalış insanlığın orta ve uzun vadede çözmesi gereken temel sorunlardır. Küresel ölçekte genel refah seviyesinin geliştirilmesi ve küresel kalkınmanın devamı, diğer önemli konuları oluşturmaktadır.

Birleşmiş Milletler (BM) başta olmak üzere, çok sayıda uluslararası inisiyatif ve yerel ağ bu konuların çözümü için iş dünyasının temsilcilerinin de aktif katılımıyla çalışmalarını sürdürmektedir.

Eylül 2013'te BM Genel Sekreteri tarafından açıklanan 2015 sonrası küresel mimarisi, iş dünyasının sorumluluğunu bir kat daha artırmakta ve bu durum etkileşimli işbirliğini gerektirmektedir.

Türkiye Finans, sorumluluk sahibi bir kurumsal vatandaş olarak başta paydaşları olmak üzere, Türkiye'de ve dünyada sürdürülebilirlik konularında yürütülen inisiyatifleri yakından izlemekte, görüşlerini paylaşmakta ve hizmet döngüsünde gerekli olan

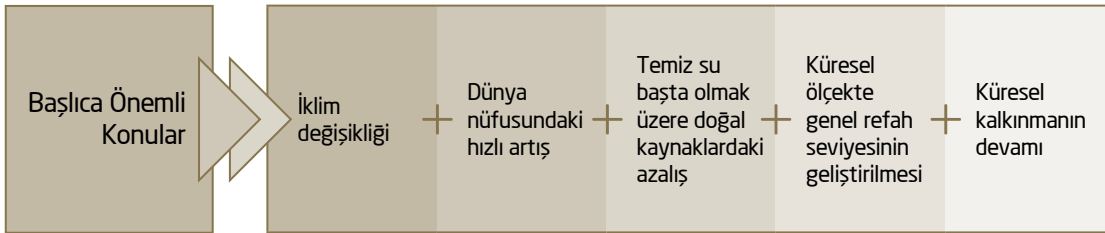
düzenlemeleri hayata geçirmektedir. Türkiye Finans, her türlü karar ve aksiyonunun sürdürülebilir bir geleceğe hizmet etmesini hedeflemektedir.

Yönetim Kurulu seviyesinde desteklenen sürdürülebilirlik, Türkiye Finans'ın sadece ekonomik değil aynı zamanda çevresel ve sosyal performansında da gözetilen bir unsurdur. Bu genel yaklaşım Banka'nın kurumsal kültürünün bir parçası olarak benimsenmiştir ve tüm çekirdek iş kolları sürdürülebilirliği artıran oranda içselleştirmeye ve bu doğrultuda değer üretmeye yönelik çalışmalarını sürdürmektedirler.

Türkiye Finans, Türk bankacılık sektörünün ve katılım bankacılığının dinamik ve genç bir üyesi olarak, kurumsal varlığını ve dolayısıyla sürdürülebilirliğini etkileyeceğine inandığı konularda sektörde ses getirecek çalışmalara imza atmaya ve fark yaratmaya odaklıdır. Türkiye Finans, ancak bu şekilde, kurumsal geleceğini teminat altına alabilecek ve insanlığın sürdürülebilirliğine katkısını sorumluluk sahibi bir ekonomik aktör olarak ortaya koymaya devam edebilecektir.

## Eylül 2013

*BM Genel Sekreteri tarafından açıklanan 2015 sonrası küresel mimarisi, iş dünyasının sorumluluğunu bir kat daha artırmakta ve bu durum etkileşimli işbirliğini gerektirmektedir.*



## iyi kurumsal vatandaşlık

*Hedefimiz en iyi bankacılık uygulamalarını hayata geçirirken, iyi kurumsal vatandaşlık örneklerine imza atarak topluma katkımızı her iki alanda pekiştirmektir.*

### Nasıl?

#### TÜRKİYE FİNANS SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK STRATEJİSİ

Son dönemde yaşanan küresel finansal kriz, dünya çapında tüm ekonomik aktörlere önemli deneyimler kazandırmıştır. Türkiye Finans, bu süreçte müşterisine her türlü ürün ve hizmet ile desteğini sürdürmüş, mali gücünü özenli ve dikkatli plasman ve risk politikaları ile korumuştur.

Türkiye Finans, müşterilerinin güçlü güveni ve doğru kurumsal stratejileriyle yoluna kararlılıkla devam etmektedir. Önümüzdeki süreçte hedefimiz, Türkiye'nin kalkınmasına ve piyasaların finansal istikrarına katkımızı artırmaktır.

Diğer taraftan farklı çevresel, sosyal ve ekonomik trendler Bankamızı ve paydaşlarımızı etkilemektedir. Bu trendleri doğru ve proaktif bir yaklaşımla algılayıp zamanında cevaplamak ve içselleştirmek istiyoruz. Ancak bu şekilde davranabildiğimiz sürece, Türkiye Finans, rekabette farklılaşacak, insan kaynağını motive ederek geliştirecek ve paydaşları için ürettiği değeri kalıcı hale getirebilecektir.

Bu arka planın varlığında, Türkiye Finans, kurumsal hedeflerine ulaşmasını destekleyecek olan sürdürülebilirlik stratejisini iki ana eksenle tanımlamıştır: iyi bankacılık ve iyi kurumsal vatandaşlık.

Sürdürülebilirlik stratejimiz çekirdek işimizde olduğu kadar toplum nezdinde de başarılı sonuçlar elde etmeye odaklıdır: Hedefimiz en iyi bankacılık uygulamalarını hayata geçirirken, iyi kurumsal vatandaşlık örneklerine imza atarak topluma katkımızı her iki alanda pekiştirmektir.

Sürdürülebilirlik stratejimiz ve öncelikleri aşağıda özetlenmiştir.

### Sürdürülebilirlik Stratejimiz

#### iyi bankacılık

- Bankacılığın tüm dallarında sorumlu ve ilkel uygulamaların hayata geçirilmesi
- KOBİ'lerin bilinçlendirilmesi ve gelişmelerinin desteklenmesi;
- Bireylerin bankacılık ihtiyaçlarının karşılanması

#### iyi kurumsal vatandaşlık

- Finansal hizmetler alanındaki deneyim ve bilgi birikiminin sosyal dayanışma ve toplumun yararı gözetilerek kullanılması; çalışan gönüllülüğünün teşvik edilmesi
- Çevreyi koruma ve ekolojik denge bilincinin Türkiye Finans içinde ve paydaşlarımız nezdinde güçlendirilmesi

## TÜRKİYE FİNANS KURUMSAL SOSYAL SORUMLUK (KSS) POLİTİKASI

### Amaç ve kapsam

Türkiye Finans Kurumsal Sosyal Sorumluluk Politikası, temsil edilen değerler ve kurumsal strateji doğrultusunda, Banka'nın kurumsal sosyal sorumluluk yaklaşımının temel prensiplerini belirlemektedir. Bu prensipler doğrultusunda, öncelikli konulara odaklanılarak acil olarak atılması gereken adımlar ve izlenecek yol tayin edilmekte ve uygulanmaktadır.

Bu politika, gerçekleştirilecek kurumsal sosyal sorumluluk proje ve faaliyetlerinin uzun dönem rotasının ve sistematik aksiyonlarının belirlenmesine yönelik üç ila beş yıllık bir yol haritası niteliğindeki Kurumsal Sosyal Sorumluluk Stratejisini kapsamaktadır.

### Politikanın belirlenmesi

Türkiye Finans, kurumsal sosyal sorumluluk politikasını belirleme sürecinde, şirketlerin paydaş katılımı süreçlerini sağlıklı biçimde yürütebilmelerine yardımcı olmak için geliştirilen uluslararası ilk ve tek standart olan AA1000SES standartlarını kullanmıştır. Buna göre, Türkiye Finans yönetici ve çalışanları arasından bir KSS Çalıştay Ekibi oluşturularak; Türkiye Finans'ın Paydaş Haritası ile Türkiye Finans üzerinde etki derecesine göre KSS konusunda odaklanılması gereken öncelikli alanlar belirlenmiştir.

### Kurumsal sosyal sorumluluğun gerekliliği

Türkiye'de bankaların şeffaflık ilkesi ve faaliyetlerini toplum yararını gözeterek kurumsal sosyal sorumluluk bilinciyle sürdürmeleri gerekliliği Bankacılık Kanunu'nun Etik İlkeler başlıklı 75. maddesi, Bankaların Kurumsal Yönetim İlkelerine İlişkin Yönetmelik'in Kurumsal Yönetimde Şeffaflık başlıklı 7. ilkesi, Türkiye Katılım Bankaları Birliği'nin Bankacılık Etik İlkeleri kararının Genel İlkeler başlıklı 3. maddesi ile Etik İlkeler başlıklı 20. maddesinde açıkça belirtilmiştir.

Yürürlükteki mevzuatta belirtilen hususlara, Kurumsal Yönetim Politikası ve Etik İlkeler Politikası'nda geniş bir şekilde yer veren Türkiye Finans, bu hususları özümseyerek kurumsal yönetim ilkelerinin bir parçası olarak kabul etmiştir.

## Türkiye Finans'ın kurumsal sosyal sorumluluk yaklaşımı

Türkiye Finans'ın kurumsal sosyal sorumluluk yaklaşımı Banka'nın kurumsal stratejisinin temelini oluşturan unsurlardan biridir.

Bu anlamda Türkiye Finans'ın paydaşlarına karşı ekonomik, sosyal, çevresel ve etik sorumlulukları ve kurumsal stratejisi sürekli etkileşim halindedir ve paydaşlarının beklentilerine ve içinde yaşadığı toplumun ihtiyaçlarına göre şekillenmektedir.

Türkiye Finans, şeffaflık ve sorumluluğun istikrarlı ekonomilerin ve sürdürülebilir büyümenin kritik parçaları haline geldiğinin bilincindedir ve başarısının ancak içinde yaşadığı toplumun gelişmesiyle mümkün olabileceğinin farkındadır.

Başarıya ulaşma yolunda Türkiye Finans'ın misyonu, katılım bankacılığı prensipleri doğrultusunda, sınırsız tüketim yerine artı değer oluşturmayı destekleyen faaliyetleri vasıtasıyla ürettiği değeri tüm paydaşlarıyla adil ve şeffaf bir şekilde paylaşmaktadır.

Türkiye Finans, sürdürülebilir rekabet gücünü, değer yaratmayı destekleyen faaliyetlerinden alır ve bu yaklaşımı Banka'yı mevcut ve gelecekteki rakiplerinden farklılaştırır.

**Türkiye Finans'ın Kurumsal Sosyal Sorumluluk Vizyonu**, sürdürülebilir ekonomik büyüme ve toplumsal kalkınma için KSS faaliyetleriyle rakiplerine ve tüm paydaşlarına rehberlik eden, öncü bir kuruluş olmaktadır.

**Türkiye Finans'ın Kurumsal Sosyal Sorumluluk Stratejisi**, en temelde ilkeli bankacılık prensibiyle adil, şeffaf, hesap verebilir ve güvenli bir banka olarak, hissedarları, müşterileri, çalışanları, iş ortakları, tedarikçileri ve toplumun beklentilerine uygun, ekonomik büyümeyi ve toplumsal kalkınmayı destekleyen, kalitesi ve çeşitliliği yüksek ürün ve hizmetler sunmak ve kâr amacı gütmeyen toplumsal yatırımlar aracılığıyla ülkemizin sürdürülebilir kalkınmasına katkı sağlamaktadır.

*Türkiye Finans'ın Kurumsal Sosyal Sorumluluk Stratejisi, en temelde ilkeli bankacılık prensibiyle adil, şeffaf, hesap verebilir ve güvenli bir banka olarak ülkemizin sürdürülebilir kalkınmasına katkı sağlamaktadır.*

## ekonomik öncelik

*Türkiye Finans olarak, katılım bankacılığı prensipleri doğrultusunda hissedarlarımız, mevcut ve potansiyel müşterilerimiz ve iş ortaklarımızla birlikte gerçekleştirdiğimiz çalışmalarımıza devam etmek*

Türkiye Finans'ın, kurumsal sosyal sorumluluk politika ve stratejisi çerçevesinde belirlediği öncelikli konu alanları ile bu alanlardaki hedefleri aşağıda belirtilmiştir.

1 EKONOMİK	2 SOSYAL	3 ÇEVRESEL
<p><b>Sorumlu ve İkel Bankacılık:</b> Türkiye Finans olarak, katılım bankacılığı prensipleri doğrultusunda adil, şeffaf ve hesap verebilir yaklaşımımızı hissedarlarımız, mevcut ve potansiyel müşterilerimiz ve iş ortaklarımızla birlikte geliştirmek ve daha da etkinleştirmek amacıyla gerçekleştirdiğimiz çalışmalarımıza devam etmek.</p> <p><b>KOBİ'lerin Bilinçlendirilmesi ve Gelişmelerinin Desteklenmesi:</b> İstihdam yaratma özellikleri, esnek üretim teknolojileri, atıl durumdaki sermayeyi üretime katabilmeleri ve büyük işletmelere yan sanayii oluşturmaları, vb. özellikleriyle, ekonomik büyümenin ve uluslararası arenada rekabet edebilirliğin motoru olarak gördüğümüz KOBİ'lerin gelişmelerini eğitimler, seminerler, vb. programlarımız aracılığıyla destekleme ve bilinçlendirme faaliyetlerimize devam etmek.</p>	<p><b>Sosyal Dayanışma:</b> Kâr amacı gütmeyen toplumsal yatırımlarımızı paydaşlarımız ile işbirliği halinde eğitim, kültür, sanat ve finansal okuryazarlık alanlarında geliştirmek ve çalışanlarımızdan aldığımız güç ile sosyal kalkınmaya öncülük etmek.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Eğitim:</b> Eğitimde fırsat eşitliğinin sağlanmasına ve kısıtlı imkanları olan kesimlere eğitim faaliyetlerinin ulaştırılmasına katkıda bulunmak.</li><li>• <b>Finansal Okuryazarlık:</b> Bütçeleme ve finansal yönetime ilişkin programlar aracılığıyla finansal bilinci geliştirmek.</li><li>• <b>Sponsorluklar:</b> Toplumsal kalkınmayı destekleyen kültür, sanat ve spor alanındaki faaliyetlere sponsorluk faaliyetleri aracılığıyla destek olmak.</li></ul> <p><b>Çalışan Gönüllülüğü:</b> Gönüllülük faaliyetlerine, çalışanlarımızın hem toplumsal gelişime hem de bireysel gelişimlerine katkıda bulunacak şekilde bağlanmasını ve gönüllülüğün kurumsal aidiyeti ve çalışanlarımızın mutluluğunu artıracak şekilde kurum kültürümüzün vazgeçilmez bir parçası haline gelmesini sağlamak.</p>	<p><b>Çevresel Sürdürülebilirlik:</b> Çevreyi koruma ve ekolojik denge bilincinin kurumumuzun içinde ve iş ortaklarımız ve tedarikçilerimiz nezdinde yaygınlaştırılmasını sağlamak ve enerji verimliliği çalışmalarımıza, kağıt tüketiminin ve iş seyahatlerinin azaltılması çalışmalarımıza, hedeflerimizi yükselterek devam etmek.</p>



## TÜRKİYE FİNANS'IN SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ÖNCELİKLERİ

Türkiye Finans, 2013 yılı sürdürülebilirlik raporu çalışması kapsamında, 1 Ocak - 31 Aralık 2013 döneminde Banka'ya farklı kanallardan ulaşan paydaş geri bildirimlerini değerlendirmiş ve önceliklerini belirlemiştir.

Banka'nın izlediği ve faaliyetlerini doğrudan veya dolaylı olarak etkileyen çok sayıda ekonomik, çevresel ve sosyal konu bulunmakla beraber,

- çekirdek iş kollarını doğrudan ilgilendiren,
- temel paydaş gruplarınca önceliklendirilmiş,
- Türkiye Finans'ın etki ettiği, etki edebileceği ve/veya fark yaratabileceği konulara ağırlık ve öncelik verilmiştir.

Önceliklendirme süreci, GRI Teknik Protokolü göz önünde bulundurularak gerçekleştirilmiştir.

Önceliklendirme çalışmasında elde edilen bulgular, önümüzdeki dönemde Türkiye Finans'ta

- hizmet ve süreçlerin geliştirilmesi
- yeni ürünlerin tasarlanıp geliştirilmesi,
- gelecekte izlenecek strateji ve politikaların tespiti gibi konularda kilit değerler veri sağlayacaktır.

Türkiye Finans 2013 Sürdürülebilirlik Raporu'nda ana bölümler bazında önceliklendirilen konular aşağıda özetlenmiştir:

## Çevresel öncelik

*Çevreyi koruma ve ekolojik denge bilincinin kurumumuzun içinde olduğu kadar iş ortaklarımız ve tedarikçilerimiz nezdinde de yaygınlaştırılmasını sağlamak*

### Sürdürülebilirlik Önceliklerimiz

#### Kurumsal Yönetim

Kurumsal yönetim yapılanması, yasal uyum, etik değerlere bağlılık, etkin risk yönetimi, itibar yönetimi, hissedar değerinin geliştirilmesi

#### Müşteriler

Küresel kriz, Türkiye ekonomisi, katılım bankacılık prensiplerine uyum, sorumlu bankacılık uygulamaları, yenilikçi ürün ve hizmet uygulamaları, finansal okuryazarlık, müşterilere sunulan değer önerisi, finansal hizmetlere yaygın erişim, bilgi teknolojileri

#### Çalışanlar

Performans ve kariyer yönetimi, performans odaklı kurumsal kültürün pekiştirilmesi, kurumsal sorumluluk bilincinin kurum kültürüne işlenmesi ve gönüllülük çalışmalarının yaygınlaştırılması, insan kaynağının eğitimi, sosyal haklar

#### Çevre

Doğal kaynak tüketiminin azaltılması, karbon ayak izinin kontrol altına alınması, kredilendirme faaliyetlerinin çevresel etkilerinin izlenmesi, çevre dostu ürünler

#### Toplum

Toplumun kültürel birikimine katkı, değerlerin korunması çalışmalarına destek



Türkiye Finans



Handwritten signature or text in the bottom right corner of the illustration.

## Türkiye Finans'ta Sürdürülebilirlik Yapılanması

Türkiye Finans bünyesinde aktif olarak çalışan Strateji Komitesi, KSS faaliyetleri konusunda karar alma, uygulama ve süreçleri yönetme görevlerini Yönetim Kurulu adına yerine getirmektedir. Diğer taraftan Kurumsal Yönetim Komitesi, Banka'nın Strateji Komitesi'nin KSS ile ilgili tüm kararlarını ve çalışmalarını, iç ve dış mevzuata ve Banka'nın KSS Politikası'na uygunluğu açısından denetlemektedir.

Bu kapsamda;

- **Strateji Komitesi**, toplumsal katılım projelerinin ve sosyal sorumluluk temelli sponsorluk önerilerinin değerlendirilmesinden; tüm KSS çalışmalarının izlenmesinden ve değerlendirilmesinden sorumludur.
- **Strateji ve İş Geliştirme Müdürlüğü**, tüm KSS çalışmalarının genel strateji ile paralel yürütülmesinden sorumludur.
- **İnsan Kaynakları Müdürlüğü**, çalışan memnuniyeti; çalışanların gelişimi ve çalışan eğitimleri; çalışma standartları ve insan hakları; çalışan gönüllülüğü eğitimleri / koordinasyonu / projelerinin uygulanması; çalışan gönüllülüğü başarı hikayelerinin tespiti ve duyurulması; toplumsal katılım projelerine çalışan gönüllülüğünün entegrasyonu; kurumsal sosyal sorumluluk faaliyetlerinin iç iletişimi; kendi sorumluluk alanındaki başarıların ölçümü ve izlenmesinden sorumludur.

- **Kurumsal İletişim Müdürlüğü**, toplumsal katılım projelerinin yürütülmesi; projeler için gerekli paydaş işbirliklerinin kurulması ve iletişimin yürütülmesi; diğer paydaşları bilgilendirmek adına paydaş diyalog platformlarının kullanılması; projelerin sosyal etkilerinin ölçülmesi ve izlenmesi, değerlendirme raporlarının hazırlanması; KSS (genel ve proje bazlı) iletişim faaliyetlerinin yapılması; Banka'nın KSS politikasının hazırlanması, onaylatılması ve yılda bir gözden geçirilmesinden sorumludur.
- **KOBİ Bankacılığı Müdürlüğü**, KOBİ'lere yönelik gerçekleştirilen eğitim, seminer ve programların gelişim ve takibinden, ayrıca KOBİ'lerin geri bildirimlerinin değerlendirilmesinden sorumludur.

*Türkiye Finans bünyesinde aktif olarak çalışan Strateji Komitesi, KSS faaliyetleri konusunda karar alma, uygulama ve süreçleri yönetme görevlerini Yönetim Kurulu adına yerine getirmektedir.*

# Türkiye Finans'ta Kurumsal Yönetim Yapılanması

*Türkiye Finans, kurumsal yönetim ve yasalara tam uyumu, sürdürülebilirlik stratejisinin "iyi bankacılık" hedefine ulaşmada temel bir unsur olarak kabul etmektedir.*

Türkiye Finans için, kurumsal yönetim ve yasalara tam uyum,

- sürdürülebilir ekonomik performansın temelini,
  - etik ve dürüst rekabetin çerçevesini,
  - paydaşların menfaatlerini dengelemenin ve gözetmenin
- ana unsurunu oluşturmaktadır.

Türkiye Finans, kurumsal yönetim ve yasalara tam uyumu, sürdürülebilirlik stratejisinin "iyi bankacılık" hedefine ulaşmada temel bir unsur olarak kabul etmektedir. Türkiye Finans'ın kurumsal hedefi, iyi bankacılık uygulamalarıyla piyasadaki itibarını ve marka gücünü geliştirmektir. Bunu gerçekleştirmenin yolu ise kanun ve mevzuatlara olduğu kadar etik değerlere tam uyumdan geçmektedir. Toplum, çevreye ve sosyal hayata katkısı içeren iyi kurumsal vatandaşlık uygulamaları ise başarının diğer bileşenlerini oluşturmaktadır.

Türkiye Finans'ta iş kolları, hizmetler ve ürünler için net olarak tanımlanmış politikalar, prosedürler ve risk yönetim esasları mevcuttur. Banka, sahip olduğu güçlü bilgi işlem alt yapısı ile

- politika, prosedür ve sistemlerin hizmet döngüsünde etkin ve hızlı bir şekilde içselleştirilmesine,
- tüm yönetim raporlaması fonksiyonlarının en verimli bir biçimde gerçekleştirilmesine,
- iç ve dış denetim işlevlerinin eksiksiz bir şekilde gerçekleşmesini sağlamaktadır.

## Kurumsal Yönetim Yapılanması

Türkiye Finans payları halka açık olmayan özel bir kuruluştur.

Türkiye Finans kurumsal yönetimi ilgilendiren hususlarda SPK tebliği hükümlerine tabi değildir. Ancak Türkiye Finans Yönetim Kurulu, BDDK yönetmeliğine uyumu sağlamanın yanı sıra, mümkün olan her konuda SPK tarafından halka açık şirketler için tanımlanmış uygulamaları da benimsemiştir ve uygulamaktadır.

Pay sahipleri, Türkiye Finans ile ilgili bilgileri Banka'dan, Yönetim Kurulu'ndan ve genel kurul toplantıları vasıtasıyla talep ederek elde edebilirler. Ayrıca, Banka'nın denetlenmiş yıllık finansal tabloları kurumsal internet sitesinde yayınlanmaktadır. Banka'nın kurumsal yönetim yapılanması aşağıdaki unsurlardan oluşmuştur.

## Yönetim Kurulu

Türkiye Finans Yönetim Kurulu 7 üyeden oluşmaktadır. Üye sayısı, Kurul'un faaliyetlerinin etkin bir şekilde organize edilebilmesine olanak sağlayacak düzeydedir. Kurul'un 6 üyesinin Banka'da icrai görevi yoktur. İcra görevi alan tek yönetim kurulu üyesi Genel Müdür'dür.

Yönetim Kurulu Başkanlığı ile Genel Müdürlük görevleri farklı kişiler tarafından yürütülmektedir. Yönetim Kurulu Başkan'ının icrai görevi yoktur. Banka Yönetim Kurulu'nda bağımsız üye bulunmamaktadır.

Türkiye Finans Yönetim Kurulu üyeleri hakkındaki bilgiler için [http://www.turkiyefinans.com.tr/tr/hakkimizda/faaliyet\\_raporlari.aspx](http://www.turkiyefinans.com.tr/tr/hakkimizda/faaliyet_raporlari.aspx) adresinde yer alan 2013 Faaliyet Raporunun 46. sayfasına bakınız.

## Yönetim Kurulu Düzeyindeki Komiteler

Türkiye Finans Yönetim Kurulu; ilgili bankacılık mevzuatında öngörüldüğü şekilde,

- Denetim Komitesi,
- Kredi Komitesi,
- Kurumsal Yönetim Komitesi
- Ücretlendirme ve Atama Komitesi'ni kurmuştur.

Türkiye Finans Yönetim Kurulu, strateji uygulama ve performans yönetimi hususlarının yakından izlenmesi amacıyla İcra Komitesi'ni de oluşturmuştur.

Her komitenin yetki ve sorumlulukları, Kurumsal Yönetim Komitesi'nin gözetiminde hazırlanmakta ve görüşülerek onaylanmak üzere Yönetim Kurulu'na sunulmaktadır. Onaylanan metin ilgili komitenin tüzüğünü oluşturmaktadır.

Türkiye Finans'ta faaliyet gösteren komitelere ilişkin temel bilgiler ve raporlama dönemindeki faaliyetleri için [http://www.turkiyefinans.com.tr/tr/hakimizda/faaliyet\\_raporlari.aspx](http://www.turkiyefinans.com.tr/tr/hakimizda/faaliyet_raporlari.aspx) adresinde yer alan 2013 Faaliyet Raporunun 52. sayfasına bakınız.

### Üst Yönetim

Üst Yönetim, BDDK yönetmeliğinde belirtildiği şekilde, Yönetim Kurulu üyeleri ile üst düzey yönetimin üyelerini kapsamaktadır. Üst yönetim pozisyonları için atamalar, yönetmelikte öngörülen niteliklere tamamen uygundur ve atamalarda göreve ve Banka'ya uygunluk dikkate alınmaktadır.

Üst düzey yönetim, Genel Müdürü (CEO), Genel Müdür Yardımcılarını, Genel Müdür'e doğrudan bağlı olarak çalışanları ve iç sistem fonksiyonlarının yöneticilerini kapsamaktadır.

Türkiye Finans üst yönetimi hakkındaki bilgiler için [http://www.turkiyefinans.com.tr/tr/hakimizda/faaliyet\\_raporlari.aspx](http://www.turkiyefinans.com.tr/tr/hakimizda/faaliyet_raporlari.aspx) adresinde yer alan 2013 Faaliyet Raporunun 48-50. sayfalarına bakınız.

### Türkiye Finans Etik İlkeler Politikası

Türkiye Finans Yönetim Kurulu Etik İlkeler Politikası'nı 2010 yılında onaylamıştır. Bu politika, söz konusu kurallara uygunluğu sağlayacak tüm etik kuralları ve süreçleri kapsamaktadır. Bu konudaki eğitimler Mevzuat Uyum Müdürlüğü-Ürün ve Hizmetler Uyum Kontrol Servisi tarafından düzenlenmekte ve yürütülmektedir. Banka'da, çalışanlara özel bir Etik Bildirim Hattı oluşturulmuş bulunmakta olup süreç bu hat üzerinden iletilen olayların analiz edilerek sonucunun raporlanmasını sağlayacak şekilde tasarlanmıştır.

Yönetim Kurulu ve yöneticilerin Banka'da sahip oldukları paylar hakkındaki bilgiler için [http://www.turkiyefinans.com.tr/tr/hakimizda/faaliyet\\_raporlari.aspx](http://www.turkiyefinans.com.tr/tr/hakimizda/faaliyet_raporlari.aspx) adresinde yer alan 2013 Faaliyet Raporunun 13. sayfasına bakınız.

*Türkiye Finans'ta iş kolları, hizmetler ve ürünler için net olarak tanımlanmış politikalar, prosedürler ve risk yönetim esasları mevcuttur.*

## Sermaye ve Ortaklık Yapısı (\*)

Adı Soyadı/Ticaret Unvanı	Pay Tutarları (bin TL)	Pay Oranları (%)
NATIONAL COMMERCIAL BANK	1.176.369	66,27
GÖZDE GİRİŞİM SERMAYESİ YATIRIM ORTAKLIĞI A.Ş. (ÜLKER GRUBU)	205.405	11,57
(HACI) MUSTAFA BOYDAK (1934)	41.173	2,32
BOYDAK HOLDİNG A.Ş.	39.213	2,21
BEKİR BOYDAK	33.269	1,87
MEMDUH BOYDAK	33.269	1,87
MUSTAFA BOYDAK (1963 Sami oğlu)	33.250	1,87
YUSUF BOYDAK	31.309	1,76
ŞÜKRÜ BOYDAK	27.730	1,56
HACI BOYDAK	26.678	1,50
<b>Toplam</b>	<b>1.775.000</b>	<b>100,00</b>

(\*) Tabloda %1 ve üzeri pay sahiplerine yer verilmiştir, %1'in altında yer alan 130 adet diğer hissedarların toplam payı %7,2'dir.

%66,27

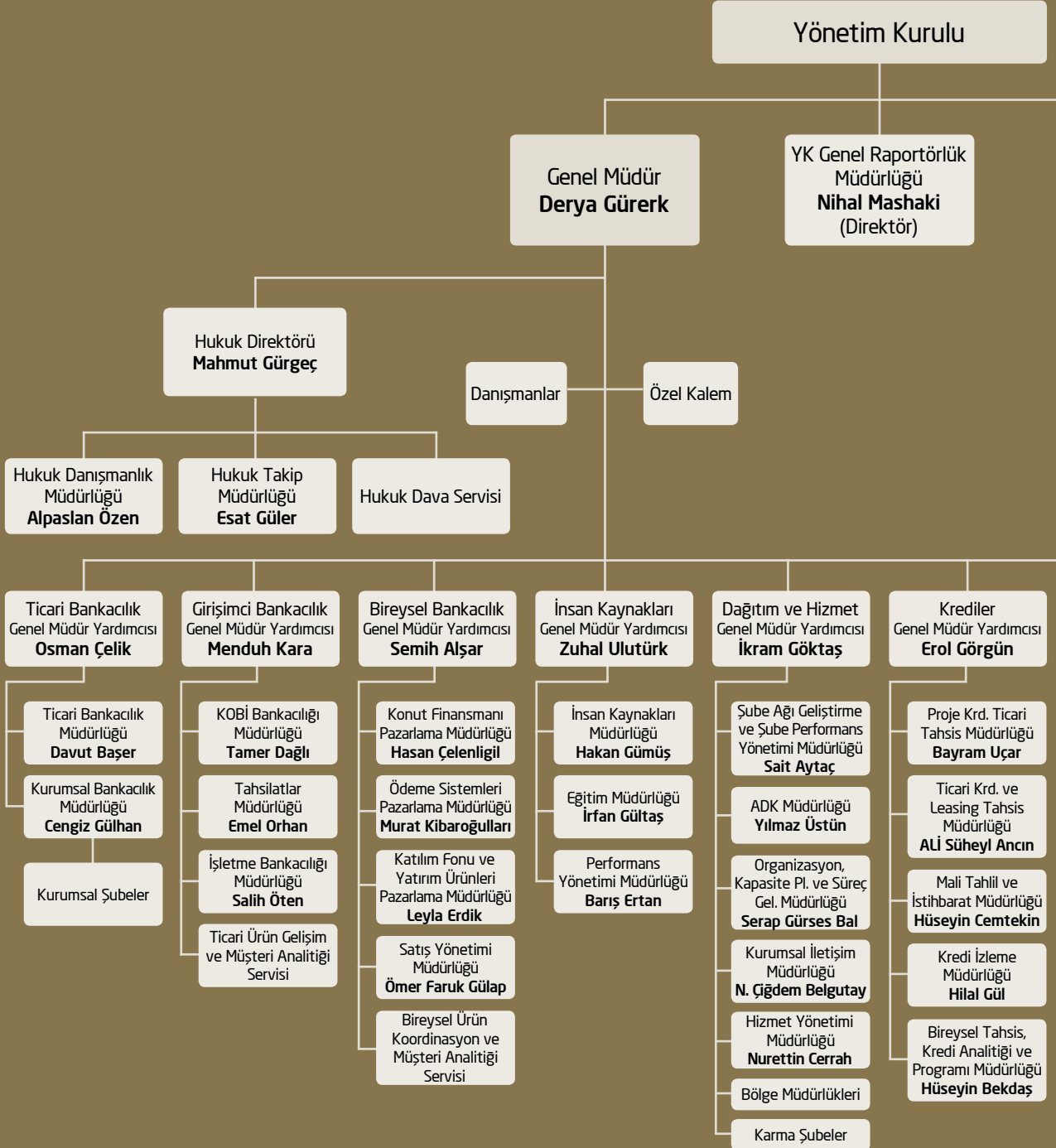
The National  
Commercial Bank

%22,09

Boydak Grubu

%11,57

Gözde Girişim Sermayesi  
Yatırım Ortaklığı A.Ş.  
(Ülker Grubu)



Denetim Komitesi  
Oğuz Kayhan  
Brian K. Belcher

Operasyon ve Strateji  
Genel Müdür Yardımcısı  
**Dursun Arslan**

Bilgi Sistemleri  
Genel Müdür Yardımcısı  
**Fahri Öbek**

Finans  
Genel Müdür Yardımcısı  
**Abdüllatif Öz kaynak**

Hazine  
Genel Müdür Yardımcısı  
**Ali Güney**

Risk Yönetim  
Merkezi Başkanı  
**Burcu Çalıkli**

Kredi Operasyon  
Müdürlüğü  
**Levent Yenikaya**

Bilgi Sistemleri  
Kordinasyon  
Müdürlüğü  
**Mehmet Said Gül**

Muhasebe ve Vergi  
Müdürlüğü  
**Davut Yücel**

Hazine Müdürlüğü  
**Hakan Uzun**

Risk Politikaları  
ve Raporlama  
Müdürlüğü  
**Özer Baran**

Ticari Kredi Kontrol  
Müdürlüğü  
**Nezih Ateş**

Yazılım Geliştirme  
Müdürlüğü  
**Mustafa Bezeklioğlu**

Bütçe, Yönetim  
Bilgi Sist. Kurumsal  
Performans Müd.  
**Taner Yavuz**

Finansal Kurumlar  
Müdürlüğü  
**M. Fatih Bulaç**

Risk Analiz  
Müdürlüğü  
**Ahmet Mert**

Dış İşlemler  
Operasyon Müd.  
**Nesibe Nur Poyraz**

Bilgi Sistemleri  
Operasyon Müd.  
**Metin Karabiber**

Resmi Raporlama  
ve Finansal Kontrol  
Müdürlüğü  
**Mete M. Kanat**

Teftiş Kurulu  
Başkanlığı  
**Emre Ertürk**

Ödeme Sistemleri  
Operasyon Müd.  
**Ahmet Yıldırım**

Bilgi Sistemleri  
Analiz ve Kalite  
Güvence Müdürlüğü

Satınalma, İnşaat ve  
İdari İşler Müd.  
**İsmail Baran**

İç Kontrol  
Müdürlüğü  
**Oğün Ataoğlu**

Genel Bankacılık  
Operasyon Müd.  
**Hanefi Atalay**

ADK ve Ödeme Sist.  
Geliştirme Müd.  
**Selma Alp**

Mevzuat Uyum  
Müdürlüğü  
**Cem Akar**

Hazine Operasyon  
Müdürlüğü  
**Fahrettin Canbaş**

İş Sürekliliği Müd.  
**İ. Özey Çuhadar**

Strateji ve İş  
Geliştirme Müd.  
**Özge Çebi**

*Türkiye Finans'ta iç denetim, iç kontrol ve risk yönetim faaliyetleri, görev ve sorumlulukları ilgili yönetmeliklerle belirlenmiştir.*

### **Türkiye Finans'ın benimsediği politikalar ve yasal uyum**

Türkiye Finans, müşteri memnuniyetinden yasal uyuma kadar pek çok konuda geliştirdiği ve Banka çapında uyguladığı politikalara sahiptir. Bunlardan başlıcaları şunlardır:

- Müşteri Anayasası
- Kredi Politikaları
- Etik İlkeler Politikası
- Risk Yönetimi Stratejisi
- İç Kontrol Politikaları
- Müşteri Memnuniyeti Politikaları
- Teftiş Kurulu Politikaları
- Kalite Politikası
- Uyum Politikası

### **Risk yönetimi, iç denetim ve kontrol faaliyetleri**

Türkiye Finans'ta iç denetim, iç kontrol ve risk yönetim faaliyetleri, görev ve sorumlulukları ilgili yönetmeliklerle belirlenmiş olup, organizasyonel olarak birbirinden bağımsız ve Yönetim Kurulu adına Denetim Komitesi'nin koordinasyonu altında çalışan Teftiş Kurulu Başkanlığı, İç Kontrol Müdürlüğü ve Risk Yönetim Merkezi Başkanlığı tarafından yürütülmektedir.

Türkiye Finans, risk yönetimi çalışmalarının sürdürülebilirlik performansı açısından son derece önemli olduğunu kabul etmektedir. Banka, bu kapsamda maruz kaldığı riskleri, yazılı risk politikaları çerçevesinde uluslararası standartlar ile uyumlu yöntemler kullanarak sistematik olarak izlemekte, ölçmekte ve yasal gereksinmelere uygun olarak düzenleyici ve denetleyici otoriteye raporlamaktadır.

### **Türkiye Finans'ta mevzuat uyum çalışmaları**

Mevzuat Uyum Müdürlüğü, Denetim Komitesi aracılığı ile Yönetim Kurulu'na bağlı olarak çalışmalarını yürütmektedir. Müdürlük çatısı altında iki birim yer almaktadır:

- Ürün ve Hizmetler Uyum Kontrol Servisi; Banka'nın gerçekleştirdiği ve gerçekleştirmeyi planladığı tüm faaliyetlerin ve yeni işlemler ile ürünlerin Kanun'a ve ilgili diğer mevzuata, Banka içi politika ve kurallar ile bankacılık teamüllerine uyumunu kontrol etmektedir.
- MASAK Uyum Servisi ise, suç gelirlerinin aklanması ve terörün finansmanının önlenmesi için, kanun, yönetmelik ve tebliğlere, uluslararası mevzuata ve uluslararası standartlara uygun olacak şekilde, ilgili mevzuata gerekli uyumun sağlanması amacıyla risk temelli bir yaklaşımla çerçevesi belirlenen Banka Uyum Politikası'na uygun uyum programının yürütülmesini sağlamaktadır. MASAK Mevzuatı çerçevesinde yapılan şüpheli işlem inceleme ve bildirimleri uyum görevlisi sorumluluğunda ilgili servis tarafından yerine getirilmektedir.

MASAK mevzuatı çerçevesinde, 2013 yılı içinde Türkiye Finans personelinin %51'ine MASAK Mevzuatı eğitimi ve %90'ına Etik İlkeler Politikası eğitimi sunulmuştur.

Türkiye Finans'ta risk yönetimi, iç denetim ve kontrol ile mevzuata uyum çalışmaları hakkındaki bilgiler için [http://www.turkiyefinans.com.tr/tr/hakimizda/faaliyet\\_raporlari.aspx](http://www.turkiyefinans.com.tr/tr/hakimizda/faaliyet_raporlari.aspx) adresinde yer alan 2013 Faaliyet Raporunun 64-65, 245-246. sayfalarına bakınız.

### **Türkiye Finans'a İç Denetimde Farkındalık Ödülü**

**Türkiye Finans, iç denetim uygulamalarının uluslararası standartlara ulaşması çalışmaları ile Türkiye İç Denetim Enstitüsü tarafından verilen İç Denetim Farkındalık Ödülü'nün sahibi olmuştur.**

İç Denetim Farkındalık Ödülleri, Türkiye'deki iç denetim uygulamalarının uluslararası standartlara kavuşması, mesleğin mükemmelliğe taşınması ve iç denetim mesleği ile ilgili farkındalığı artırmak amacıyla TİDE (Türkiye İç Denetim Enstitüsü) tarafından verilmektedir. Toplumsal Farkındalık, Kurumsal Farkındalık, Bireysel Farkındalık, Akademik Farkındalık ve Gönüllü Kuruluşlar olmak üzere 5 kategoride verilen ödüllerde, 2013 yılında Türkiye Finans, Kurumsal Farkındalık Ödülü'nün sahibi olmuştur.

Ödüle ilgili açıklama yapan Türkiye Finans Genel Müdürü Derya Güerker, "İç denetim, risk yönetimi açısından büyük önem taşıyor. Aynı zamanda iç denetim sayesinde çalışmalarımızın etkinliği, verimliliği, finansal bilgilerin güvenilirliği ve yasalara uygunluğu kontrol altında tutuluyor. Kurumsal yapısıyla ülke ekonomisine katkı sağlamak isteyen kurumların iç denetim uygulamalarıyla önemli adımlar atacağına inanıyorum" dedi.



## Ödüllerimiz

- Kariyer.net 12. İnsana Saygı Ödülleri; İnsana Saygı Ödülü - Şubat 2013
- World Finance - Islamic Finance Awards (Londra); Best Islamic Bank in Turkey (Türkiye'nin En İyi Katılım Bankası Ödülü) - Mart 2013
- Yeni Veri Merkezi ile Türkiye Finans, Uptime Institute TIER III Design sertifikasını alan Türkiye'deki ilk banka - Nisan 2013
- MASAK - 2011 ve 2012 yıllarında şüpheli işlem bildirim sayısı ve kalitesi değerlendirmesinde Türkiye 1.si
- TİDE (Türkiye İç Denetim Enstitüsü) İç Denetim Farkındalık Ödülleri; kapsamında Kurumsal Farkındalık Ödülü - Mayıs 2013
- LACP (League of American Communications Professional) 2012 Vision Awards; Banka Faaliyet Raporları kategorisinde Bronz Ödül - Temmuz 2013
- Çağrı Merkezleri Derneği tarafından verilen EN15838:2009 Müşteri İletişim Merkezleri Hizmet Sertifikası- Temmuz 2013
- Türkiye Finans Çağrı Merkezi, uluslararası standartlardaki hizmetiyle ISO 10002:2004 Müşteri Memnuniyeti Kalite Yönetim Sistemi Belgesi- Ağustos 2013
- IMI Conferences tarafından 8. kez verilen Türkiye Çağrı Merkezi Ödülleri'nde, Türkiye Finans Müşteri İletişim Merkezi, 500'den az koltuklu "Türkiye'nin En İyi Çağrı Merkezi" seçilirken, Müşteri İletişim Merkezi takım liderlerinden Eda Dikici de "En Övgüye Değer Takım Lideri" ödülünü aldı. - Ekim 2013
- Yeni Veri Merkezi ile Türkiye Finans, Uptime Institute TIER III Constructed Facility sertifikasını alan Türkiye'deki ilk banka - Kasım 2013
- CIO Dergisi CIO Ödülü; IT projelerinde başarılı sonuçlar elde etmiş, doğru araç ve yöntemleri uygulamış, kurumsal karlılığı artırmayı başarmış CIO'lara verilen ödülü, Türkiye Finans Bilgi Sistemlerinden Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı Fahri Öbek aldı. - Aralık 2013
- BSI-British Standards Institute tarafından verilen ISO22301 İş Sürekliliği Sertifikası - Aralık 2013
- Global Banking and Finance Review Dergisi'nden 4 ödül: 2013 yılında 'Türkiye'nin En İyi Ortak Markalı Kredi Kartı', 'Türkiye'nin En Hızlı Büyüyen Perakende Bankası', 'Türkiye'nin En Hızlı Büyüyen Ticari Bankası' ve 'Türkiye'nin En Hızlı Büyüyen KOBİ Bankası' ödülleri. - Aralık 2013

*Çalışmalarımız, paydaşlarımızın beğeni ve takdirini topluyor.*



## Paydaşlarımız ve Paydaş Katılımı

*Paydaş kitlesi ile olan ilişkilerin sürekli geliştirilmesi, Türkiye Finans'ın başarısında büyük rol oynamaktadır.*

**Paydaşlarla ilişkiler, etkin bir sürdürülebilirlik ve kurumsal sosyal sorumluluk stratejisinin belirlenmesi ve uygulanabilmesi açısından önem taşır.**

Paydaş kitlesi ile olan ilişkilerin sürekli geliştirilmesi, Türkiye Finans'ın başarısında büyük rol oynamaktadır. Banka'nın paydaşları ile ilişkileri, kurumsal strateji önceliklerinin belirlenmesine ve politikaların geliştirilmesine yardımcı olmaktadır. Bu ilişkiler kapsamında Banka, ekonomik ortamın sunduğu sürdürülebilir gelişme fırsatlarını tanımlamakta ve geliştirdiği işbirlikleriyle ekonomik gelişmeye katkısını artırmaktadır.

Paydaşları ile olan ilişkileri, Türkiye Finans'ın piyasada ve sektöründe nasıl algılandığı kadar marka bilinirliği ve farkındalık gibi konularda da çok değerli bir bilgi kaynağı oluşturmaktadır.

**Türkiye Finans paydaşlarının dördünü logosuna dahil etmiştir.**

Türkiye Finans'ın logosu, dört taç yapraklı bir çiçekten oluşmaktadır.

Türkiye Finans logosunun taç yaprakları

- Müşteriler
  - Çalışanlar
  - Pay sahipleri
  - Toplumu
- temsil etmektedir.

Bu dört paydaş grubu, Türkiye Finans'ın temel menfaat sahipleridir. Bu grupların menfaatleri, ambleme ifade edildiği şekilde, merkezde yer alan ortak havuzda toplanmaktadır.

Tedarikçiler ile resmi ve düzenleyici kurumlar Türkiye Finans'ın diğer paydaşlarıdır.

**Türkiye Finans'ın temel paydaş grupları hakkında**

**Müşteriler:** Türkiye Finans faaliyetlerindeki temel amacın yeni ve sadık müşteriler kazanmak olduğu görüşündedir. Bu nedenle Banka, müşteri memnuniyetinin, faaliyetlerindeki başarının ve saygınlığın tesis edilmesinin temelinde yatan en önemli unsurlarından biri olduğuna inanmaktadır.

**Çalışanlar:** Türkiye Finans çalışanları, Banka'nın piyasalar, müşteriler ve tedarikçiler karşısındaki yüzünü oluşturur. Banka, profesyonel bankacı olmak isteyen iyi eğitim görmüş, nitelikli ve yetenekli bireyleri bünyesine dâhil etmek için tercih edilen bir adres olmayı amaçlamaktadır. Banka yetenekli çalışanlarına, müşterilerine uygun bir biçimde hizmet vermeleri ve faydalı önerilerde bulunmaları için gereken eğitimi ve kaynakları sağlamayı taahhüt etmektedir. Türkiye Finans, bunun da ötesinde, çalışanlarına iddialı gelişim fırsatları ile rekabetçi ve piyasaya dayalı ücretler sağlamaya da önem vermektedir.

**Pay Sahipleri:** Türkiye Finans, menfaat sahibi değerini üretmeye odaklı bakış açısının bir parçası olarak, pay sahibi değerini en üst düzeye çıkarmayı hedeflemektedir.

Pay sahipleri Banka açısından önemli bir menfaat grubunu oluşturmakta; kâr, üretilen ve paylaşılan değerlerin en önemli unsurlarından biri olarak ortaya çıkmaktadır. Ancak kâr değer üretme sürecini yönlendiren bir faktör olmaktan daha çok bu sürecin bir sonucudur.

Türkiye Finans menfaat sahipleri için değer üretmenin, pay sahipleri için değer üretmek olduğuna inanmaktadır.

Müşterilerin satın almak isteyeceği ürünleri ve hizmetleri oluşturmadan, çalışanlarının yer almak isteyeceği iş olanaklarını sunmadan, tedarikçilerle şirketlerin sahip olmak isteyebilecekleri ilişkileri kurmadan ve toplum içerisinde iyi birer vatandaş olmadan hedeflenen değer üretilmez.

Menfaat sahibine dayalı bu yaklaşım, müşteri-odaklı bir banka olarak, Türkiye Finans'ın en değerli varlığı olan itibarını korumanın da temelini oluşturmaktadır.

**Toplum:** Türkiye Finans kurumsal sosyal sorumluluğa inanmakta ve sorumlu bir kurumsal vatandaş olarak faaliyetlerini sürdürmektedir. Kurumsal vatandaşlık ruhu, toplumdaki kazanç sağlayan bir şirketin toplumun gelişmesine de katkıda bulunma yükümlülüğüne sahip olmasını öngörür.

Türkiye Finans, üyesi olduğu topluma saygı duymakta ve çok yönlü değer katmaya yönelik çalışmalar yürütmektedir.

Türkiye Finans, topluma katkının önemli bir aracı olan bağış politikalarını oluşturmuş bulunmaktadır. Bankaların bağışları düzenlemelere tabi olduğundan, Türkiye Finans bağış politikasını ilgili yasa ve yönetmeliklere uygun olarak hazırlamıştır.

### Türkiye Finans'ın diğer paydaşları

**Resmi ve düzenleyici kurumlar:** Resmi ve düzenleyici kurumlar önemli bir menfaat sahibi grubudur. Türkiye'de bankacılık sektörü, BDDK, TMSF, Hazine Müsteşarlığı, TCMB, SPK ve ilgili bakanlıklar ile diğer düzenleyici kurum ve kuruluşlar tarafından düzenlenmekte, izlenmekte ve denetlenmektedir.

Türkiye Finans bu kurumlar ile kanun ve mevzuatlarda öngörülen raporlama yükümlülükleri ve diğer bilgi akışları gereği düzenli bir iletişim içindedir. Banka, ülkemizde bankacılık sektörünü düzenleyen yasalara

ve yönetmeliklere eksiksiz uyum sağlayarak mali sistemin güvenlik ve sağlamlığına katkıda bulunmak amacıyla faaliyetlerini düzenlemektedir.

Türkiye Finans, katılım bankacılığı sektörü ile tüm endüstride sürdürülebilir bir büyümenin ve sürekli bir başarının sağlanması için gerekli çerçevenin oluşturularak finansal istikrarın sağlanması için, düzenleyici kurumlar tarafından çeşitli menfaat sahipleri arasındaki dengelerin tesis edilmesine yönelik düzenleme ve aktiviteleri desteklemektedir.

**Tedarikçiler:** Türkiye Finans tedarikçileri ile sağlam, güvenilir, yasalara uyumlu ve uzun vadeli ilişkiler kurmaya odaklıdır. Banka, bu kapsamda tedarikçilerle ilişkilerinde BDDK tarafından konulan kurallara uygun davranmaktadır. Bu, bankanın güvenlik ve yemek gibi dışarıdan temin ettiği hizmetleri de kapsamaktadır.

*Paydaşları ile olan ilişkileri, Türkiye Finans'ın marka bilinirliği ve farkındalık gibi konularda çok değerli bir bilgi kaynağı oluşturmaktadır.*

## Paydaşlarımızla Diyalogumuz ve Öncelikler

	Diyalogumuz	Öncelikleri
Türkiye Finans'ın temel paydaşları		
Müşterilerimiz	Günlük	<ul style="list-style-type: none"><li>Küresel finansal kriz ve Türkiye ekonomisi</li><li>Katılım bankacılığı</li><li>Etik değerler</li><li>Müşteriye sunulan değer</li><li>Bilgi paylaşımı ve danışmanlık faaliyetleri</li><li>Gizlilik</li><li>ADK'ların geliştirilmesi</li><li>Teknoloji</li></ul>
Çalışanlarımız	Günlük	<ul style="list-style-type: none"><li>Performans yönetimi, ücretlendirme ve çalışma koşulları</li><li>Eğitim çalışmaları</li></ul>
Pay Sahipleri	Günlük	<ul style="list-style-type: none"><li>Hisse getirisinin geliştirilmesi</li><li>Kurumsal itibar ve pazar varlığının güçlendirilmesi</li></ul>
Toplum	Günlük	<ul style="list-style-type: none"><li>Değerleri korumak, geliştirmek ve yarınlara aktarmak</li><li>Farklı projelerle topluma değer katmak</li></ul>
Türkiye Finans'ın diğer paydaşları		
Düzenleyici Kurumlar	Günlük	<ul style="list-style-type: none"><li>Yasalara tam uyum</li><li>Sektörel diyalog ve işbirliği</li></ul>
Tedarikçiler	Günlük	<ul style="list-style-type: none"><li>Uzun vadeli, saygıya dayalı ilişkiler</li><li>Yasalara tam uyum</li></ul>



### Temmuz 2013

*LACP (League of American Communications Professionals) 2012 Vision Awards; Banka Faaliyet Raporları kategorisinde Bronz Ödül*

### Kurumsal iletişim faaliyetleri - Paydaşlarla diyalogun önemli bir boyutu

Türkiye Finans 2013 yılında 360 derece sürekli iletişim stratejisi çerçevesinde yoğun iletişim çalışmalarını sürdürmüştür.

Banka, yıl boyunca 90 kez iletişim faaliyeti gerçekleştirmiştir. Bu kapsamda TV, radyo, internet, gazete, dergi, açık hava, stadyum ve diğer mecralarda ürün, hizmet ve destek çalışmalarına ilişkin mesajları, sistematik bir yaklaşımla başta müşterileri olmak üzere tüm paydaşlarıyla yoğun olarak paylaşmıştır.

2013 yılı içinde yazılı basında Türkiye Finans hakkında çıkan haber sayısı 2011'e oranla %92, 2012'ye oranla %54 artış göstermiştir. Türkiye Finans basın tarafından sıkça görüşüne başvurulmuş bankalar arasında girmiştir.

Banka yıl boyunca çok sayıda saha etkinliği gerçekleştirmiş, Banka'nın ve ürünlerinin tanıtımı, bilinirliği ve itibarının artırılmasına yönelik çalışmalar yapmıştır.

Yıl içinde iki kere yapılan Kurumsal Marka Algısı ve Reklam Etki Araştırma sonuçları kapsamında 2012 yılına göre müşteriler ve özellikle potansiyel müşteriler nezdinde Banka'nın bilinirliği, beğeni düzeyi ve reklamlarına rastlanma oranının önemli ölçüde arttığı tespit edilmiştir.

Banka'nın 2012 yılı Faaliyet Raporu, uluslararası LACP (League of American Communications Professionals) 2012 Vision Awards yarışmasında Banka Faaliyet Raporları kategorisinde Bronz Ödül kazanmıştır (Temmuz 2013).

Dijital iletişim-sosyal medya alanındaki çalışmalar kapsamında Banka'nın Dijital Check-Up'ı yapılmış, bunun sonucunda Türkiye Finans Dijital İletişim Yol Haritası çıkarılmıştır. Sosyal medya hesaplarının yeniden yapılandırılması ve konumlandırılması amacıyla gerekli analiz ve planlamalar yapılmıştır; Kurumsal İletişim Müdürlüğü bünyesinde Dijital Pazarlama ve Sosyal Mecra Servisi kurularak 2014 yılı başında çalışmalara başlanmıştır.



# Müşterilerimiz İçin Ürettiğimiz Değer

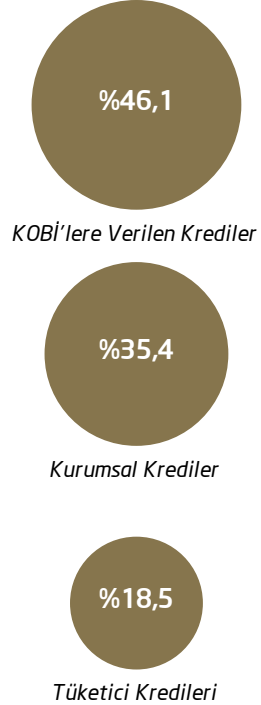
Türkiye Finans tüm müşterilerine, kendilerini rahat ve güvende hissedecekleri, ihtiyaç ve beklentilerine hızlı çözüm alabilecekleri, farklı kanallardan "yorulmadan bankacılık" deneyimi yaşayabilecekleri bir hizmet sunmaya odaklıdır.

Bu doğrultuda Türkiye Finans,

- Türkiye ekonomisine desteğini çok yönlü olarak ortaya koymak,
- zengin ürün ve hizmet gamı ile geniş bir yelpazede müşterileri için değer üretmek,
- Türkiye'nin Finansı olarak bireylerin ve şirketlerin hayatını kolaylaştırmak için çalışmaktadır.

2013 yılında paydaşları için artan oranda değer üretmeyi başaran ve sağlıklı büyümesini sürdüren Türkiye Finans'ın başlıca müşteri göstergeleri 31.12.2013 itibarıyla aşağıda özetlenmiştir.

## Toplam Kullanılan Fonların Kredi Türlerine Göre Dağılımı\* (%)



<b>Müşteri sayısı</b>	2.769.427
<b>Şube sayısı</b>	250
<b>ATM sayısı</b>	415
<b>POS sayısı</b>	19.000
<b>Kredi kartı sayısı</b>	361.000
<b>Banka kartı sayısı</b>	986.000
<b>İnternet Şubesi müşteri sayısı*</b>	297.122
<b>Müşterilerden toplanan fonlar</b>	15,1 milyar TL
<b>Müşterilere kullanılan fonlar**</b>	18,3 milyar TL

\* Kayıtlı İnternet Şubesi Müşteri Adedi; İnternet Şubesi'ne süreden bağımsız en az bir kez giriş yapan müşteri adedir.

\*\* Finansal kiralama dahil.

**Türkiye Finans güçlü ürün ve hizmet yapılanması ile müşterilerinin memnuniyeti için çalışıyor, onlara bankacılığın her alanında kalıcı değer sunuyor.**

Bireysel	Girişimci	Ticari	Uluslararası	Şubesiz
Finansman desteği - zengin kredi gamı	KOBİ kredileri	Nakdi krediler	İthalat ve ihracat ürünleri	İnternet bankacılığı
Kredi kartları	Ticari kartlar	Gayri nakdi krediler	Harici garantiler	Telefon bankacılığı
Hesaplar	POS hizmetleri	Sektör ve ürün paketleri	GSM kredileri	Mobil bankacılık
Bireysel emeklilik	Nakit yönetimi	Dış ticaret çözümleri ve finansmanı	SEP kredileri	SMS şubesi
Sigorta ürünleri	Sektör ve ürün paketleri	Kredi kartları	Ülke kredileri	ATM bankacılığı
Yatırım hizmetleri	Dış ticaret çözümleri ve finansmanı	POS hizmetleri	Danışmanlık hizmetleri	
	KOBİ'lere özel ürünler	Yatırım hizmetleri	Proje finansmanı	
	Esnaf ve sanatkârlara özel ürünler		Hazine işlemleri	
	Yatırım hizmetleri		Kambiyo hizmetleri	

Türkiye Finans'ın ürün ve hizmetlerinin detayları için <http://www.turkiyefinans.com.tr> adresini ziyaret ediniz.

### **DAHA İYİ HİZMET SUNMAK İÇİN - 'MÜŞTERİ DENEYİMİ VE ÇOKLU KANAL STRATEJİSİ PROJESİ'**

Türkiye Finans müşteri memnuniyetini sürdürülebilir başarının bir ön şartı olarak görmekte, hizmet kalitesini ve dolayısıyla müşteri memnuniyetini artırma yolunda tüm süreç ve hizmetlerinde sürekli gelişim ve iyileştirme felsefesiyle hareket etmektedir.

Türkiye Finans, hizmet değer üretme zincirinin,

- müşteriye, istediği yer ve zamanda, doğru ürün ve hizmetin sunulması olduğuna;
- ortaya çıkan katma değer, çalışanların müşterilerle sağladığı güçlü etkileşimin sonucu olduğuna;
- marka itibarının sahip olunan en kıymetli ve yeniden kazanılması en zor varlık olduğuna inanmaktadır.

Türkiye Finans 2013 yılında Müşteri Deneyimi ve Çoklu Kanal Stratejisi Projesi'ni hayata geçirmiştir. Proje, temel olarak, müşterilere ürün/hizmetler hakkında mümkün olan en şeffaf ve kıyaslanabilir bilgiyi sunmayı ve tüm temas noktalarında yaşanan deneyimi en iyi seviyeye çıkarmayı amaçlamıştır.

Türkiye Finans, Müşteri Deneyimi ve Çoklu Kanal Stratejisi Projesi ile bireysel, KOBİ, ticari ve kurumsal müşterilerine yönelik bankacılık faaliyetlerinde değişim ve iyileştirmelere imza atmaya başlamıştır.

Türkiye Finans'ın hangi ürün ve hizmetleri hangi kanallardan ne tür süreçlerle müşterilere sunduğu, müşteri deneyiminin ana belirleyicileridir. Mükemmel müşteri deneyimi hedefleyen ve Türkiye Finans'ın iş yapış şekline köklü değişiklikler içeren Müşteri Deneyimi ve Çoklu Kanal Stratejisi Projesi kapsamında müşteri ihtiyaçları ve verimlilik baz alınmış, müşteri deneyimi bileşenleri ve stratejisi oluşturulmuştur.

**Müşteri Anayasası:** Türkiye Finans'ın müşteri deneyimi stratejisinin temellerini oluşturan Müşteri Anayasası geliştirilmiş ve proje kapsamında Satış ve Servis Modeli, Ürünler/ Hizmetler, Kanallar ve Süreçlere ilişkin tüm tasarım öğelerine baz oluşturmuştur.

Türkiye Finans Müşteri Anayasası, Banka'nın müşterilerine olan bağlılığını ve müşteri memnuniyeti konusundaki hassasiyetini açıkça ortaya koyduğu bir taahhüttür.

Türkiye Finans, müşteri ilişkisi ekseninde kabul ettiği bu belgeyi tüm şubelerinde ve şubesiz hizmet kanallarında müşterileri ile paylaşarak, müşteri memnuniyeti konusundaki tek sesliliği ve kararlılığını ortaya koymuştur.

## **değer üretmek**

*Türkiye Finans, zengin ürün ve hizmet gamı ile geniş bir yelpazede müşterileri için değer üretmek amacıyla çalışmaktadır.*

Türkiye Finans olarak temel amacımız, varlık sebebimiz ve sevinç kaynağımız olan müşterilerimize ilkeli finansman ve yatırım sağlayan öncü kaynak olmaktır. Bu vizyon doğrultusunda, tüm müşterilerimize, kendilerini rahat ve güvende hissedecekleri, ihtiyaç ve beklentilerine hızlı çözüm alabilecekleri, farklı kanallardan "Yorulmadan Bankacılık" deneyimi yaşayabilecekleri bir hizmet sunarız.

Temel değerlerimizi tüm müşterilerimize duyurmak ve daha iyi hizmet sunabilmek adına oluşturduğumuz Türkiye Finans Müşteri Anayasası'nı sizlerle paylaşmaktan mutluluk duyarız.

### Yanınızdayız

Türkiye Finans olarak kendimizi müşterilerimizin "Yol Arkadaşı" olarak görür, tüm müşterilerimiz ile karşılıklı faydaya dayanan uzun süreli ilişkiler kurarız.

### Dinleriz

Müşterilerimizin sorunlarını ve isteklerini bize her yerden ve her zaman iletmesini sağlayacak kanallar oluşturarak müşterilerimize düzenli olarak ulaşır, onları dinler ve memnuniyetlerinin en üst seviyede olması için çalışırız.

### Çözeriz

Müşterilerimizden gelen şikayet ve önerileri önemser; sorunların hızlı çözümü için gayret ederiz. Müşterilerimizden gelen şikayetlere 24 saat içinde cevap veririz.

### Kolaylaştırırız

Bankacılık hizmetlerini müşterilerimiz için kolaylaştırmak amacıyla altyapımızı, ürün ve hizmetlerimizi sürekli yenileriz. "Yorulmadan Bankacılık" anlayışı ile müşterilerimizin, şubelerimiz ve diğer tüm kanallarımızdan hızlı ve hatasız olarak hizmet almalarını sağlarız.

### Şeffafız

Adil fiyat politikamız ile müşterilerimize alacağımız tüm ücretleri açık bir şekilde anlatır ve eksiksiz bilgi sağlarız. Müşterilerimizin bilgisi dahilinde olmayan hiçbir ücreti talep etmeyiz.

### Bilgilendiririz

Müşterilerimize finansal durumları, işlemleri, hesapları ve ödemeleri ile ilgili düzenli olarak bilgilendirme yapar; ürün ve hizmetlerimizle ilgili ihtiyaç duydukları tüm bilgileri zamanında ve anlaşılır şekilde sunarız.

Bize güvenerek bankamızla çalışan, ürün ve hizmetlerimizi kullanan müşterilerimize duyduğumuz minnettarlığımızı güler yüzümüz ve içten teşekkürlerimizle ifade ederiz.



**Çoklu Kanal Stratejisi:** Türkiye Finans, kanal önceliklerini ve büyüme stratejisini belirlemiş; mevcut durum değerlendirilerek 5 yıllık strateji ile odaklanılacak alanları ortaya çıkarmıştır. Çoklu kanal stratejisi kapsamında önceliklendirilen internet ve ATM kanalları için müşteri deneyimi ve fonksiyonellik tasarımları yapılmıştır.

**Şube ve Bölge Yapısı:** Müşteri deneyimi hedeflerine paralel yeni bölge yapısı tasarlanmış ve optimal bölge yapısını oluşturmak amacıyla proje çıktıları doğrultusunda 2013 yıl sonu itibarıyla 6 olan bölge sayısı 10'a çıkarılmıştır. Projenin Banka teşkilatında yaygınlaştırılması çalışmalarına 2014 yılında devam edilecektir.

**Satış ve Servis Modeli:** Şubelerin yapılanması ve iş modeli müşteri ve çalışan memnuniyetini ön planda tutacak şekilde yeniden tasarlanmış ve devreye alınmıştır.

**Ürün Portföyü:** Ürün portföyü müşteri ihtiyaçları ve sektör uygulamaları baz alınarak değerlendirilmiş ve öncelikli iyileştirme alanları ortaya çıkarılmıştır.

**Kritik Süreçler:** Kritik müşteri süreçleri için müşteri hayat döngüsü ve kritik anlar belirlenmiş; müşteri deneyimi iyileştirme fırsatları ortaya çıkmıştır. Müşteri deneyimi bileşenleri temelinde gerekli sistemsel alt yapı dönüşümleri planlanmış ve hayata geçirilmeye başlanmıştır.

**Performans Yönetimi:** Türkiye Finans satış ve servis modelindeki değişikliklerin performans sistemine yansımaları sağlayacak değişiklikler / gereksinimler belirlenmiştir. Müşteri deneyimi ve müşteri memnuniyeti, hizmet standartları performans sistemine doğrudan entegre edilmiştir.

**Kültürel Değişim:** Müşteri deneyimi bileşenlerini belirleyerek, müşteri odaklı hizmet standartlarını ortaya koyan ve önceliklendiren Türkiye Finans; çalışanlarının bu değişime uyumunu sağlamak amacıyla eğitim ve kültürel değişim aktiviteleri öncelikli olmak üzere çok sayıda uygulamayı hayata geçirmeye başlamıştır.

#### 2013 yılında

- Alternatif Dağıtım Kanalları kullanma oranı %73'e yükselmiştir.
- ADK'dan satılan ürün sayısı 300.000 adede ulaşmıştır.
- ATM sayısı 271'den 415'e çıkmıştır.
- 96 şubeye ikinci ATM cihazı kurulmuştur.
- İnternet bankacılığı müşteri sayısı 300.000 ulaşmıştır.
- İnternet Şubesi işlem adedi %5 artmıştır.
- İnternet Şubesi'nden 72.000 adet ürün satışı gerçekleştirilmiştir.
- Mobil Şube, iPhone ve Android bazlı uygulamalarıyla hizmete geçmiştir.
- 40.000 adet indirilen Mobil Şube uygulaması, 2013 yılında "Türkiye'nin en çok beğenilen mobil bankacılık uygulaması" seçilmiştir.\*

Türkiye Finans, Müşteri Deneyimi ve Çoklu Kanal Stratejisi Projesi'nin 2014 yılından itibaren toplam performansa yansıtacağı öngörülmektedir. Bu kapsamda Müşteri Deneyimi ölçümleme metodolojisi belirlenmiştir.

#### BİREYSEL MÜŞTERİLER İÇİN

Türkiye Finans sunduğu bireysel bankacılık hizmet ve ürünleriyle her kesimden farklı ihtiyaçlara sahip müşteriye hitap etmektedir.

Banka, bireysel finansman, kredi kartları gibi geleneksel ürün ve hizmetlerin yanı sıra günümüzün dalgalı ve belirsizliklerle dolu piyasa koşullarında, müşterilerinin finansal ihtiyaçlarını ve geleceklerini planlamak açısından önem taşıyan çözümler sunmakta, katılım bankacılığı prensipleri kapsamında bireysel tasarrufu özendirici uygulamaları hayata geçirmektedir.

Müşterilere risk gruplarına uygun portföy önerilerinde bulunulmakta, risk ve getiri açısından kendilerine en uygun ve profesyonel yatırım önerileri ile bireysel emeklilik hizmetleri sunulmaktadır.

*Türkiye Finans, temel değerlerini bütün müşterilerine duyurmak ve daha iyi hizmet sunabilmek adına Türkiye Finans Müşteri Anayasası'nı oluşturmuştur.*

\* 2013 yılı Pozitron Insights - Türkiye Mobil Bankacılık Uygulamaları Raporu

*Finansör, müşterilerin ihtiyaç finansmanı kullanımlarını, katılım bankacılığı prensiplerinden ödün vermeksizin, kredi kartı kolaylığında sunan yenilikçi bir üründür.*



Finansör

**Türkiye Finans, bireysel müşterilerinin ihtiyaçlarına yönelik olarak sunduğu ürün portföyünü genişletmek amaçlı çalışmalarını aralıksız sürdürmektedir.**

Türkiye Finans, başta İhtiyaç Finansmanı ve Taşıt Finansmanı olmak üzere her ihtiyaca özel ürünleriyle bireylerin ihtiyaç duydukları zaman ve yerde yanlarında yer almaya devam etmektedir. Cepte Finansman ürünü ile müşterilerin ürün alımına yönelik finansman başvuruları bir SMS ile alınarak başvuru anında sonuçlandırılmakta ve cevaplanmaktadır.

Hızlı Finansman kanalı, müşterilerin ihtiyaç, taşıt ve konut finansmanı konularındaki başvurularının anlaşmalı bayiler aracılığı ile alınmasını ve finansman ihtiyaçlarının çok kısa bir sürede karşılanmasını sağlamaktadır. Banka, 2014 yılı içerisinde kanalda işbirliği yaptığı bayi sayısını 1.000'e çıkartmayı ve artan sayıda müşteriye daha odaklı bir süreçle hizmet vermeyi planlamaktadır. Diğer taraftan, 2014 yılı içerisinde ATM, İnternet Şubesi ve Çağrı Merkezi gibi alternatif kanallardan Hızlı Finansman başvuru alımına başlanması hedeflenmektedir.

**Rekabette öne çıkan bir ürün: Finansör**

Finansör, müşterilerin ihtiyaç finansmanı kullanımlarını, katılım bankacılığı prensiplerinden ödün vermeksizin, kredi kartı kolaylığında sunan yenilikçi bir üründür. Finansör, müşteri beklentilerini, her ihtiyaca özel kredi paketleri ile karşılayan etkin bir bireysel bankacılık uygulamasıdır. Finansör kullanan müşteri sayısı, 2013 yılında güçlü bir büyüme ile 83.000 adede, kullandırılan fon hacmi ise 88 milyon TL'ye ulaşmıştır.

Finansör ile kullanılan ihtiyaç finansmanı limiti, mal alımlarında POS üzerinden satıcının hesabına ödeme yapma imkanı vermektedir. Finansör, aynı zamanda belirlenen sektörler ve müşteri grupları bazında 13 farklı paketle müşterilere hizmet ücreti ve kâr oranı fiyatlamalarında da avantajlı bir dünya sunmaktadır.

**Müşteriye sunulan değer, özel kampanyalarla daha da güçleniyor.**

Banka, Finansörün yanı sıra 2013 yılında müşterilerine 16 adet ihtiyaç ve taşıt finansman paketi ile desteğini sürdürmüştür. Diğer taraftan Türkiye Finans, değişen piyasa koşulları ve müşteri beklentilerine uygun olarak, ihtiyaç ve taşıt finansmanında her ay ortalama iki, Finansör'de ise ortalama üç adet kampanya ile müşteriye sunduğu değeri pekiştirmiştir.

Türkiye Finans'ın hedefi, 2014 yılında bu ortalamaları yukarı çıkartmaktır. 2013 yılında yaklaşık 100.000 bireysel müşteriye ihtiyaç ve taşıt finansman ürünleri ile destek olan Banka'nın hedefi 2014 yılında çok daha fazla bireyi yenilikçi ürünlerle buluşturacaktır.

**Çevre dostu uygulamalar**

Türkiye Finans, 7 gün 24 saat kesintisiz bankacılık hizmeti sunduğu Şubesiz bankacılığın daha fazla kullanımını teşvik edici farkındalık oluşturmak için ödüllü pazarlama kampanyaları ve sadakat programları gerçekleştirmektedir. Bu kapsamda kağıtsız bankacılık vurgusu ön plana çıkarılırken, Şubesiz bankacılık uygulamaları ile bireylerin hayatlarında sağlanan zaman tasarrufunun yanı sıra daha az ulaşım ve düşük enerji tüketimi ile çevreye katılan değere vurgu yapılmaktadır.

**Müşteri öneri ve şikayetleri Türkiye Finans için önem taşıyor - Müşteri Memnuniyet Merkezi**

Türkiye Finans, müşterilerinin ilettikleri şikayet, öneri ve taleplerini 24 saat içinde cevaplandırmayı hedeflemektedir. Banka, müşteri geri dönüşlerini daha iyiyi gerçekleştirmek ve daha yüksek memnuniyet seviyesine ulaşmak adına değerli bir fırsat olarak görmektedir.

2013 yılında, Türkiye Finans Müşteri Memnuniyet Merkezi toplam 20.641 müşteri geri bildirimini değerlendirmiş ve ortalama 72 saatte çözüme kavuşturmuştur. Banka'nın hedefi, 2014 yılında da aynı başarıyı tekrarlayarak ortalama 72 saat içinde tüm müşteri şikayetlerini çözüme kavuşturacaktır.

**Güçlü değer önerisi sunan yatırım bankacılığı ürünleri ve bireysel emeklilik hizmetleri**

Türkiye Finans, katılma hesaplarının yanı sıra alternatif yatırım ürünleri olan hisse senedi ve yatırım fonları ürünleriyle de risk getiri oranı farklı enstrümanlara yatırım yapmak isteyen müşterilere hizmet sunmaktadır.

Banka, 2013 yılında B Tipi Kira Sertifikası Fonu'nu piyasaya sunmuştur. Katılım bankacılığı esaslarına uygun olarak tasarlanan bu yatırım ürünü müşterilerin beğenisini toplamış ve yüksek oranda tercih edilmiştir. Banka, diğer taraftan, İnternet Şubesi aracılığıyla, katılım bankacılığı prensiplerine uygun faaliyet gösteren şirketlerin hisselerine yatırım yapmak

isteyen müşterilerine hisse senedi alım satımı yapma olanağı da sunmaktadır.

### Emeklilere kaliteli hizmet

Türkiye Finans, bireylere emeklilik dönemlerinde de hizmet vermeyi amaçlamaktadır. Emekli olup Türkiye Finans'ın avantajlı hizmet dünyasından faydalanmak isteyen müşterilere yönelik hizmet paketi geliştirilerek 2013 yılında devreye alınmıştır. Emekli maaşlarının kolayca Banka bünyesine alınmasına imkanı sunan modül, aynı zamanda, emekli müşterilere avantajlı ürün ve hizmetler de sunmaktadır.

### Riski doğru yönetme anlayışımızın bir ürünü olarak...

Türkiye Finans, 2013 yılında tüm şubelerinde ekonomik ve sosyal sürdürülebilirlik çalışmaları gerçekleştirmiştir. Bu kapsamda, BES, Konut, Dask, Kasko, Trafik, Eğitim Sigortası, Kapkaç Sigortası, Acil Sağlık gibi çeşitli sigorta ürünleri müşteri ihtiyacına göre en ekonomik fiyatla sunularak toplumsal risk yönetimi anlayışıyla hizmet verilmiştir.

Türkiye Finans'ın hedefi bu hizmetleri 2014 yılında çok daha geniş bir müşteri kitlesine ulaştırabilmektir.

### Sosyal sürdürülebilirlik kapsamında hedef kitleye özel ürün gamı çeşitleniyor.

Türkiye Finans, raporlama döneminde sosyal sürdürülebilirlik kapsamında hedef kitlenin özel ihtiyaçlarına cevap verebilecek ürünler konusunda yenilikler yapmaya devam etmiştir.

Happy Anne, Prefabrik Konut Finansmanı, Sezona Hazırlık Finansmanı, Yabancıya Mortgage gibi yenilikçi ürünler, hedef kitlenin ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde tasarlanmıştır.

Türkiye Finans, prefabrik yapı inşaatının finansmanında sektöre ilk olarak giren bankalardan biri olurken 2013 yılında sektör büyümesinin yaklaşık %1'ini müşterilere kullandığı Prefabrik Konut Finansmanı ile fonlamış bulunmaktadır.

Prefabrik Konut Finansmanı, depreme dayanıklı bir yapı tarzının ülkemizde gelişimine katkı sağladığı gibi, Banka müşterilerinin konut ihtiyaçlarını çevreye duyarlı yapı malzemeleri kullanarak gidermelerini de teşvik etmektedir.

### Altın bankacılığı uygulamaları ekonomik kalkınmaya destek sağlıyor.

Banka, ekonomik kalkınmanın ihtiyacı olan kaynak sağlama çalışmalarına katkısı bulunduğu inandığı altın bankacılığı çalışmalarına yoğun olarak devam etmektedir.

2013 yılında, altın bankacılığı kapsamında Türkiye Finans şubelerinde altın günleri düzenlenerek yastık altında tutulan, kayıt dışı mevduatın ekonomiye kazandırılması amaçlanmıştır. Banka, müşterilerine birikimlerini banka hesabında değerlendirmelerine imkan sunduğu gibi, ihtiyaç doğrultusunda fiziki altın alım satım işlemlerini yapabilmelerine de olanak sağlamaktadır.

Türkiye Finans, 2014 yılında müşterilerine sunmayı hedeflediği birikimli katılma hesabı ile uzun süreli tasarruf yapma olanağı sunacaktır. Müşteriler, çocukları adına açabilecekleri birikim hesapları ile çocuklarının geleceği için birikim yapabileceğine kavuşacaklardır. Aynı kapsamda, müşterilere birikimlerini yatırım fonları ile alternatif yatırım alanlarında değerlendirme imkanı da sunulacaktır.

### Engelli dostu ürün uygulamaları

T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'nın 2013 yılı Kasım ayında yayımladığı Engelli Bireylere Yönelik İstatistik Bülteni'ne göre ülkemizde yaklaşık 1,8 milyon engelli vatandaşımız bulunmaktadır. Yine aynı kaynağa göre 3 10.932 kişi %90 ve üzeri engel oranına sahiptir.

Türkiye Finans, her türlü ürün ve hizmet kurgusunda engelli bireylerin ihtiyaçlarını dikkate almakta ve gerekli düzenlemeleri süreçlerinde içselleştirmektedir. Banka, bu kapsamda, bireysel müşterilerine sunduğu avantajlı ürünlerine ek olarak engelli dostu ürün ve hizmetler de tasarlamaktadır. Bunun en güncel örneği, 2012 yılından bu yana sunulmaya devam eden Engelli Taşıt Finansmanı ürünüdür. Ürün ile son iki yılda toplam 17 engelli müşteriye Taşıt Finansmanı kullanılmıştır.

Türkiye Finans, engelli dostu ürün ve hizmet uygulamalarının yanı sıra tüm şube ve alternatif dağıtım kanallarındaki hizmet alanlarında çağdaş düzenlemelere giderek engelli müşterilerine sunduğu değeri pekiştirmeyi hedeflemektedir. Banka bu kapsamda, 2014 yılı stratejik önceliklerine uygun



Altın Katılma Hesabı

*Türkiye Finans altın bankacılığı çalışmalarına yoğun olarak devam etmektedir.*

### **katılım bankacılığı**

*Türkiye’de katılım bankacılığının öncülüğünü yapmakta olan Türkiye Finans, katılım bankacılığının hızlı büyümesine en yüksek katkıyı sağlamaktadır.*

olarak, alternatif kanallarda engelli müşterilere özel hizmet sunulmasına yönelik projeler oluşturmayı ve hayata geçirmeyi planlamıştır.

#### **KOBİ, TİCARİ VE KURUMSAL MÜŞTERİLERİMİZ İÇİN**

Türkiye’de katılım bankacılığının son yıllarda aktiflerden kredi hacmine, mevduattan şube sayısına kadar her göstergede ticari bankalardan daha hızlı bir büyüme içinde olduğu ve bankacılık sektörü içindeki payını artırdığı gözlenmektedir.

2013 yılı yıl sonu verilerine göre ülkemizde faaliyet gösteren 4 katılım bankası, 966 şubesi, 16.763 çalışanı, yaklaşık 96 milyar TL’lik aktif toplamı ve tüm kesimleri kapsayan hizmet kalitesiyle misyonunu sürdürmeye devam etmektedir.

Büyüme dinamiği, aynı zamanda katılım bankacılığının Türkiye’nin sürdürülebilir ekonomik büyümesine katkısını da ortaya koymaktadır.

Katılım bankacılığı prensiplerine uygun olarak toplanan fonlar, aynı prensiplere tam uyumlu finansman ürünleriyle ekonomiye fon olarak aktarılmakta; mikro girişimlerden KOBİ’lere ve kurumsal şirketlere kadar en geniş yelpazede iş dünyasının ihtiyacı olan destek verilmektedir.

Uzun yıllardır, Türkiye’de katılım bankacılığının öncülüğünü yapmakta olan Türkiye Finans, katılım bankacılığının hızlı büyümesine en yüksek katkıyı sağlamaktadır.

Müşteri ihtiyaçları çerçevesinde ürün yelpazesini her geçen gün genişleterek, müşteri odaklı hizmet anlayışıyla sektördeki öncü ve yenilikçi rolünü devam ettirmekte olan Türkiye Finans kurumsal müşterilere hizmet alanındaki başarısını sürekli kılma yolunda çalışmalarını sürdürmektedir.

#### **Türkiye Finans’ın reel sektöre ve sürdürülebilir büyümeye bakışı**

Türkiye Finans, reel sektördeki gelişimin, Türkiye’nin kalkınması ve sürdürülebilir büyümesi açısından hayati öneme sahip olduğuna inanmaktadır. Bu bağlamda Türkiye Finans, reel sektörün finansmanını her zaman önemsemiş, kaynaklarının tamamına yakınına reel sektöre aktarmıştır. Bölgesel ve sektörel açılımlara verdiği desteği sürekli artırmış, üreten ve kalkınan Türkiye’nin ‘Öncü Katılım Bankası’ olma hedefiyle faaliyetlerine yön vermiştir.

#### **Türkiye Finans KOBİ, kurumsal ve ticari segmentlerine dengeli bir yaklaşım sergilemektedir.**

Türkiye Finans’ın bankacılık anlayışındaki bir diğer önemli olgu KOBİ, ticari ve kurumsal bankacılık faaliyetlerinin dengesidir. Türkiye Finans, kaynak kullandırma faaliyetleri kapsamında KOBİ’lerin artan ağırlığına karşın kurumsal ve ticari firmaların da son derece önemli olduklarına ve özellikle sürdürülebilir kalkınma ekseninde kilit role sahip olduklarına inanmaktadır.

Zaman içinde bireysel ve KOBİ kredileri banka bilançolarındaki paylarını artırmış olsalar ve tüm bankalar ilgili alanlara odaklansalar bile sektörde ticari kredilerin toplam krediler içerisindeki payı hala %40’ın üzerindedir. Sektörümüzde sürdürülebilir büyüme ve gelişmenin yakalanması için öncelikle kurumsal ve ticari bankacılık alanlarında sürdürülebilir bir başarı sağlanması gereği bir zorunluluk olarak ön plana çıkmaktadır.

#### **Türkiye Finans kullandığı fonlarla reel sektörü sürekli desteklemektedir.**

Türkiye Finans 2013 yılında da topladığı fonları, reel sektöre destek misyonu kapsamında müşterilerine fon olarak kullandırmıştır. Kullandırılan nakdi fon toplamı (finansal kiralamarlar dahil) 2013 yılında yaklaşık %40 artışla 18,3 milyar TL’ye yükselmiştir. Reel sektöre odaklı katılım bankacılığında aktiflerin kullandırılan fona dönüşümü önemli bir göstergedir. Banka’nın kullandırılan fonlar/toplam aktif oranı 2013 yıl sonu itibarıyla %73 olarak gerçekleşmiş, söz konusu durum güçlü bir kredilendirme faaliyetini işaret etmiştir.

#### **Türkiye Finans’ın fon kullanımındaki temel stratejisi riskin tabana yayılmasıdır.**

Türkiye Finans’ın müşteri başına riski düşük düzeydedir. Raporlama döneminde risk konsantrasyonuna bakıldığında en yüksek riske sahip ilk 10 müşterinin kullandırılan fonlardaki payının %5, ilk 20 müşterinin ise %8 olduğu izlenmektedir. Bu oranların %10’un altında kalması risk yoğunlaşması bulunmadığının önemli bir göstergesidir. Diğer yandan, Banka’nın ilk büyük 100 ve 200 kredi müşterisinden olan risklerinin toplam nakdi krediler portföyü içindeki payı %13,88 ve %20,34’tür (31 Aralık 2012: %14,04 ve %20,69).

Türkiye Finans'ta sektörel bazda risk yoğunlaşması da düşük seviyededir. Banka büyüme potansiyeline sahip, ödeme sorunu yaşamayan sektör ve firmalarla oluşturduğu sağlıklı kredi karmasını koruma kararlılığındadır. Banka'nın sektör ortalaması üzerinde gerçekleşen büyüme ivmesine karşın 2012 yılında % 2,8 olan takipteki krediler oranı 2013 yılında %2,4'e düşmüştür. Bu oran, bankacılık sektörünün ve katılım bankaları ortalamasının altındadır. Takipteki krediler oranı, Türkiye Finans'ın aktif kalitesini ve büyümesini sağlam temellere dayandığını göstermekte ve Banka'nın rekabet üstünlüğünü pekiştirmektedir.

2013 yılında nakdi fon kullandırımında Ticari Bankacılık'ta %37, Kurumsal Bankacılık'ta %26 ve Ticari/Kurumsal toplamında %33 büyüme ile 9 milyar TL'ye ulaşılmıştır. Finansal kiralama ise aynı dönemde Ticari Bankacılık %198, Kurumsal Bankacılık %169 büyüme kaydetmiş, Ticari/Kurumsal Bankacılık toplam riski ise %190 artışla 538 milyon TL olarak gerçekleşmiştir.

### **Dış ticaret bankası özelliğini geliştirerek sürdürülebilir ekonomik büyümeye katkıyı artırma hedefi**

Türkiye Finans, stratejik önceliklerinden olan ticari/kurumsal müşterilerin dış ticaret işlemlerinden artan oranda pay alma ve işlem hacmini artırma doğrultusunda 2013 yılında güçlü adımlar atmıştır. Dış ticaret müşterilerinin beklentilerini karşılamaya yönelik çözümler üreten Banka, mevcut ürün/hizmetlerin süreçlerini iyileştirirken, eğitimler organize ederek bu alanda kaydedilen gelişimleri pazarlama ekipleriyle paylaşmıştır.

Dış ticaret bankası özelliğini ön plana çıkaracak hizmetleri çeşitlendirme yönünde hareket eden Türkiye Finans, dış ticaret finansmanını destekleyen Saudi Export Program (SEP), International Islamic Trade Finance Corporation (ITFC), Islamic Development Bank (IDB), GSM ve Eximbank gibi nitelikli kredi alternatiflerini etkin şekilde kullanarak uzman dış ticaret danışmanlık hizmetlerini müşterilerine sunmaktadır.

Türkiye'nin 2023 stratejik hedefleri arasında ihracatın 500 milyar dolara ulaştırılması yer almaktadır. Türkiye Finans, özellikle ihracatçı müşterilerine desteğini artırmaya ve bu ulusal hedefe desteğini pekiştirmeye kararlıdır.

### **Kurumsal Bankacılık Saha Yapılanması projesi başarıyla tamamlanmıştır.**

Müşteri Deneyimi ve Çoklu Kanal Stratejisi Projesi altında konumlandırılan Kurumsal Bankacılık Saha Yapılanması projesi tamamlanmış olup 2014 yılı ile beraber uygulamaya konulacaktır. Bu proje kapsamında faaliyet göstermekte olan Başkent ile Kozyatağı Kurumsal Şubeleri'nin dışında İstanbul'da 2 adet yeni kurumsal şube açılması (Boğaziçi ve Trakya) ve kurumsal müşteri potansiyeli yüksek olan 10 ilde kurumsal temsilcilik açılması planlanmıştır. Projenin tamamlanmasıyla 46 kişilik saha satış kadrosuyla 7.600 adet kurumsal müşterinin yaklaşık %95'ine özel, doğrudan ve kaliteli hizmet sunulması amaçlanmıştır.

Kaydedilen bu gelişmeler, Türkiye Finans'ın KOBİ, kurumsal ve ticari portföyleri arasında öngördüğü stratejik dengeyi destekleyici niteliktedir.

### **Türkiye Finans KOBİ ve mikro işletmelerin her zaman yanında yer almaktadır.**

Türkiye ekonomisinin lokomotifi olan KOBİ ve mikro işletmelere değer yaratmak misyonuyla müşteri odaklılık, proaktiflik ve mobilite prensipleri ekseninde Girişimci Bankacılık faaliyetlerini yoğunlaştıran Türkiye Finans, müşteri kitlesine finansal destek, bilgi ve danışmanlık sunmaktadır.

Raporlama döneminde Girişimci Bankacılık nakdi fon kullandırımında bir önceki yıla göre %65 artışla 4,9 milyar TL, gayri nakdi fon kullandırımında ise bir önceki yıla göre %35'lik artışla 2,6 milyar TL'lik hacme ulaşmıştır.

Resmi KOBİ tanımına göre ise 2013 yıl sonu itibarıyla Girişimci Bankacılık risk büyüklüğü 7,7 milyar TL'ye ulaşmıştır. Banka'nın KOBİ kredilerinde katılım bankaları içerisindeki payı %27, bankacılık sektöründeki payı ise %2,8 olarak gerçekleşmiştir. KOBİ ve işletmelerin her türlü makine, teçhizat vb. yatırım araçları ihtiyacına destek sağlayan Türkiye Finans Girişimci Bankacılık kapsamında bir önceki yıla göre %129'luk artışla 234,9 milyon TL'lik finansal kiralama işlemi gerçekleştirmiştir.

*Türkiye Finans, dış ticaret bankası özelliğini ön plana çıkaracak hizmetleri çeşitlendirme yönünde hareket etmektedir.*

*Türkiye Finans esnaf ve küçük ölçekli işletmelerin finansal ihtiyaç ve taleplerine hızlı, yenilikçi ve rekabetçi çözümler sunmaktadır.*

KOBİ ve İşletme segmentinde tabana yayılarak müşteri kitlesini genişletme ve yeni müşteri kazanma hedefi doğrultusunda 2013 yılında 250 şubede toplam 526 kişiden oluşan güçlü ekibi ile yürütülen çalışmalar sonucunda müşteri sayısı 2012 yılına göre %30'luk artışla yaklaşık 243 bine ulaşmıştır.

### **KOBİ'lere daha iyi çözüm sunmak için**

Ölçekleri kadar yönetim yapıları ve ihtiyaçlarıyla da ticari ve kurumsal müşterilerden farklılaşan esnaf ve küçük ölçekli işletmelerin finansal ihtiyaç ve taleplerine hızlı, yenilikçi ve rekabetçi çözümler sunmak ve KOBİ portföyünde tabana yayılmak için 2013 yılının Ocak ayında İşletme Bankacılığı Müdürlüğü kurulmuştur.

### **TESK ile işbirliği - 2 milyonu aşkın esnaf ve sanatkara ulaşan bir kampanya**

Türkiye Finans 2013 yılında Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu (TESK) ile üye işletmeler için hazırlanan finansman paketlerini kapsayan özel bir protokol imzalanmıştır. İmzalanan protokol ile TESK üyelerine özel vade ve kâr oranları ile hazırlanan dört farklı finansman paketi, 491 meslek kolunda faaliyet gösteren, 13 mesleki federasyon ve 82 birlik bünyesindeki toplam 3.170 odaya kayıtlı iki milyonu aşan esnaf ve sanatkârın kullanımına sunulmuştur.

Bu projenin devamı olarak, Antalya, Kayseri, Denizli esnaf ve sanatkârlar odaları birlikleri ile yerel protokoller yapılmış ve esnafın gücünü tek bir çatı altında toplayarak ürün ve hizmet alımlarında özel avantaj ve indirimler edinme imkanı sağlanmıştır.

İşbirliği kapsamında TESK üyelerine düzenli bilgilendirmeler yapılmış, Faal Kart ve POS başta olmak üzere özel kampanyalar düzenlenmiştir.

### **Gülen Çiftçi Tarım Paketi**

Yerel özelliklerin gözetildiği ve finansal kiralama projelerini de kapsayan Gülen Çiftçi Tarım Paketi revize edilerek çiftçilerin hizmetine sunulmuştur. Bu paralelde Banka'nın tarım kredilerinde aldığı pazar payını artırmaya yönelik başta Kırşehir ve Kırıkkale olmak üzere çeşitli illerde biçerdöver, traktör ve tarım ekipmanları satışı yapan kurumsal firmalar ile işbirliği çalışmaları yapılarak çiftçilere uygun vade ve kâr oranı ile finansman imkanı sunulmuştur. Yenilenen Gülen Çiftçi Tarım Paketi ile 2013 yılı içerisinde müşterilere 73 milyon TL'lik kredi desteği sağlanmıştır.

### **Yatırım Teşvik Belgesi KOBİ'lere destek**

Türkiye Finans ve T.C. Ekonomi Bakanlığı arasında imzalanan Kâr Payı Protokolü kapsamında yatırım teşvik belgesi almış KOBİ'lere verilen desteklere 2013 yılında da devam edilmiştir. Bu kapsamda, 2013 yılında müşterilerin yatırımlarına yönelik mal alımlarında 55 milyon TL tutarında finansal destek sağlanmıştır.

### **Esnaf ve küçük ölçekli müşteriye 191 milyon nakdi ve 61 milyon gayri nakdi destek**

İşletme Bankacılığı segmentinde yer alan yaklaşık 136.000 esnaf ve küçük ölçekli müşteriye 2013 yılı içerisinde 191 milyon TL nakdi, 61 milyon TL gayri nakdi destek sağlanmıştır.

2013 yılının ilk yarısında devreye alınan "Micro Scoring" projesi ile yıllık cirosu 500.000 TL'nin altındaki esnaf ve işletmelerin 50.000 TL'ye kadar olan kredi taleplerinin daha hızlı ve etkin kredi değerlendirme süreçleri ile karşılanması hedeflenmiştir. 2013 yılı içerisinde 50.000 TL altındaki toplam 3,7 bin kredi başvurusu anında sonuçlandırılmıştır. Bu sayede müşterilerine çok daha hızlı hizmet etme fırsatı yakalayan Banka, 2014 yılında 250.000 TL'ye kadar olan kredi taleplerini de "Micro Scoring - 2" uygulaması kapsamına alarak daha fazla müşteriye anında hizmet etmeyi, iş sürelerinin azaltılmasını, müşteri hizmet ve kredi tahsis kalitesinin artırılmasını amaçlamaktadır.

### **KGF ve KOSGEB işbirliği**

KOBİ'lerin finansmana erişimini kolaylaştırmak için çözüm odaklı bir yaklaşım sergileyen Türkiye Finans, Hazine Müsteşarlığı destekli Kredi Garanti Fonu kefaletli kredilerdeki birinciliğini 2013 yılında da sürdürmüştür.

KGF kefaletiyle KOBİ'lere 260 milyon TL'lik destek veren Banka toplam işlem hacminde 503 milyon TL'ye ulaşarak sektör ikincisi olan bankadan %63 daha fazla kefaletli destek gerçekleştirmiştir. Türkiye Finans, pazar payını %18'den %28'e yükselterek, KOBİ'lere en çok kefaletli destek veren banka olmayı başarmıştır.

2013 yılında Hatay ili Reyhanlı ilçesinde meydana gelen üzücü olayda zarar gören işletmelerin yeniden faaliyetlerine devam edebilmeleri için sosyal sorumluluk bilinciyle harekete geçen Türkiye Finans KOSGEB'le işbirliğine gitmiştir.

Ekonomimizin gelişmesine katkı sağlayacak her türlü projede yer almayı kendine misyon edinen Türkiye Finans; KOSGEB tarafından yürütülen Destek Paketleri kapsamında projeleri destek almaya hak kazanmış KOBİ'lerin mal ve hizmet alımlarına Cansuyu Kredisi ile destek sağlamıştır.

#### **KGF hakkında**

Kuruluşu 1991 yılına dayanan KGF, küçük ve orta ölçekli işletmeler için sağladığı kefaletle bu işletmelere destek vermekte, yatırımlarının ve işletmelerinin finansmanında banka kredisi kullanmalarını mümkün hale getirmektedir. KGF, KOBİ'lere verdiği kefalet ve üstlendiği risk ile bu işletmelerin daha çok banka kredisi kullanabilmelerini sağlamakta, uzun vadeli ve uygun maliyetli kredilerden küçük işletmelerimizin de yararlanmasını mümkün hale getirmektedir. Girişimciliği teşvik eden KGF, KOBİ'ler lehine ek bir kredilendirme yaratarak ekonomik büyüme ve kalkınmaya katkı sağlamaktadır.

KGF kefaletlerinde genç ve kadın girişimliliğin geliştirilmesi temel amaçtır. Yenilikçi yatırımların gerçekleştirilmesi, ileri teknoloji içeren küçük girişimler, ihracatın desteklenmesi, istihdam artışı sağlayacak yatırımlar ve bölgesel kalkınma amaçlı yatırımlar KGF kefaletlerinde öncelikli olarak değerlendirilen konulardır.

KGF'nin Avrupa Karşılıklı Kefalet Kuruluşları Birliği (AECM) ve Avrupa Yatırım Fonu (AYF) ile işbirlikleri bulunmaktadır. <http://www.kgf.com.tr/>

#### **Finansal okuryazarlığın sürdürülebilir kalkınma ve gelişme açısından önemli olduğuna inanıyoruz.**

Türkiye Finans, KOBİ'lerin gelişimine, iç ve dış piyasalarla entegrasyonuna büyük önem vermektedir.

2013 yılında, ülke çapında sanayi ve ticaret odaları ile çalışmalarını artırarak sürdüren Türkiye Finans, Denizli, Uşak, Mardin, Çanakkale, Rize, Nevşehir, Yozgat ve Kastamonu Ticaret ve Sanayi Odalarıyla protokol imzalanmış, Türkiye'nin çeşitli illerinde KOBİ'lere yönelik bilgilendirme, danışmanlık ve paylaşım içerikli Türkiye Finans Günleri'ni düzenlemiştir.

Banka, ayrıca, KOBİ'lerin markalaşma bilincini artırmak ve Anadolu'dan yeni markaların çıkmasını teşvik etmek amacıyla sponsorluk anlaşmaları yapmış ve Haziran ayında Anadolu Markaları Tanıtım Toplantıları'na başlamıştır. Bu süreçte Denizli,

Şanlıurfa, Gaziantep, Çanakkale şehirlerinin Ticaret ve Sanayi Odaları işbirliğiyle özel toplantılar düzenlenmiş, her ilde Türk ekonomisinin önemli bir ismi, ilham veren marka öyküsünü katılımcılar ile paylaşmıştır. Toplantılar ile eş zamanlı olarak Anadolu Markaları Yarışması'na başvurular alınmış olup, Türkiye'nin dört bir yanından çok sayıda kurum, Anadolu Markaları 2013 Yarışması'na katılmıştır.

#### **Türkiye Finans'ın desteğiyle düzenlenen Anadolu Markaları 2013**

**Türkiye Finans, Capital ve Ekonomist dergileri işbirliğinde düzenlenen Anadolu Markaları 2013 Yarışması'nın finali 13 Aralık 2013 tarihinde İstanbul'da düzenlenmiştir.**

İstanbul dışındaki illerde marka bilinci yerleştirmeyi, marka olma konusunu öne çıkarmayı hedefleyen Anadolu Markaları yarışması, Anadolu şirketlerine rol modeller, en iyi uygulama örnekleri yaratmayı hedeflemektedir.

Yedinci kez düzenlenen yarışmaya 2013 yılında 200'e yakın başvuru yapılmıştır. İki ana kategoride düzenlenen yarışmada 2013 yılında birincilik kazanan şirketler şunlardır:

#### **BÜYÜK İŞLETMELER KATEGORİSİ**

- Ticaret alt kategorisi, Odak Kozmetik (Eskişehir)
- Tarım-Gıda alt kategorisi, Dardanel (Çanakkale)
- İmalat alt kategorisi, İnci Akü (Manisa)

#### **KÜÇÜK İŞLETMELER KATEGORİSİ**

Papatya Pamuk (Gaziantep)

Katılım bankaları arasında öncülüğü üstlenen Türkiye Finans, markalaşma yolunda hareket eden firmaların daima yanında yer almaktadır.

Türkiye Finans, markalaşan firmaların dalgalanma ve ekonomik krizlerle başa çıkma konusunda rekabette bir adım öne çıktıklarına ve bu güvenle yenilikçi ve dinamik bir şekilde hareket edebildiklerine inanmaktadır. Banka, kurulduğu günden bu yana, firmaların markalaşma ve kurumsallaşma yolunda ihtiyaç duydukları desteği sağlamakta ve ülke çapında ticaret ve sanayi odalarıyla işbirlikleri yapmaktadır.

## **191 milyon TL**

*Esnaf ve küçük ölçekli müşteriye sağlanan nakdi destek*

## yenilenebilir enerji

*Türkiye Finans güneş, rüzgar, hidroelektrik, jeotermal ve biyo enerji gibi çevreye duyarlı yenilenebilir enerji kaynaklarının finansmanına aracılık etmektedir.*

### TÜRKİYE FİNANS VE ENERJİ SEKTÖRÜ

Hızla gelişmekte olan Türkiye ekonomisinin en temel ihtiyacı enerjidir. Enerji kaynaklarımızın yetersizliğini azaltmak ve %70'in üzerinde ithalata bağlı enerji tüketimini daha sağlıklı ve sürdürülebilir bir yapıya kavuşturmak amacıyla yerli enerji kaynaklarının geliştirilmesi kilit önem taşımaktadır. Enerji sektöründeki yüksek oranlı ithalatın düşürülmesi, aynı zamanda Türkiye ekonomisinin en temel açmazlarından biri olan cari açığın daraltılması açısından da önemlidir.

Diğer taraftan son 30 yılda küresel ölçekte gözlenmekte olan iklim değişikliği ve çevre sorunları, tüm dünyada olduğu gibi ülkemizde de yenilenebilir kaynaklarla enerji üretimini ana bir trend olarak ortaya çıkarmış bulunmaktadır.

Ülkemiz güneş, rüzgar, hidroelektrik, jeotermal ve biyolojik enerji gibi kendini yenileyebilen çevre dostu enerji kaynakları açısından önemli bir potansiyele sahiptir ve yenilenebilir enerji kaynaklarına dayalı elektrik üretimi devlet tarafından da desteklenmektedir. Enerji kanununda yapılan düzenlemeyle birlikte, kurulu gücü azami 1 mW olan üretim tesisi ile mikro kojenerasyon tesisi kuran tüm gerçek ve tüzel kişiler, lisans alma ve şirket kurma yükümlülüğünden muaf tutulmuşlardır. Üstelik üretilen fazla elektriğin 10 yıl süre satın alımı da devlet tarafından garanti altına alınmıştır.

Enerji Piyasası Denetleme Kurulu (EPDK) raporlarına göre Lisanssız Elektrik Üretimi Yönetmeliği'nin çıkmasının ardından en fazla başvuru 418 adet ile güneş enerjisi için yapılmıştır.

Türkiye Finans, topluma ve çevreye duyarlı kredilendirme politikaları kapsamında, sosyal sorumluluk ve sürdürülebilirlik anlamında toplum ve çevre için katma değer üretimi ve çevre bilincinin artırılması yaklaşımı ile başta yenilenebilir enerji olmak üzere enerji alanındaki tüm projelere finansal destek sunmaktadır.

### Yenilenebilir enerji kaynaklarının özel önemi ve potansiyeli

Ülkemizde enerji ihtiyacının %30'luk kısmı yenilenebilir enerji kaynaklarından sağlanırken bunun %70-80'lere çıkarılabileceği öngörülmektedir. Türkiye Finans bu makro öngörüye uygun olarak ve ülke ekonomisine katkı sağlamak adına ülkemizde çok yüksek potansiyele sahip güneş, rüzgar, hidroelektrik, jeotermal ve biyo enerji gibi çevreye duyarlı yenilenebilir enerji kaynaklarının finansmanına aracılık etmektedir.

Yenilenebilir enerji finansmanı kapsamında sunulan proje kredileri, Banka'nın uzman personeli tarafından değerlendirilmekte ve müşteri talepleri kısa sürede cevaplandırılmaktadır.

Diğer taraftan, Banka, Türkiye ekonomisinin gelişiminde güçlü katkısı bulunan tüm işletmelere yenilenebilir enerji finansmanı kapsamında KGF desteği de sunmaktadır.

### Temiz enerjiye destek: Lisanssız Yenilenebilir Enerji Paketi

Türkiye Finans, 8-11 Ocak 2014 tarihlerinde İstanbul'da düzenlenen 5. Enerji Verimliliği Forumu ve Fuarı'na katılarak Lisanssız Yenilenebilir Enerji Paketi'ni ve KOBİ'ler için tasarlanan %100 Enerji Paketi'ni tanıtmıştır.

Kendi Elektrikliğini Kendin Üret sloganıyla sunulan bu yeni finansman paketi ile üreticiler temiz enerji için doğaya yatırım yapmaya davet edilmiştir. Türkiye Finans, lisanssız enerji üretimi ekipmanlarının alımı, santral kurulumu, inşası ve bağlantısı gibi anahtar teslim tüm maliyetleri uygun vade ve oranlarla finanse etmektedir.

Türkiye Finans, Lisanssız Yenilenebilir Enerji Paketi'nde düşük maliyet ve avantajlı kâr oranları, TL, Euro ve Dolar türünden fon kullanımı olanağı, 1 yıla kadar geri ödemesiz toplamda 5 yıla varan vade imkanını müşterilerine bir arada sunmaktadır. Finansal kiralamaya konu mal gruplarında düşük maliyet ile finansman olanağı ile ekonomik dalgalanmalara karşı sabit maliyet avantajının yanı sıra teminata KGF (Kredi Garanti Fonu) desteği sunulmaktadır.



## Enerji Verimliliği Finansmanı ürününü geliştiren ilk katılım bankası

Türkiye'nin öncü katılım bankası Türkiye Finans enerji tasarrufu ve verimliliği çalışmalarına da destek olmaktadır. Kat malikleri ile apartman ve site yönetimlerinin yalıtım ve mantolama ihtiyaçları için Enerji Verimliliği Finansmanı ürününü geliştiren ilk katılım bankası olan Türkiye Finans, enerji sektöründe faaliyet gösteren KOBİ'ler için de finansman kaynağı sağlamaktadır.

## İzoder ile işbirliği

İzoder (Isı, Su, Ses ve Yangın Yalıtımcıları Derneği) işbirliği ile geliştirilen Enerji Verimliliği Finansmanı, dernek üyesi 1.700'den fazla uzman uygulayıcı firmaya, konut sahiplerine, apartman/site yönetimlerine, sıfır kâr payı fırsatıyla sunulmaktadır. Yalıtım ve mantolama yaptıracaklar, Türkiye Finans'ın 12 aya kadar vade farksız ve dosya masrafsız ayrıcalıklı finansman fırsatından yararlanabilmekte, tüm vadelerde 3 ay taksit erteleme imkânı da bulunmaktadır. Ayrıca İzoder, Türkiye Finans Katılım Bankası tarafından finansmanı yapılacak projeler için teknik danışmanlık ve proje kontrol hizmeti de vermektedir.

## Enerjinin Finansörü

Enerjinin Finansörü, kart sahiplerine dosya masrafı ve kart ücreti olmadan 24 aya kadar vadelerde enerji verimliliği finansmanı sunmaktadır. Enerji verimliliğine yönelik çalışmalar kapsamında özel olarak hazırlanan Enerjinin Finansörü'ne başvuran müşteriler, limitlerini 3 ay boyunca beyaz eşya, kombi, klima alımları ile ev, bina ısı ve yalıtım harcamalarının tümünde kullanabilmektedirler. Ayrıca anlaşmalı üye işyerlerinde Türkiye Finans'ın tüm kredi kartlarına (Happy Kart, Türkiye Finans Kredi Kartı ve Haremeyn Kart) peşin fiyatına 4 taksit veya 12 takside kadar vade seçeneği sunulmaktadır.

## KOBİ'lere %100 Enerji Paketi

Türkiye Finans'ın enerji alanında ürün ve desteklerinden bir diğeri de KOBİ'ler için hazırlanan Enerji Paketi'dir.

Enerji Paketi, enerji sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin ihtiyaç duyduğu finansman için uygun kaynak sağlamaktadır. Bu sektörde faaliyet gösteren işletmelerin yatırım ve diğer kredi ihtiyaçları, dış ticaret işlemleri, bankacılık işlemlerinde avantajlar ve indirimler sunan Türkiye Finans, enerji sektöründe finansal kiralamaya konu olan mal gruplarına yönelik destek vermektedir.

## Enerji verimliliği ve tasarrufu sektörünün büyük potansiyeli

TÜİK'in 2013 yılında yayımlandığı 2011 yılına ait Nüfus ve Konut Araştırması çalışmasına göre Türkiye'de yaklaşık 20 milyon hane bulunmaktadır. Türkiye Finans, 2012 yılından beri sürdürdüğü çalışmalarla bu hanelerin yüz binde 2'sinin daha tasarruflu hale gelmesi için finansman desteği sağlamış bulunmaktadır.

Türkiye Finans, 2014 yılı içinde gerek güneş enerjisi, gerek yalıtım ve gerekse de diğer enerji tasarruf ürünlerinin yaygınlaşması hedefiyle finansman desteğini artıracaktır.

**Türkiye Finans 2013 yılında enerji sektörüne toplam 420 milyon TL'lik kaynak aktarmıştır. Banka, önümüzdeki 5 yılda sektöre olan desteğini artırmayı ve kredi hacmini 1,5 milyar TL'ye yükseltmeyi hedeflemektedir.**

2013 yılında Türkiye Finans, %100 Enerji Paketi kapsamında müşterilerine 194 milyon TL kredi kullanırmıştır. Banka'nın çeşitli HES ve RES projelerine aktardığı kaynak ise 223,6 milyon TL olmuştur. Türkiye Finans, bu trendin önümüzdeki dönemde devam edeceğini ve 5 yıl sonunda enerji sektörüne aktarılacak toplam kredi tutarının 1,5 milyar TL'ye çıkacağını öngörmektedir.



%100 Enerji Paketi

*%100 Enerji Paketi, Türkiye Finans'ın enerji alanında KOBİ'ler için hazırladığı ürün ve desteklerinden biridir.*

*Türkiye Finans  
Müşteri İletişim  
Merkezi 2013  
yılında Türkiye'nin  
En İyi Çağrı  
Merkezi seçilmiştir.*

### KENTSEL DÖNÜŞÜM

Türkiye, Dünya'nın en aktif deprem bölgelerinden birinde yer almaktadır. Ülkemizde depreme yol açan toplam 24.500 km. uzunluğunda canlı fay hattı bulunmaktadır. Türkiye nüfusunun % 98'i deprem açısından tehlikeli bölgelerde yaşamaktadır. 1903 yılından günümüze, topraklarımızda hasar doğuran 130 depremde 100.000 can kaybı yaşanmış, yaklaşık 2 milyon ev yıkılmıştır.

16 Mayıs 2012 tarihinde yayımlanıp yürürlüğe giren 6306 sayılı Afet Riski Altındaki Alanların Dönüştürülmesi Hakkındaki Kanun, afet riski altındaki alanlar ile bu alanlar dışındaki riskli yapıların tespitini, yıkımını ve söz konusu alanlar ile riskli yapıların bulunduğu arsa ve arazilerde sağlıklı ve güvenli yaşama çevrelerinin oluşturulmasını amaçlamaktadır.

Türkiye'de riskli yapı olarak tespit edilen ve yıkılması gereken konut sayısı henüz kesinleşmemekle birlikte, 6,5 milyon konutun afet riski altında olduğu tahmin edilmektedir.

Kaynak: T.C. Çevre ve Şehircilik Bakanlığı  
<http://www.csb.gov.tr/turkce/index.php>

**Türkiye Finans, deprem kuşağında yer alan ülkemizde 2012 yılında başlatılan devlet destekli kentsel dönüşüm projelerine destek vermektedir.**

Türkiye Finans, 2013 yılında kentsel dönüşüm kredilerine uygulanacak kâr payı desteği için Çevre ve Şehircilik Bakanlığı ile protokol imzalayan ilk katılım bankası olmuştur.

Kentsel dönüşüm projelerine 120 aya varan vadelerde, uygun ödeme koşulları ve alternatif ödeme planlarıyla konut finansmanı sağlayan Türkiye Finans, yeniden inşa edilen konutların finansmanı için kullandığı konut kredilerinde yıllık %4, işyeri kredilerinde ise yıllık %3 kâr payı indirimi uygulamaktadır. İpotek kredisi (mortgage) kapsamında değerlendirilen kentsel dönüşüm kredilerinde, KKDF ve BSMV de alınmamaktadır. 2013 yılında başlayan uygulama kapsamında raporlama döneminde toplam 190.000 TL kredi kullanılmıştır.

**TÜRKİYE FİNANS'IN MÜŞTERİYE SUNDUĞU DEĞERİ EN ÜST SEVİYEYE ULAŞTIRMA ÇABALARI, 2013 YILINDA ÖDÜLLER VE SERTİFİKASYONLARLA TAÇLANMIŞTIR.**

**Türkiye'nin En İyi Çağrı Merkezi,  
EN15838:2009 ve ISO 10002:2004  
sertifikasyonları**

**Faaliyetlerini müşteriye kaliteli ve etkin hizmet sunmaya odaklı bir yaklaşımla sürdüren Türkiye Finans Müşteri İletişim Merkezi 2013 yılında Türkiye'nin En İyi Çağrı Merkezi seçilmiş ve kalite standartlarını uluslararası seviyede sertifikasyonlarla taçlandırmıştır.**

Türkiye'nin öncü katılım bankası Türkiye Finans, bu yıl 8. kez gerçekleştirilen Türkiye Çağrı Merkezi Ödüllerinde, iki ödül birden kazanarak, müşteri hizmetleri kalitesini tescillemiştir.

**Türkiye Finans Müşteri İletişim Merkezi, yenilikçi yaklaşımı, müşteri memnuniyeti, teknoloji kullanımı ve başarılı performans sonuçları ile birinci seçilmiş ve Türkiye'nin En İyi Çağrı Merkezi ödülünü kazanmıştır. Diğer taraftan Banka'nın Müşteri İlişkileri İletişim Merkezi takım liderlerinden Eda Dikici, En Övgüye Değer Takım Lideri ödülüne layık görülmüştür.**

Gelişen teknoloji ve yoğun rekabet ortamı, finans sektöründe müşteri deneyimini yeni bir boyuta taşımıştır. Türkiye Finans, toplam müşteri deneyiminin mükemmelleştirilmesinde kritik öneme sahip olan Müşteri İletişim Merkezi'ne önemli yatırımlar yapmaktadır.

Türkiye Finans, 2013 yılında Müşteri İletişim Merkezi'ni uluslararası standartlara göre değerlendirmek ve sunulan hizmetin kalitesini belirlemek amacıyla EN15838:2009 standardına uyum çalışmalarını tamamlamış ve Müşteri İletişim Merkezleri Hizmet Sertifikasını almıştır. Türkiye Finans, Türkiye'de bu belgeyi alan 4 bankadan biridir.

Banka, aynı dönemde ISO 10002:2004 Müşteri Memnuniyeti Kalite Yönetim Sistemi belgesini de almıştır. Bu iki sertifikasyon ve Türkiye'nin En İyi Çağrı Merkezi Ödülü, Türkiye Finans'ın müşteri memnuniyetini her türlü faaliyetin merkezinde kabul eden çözüm odaklı yaklaşımın bir sonucudur.

## Başarımızı taçlandıran ve özetleyen 4 ödül

Dünyanın önde gelen ekonomi yayınlarından Global Banking and Finance Review, 2013 yılında Türkiye Finans'ı dört ödüle layık görmüştür.



Türkiye Finans yenilikçi ürün ve hizmetleriyle Türkiye'de katılım bankacılığı sektörüne yön vermekte, ülke ekonomisine katkı sağlamak amacıyla reel ekonomiye sürekli desteğini sunmaktadır.

İstikrarlı ve sürdürülebilir bir büyüme performansı sergileyen Türkiye Finans, doğru tanımlanmış stratejileri kapsamındaki ilerlemesine devam ederken bireysel, KOBİ, ticari ve kurumsal müşterileri için kalıcı değer üretmeye devam edecektir.



# Çevre İçin Ürettiğimiz Değer

Türkiye Finans, çevrenin korunması ve iklim değişikliği konularını, gezegenimizin ve dolayısıyla insanlığın sürdürülebilir geleceği ve refahı açısından öncelikli konular olarak kabul etmiştir. Banka bu doğrultuda;

- hizmet döngüsü kapsamında güncel teknoloji ve tekniklerin sunduğu tüm olanakları kullanarak doğal kaynak kullanımını azaltmak ve maksimum verime ulaşmayı,
- sorumluluk bilinciyle hareket eden bir hizmet sağlayıcı sıfatıyla ürün, hizmet ve iş ilişkileri kapsamında paydaşlarının çevre üzerindeki olumsuz etkilerini azaltmada artan rol oynamayı hedeflemektedir.

## Türkiye Finans çevresel sürdürülebilirliği Kurumsal Sosyal Sorumluluk Politikası kapsamında ele almaktadır.

Türkiye Finans çevresel sürdürülebilirliği Yönetim Kurulu seviyesinde sahiplenmiş bir şirkettir. Yönetim Kurulunca onaylanmış bulunan Kurumsal Sosyal Sorumluluk (KSS) Politikası (bkz. sayfa 13) uyarınca Türkiye Finans, tüm faaliyetlerinde,

- çevresel sürdürülebilirliği gözetmeye,
  - çevreyi koruma ve ekolojik denge bilincinin banka içinde olduğu kadar ve paydaşlar nezdinde de yaygınlaştırılmasını sağlamaya,
  - enerji ve kağıt başta olmak üzere tüm doğal kaynak tüketimlerini azaltmaya,
- odaklıdır ve bu konudaki çalışmalarına kararlıkla devam etmektedir.

## 2013 yılı Türkiye Finans doğal kaynak tüketimleri

Kaynak	Miktarı	Kapsamı
Elektrik tüketimi	18.514.491 kWh	Türkiye Finans genel müdürlük binaları, şubeleri ve off site ATM cihazlarının 2013 yılı toplam tüketimidir. Yıl içinde açılan yeni şubelerin ve tüketimi belirli miktarda kalan off site ATM'lerin tüketim miktarı dahil değildir.
Su tüketimi	17.636 m <sup>3</sup>	Genel müdürlük binalarının su tüketimidir.
Doğal gaz tüketimi*	269.944 m <sup>3</sup>	Genel müdürlük binalarında ısınma ve diğer amaçlı doğal gaz tüketimidir.

\* Terajoules cinsinden doğal gaz tüketimi = 10041.916799999999

## Doğru ve verimli kaynak kullanımını öngören yaklaşım

Sürdürülebilirliğin temel eksenlerinden biri olan çevrenin korunması, gelecek nesillerin refahı ve yaşam koşulları açısından son derece önemlidir. Diğer taraftan doğru çevre yönetimi ve kıt kaynakların verimli kullanımı üretim, ticaret ve hizmet döngüsünde yer alan tüm ekonomik aktörleri kârlılık, rekabet gücü ve marka itibarı açısından yakından ilgilendiren konulardır.

Türkiye'nin lider katılım bankalarından olan Türkiye Finans, elektrik, doğal gaz ve su gibi doğal kaynakların verimli bir biçimde kullanımını öngören bir politika yaklaşımı izlemektedir.

Elektrik, doğal gaz, su ve kağıt Banka'nın yoğun olarak kullandığı doğal kaynakların başında gelmektedir. Türkiye Finans'ta raporlama döneminde gerçekleşen elektrik, su ve doğal gaz tüketimleri aşağıda sunulmuştur.

Türkiye Finans, bankacılık hizmet döngüsünün en önemli girdilerinden biri olan kağıt kullanımını azaltmaya yönelik projeler de gerçekleştirmektedir. Banka bu kapsamda kağıt tüketimini en doğru bir şekilde ölçümleyecek bir sistemi de hayata geçirme aşamasındadır. Türkiye Finans kağıt tüketim istatistiklerini 2014 yılı raporunda açıklamayı hedeflemektedir.

Banka, hizmet noktalarından çıkan inşaat atıkları, kullanım dışı kalan elektronik cihazlar, piller, vs. atıkların bertarafı konusunda ülkemizde geçerli olan mevzuata uyumu gözetmekte ve çeşitli kurum ve kuruluş ile yeniden kullanımı ve bertarafı hedefleyen çalışmalar gerçekleştirmektedir.

*Türkiye Finans, elektrik, doğal gaz ve su gibi doğal kaynakların verimli bir biçimde kullanımını öngören bir politika yaklaşımı izlemektedir.*

### Veri Merkezi

*Türkiye Finans Veri Merkezi, sağladığı enerji tasarrufunun yanı sıra Banka'nın sürdürülebilir büyümesini destekleyebilecek esnek bir altyapıda kurgulanmıştır.*

#### KAYNAK KULLANIMINDA VERİMLİLİĞİ ARTIRMAK İÇİN HİZMET NOKTALARINDA GERÇEKLEŞTİRİLEN ÇALIŞMALAR

Türkiye Finans, enerji tasarrufu sağlamak ve tüketimi azaltmak adına planlı çalışmalar yürütmektedir.

2012 yılında genel müdürlükte bulunan çalışanların kullanımına açık musluklar, fotoselli armatürlerle değiştirilerek gereksiz su sarfiyatını önlemeye yönelik önemli bir adım atılmıştır.

2013 yılında, aydınlatma otomasyonu kapsamında Kartal Genel Müdürlük binasında güneş ışığına duyarlı fotoseller ve kişinin ortamdaki varlığını algılayan sensörler devreye alınmıştır. Diğer taraftan, binada yapılan tadilat sırasında tüm aydınlatma armatürleri otomasyon sistemine entegre edilmiştir. Mesai saatleri sonrasında devreye giren sistem kapsamında saat 19:00'dan itibaren her yarım saatte bir hareket algılayan sensörler vasıtasıyla mekanlar kontrol edilmekte ve hareket algılanmayan mekanların aydınlatması sistem tarafından otomatik olarak kapatılmaktadır.

2014 yılı Şubat ayında saha uygulaması başlatılan kompanzasyon sistemine uzaktan erişim yazılımı ve kurulumu ile Türkiye Finans şubelerinin enerji sarfiyatları da izlenmeye başlanmıştır. Bu kapsamlı izleme sonucunda elde edilen verilerin ışığında, daha az elektrik tüketimi konusunda bir planlanmanın hayata geçirilmesi hedeflenmektedir.

#### İklimlendirme sistemlerinde daha az enerji sarf eden cihazlara geçiş sağlanmıştır.

2013 yılında yeni açılan şubeler ile Kartal ve Tophane genel müdürlük binalarının iklimlendirme sistemi split sistemlere göre daha az enerji sarf eden VRV cihazları ile değiştirilmiştir. VRV sistemi split sisteme göre daha az yere ihtiyaç duymakta, bakım maliyeti dış ünite sayısının az olması nedeniyle görece düşük seviyede gerçekleşmektedir. VRV sistemler iklimlendirilen mahallerden birini soğuturken diğerini ısıtılmakta ve verimi iki katına çıkarmakta, önemli maliyet avantajı sunmaktadır.

#### GÜNCEL TEKNOLOJİNİN ETKİN KULLANIMIYLA SAĞLANAN GELİŞMELER

**Türkiye Finans Veri Merkezi: Türkiye Finans'ın enerji tasarrufu hedefinde kritik önemde bir unsur**

2011 yılı sonunda hizmete giren Türkiye Finans Veri Merkezi, Tier III standartlarında, tam yedekli ve yüksek teknolojik özelliklere sahip bir merkez olarak faaliyetlerini sürdürmektedir.

Yüksek güvenliği, elektrik yükü, ısı, nem gibi koşulları anlık izleme ve kontrol fonksiyonları ile dikkat çeken Veri Merkezi, Türkiye Finans'ın hizmet döngüsü kapsamında ortaya çıkan çevresel etkilerinin azaltılması, doğru yönetilmesi ve verimliliğin sağlanması açısından hayati öneme sahiptir.

#### Türkiye Finans Veri Merkezi %85 sanallaştırma oranı ile Türkiye'de lider konumdadır.

Veri Merkezi, 2013 yılında sağladığı PUE 1,6'lık enerji verimliliği seviyesi ile Türkiye ve Avrupa ortalamalarına oranla son derece iyi bir seviyede konumlanmıştır. Veri Merkezi, sahip olduğu teknik özellikleri ve etkin yönetimi ile yılda 200.000 dolar mertebesinde enerji tasarrufu sağlamaktadır. Bu tasarruf seviyesi Veri Merkezinin 6 aylık enerji faturasına karşılık gelmekte olup enerji kullanımında ulaşılan yüksek verimliliği işaret etmektedir. Aynı durum, Veri Merkezinin enerji sarfiyatından kaynaklanan karbon ayak izinin de yarı yarıya azaltıldığını ortaya koymaktadır.

Sağladığı enerji tasarrufunun yanı sıra Veri Merkezi, Türkiye Finans'ın sürdürülebilir büyümesini destekleyebilecek genişleme özelliğine de sahip esnek bir altyapıda kurgulanmıştır.

Raporlama döneminde kapasitesinin 1/3'üne yakın yükte çalışan Veri Merkezi'nin PUE değeri, tam yüklü hale geldiğinde 1,3 seviyesinin de altına inecektir.

Sayıllı saatler içinde test şartlarını oluşturabilen test ortamı hazırlama sistemi, Türkiye Finans'ın hızlı süreçler kapsamında müşterilerine hizmet sunmasını sağlamaktadır. Gerçekleştirilen periyodik test sonuçlarının da gösterdiği üzere, Veri Merkezi yan sistemleri sayesinde yıllık bakımlar için bile sistemlerin kapanmasına gerek kalmamakta, bakım dönemleri esnasında tüm ekipmanlar yüksek performans ile çalışabilmektedir.

## Türkiye Finans Veri Merkezi

2013 yılı gerçekleştirmeleri	2014 yılı hedefleri
<ul style="list-style-type: none"><li>• Veri Merkezi enerji kullanım verimliliği (PUE) 1,6 ve IT yükü 125 kW olmuştur.</li><li>• Veri Merkezi, Türkiye ortalamasına göre (2,2) %38 daha az enerji tüketimi ve aynı oranda daha az karbon salımı ile ülkemizin en çevre dostu veri merkezlerinden biridir.</li><li>• Yapılan sunucu modernizasyonu, sanallaştırma ve konsolidasyon çalışmaları ile %15 daha az enerji ve aynı oranda daha az karbon salımı sağlanmıştır.</li><li>• 1.865 adet bilgisayarının yenilenmesi ile bilgisayarların toplam elektrik tüketimi %10 azaltılmış ve %7 daha az karbon salımı sağlanmıştır.</li><li>• Türkiye Finans'ta kullanılan tüm monitörler LCD özellikli olup enerji tüketimi minimumdur. Banka çapında mesai dışında açık kalan monitörlerin otomatik olarak kapanması sağlanmakta ve enerji israfı asgariye indirilmektedir.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Veri Merkezi'nin 2014 yılı enerji kullanım verimliliği %15 artırılarak daha az enerji tüketimi ve karbon salımı sağlanacaktır.</li><li>• Verim Merkezi aydınlatma sistemi %60 daha verimli olan LED teknolojisi ile değiştirilecek, enerji tüketiminde yıllık 44.000 kWs'a tasarruf sağlanacaktır. Bu sayede, aydınlatma sisteminin karbon salımı da azaltılmış olacaktır.</li><li>• 2014 yılı içerisinde gerçekleştirilecek sunucu modernizasyonu, sanallaştırma ve konsolidasyon çalışmaları ile %13 daha az enerji kullanımı ve aynı oranda daha az karbon salımı sağlanacaktır.</li><li>• Banka çapında 2.250 adet bilgisayar ünitesinin yenilenmesi ile bilgisayarların toplam elektrik tüketiminde %12, karbon salımında ise %8 azalma sağlanacaktır.</li></ul>

Bağımsız araştırma kuruluşu Gartner'ın açıkladığı verilere göre dünya ortalamasının %65 olarak gerçekleştiği 2013 yılında Türkiye Finans'ın eriştiği sanallaştırma seviyesi %85'tir. Banka, bu seviye ile Türkiye bankacılık endüstrisinde liderdir.

2013 yılı içerisinde yapılan Sunucu Modernizasyon ve Konsolidasyon Projeleri ile Ana Bankacılık Teknolojik Altyapı Değişim Projesi, sağladıkları önemli miktardaki maddi kazanımın yanı sıra Banka'nın hizmet kalitesine, verimliliğine ve müşteri memnuniyetine büyük katkıda bulunmuştur.

**Türkiye Finans, 2013 yılında veri merkezleri konusunda dünya çapında en önemli sertifikalar olarak kabul edilen Tier III Design ve Tier III Constructed Facility sertifikalarını almıştır.**

Veri merkezlerinde dünya çapında standardizasyonu sağlamak için çalışmalarını sürdüren Uptime Institute tarafından verilen Tier III Design sertifikasını alan Türkiye Finans, bu başarısını yeni bir boyuta taşımış ve Tier III Constructed Facility sertifikasını da almaya hak kazanmıştır. Türkiye Finans Veri Merkezi, Tier III Constructed Facility (İşletme) sertifikasına sahip Türkiye'deki ilk ve tek veri merkezi olmuştur.

# %85

*2013 yılında Türkiye Finans'ın eriştiği sanallaştırma seviyesi*

Türkiye Finans Veri Merkezi, Uptime Institute uzmanları tarafından Kasım ayında ayrıntılı test ve incelemelere tabi tutulmuştur. Kritik olan tüm kaynaklar için, sistemler çalışırken tek tek şalter indirilmiş, bu kaynakların yedeklerinin kesintiye uğramadan çalışmaya devam ettiği denetlenmiştir. İncelemeler sonucu Tier III Constructed Facility standardı onaylanan Türkiye Finans, tasarımdaki başarısını uygulamada kusursuz bir şekilde hayata geçirdiğini ortaya koymuştur.

Türkiye Finans, raporlama dönemi itibarıyla veri merkezi çalışmaları kapsamında 10 milyon doların üzerinde altyapı yatırımı gerçekleştirmiştir.



## İSYS

*Türkiye Finans İş Sürekliliği Yönetim Sistemi'nin (İSYS) öncelikli hedefi, Banka'nın misyonunu yerine getirmesini sağlamaktır.*

### Türkiye Finans'a 2013 yılı CIO Ödülü

Türkiye Finans, teknolojik dönüşümde sağladığı başarılarını CIO ödülü ile taçlandırmıştır. Barındırdığı sistemlerle birlikte toplam yatırım tutarı 25 milyon dolara ulaşan Veri Merkezi projesi, Türkiye'nin en başarılı bilgi ve iletişim teknolojileri projelerine ve yöneticilerine verilen CIO Ödülünün sahibi olmuştur.

CIO Ödülünü alan Türkiye Finans Genel Müdür Yardımcısı Fahri Öbek ödül töreninde yaptığı konuşmasında "Banka'da çalışma koşullarına verilen önem doğrultusunda başka hiçbir veri merkezinde olmayan bir egzoz sistemi kullanıyoruz. Yangın olduğu takdirde Veri Merkezine basılan gazın boşaltımı hızlı bir şekilde yapılabilir" demiştir. Konuyu değerlendiren Türkiye Finans Genel Müdürü Derya Güreker ise "Teknolojik dönüşümün hızına yetişemeyen kurumlar, hele finans gibi ekonominin lokomotif sektöründe faaliyet gösteriyorlarsa, rekabet güçlerini kaybederler. Türkiye Finans olarak biz teknolojiye büyük yatırım yapıyoruz. Veri Merkezimize yaptığımız yatırımın karşılığını da ödüller ve sertifikalar ile alıyor, kesintisiz hizmetimizle sağladığımız müşteri memnuniyeti ise bankamıza artı değer kazandırıyor" demiştir.

### Türkiye Finans'ta İş Sürekliliği Yönetimi - Çevresel sürdürülebilirliğe giden yolda önemli bir araç

Bir hizmet kesintisinden ötürü piyasadan silinen ya da itibarını yitiren bir kuruluşun sürdürülebilirliğinden söz etmek mümkün değildir. Bu nedenle, sürdürülebilirliğin ön koşullarından biri "İş Sürekliliği"dir.

Türkiye Finans, faaliyet gösterdiği sektör nedeniyle karmaşık süreçlere, kaynaklara ve sistemlere bağımlı olarak çalışmaktadır. İş süreçlerinin önemli ölçüde kesintiye uğraması veya bu süreçlere ilişkin sistemlerin ve kaynakların kaybı Banka'nın saygınlığına ve paydaşların çıkarlarına büyük zarar verebilir.

Türkiye Finans İş Sürekliliği Yönetim Sistemi'nin (İSYS) öncelikli hedefi, Banka'nın misyonunu yerine getirmesini sağlamaktır. Türkiye Finans, olağanüstü durumlar nedeniyle oluşan kesintileri yönetmek, sistem ve kaynak kayıplarını ve saygınlık zararlarını önlemek, aynı zamanda yasal yükümlülüklerini yerine getirmek amacıyla İSYS'ni planlamış, kurmuş ve hayata geçirmiştir.

### Türkiye Finans İSYS'nin hedefleri:

- Öncelikli olarak Banka personelinin ve müşterilerin güvenliğinden emin olunması,
- Yasal gereksinimler doğrultusunda işleyen, ilgili standartlarla uyumlu bir İSYS kurma yükümlülüğünün yerine getirilmesi,
- Yasal mercilere karşı taahhütlerinin yerine getirilmesi,
- Bankanın saygınlığının korunması,
- İSYS için uygun yönetim ve organizasyon yapısının kurulması,
- Sektördeki pazar payının korunması,
- Bankanın normal işleyişine, varlığını riske sokmayacak zamanda dönebilmesi,
- Paydaşların katılım bankacılığı hizmetleri konusunda beklentilerinin, kriz durumları da dahil olmak üzere, sürekli olarak karşılanmasıdır.

### İş sürekliliği konusunda yapılan çalışmalar

Türkiye Finans, İş Sürekliliği Yönetim Sistemi kurulum çalışmalarına 2009 yılında başlamıştır. Aynı yıl İş Sürekliliği Yönetim Komitesi kurulmuş; 2010 yılında Ankara'da, Kartal'daki ana veri merkezini yedekleyen bir Olağanüstü Durum Merkezi; çalışma lokasyonlarını yedeklemek üzere de İstanbul Tophane ve Küçükbakkalköy'de yedek çalışma lokasyonları oluşturulmuştur.



2011 yılında, Banka'da İş Sürekliliği Yönetimi'nin kurulması ve koordinasyonunu üst yönetim adına yürütmek için İş Sürekliliği Müdürlüğü kurulmuştur. Takiben, İş Sürekliliği Politikası; İş Sürekliliği/ Acil Durum Planları ve İş Sürekliliği Stratejisi oluşturulmuştur. Olası kesintilerin iş süreçlerine ve tüm paydaşlara etkisini belirlemek üzere İş Etki Analizi çalışmaları gerçekleştirilmiş; belirlenen yaşamsal faaliyetler ve kritik süreçleri destekleyen varlıkların (BT, İK, lokasyonlar, tedarikçiler) maruz kalabileceği riskleri ortaya çıkaran Risk Değerlendirme çalışmaları yürütülmüştür.

### Kültürel değişim ve farkındalık

İş Sürekliliği Yönetim Sistemi'nin başarılı ve etkin bir şekilde işleminin temel şartlarından biri kültürel değişim ve farkındalıktır. Bunu sağlamak üzere Türkiye Finans genelinde her yıl düzenli eğitimler düzenlenmektedir. Oluşturulan planların etkinliğini ve güncelliğini gösteren; sürekliliği tehdit eden herhangi bir olaya yanıt verebilme yeteneğini refleksel dönüştüren test ve tatbikatlar her yıl düzenli olarak gerçekleştirilmektedir.

2013 yılında gerçekleştirilen "İş Sürekliliği Aktivite Testleri"nde kritik süreçlerin %98'i hedeflenen sürelerde kurtarılmıştır.

Tüm sistem "Sürekli İyileştirme" yaklaşımına bağlı olarak her yıl düzenli olarak gözden geçirilmekte, "iç denetimler"le işlerliği güvence altına alınmakta, problemler ve geliştirme fırsatları "düzeltici/ önleyici faaliyet" süreci ile kayıt altına alınarak yönetilmektedir.

Olağanüstü durumlarda hizmet kesintisi yaşanan şubeleri yedeklemek üzere üç adet Gezici (Mobil) şube devreye alınmıştır. Gezici şubeler Van'da meydana gelen depremde etkin olarak kullanılmış, kritik hizmetlerin devamlılığı ile müşteri memnuniyeti sağlanmıştır.

### Türkiye Finans ISO 22301 standardına sahip tek İslami finans kuruluşudur.

2013 yılında iş sürekliliği alanında geçerli uluslararası standarda sağladığı tam uyum ile ISO 22301 sertifikasını alan Türkiye Finans, dünyada bu sertifikaya sahip tek İslami finans kuruluşu olmasının yanı sıra Türkiye'de bu sertifikayı alan ilk ve tek banka olmuştur.

Türkiye Finans, üç aşamalı bir denetimin ardından Ekim 2013'de aldığı ISO 22301 İş Sürekliliği Sertifikası ile;

- İş Sürekliliği Yönetim Sistemi'nin uygunluğu ve etkinliğini bağımsız bir kuruluşa doğrulamış,
- Tüm paydaşlarına, sistemin etkinliği konusunda güvence vermiş,
- Yasal ve düzenleyici kurumlara karşı taahhütlerini yerine getirmiş,
- Banka itibarını yurt içinde ve yurt dışında artıran, rakiplerine karşı avantaj sağlayan önemli bir adım atmıştır.

**Türkiye Finans, iş sürekliliği farkındalık ve uygunluk seviyesi bakımından Türkiye'nin öncü bankasıdır. Türkiye Finans, aynı zamanda, iş sürekliliği yönetiminin üst yönetim seviyesinde ele alındığı ve gözden geçirildiği, birim müdürlüğü koordinasyonu ile yürütüldüğü tek bankadır.**

### Toplam Baskı Yönetimi Projesi

Türkiye Finans, 2013 yılında hayata geçirdiği Toplam Baskı Yönetimi Projesi ile enerji ve kağıt kullanımı konularında önemli kazanımlar elde etmiştir. Çok daha hızlı yazıcılarla son kullanıcı memnuniyetinin sağlandığı proje ile baskı yönetimi istatistikleri izlenmekte ve tasarrufa yönelik kararlar hızla alınabilmektedir.

Proje ilk uygulama döneminde, yazıcı, kağıt, baskı ve rutin tedarik işlemlerinden yıllık 600.000 TL tasarruf sağlamıştır. Baskı adedinden kağıt tasarrufu oranının %40'a ulaştığı proje ile Banka'daki yazıcı adetleri yaklaşık olarak %50 azalmıştır. Proje ile yazıcı parkurunun harcadığı elektrik enerjisi de yaklaşık %50 azalmıştır.

*Türkiye Finans, dünyada ISO 22301 sertifikasına sahip tek İslami finans kuruluşu olmasının yanı sıra Türkiye'de bu sertifikayı alan ilk ve tek banka olmuştur.*

### %15

*PC'lerin yenilenmesi ile sağlanan karbon salımı azaltımı*

#### Desktop Modernizasyon Projesi

Türkiye Finans'ta devreye alınan daha performanslı bilgisayar, işletim sistemleri ve ofis programları ile çalışan memnuniyeti ve verimliliğinde artış sağlanmıştır. Banka'nın tüm birimlerinde bilgisayar kaynaklı performans sorunları yok denilecek kadar az seviyelere çekilirken, müşterilere daha hızlı hizmet verilmeye başlanmıştır.

PC'lerin yenilenmesi ile yeni cihazlarla %22 daha az elektrik tüketimi ve %15 daha az karbon salımı sağlanmıştır.

#### Toplam Tarama Yönetimi Projesi

Türkiye Finans, tarayıcı parkurunu tek tip tarayıcıda toplayacak olan bu proje ile etkinlik ve verimliliğini artıracığı gibi, elektrik tüketiminin azaltılmasına da katkıda bulunacaktır. Projenin 2014 yılı içinde tamamlanması öngörülmektedir.

#### Digital Signage Projesi

Türkiye Finans, 2014 yılında hayata geçirmeyi öngördüğü Digital Signage Projesi ile şube ağında kullandığı çok sayıdaki basılı görsel malzemeyi ortadan kaldırarak önemli baskı ve kağıt tasarrufları sağlayacaktır. Basılı görsel malzemenin tamamen elektronik ortama geçmesi aynı zamanda merkezi yönetilen müşteri odaklı güçlü bir tanıtım ve pazarlama anlayışının da teşkilat çapında etkin bir şekilde uygulanmasına olanak verecektir.

Minimum kağıt tüketimi ile çevreye duyarlı kurum imajını pekiştirecek olan bu proje aynı zamanda Müşteri Deneyimi Projesi kapsamında rekabet avantajı yaratacak yeni teknoloji ve pazarlama araçlarıyla entegre edilebilecektir.

Digital Signage Projesi hayata geçtiğinde Türkiye Finans'ın yeni şubelerine kur panosu alınmayacağı gibi mevcut şubelerde de kur panoları yenilenmeyecek ve çok yönlü tasarruf sağlanacaktır.

**TÜRKİYE FİNANS, SORUMLULUK BİLİNCİYLE HAREKET EDEN BİR HİZMET SAĞLAYICIDIR. BANKA, ÇEVRE ÜZERİNDEKİ DOĞRUDAN ETKİLERİNE EK OLARAK ÜRÜN, HİZMET VE İŞ İLİŞKİLERİ KAPSAMINDA ORTAYA ÇIKAN ÇEVRE ETKİLERİNİ AZALTMA KONUSUNDA DA SİSTEMATİK ÇALIŞMALAR YÜRÜTMekte VE PAYDAŞLARI İLE İŞBİRLİĞİNE GİTMEKTEDİR.**

Bankacılık sektörünün çevre üzerindeki doğrudan etkisi diğer endüstrilere oranla son derece kısıtlı kalmakla beraber ürün ve hizmet döngüsü değer zincirinde ortaya çıkan olumsuzlukların yönetimi kadar katkı sağlayıcı ürün ve hizmetlerin sunumu da önem taşımaktadır.

Türkiye Finans, topluma ve çevreye duyarlı kredilendirme politikaları kapsamında, sosyal sorumluluk ve sürdürülebilirlik anlamında toplum ve çevre için katma değer üretimi ve çevre bilincinin artırılması yaklaşımı ile başta yenilenebilir enerji olmak üzere enerji alanındaki projelere finansal destek sunmaktadır.

Banka, çevre üzerinde olası etkileri söz konusu olabilecek finansman taleplerini ve projeleri, ülkemizde çevrenin korunmasını düzenleyen mevzuata tam uyumu gözeterek değerlendirmekte, ihtiyaç gördüğü durumlarda proje sahibi ile işbirliğine giderek gerekli revizyonların yapılmasını talep edebilmektedir.

Türkiye Finans, yenilenebilir enerji ve kaynak verimliliği konuları başta olmak üzere, iklim değişikliği ile mücadele ve çevrenin korunması global hedeflerine hizmet eden ürün ve hizmetler sunmaktadır. Bu konudaki bilgiler ve raporlama döneminde elde edilen gerçekleştirmeler raporun 28-41 sayfalarında yer alan Müşterilerimiz İçin Ürettiğimiz Değer başlıklı bölümde yer almaktadır.

## Çalışanlarımız İçin Ürettiğimiz Değer

**Türkiye Finans,**

- çalışanların bireysel yetkinliklerini performanslarına yansıtılabildiği,
- katılımcılığı ve inisiyatif almayı destekleyen
- insana ve düşünceye saygılı
- çalışan memnuniyetinin yüksek olduğu
- bireysel gelişime olanak sağlayan

bir iş ortamını sürdürülebilir kılmayı hedeflemektedir.

**Türkiye Finans**

2013 yıl sonu itibarıyla

- 250 şube ve
- 6 Bölge Müdürlüğü'nde
- toplam 3.990 çalışanı ile hizmet sunmaktadır.

**Çalışanların**

- %34'ü Genel Müdürlükte,
- %2'si Bölge Müdürlükleri'nde,
- %64'ü Şubelerde görev almaktadır.

**Banka çalışanlarının**

- %78'i lisans ve üstü
- %29'u kadındır.

*Türkiye Finans'ın şube teşkilatında yaşanan büyüme istihdamın gelişmesinde rol oynamaktadır.*

### Türkiye Finans'ın İnsan kaynağı yapısı - temel demografik veriler ve trendler

2013 yıl sonu itibarıyla Türkiye Finans'ta çalışanların toplam sayısı 3.990'a ulaşmıştır.

Türkiye Finans organik büyüme sürecindedir. Özellikle şube teşkilatında yaşanan büyüme istihdamın gelişmesinde rol oynamaktadır. Banka, 2013 yılında 30 yeni şube açarak şube sayısını 220'den 250'ye

çıkartmıştır. Türkiye Finans, şubeleşmede %14 ve istihdamdaki %11'lik artış ile sektörün üzerinde performans göstermiştir.

Türkiye Finans'ın demografik yapısından izlenen bir diğer gelişme kadın çalışan oranındaki artıştır. 2011 yılında %23 olan bu oran, iki yıl gibi kısa bir sürede 6 puan artmış ve toplam kadın çalışan sayısı 1.177'ye ulaşmıştır. Banka, genç bir nüfus yapısına sahiptir: Çalışanlarının %67'si 25-35 yaş aralığındadır.

Unvan Bazlı Çalışan Sayıları						
	2011		2012		2013	
	Çalışan Sayısı	%	Çalışan Sayısı	%	Çalışan Sayısı	%
Üst Yönetim	11	0,3	12	0,3	12	0,3
Yönetim	229	6,8	274	7,6	305	7,6
Diğer	3.142	92,9	3.309	92,1	3.673	92,1
TOPLAM	3.382	100,0	3.595	100,0	3.990	100,0

Cinsiyet Dağılımı						
	2011		2012		2013	
	Çalışan Sayısı	%	Çalışan Sayısı	%	Çalışan Sayısı	%
Kadın	770	23	930	26	1.177	29
Erkek	2.612	77	2.665	74	2.813	71
TOPLAM	3.382	100	3.595	100	3.990	100

## Çalışanlarımız İçin Ürettiğimiz Değer

Yaş Dağılımı						
	2011		2012		2013	
	Çalışan Sayısı	%	Çalışan Sayısı	%	Çalışan Sayısı	%
25 Altı	136	4	152	4	271	7
25-35	2.401	71	2.523	70	2.679	67
35-45	669	20	724	20	843	21
45 ve Üstü	176	5	196	6	197	5
<b>TOPLAM</b>	<b>3.382</b>	<b>100</b>	<b>3.595</b>	<b>100</b>	<b>3.990</b>	<b>100</b>

Öğrenim Durumu Dağılımı						
	2011		2012		2013	
	Çalışan Sayısı	%	Çalışan Sayısı	%	Çalışan Sayısı	%
Lisans ve Üstü	2.639	78	2.849	79	3.118	78
Ön Lisans ve AÖF	367	11	429	12	560	14
Lise ve Dengi	352	10	300	8	288	7
Diğer	24	1	17	1	24	1
<b>TOPLAM</b>	<b>3.382</b>	<b>100</b>	<b>3.595</b>	<b>100</b>	<b>3.990</b>	<b>100</b>

Kıdem Dağılımı						
	2011		2012		2013	
	Çalışan Sayısı	%	Çalışan Sayısı	%	Çalışan Sayısı	%
1 Yıdan Az	251	7	614	17	916	23
1-3 Yıl Arası	495	15	458	13	687	17
3-5 Yıl Arası	992	29	685	19	357	9
5-10 Yıl Arası	1.336	40	1.433	40	1.467	37
10 Yıdan Fazla	308	9	405	11	563	14
<b>TOPLAM</b>	<b>3.382</b>	<b>100</b>	<b>3.595</b>	<b>100</b>	<b>3.990</b>	<b>100</b>

Çalışan Devir Hızı Oranları			
	2011	2012	2013
İkale - İAF Hariç	%8,05	%9,00	%13,16

Ortalama Yaş ve Kıdem Tablosu			
	2011	2012	2013
Ortalama Yaş	32	33	33
Ortalama Kıdem	5,6	5,5	5,3

## Yönetim Kurulu ve Üst Yönetim yapılanması

Cinsiyete göre dağılım	2013			
	Kişi Adedi		%	
	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın
Yönetim Kurulu	7	-	100	-
Üst Yönetim	9	1	90	10
İç Sistemler Kapsamındaki Birim Yöneticileri ve Direktörler	4	2	67	33
TOPLAM	20	3		

Yaşa göre dağılım	2013		
	Kişi Adedi		%
	Erkek	Kadın	
25 yaş altı	-	-	-
25-35	1		5
35-45	9		45
45 yaş üstü	10		50
TOPLAM	20		100

### Kurumu farklı kılabacak yetkinlikte bir insan kaynağını sürekli kılmak hedefi

Türkiye Finans, çalışanların kendilerine değer verildiğini ve fark yaratabileceklerini hissettikleri bir iş ortamı sunmaya odaklıdır. Banka'nın misyonunu hayata geçiren ve paylaşılan değeri üreten çalışanları, Türkiye Finans'ın paydaş piramidinde en üst sırada yer almaktadır.

Banka vizyonu ve büyüme stratejisi doğrultusunda, kurumu temsil edecek nitelikli insan kaynağının temini, kariyer planlaması, performans değerlendirmesi, çalışan motivasyonu, özlük haklarının yönetimi, ücret politikalarının oluşturulması ve eğitim ihtiyaçlarının cevaplanmasına yönelik faaliyetler sürdürmektedir.

Türkiye Finans insan kaynakları yönetiminin en önemli hedefleri arasında "en iyi çalışanları" Banka'ya kazandırmak ve kalıcı kılmak yer almaktadır. İnsan Kaynakları birimi, 2013 yılında Banka'nın bu hedefi doğrultusunda strateji, politika ve uygulamalar geliştirerek çalışmalarını yürütmüş; çalışan memnuniyetinin öneminin farkındalığı ve insan kaynaklarının öncelikli unsur olarak ele alınmasının bilinci ile hareket etmiştir.

### Türkiye Finans, kendi yöneticisini yetiştirmeye odaklı bir politika izlemektedir.

Türkiye Finans yönetici kadrolarının bünyede yetiştirilmesine özel önem vermektedir. Bu çerçevede, belirlenen kriterler doğrultusunda tespit edilen yönetici adayları, değerlendirme merkezi uygulamasından geçirilerek "Müdür Havuzu"na dahil edilmekte, eğitim ve gelişim ihtiyaçlarına uygun programlar düzenlenerek kariyer yönetimi gelişimi çalışmaları gerçekleştirilmektedir.

Raporlama döneminde, 1 birim müdürü ve 1 direktör genel müdür yardımcılığına; 4 şube müdürü bölge müdürlüğüne, 49 yönetici ise birim veya şube müdürlüğüne atanmıştır. Bu verilerin ışığında 2013 yılında kadrolara iç atama oranı %86 olarak gerçekleşmiştir. Aynı dönemde Banka'da toplam 880 çalışan üst göreve terfi etmiş; açılan yeni kariyer fırsatları ile birlikte ortaya çıkan değişim ve gelişime hazır olabilmek adına eğitim planlamaları yapılmıştır.

2013 yılında gerçekleşen yeni işe alımların %67'sini oluşturan asistan ve yetkili yardımcısı alımları da Türkiye Finans'ın kurumsal kültür ve değerlerine sahip insan kaynağını yetiştirmeye verdiği önemin bir diğer göstergesi olmuştur. Diğer taraftan, 2013 yılında yeni açılan 30 şubenin kadroları %70 oranında iç kaynakların değerlendirilmesiyle tamamlanmıştır.

# 3.990

2013 yılında  
Türkiye Finans'ın  
toplam çalışan  
sayısı

## BİR OLMAK

*Türkiye Finans, insan odaklı, ilkeli, adil ve şeffaf yönetim anlayışı, öncü ve güçlü bir duruş ve insan kaynağı değeri ile "BİR OLMAYI" amaçlamıştır.*

### BİR OLMAK

2013 yılı içerisinde, Banka'nın katılım bankacılığı ve bankacılık sektöründeki stratejik hedefleri doğrultusunda, İnsan Kaynakları iş ailesinin koordinasyon ve liderliğinde

- çalışanların başarısını ve mutluluğunu artırmak,
- güçlü kurum kültürünü yaygınlaştırmak,
- paylaşımı kolaylaştırmak,
- etkin bir iletişim kanalı açmak,
- motivasyonu yükseltmek,
- ortak akıl oluşturmak,
- tek ses olmak için

"BİR OLMAK" iç iletişim platformu oluşturulmuştur.

Türkiye Finans, insan odaklı, ilkeli, adil ve şeffaf yönetim anlayışı, öncü ve güçlü bir duruş ve insan kaynağı değeri ile "BİR OLMAYI" amaçlamıştır. Bu kapsamda Banka içinde BİR, finansallarda BİR, başarı ifade eden tüm sıralamalarda BİR OLMAK üzere hareket edilmesi felsefesi paylaşılmış ve farkındalık artırıcı çalışmalar hayata geçirmiştir.

Türkiye Finans, deneyimin katkısı ve gücünün yaratacağı değer bilincindedir. Bu çerçevede "Değerlerimizi Koruyoruz, Deneyime Sahip Çıkıyoruz!" sloganıyla 2013 yılında bankacılıkta 5, 10, 15, 20 ve 25. yıllarını tamamlayan toplam 657 çalışan hizmet plakeleri ve çeşitli hediyeler ile ödüllendirilmiştir.

### Çalışanların motivasyon ve memnuniyetini artıran çalışmalar

Türkiye Finans, iş-özel yaşam dengesine katkı sağlamak ve ekip ruhunu desteklemek amacıyla kurulan Fotoğrafçılık, Dalış, Doğa Sporları, Gezi, Kültür ve Edebiyat, Futbol, Tenis, Yelken ve Yemek Kulüpleri ile Koşu Grubu'na maddi ve manevi destek sağlamaktadır.

Kurulan kulüplerin yönetimi gönüllü üyelere bırakılarak farklı görevdeki çalışanların kulüp platformlarında bir araya getirilmesi hedeflenmiştir. Bu sayede çalışanlara, inisiyatif alma, sorumluluk üstlenme ve takım ruhunu içselleştirme yönünde fırsatlar sunulmuştur.

### Türkiye Finans Futbol Takımı şirketler liginin başarılı bir katılımcısıdır.

Türkiye Finans Futbol Takımı kurumsal profesyonelliğin, sportif performansla buluştuğu Şirketler Ligi'nin aktif ve başarılı bir katılımcısıdır. 2013 yılında 10. sezonunu kutlayan Türkiye Finans Futbol Takımı, 7 sezondur Şirketler Ligi'nde mücadele vermektedir.

Türkiye Finans eğitim çalışmalarını, sektörün "en iyi çalışanlarını" Banka'ya kazandırmak ve kalıcı kılmak ana hedefi doğrultusunda ve çalışanların bireysel gelişimini ve memnuniyetini sürekli geliştirecek bir yaklaşım çerçevesinde gerçekleştirmektedir.

Türkiye Finans, kişisel ihtiyaçlara ve yetkinliklere göre tasarlanan eğitim çözümlerinin, toplam performansta büyük rol oynadığına inanmaktadır. Banka, eğitim yaklaşımı kapsamında, farklılıkları gözetmekte ve çeşitlendirilmiş eğitim kanal ve yöntemleri kullanmaktadır.

Hizmet döngüsünde teknolojinin etkin bir kullanıcısı olan Banka, eğitim çalışmalarında da teknolojiyi yoğun olarak kullanmaktadır.

## Türkiye Finans'ta İnsana Yatırım - Eğitim faaliyetleri

Başlıca eğitim göstergeleri	2011	2012	2013
Dönem Sonu Personel Sayısı	3.382	3.595	3.990
Ortalama Personel Sayısı	3.391	3.489	3.793
Kişi Başı Eğitim Süresi (Saat)	35	57	67
Uzaktan Eğitimlerin Toplam Eğitim İçindeki Payı	%12	%26	%27
En Az Bir Sınıf İçerisinde Eğitim Alınan Çalışan Sayısı	2.762	3.074	4.138
Kullanılan Bütçe (TL)	2.817.471	4.501.431	5.800.319
Kişi Başı Ortalama Maliyet (TL)	831	1.290	1.529

### Türkiye Finans'ta performans yönetim sistemi ve kariyer planlama

Türkiye Finans çalışanlarının performansı, objektif ve belirli kurallara dayalı ve şeffaf bir performans yönetimi sistemi olarak tasarlanmış AYNA üzerinden değerlendirilmektedir. Banka stratejisine uygun şekilde belirlenen temel performans göstergesi hedeflerinin gerçekleşmesiyle yaratılan katma değer, kârlılık, risk ve diğer ilgili kriterlerle değerlendirilir. Takiben yapılan hesaplamalar sonrası çalışanlara performans primi dağıtımı yapılır.

Performansın yetkinliklere dayalı geliştirilmesine yönelik olarak yılda iki kere geri bildirimli yapılan yetkinlik bazlı performans değerlendirme sonuçları ücret zammı ve terfi kararlarına girdi oluşturur.

2013 yılı içerisinde 3.829 çalışanımıza başarı ikramiyesi ödemesi yapılmıştır. Bu ödeme çalışanların görev ve sorumlulukları ile bireysel ve bölüm performansları dikkate alınarak hesaplanmış ve nakdi olarak dağıtılmıştır.

### Türkiye Finans İnsana Saygı Ödülü'nü dördüncü kez almıştır.

Türkiye'nin en çok tercih edilen insan kaynakları platformu Kariyer.net, 2013 yılında Türkiye Finans'a dördüncü kez İnsan Saygı Ödülü'nü sunmuştur. Ülkemizde insan kaynakları alanında yürütülen çalışmaların kalitesinin geliştirilmesini hedefleyen Kariyer.net, İnsana Saygı Ödülleri 12 yıldır, yapılan başvurulara geri dönüş konusunda gösterilen özen kriterinde, değerlendirilen kurumsal şirketlere verilmektedir.

Ödül töreninde, insan kaynakları stratejisi ve politikaları çerçevesinde gerçekleştirdikleri nitelikli çalışmalar sonucunda ödüle layık görüldüklerini belirten Türkiye Finans İnsan Kaynakları Eğitim ve Performans Yönetimi Genel Müdür Yardımcısı Zuhâl Ulutürk "İş arayan adaylar için başvurularına aldıkları yanıtlar büyük önem taşımaktadır. Türkiye Finans'a, başvuran adayları olumlu veya olumsuz bilgilendirmeye çok dikkat etmektedir. 2013 yılında Türkiye Finans ailesine katılmak için başvuran 295 bin kişiye, başvurdukları gün içerisinde geri bildirimde bulunduk. Bu yaklaşımımızla İnsana Saygı Ödülü'nü almaya hak kazandık. İnsan kaynağını başarı kaynağı olarak gören Bankamıza benzer ödüller kazandırmak için çalışmalarımızı sürdüreceğiz" demiştir.

### 2014 yılında...

Türkiye Finans, insan kaynakları alanında, 2014 yılında;

- Nitelikli insan kaynağı yaratma çalışmalarına,
- Müşteri deneyiminin iyileştirilmesi faaliyetlerine,
- Satış ve performans odaklı kültürün yaygınlaştırılması projelerine,
- Banka'ya aidiyetin geliştirilmesi çalışmalarına kararlılıkla devam edecektir.

**67 saat**

*2013 yılı kişi başı eğitim süresi*

# Toplum İçin Ürettiğimiz Değer

*Türkiye Finans, olimpiyatlardan sonra dünyanın en uzun geçmişe sahip spor etkinliklerinden olan tarihi Kırkpınar Yağlı Güreşleri'ni sahiplenmeyi ve ata sporunun bilinirliğini artırmayı hedeflemiştir.*

**Türkiye Finans, üyesi olduğu topluma değer katmayı temel sorumluluklarından biri olarak kabul etmiştir. Banka bu doğrultuda, Türkiye'nin geleneksel değerlerini korumayı ve geleceğe sahip çıkmayı sosyal sorumluluk misyonu olarak kabul etmiştir. Türkiye Finans, ülkemizin kültür mirasını koruma ve geleceğe taşıma konusundaki bilinç ve kararlılığıyla, katılım bankacılığındaki öncü kimliğini farklı alanlarda da ortaya koymuş ve bu yönüyle de sektöründe ayrılmayı başarmıştır.**

**Türkiye Finans desteğiyle Kırkpınar coşkusu Türkiye Finans'ın desteği ile tüm ülkeye yayılmaya başlamıştır.**

Türkiye Finans, 2013 yılında 652. kez düzenlenen tarihi Kırkpınar Yağlı Güreşleri'ne destek olarak, olimpiyatlardan sonra dünyanın en uzun geçmişe sahip spor etkinliklerinden olan tarihi Kırkpınar Yağlı Güreşleri'ni sahiplenmeyi ve ata sporunun bilinirliğini artırmayı hedeflemiştir.

Türkiye Finans Genel Müdürü Derya Gürek düzenlenen basın buluşmasında "UNESCO Somut Olmayan Dünya Kültür Mirası listesine alınan tarihi

Kırkpınar Yağlı Güreşleri'ne iletişim desteği verildiğini ve yüzyıllardır pehlivanların yazdığı destanların gelecek kuşaklara aktarılmasında önemli bir görev üstlenildiğini" ifade etmiştir.

**Türkiye Finans'ın desteği 3 yıl devam edecektir.**

Türkiye Finans'ın Kırkpınar Yağlı Güreşleri'ne 3 yıl boyunca destek olacağını taahhüt etmiştir. 653. Kırkpınar Yağlı Güreşleri final müsabakaları 20-22 Haziran 2014 tarihleri arasında düzenlenecektir.

**Karanlıkta Diyalog sergisi**

**Türkiye Finans, dünya çapında sergilendiği 130 kentte 7 milyondan fazla kişinin ziyaret ettiği Karanlıkta Diyalog (Dialogue in the Dark) sergisinin sponsorları arasında yer almaktadır.**

Ziyaretçilerin görme duyularını kullanmadan tamamen karanlık bir ortamda günlük yaşamlarını deneyimlemelerini sağlayan proje ile Türkiye Finans görme engelliler için İstanbul'un şehir hayatını yeniden inşa etmiştir. 20 Aralık 2013 tarihinde açılan ve ziyaretçilere farklı bir deneyim yaşatan sergi İstanbul Gayrettepe metro istasyonunda 1500 metrekaarelik



## Tarihi Kırkpınar Yağlı Güreşleri hakkında

Osmanlı döneminde Rumeli'yi ele geçirmek için düzenlenen seferler esnasında, Orhan Gazi'nin kardeşi Süleyman Paşa 40 askerle Bizanslılar'a ait Domuzhisar'ın üzerine yürümüş ve gerçekleştirdikleri baskınla bölgeyi ele geçirmişlerdir. Çevredeki diğer hisarların da ele geçirilmesinden sonra, 40 kişilik öncü birlik geri dönüş yolunda bugün Yunanistan topraklarında kalan Samona'da mola vermişlerdir. Bu mola esnasında 40 kişilik grup güreşe tutuşmuş; saatlerce süren güreşlerde adları Ali ve Selim olduğu rivayet edilen iki kardeş bir türlü yenilememiştir. Kardeş pehlivanlar, bir süre sonra bir Hidrellez gününde, Edirne yakınlarındaki Ahırköy çayırında yeniden güreşe tutuşmuşlardır. Gün boyunca güreşmelerine rağmen yenilemeyen kardeş pehlivanlar, gece boyunca mum ve fener ışığında güreşe devam etmişlerdir. Yenilemeyen kardeşler bitkinlikten can vermişler ve arkadaşları tarafından çayırda bir incir ağacının altına gömülmüşlerdir.

Yıllar sonra aynı yere gidildiğine iki pehlivanın mezarlarının bulunduğu yerde gür bir pınara rastlanmıştır. O günden sonra halk, orada yatanların anısına bölgeye Kırkpınar adını vermiş ve güreşler geleneksel bir hal alarak her yıl düzenlenmeye başlamıştır.

Olayın cereyan ettiği Kırkpınar, bugün Yunanistan'ın Samona köyünün merası içindedir. Balkan Savaşları ve Birinci Dünya Savaşı sonrasında Kırkpınar Güreşleri, Edirne ile Mustafapaşa yolu arasındaki Virantekke'de yapılmıştır. Cumhuriyet'in 1924 yılında kurulmasından sonra ise, güreşler Edirne'nin Sarayıcı mevkiinde yapılmaya başlanmıştır.

Kırkpınar Güreşleri 1928 yılına kadar ağaları tarafından düzenlenmiş; ödüller ve misafirlerin ağırlanması ağalarca karşılanmıştır. 1928 yılında yaşanan ekonomik sıkıntılar nedeniyle ağalığa talip çıkmayınca, güreşlerin organizasyonu Kızılay ve Çocuk Esirgeme Kurumu tarafından üstlenilmiştir. 1946 yılından itibaren ise Tarihi Kırkpınar Güreşleri Edirne Belediyesi'nce düzenlenmektedir.





geniş bir alanda, görmeden şehri yaşama imkanı vermektedir. Ziyaretçilerine parkta dolaşmak, caddede karşıdan karşıya geçmek, vapura binmek gibi günlük hayat deneyimlerini tümüyle karanlıkta yaşatan proje, dünyada olduğu gibi ülkemizde de merak uyandırmıştır.

Türkiye Finans, Karanlıkta Diyalog projesinde trafik ve şehir hayatı alanlarını geliştiren kurumlar arasında yer almıştır. Ziyaretçilerin sergi alanına girmeden önce gözlerinin bağlandığı ve beyaz bir baston verildiği sergide görme engelliler rehberlik hizmeti sunmuştur. Sergide ayrıca iş dünyası ve çocuklara yönelik özel çalışmalar da gerçekleştirilmiştir.

Türkiye Finans Genel Müdürü Derya Gürerk, proje açılışında "Bu proje bizi çok heyecanlandırdı. Türkiye Finans olarak, görmeyenlerin gözünden İstanbul'u yeniden inşa etmenin mutluluğunu yaşadık. Sergi destekçisi olarak İstanbul'un trafiğini ve şehir hayatını bambaşka bir şekilde 'görmek' bizler için de eşsiz ve anlamlı bir deneyim olmuştur. Karanlıkta Diyalog Sergisi, az görmenin veya hiç görmemenin ne demek olduğu konusunda algıları değiştirecek ve farkındalığı artıracaktır" demiştir.

### **Türkiye Finans, 2013 yılında düzenlenen 17. Akdeniz Oyunları'nın destekçisi olmuştur.**

17. Akdeniz Oyunları 20-30 Haziran 2013 tarihleri arasında Mersin'de düzenlenmiştir. Türkiye Finans, Akdeniz Oyunları boyunca Mersin'de ve Adana'da iki sabit ve iki mobil şubesiyle tüm katılımcılara bankacılık ve finans işlemleri konusunda hizmet sunmuştur.

İlki 1951 yılında Mısır'ın İskenderiye kentinde yapılan Akdeniz Oyunları, dört yılda bir düzenlenmektedir. Çok sayıda spor branşını kapsayan Akdeniz Oyunları,

Olimpiyat Oyunları'ndan sonra en önemli uluslararası spor organizasyonudur. Akdeniz havzasındaki ülkelerin sporcularını bir araya getiren Akdeniz Oyunları, olimpiyat ruhundan ilham almaktadır. 2013 yılı organizasyonuna 21 ülke katılmış; Türkiye toplam 128 madalya ile organizasyonu ikinci sırada tamamlamıştır.

### **Türkiye Finans 3. Fotoğraf Yarışması sonuçlandı.**

Türkiye Finans çalışanlarının katılımıyla düzenlenen 3. Fotoğraf Yarışması 2013 yılında gerçekleştirilmiştir.

Türkiye Finans Fotoğrafçılık Kulübü tarafından düzenlenen yarışmaya ülke genelindeki Türkiye Finans çalışanlarından 131 kişi toplam 603 fotoğrafla katılmıştır.

Fotoğraf sanatçısı Nevzat Çakır ile fotoğraf sanatçısı ve PhotoWorld Dergisi Genel Yayın Yönetmeni Murat Gür'ün de aralarında bulunduğu jüri tarafından değerlendirilen fotoğraflar arasından 4'ü finale kalmıştır.

Yarışmanın birincisi "Karanlığın Büyüsü" adlı fotoğrafıyla ADK ve Ödeme Sistemleri Geliştirme Müdürlüğü'nden Arif Ünal olmuş ve 3.000 TL'lik ödülü kazanmıştır. Adıyaman Şube'sinden Ali Alabaşlı "Uçurtma" adlı fotoğrafıyla 2.000 TL'lik ikinci ödülünü kazanırken, Ankara Demetevler Şubesi'nden Murat Toru "Kara Akbaba" adlı eseriyle 1.000 TL'lik 3.lük ödülünü almıştır. ADK ve Ödeme Sistemleri Geliştirme Müdürlüğü'nden Hüseyin Bahçeci, "Müzik Seni Taşısın" isimli fotoğrafıyla, 1.500 TL'lik Türkiye Finans Özel Ödülü'nün sahibi olmuştur.



Yarışmanın birincisi "Karanlığın Büyüsü" - Arif Ünal

## **Karanlıkta Diyalog**

*Türkiye Finans, Karanlıkta Diyalog (Dialogue in the Dark) sergisinin sponsorları arasında yer almaktadır.*

## Fotoğraf Yarışması

Türkiye Finans Fotoğrafçılık Kulübü tarafından düzenlenen yarışmaya ülke genelindeki Türkiye Finans çalışanlarından 131 kişi toplam 603 fotoğrafla katılmıştır.



Yarışmanın ikincisi "Uçurtma" - Ali Alabaşlı



Yarışmanın üçüncüsü "Kara Akbaba" - Murat Toru



Özel Ödül "Müzik Seni Taşısın" - Hüseyin Bahçeci

Yarışmaya katılan 5 Banka çalışanı 500 TL'lik mansiyon ödülünün sahibi olurken, sergilenmeye değer bulunan 34 eserin sahipleri 100'er TL'lik ödül kazanmıştır.

Teknik ve kompozisyon açısından değerlendirilerek dereceye giren ve sergilenmeye değer bulunan fotoğraflar, Kartal Genel Müdürlüğü fuaye salonunda sergilenmiştir.

## Türkiye Finans ailesi kıtalararası koştu.

İnsan kaynakları uygulamalarıyla fark yaratan Türkiye Finans, 17 Kasım 2013'te 35'incisi düzenlenen İstanbul Maratonu'nda yerini almıştır. Türkiye Finans Koşu Takımı'nın uzun zamandır heyecanla beklediği kıtalararası maratona toplam 78 çalışan katılmıştır.

Türkiye'nin uluslararası nitelikte en önemli maratonu olan Vodafone İstanbul Maratonu'na, Türkiye Finans Koşu Takımı 3. kez katılmıştır. Asya ve Avrupa'yı birbirine bağlayan yarışa Türkiye Finans'tan 5 yarışmacı 42,2 kilometrelik maratonda yarışmış; 6 kişi 15 kilometre, 9 kişi ise 10 kilometre uzunluğundaki parkurlarda mücadele etmiştir. 58 Türkiye Finans çalışanı ise halk yürüyüşü bölümüne katılmıştır.

Türkiye Finans Genel Müdürü Derya Güreerk yaptığı açıklamada "Kıtalararası İstanbul Maratonu, ülkemizin en önemli spor organizasyonlarından biridir. Bu yıl İstanbul Maratonu'na 3. kez katılmış bulunuyoruz. Bankamızı temsil eden Türkiye Finans Koşu Takımı, kıtaları birleştiren bu maratona hazırlanırken birlikte spor yapmanın iş hayatına olumlu katkıları deneyimleme fırsatı bulmuştur" demiştir.



## Down sendromlu gençlere destek

2013 yılında Türkiye Finans tarafından desteklenen Mobil Down Cafe projesi, engelli gençlerin toplumla buluşarak istihdam edilmesini ve aynı zamanda engellilikle ilgili farkındalığının artmasını hedeflemiştir. Üyelerinin tamamı gönüllü çalışan annelerden oluşan 25 Down sendromlu çocuk ve gencin istihdam edildiği Down Cafe, 2011 yılında Şişli Belediyesi ve Alternatif Yaşamı Destekleme Derneği (ADER) tarafından kurulmuştur.

# Raporun Kapsamı

Bu rapor Türkiye Finans tarafından yayınlanan ilk sürdürülebilirlik raporudur. Banka'nın sürdürülebilirlik performansı bu rapor kapsamında ekonomik, çevresel ve sosyal ana eksenlerinde; paydaşlar, kurumsal yapılanma, bankacılık, çevre, insan kaynakları ve toplum açılarından ele alınmıştır.

Raporda incelenen konular, Türkiye Finans'ın 2013 yılında gerçekleştirdiği sistematik ve denetime açık çalışmaların ışığında, paydaşların geri bildirimlerinin yanı sıra Banka üst ve orta düzey yöneticileri ile yapılan görüşmeler ve çalışma toplantılarının sonucunda tespit edilmiştir. Türkiye Finans Yönetim Kurulu 28 Mart 2014 tarihinde gerçekleştirilen sunum kapsamında bu rapor hakkında ayrıntılı olarak bilgilendirilmiştir.

Bu raporun içeriği, Türkiye Finans'ın faaliyetleri ile sınırlıdır ve iştiraklerini kapsamamaktadır. Konsolide finansal hacmin çok büyük bölümünün Banka tarafından temsil ediliyor olması nedeniyle, sadece Banka'nın performansının raporlanması tercih edilmiştir.

## Raporun dönemi

Bu rapor, aksi belirtilmediği sürece, 1 Ocak 2013 - 31 Aralık 2013 dönemini kapsamaktadır. Bu raporda yer alan veriler, Banka'nın ileride yayınlacağı sürdürülebilirlik raporları için kıyaslama ölçütü oluşturacaktır.

## Raporlama döngüsü

Türkiye Finans, sürdürülebilirlik performansını 12 aylık dönemlerde raporlamaya devam edecektir. Banka, sonraki raporunu en geç 2015 yılı Mayıs ayında yayınlamayı öngörmektedir.

## Raporlama yapısı ve bağımsız denetim

Türkiye Finans, kurulduğu günden itibaren ekonomik performansını faaliyet ve ara dönem raporları ile düzenleyici kurumlar, paydaşları ve web sitesi aracılığıyla kamuoyuyla paylaşmaktadır.

Banka'nın sürdürülebilirlik performansı hakkında paydaşlarına detaylı ve güncel bilgi sunmak amacıyla hazırlanan bu rapor, Türkiye Finans'ın bilgi paylaşımı, raporlama ve şeffaflık geleneğini daha da ileriye taşımaktadır. Rapor, Türkiye Finans'ın hesap

verebilirlik ve şeffaflığın yanı sıra sürdürülebilirliği için her alanında içselleştirmeye yönelik çalışmalarını ortaya koymakta ve kurumsal performansı kayıt altına almaktadır. Bu rapor, aynı zamanda, çalışanlarımız ve geniş anlamda tüm paydaş kitlemiz için bir araştırma ve öğrenme aracı olarak rol oynamakta, Türkiye Finans çapında en iyi uygulamaların geliştirilmesine katkıda bulunmaktadır.

Türkiye Finans tarafından yayınlanan diğer raporlarda yer verilen bilgiler, sürdürülebilirlik raporunun içeriğini tamamlayıcı niteliktedir.

Türkiye Finans, raporlamaları kapsamında açıkladığı bilgilerin güvenilirliğini sağlamak için çalışmaktadır. Banka içi çok boyutlu ölçüm ve denetim sistemlerine ek olarak, faaliyetlerin şeffaflığını sağlamak ve raporlanan bilgilerin gerçeği yansıtması amacıyla çeşitli kurum içi ve kurum dışı süreçler kullanılmaktadır. Bu kapsamda bu raporda yer verilen

- Banka'nın 2013 yılı ekonomik performansını özetleyen solo ve konsolide mali bilgileri Akis Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik Anonim Şirketi,
- Veri Merkezi standardı; Uptime Institute,
- İş Sürekliliği standardı; BSI-British Standards Institute
- Müşteri İletişim Merkezi standardı; Bureau Veritas Türkiye,
- Müşteri Memnuniyeti Yönetim standardı; Bureau Veritas Türkiye tarafından denetlenmiştir.

## GRI ilkelerine uyum beyanı

Türkiye Finans bu raporun, Küresel Raporlama Girişimi (GRI-Global Reporting Initiative) G3 ilkelerine ve A+ seviyesi içeriğe uygun olarak hazırlandığını beyan eder. (Bkz. GRI Endeksi, sayfa 59).

## Raporun yayın şekli

Türkiye Finans Sürdürülebilirlik Raporu, Türkçe ve İngilizce dillerinde yayınlanmıştır. Raporun elektronik sürümü, Banka'nın web sitesinde interaktif bir mikro site şeklinde ve aynı zamanda indirilebilir bir PDF dosyası olarak yer almaktadır.



## GRI Uygulama Seviyesi Kontrol Beyanı

GRI, TÜRKİYE FİNANS KATILIM BANKASI A.Ş tarafından yayınlanan ve GRI Raporlama Hizmetleri'ne sunulan "2013 SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU" A+ Uygulama Seviyesi'nin gereklerini karşıladığı sonucuna varmıştır.

GRI Uygulama Seviyeleri, sunulan raporlarda G3 İlkelerinin ne ölçüde kullanıldığı hususunda bilgi verir. Kontrol, Uygulama Seviyesi için talep edilen çeşit ve sayıda açıklamanın raporda yer aldığını ve GRI İçerik Endeksi'nin ilgili açıklamaları GRI G3 İlkeleri'nde tarif edildiği şekilde sunduğunu teyit eder.

Uygulama Seviyeleri raporu hazırlayan kurumun sürdürülebilirlik performansı veya raporda sunulan bilginin kalitesi hakkında bir görüş içermez.

Amsterdam, 18 Temmuz 2014

*Ásthildur Hjaltadóttir*

Ásthildur Hjaltadóttir  
Yönetmen Hizmetleri  
Global Reporting Initiative



TÜRKİYE FİNANS KATILIM BANKASI A.Ş bu raporu (bir bölümünü) dış denetime sunduğu için bu Uygulama Seviyesi'ne "artı (+)" eklenmiştir. GRI, raporu yayınlayan kurumun gerek dış denetim hizmet sağlayıcısını seçme gerekse dış denetimin amacını belirleme konularındaki kararını kabul eder.

*Network bazlı bir organizasyon olan Global Reporting Initiative (GRI), dünyanın en yaygın kullanılan sürdürülebilirlik raporlaması çerçevesinin gelişmesine öncülük etmiş olup raporlama çerçevesinin sürekli gelişimi ve dünya çapında yaygınlaşması adına çalışmaktadır. GRI Raporlama Çerçevesi kurumların ekonomik, çevresel ve sosyal performanslarını ölçmede ve raporlamada kullanabilecekleri ilke ve göstergeleri belirlemektedir. www.globalreporting.org*

**Çekince:** İlgili sürdürülebilirlik raporlamasının dış linkler (işitsel-görsel matzemeler de dahil olmak üzere) içerdiği durumlarda, iş bu Beyan, Kontrol'ün gerçekleştirildiği 11 Temmuz 2014 tarihinde GRI'a sunulmuş bulunan malzemeyi kapsar. GRI'in Beyanı, ilgili raporda takiben yapılacak olan herhangi bir değişikliği kapsamaz.

STANDART AÇIKLAMALAR BÖLÜM I - Profil						
Profil açıklaması	Tanımı	Raporlama düzeyi	Açıklamanın yer aldığı sayfa no ve/veya link	Kısmi raporlama durumunda raporlanmayan bölüm	Yer almama nedeni	Yer almama nedeni hakkında açıklamalar
<b>1. Strateji ve Analiz</b>						
1.1	Kurumun en üst düzey karar vericisinin beyanı	Tam	Genel Müdür'ün Mesajı (sayfa 4)			
1.2	Başlıca etkilerin, risklerin ve fırsatların tanımlanması	Tam	Yönetim Kurulu Başkan'ının Mesajı (sayfa 2), Genel Müdür'ün Mesajı (sayfa 4)			
<b>2. Organizasyonel Profil</b>						
2.1	Kurumun adı	Tam	Türkiye Finans Katılım Bankası A.Ş.			
2.2	Başlıca marka, ürün ve hizmetleri	Tam	Türkiye Finans'ın ürün ve hizmetleri hakkında detaylı bilgi için <a href="http://www.turkiyefinans.com.tr">www.turkiyefinans.com.tr</a> adresini ziyaret ediniz. Ayrıca raporun 29. sayfasında yer alan ürün ve hizmetler tablosuna bakınız.			
2.3	Ana iş kolları, faal şirketler, yan kuruluşlar ve ortak girişimler de dâhil olmak üzere kurumun operasyonel yapısı.	Tam	Türkiye Finans - Kurumsal Profil (sayfa 7).			
2.4	Kurumun genel merkezinin bulunduğu yer	Tam	Yakacık Mevkii Adnan Kahveci Cad. No:139 34876 Kartal, İstanbul			
2.5	Kurumun faaliyet gösterdiği ülkelerin sayısı. Başlıca faaliyetlerin icra edildiği ve raporda yer verilen sürdürülebilirlik konuları ile ilgili bulunan ülkelerin adları.	Tam	Türkiye Finans, Türkiye'de faaliyet göstermektedir.			
2.6	Kurumun mülkiyet niteliği ve yasal şekli.	Tam	Türkiye Finans, Türkiye Cumhuriyeti kanunlarına göre kurulmuştur. 31 Aralık 2013 itibarıyla ortaklık yapısı şöyledir: %66,27 National Commercial Bank (Suudi Arabistan), %22,09 Boydak Grubu ve %11,57 Ülker Grubu.			
2.7	Hizmet sunulan pazarlar (coğrafi dağılım, hizmet sunulan sektörler ve müşteri/ faydalanıcı tipleri de dâhil olmak üzere).	Tam	Banka, müşterilerine, Türkiye'nin farklı şehirlerindeki 250 şubeye hizmet sunmaktadır. Banka'nın müşteri kitlesi büyük bir çeşitliliğe sahiptir: Bireysel, KOBİ, Kurumsal, vb.			
2.8	Rapor hazırlayan kurumun ölçeği	Tam	Bakınız sayfa 8. Ek bilgi için: <a href="http://www.turkiyefinans.com.tr/tr/hakkimizda/faaliyetraporlari/2013/tr/m-1-6.html">http://www.turkiyefinans.com.tr/tr/hakkimizda/faaliyetraporlari/2013/tr/m-1-6.html</a>			
2.9	Kurumun ölçeği, yapısı ve mülkiyet yapısı konularında raporlama döneminde yaşanan önemli gelişmeler.	Tam	Raporlama döneminde herhangi bir değişiklik yaşanmamıştır.			
2.10	Raporlama döneminde alınan ödüller	Tam	Bakınız sayfa 23.			
<b>3. Rapor Parametreleri</b>						
3.1	Raporda yer verilen bilgiler için raporlama dönemi (mali / takvim yılı, vb.)	Tam	1 Ocak 2013 - 31 Aralık 2013 arası.			
3.2	Önceki raporun kapsadığı dönem (varsa).	Tam	2013 raporu, Türkiye Finans'ın ilk sürdürülebilirlik raporudur.			
3.3	Raporlama döngüsü (yıllık, iki yıllık, vb.)	Tam	Yıllık.			
3.4	Rapor ve içeriği hakkında soru yönetilebilecek yetkili kişinin adı ve iletişim adresi	Tam	Sayın Kaan Demirkesen, Kurumsal Marka Yöneticisi, Kurumsal İletişim Müdürlüğü T:0216 586 70 00, F:0216 452 54 94, kaan.demirkesen@turkiyefinans.com.tr;  Sayın Şebnem Öztürk Genç, Kurumsal Marka Kıdemli Uzmanı, T:0216 586 70 00, F:0216 452 54 94, sebnem.ozturk@turkiyefinans.com.tr			

Profil açıklaması	Tanımı	Raporlama düzeyi	Açıklamanın yer aldığı sayfa no ve/veya link	Kısmi raporlama durumunda raporlanmayan bölüm	Yer almama nedeni	Yer almama nedeni hakkında açıklamalar
3.5	Rapor içeriğinin belirlenme süreci	Tam	Türkiye Finans, Sürdürülebilirlik Raporu kapsamındaki önceliklendirme çalışmasını yürürlükteki kanun ve mevzuat (Bankacılık Kanunu, vb.), kıyas grubu analizi, Türkiye Finans sürdürülebilirlik stratejisi ve risk yönetimi ile paydaşlarıyla yürüttüğü diyalog kapsamında elde edilen geri bildirimlerin ışığında gerçekleştirmiştir. Banka, GRI'nin raporlama ilkelerine dayanan Önceliklendirme Analizi için Tayburn'ün danışmanlık hizmetlerini kullanılmıştır. Banka açısından temel sürdürülebilirlik öncelikleri altı grupta sınıflanmıştır. Raporlama dönemi için belirlenen öncelikler için bakınız Paydaşlarımızla Diyalogumuz ve Öncelikler, sayfa 25. Önceliklendirme Analizi'nden elde edilen bulgular Türkiye Finans üst yönetimine sunulmuş ve geribildirimleri alınarak gerekli düzenlemeler yapılmıştır. 2013 Sürdürülebilirlik Raporu, Türkiye Finans'ın faaliyetleri açısından temel teşkil eden finansal, toplumsal ve çevresel konuları tek bir dokümanda sunmaktadır.			
3.6	Raporun kapsamı (ülkeler, iş kolları, iştirakler, kiralanmış olan tesisler, ortak girişimler, tedarikçiler, vb.). Bakınız GRI Kapsam Protokolü.	Tam	Raporun içeriği Türkiye Finans'ın kendi faaliyetleri ile sınırlıdır ve Banka'nın iştiraklerini kapsamamaktadır.			
3.7	Raporun kapsamı veya sınırı hakkındaki özel kısıtlamalar	Tam	Bakınız 3.6.			
3.8	Ortak girişimler, iştirakler, kiralanmış tesisler, dışarıdan tedarik edilen operasyonlar ve raporlama dönemleri arası veya kurumlar arası karşılaştırmayı önemli biçimde etkileyebilen diğer kuruluşlar hakkındaki raporlama esasları	Tam	Banka'nın iştirakleri rapor kapsamına dahil değildir.			
3.9	Raporda yer alan göstergelerin ve diğer bilgilerin derlenmesinde uygulanan tahminlerin temelini oluşturan varsayımlar ve teknikler de dâhil olmak üzere, veri ölçüm teknikleri ve hesaplama esasları. GRI Protokolünün uygulanmaması veya önemli oranda sapma gösterilmesine dair kararları açıklayınız.	Tam	Finansal veriler için UFRS.  GRI A Seviye raporlama protokolü. Sapma yoktur.			
3.10	Daha önceki raporlarda yer alan bilgilerin yeniden ifade edilmeden kaynaklanan etkiye dair açıklama ve bu yeniden ifadelenmenin nedenleri (Şirket birleşmeleri ve satın alma, temel yılları/ raporlama dönemlerinin, işin niteliğinin, ölçüm yöntemlerinin, değişimi, vb.).	Tam	Yeniden ifade edilmeler dip not olarak verilmiştir. (mevcut olması durumunda)			
3.11	Raporda uygulanan sınır, kapsam veya ölçüm yöntemlerinde daha önceki raporlama dönemlerine oranla yaşanan önemli değişiklikler.	Tam	2013 raporu, Banka'nın ilk sürdürülebilirlik raporudur.			
3.12	Raporda yer verilen Standart Açıklamaların yerini gösteren tablo	Tam	GRI Endeksi Türkiye Finans Sürdürülebilirlik Raporu'nun ekini oluşturmaktadır.			
3.13	Raporun dış denetimden geçmesi konusundaki politika ve geçerli uygulamalar.	Tam	Türkiye Finans'ın hedefi yayınladığı tüm sürdürülebilirlik verilerini dış denetime tabi tutmaktır. Detaylar için bakınız Bağımsız Denetim sayfa 57.			
<b>4. Yönetişim, Taahhütler ve Katılım</b>						
4.1	Stratejinin belirlenmesi veya organizasyonun gözetilmesi gibi özel görevlerden sorumlu en yüksek yönetim organına bağlı kurullar da dâhil olmak üzere, şirketin yönetim yapısı	Tam	Yönetim Kurulu için bakınız: <a href="http://www.turkiyefinans.com.tr/tr/hakkimizda/faaliyetraporlari/2013/tr/m-2-1.html">http://www.turkiyefinans.com.tr/tr/hakkimizda/faaliyetraporlari/2013/tr/m-2-1.html</a>  Komiteler için bakınız: <a href="http://www.turkiyefinans.com.tr/tr/hakkimizda/faaliyetraporlari/2013/tr/m-2-5.html">http://www.turkiyefinans.com.tr/tr/hakkimizda/faaliyetraporlari/2013/tr/m-2-5.html</a>			
4.2	En yüksek yönetim organının başkanının aynı zamanda kurum içinde icra görevi olup olmadığı	Tam	Yönetim Kurulu Başkanı'nın Banka'da icrai bir görevi yoktur.			
4.3	Yönetim kurulu yapısına sahip şirketlerle ilgili olarak, en yüksek yönetim organının bağımsız ve/veya icrai görevi olmayan üyelerinin sayısı	Tam	Türkiye Finans Yönetim Kurulu'nda bağımsız üye yoktur.			
4.4	Hissedarların ve çalışanların en yüksek yönetim organına tavsiyelerini iletmeye mekanizmaları	Tam	Türkiye Finans üst yönetimi tarafından onaylanan paydaş geri bildirimleri, Yönetim Kurulu'na, Genel Sekreter tarafından iletilmektedir.			

Profil açıklaması	Tanımı	Raporlama düzeyi	Açıklamanın yer aldığı sayfa no ve/veya link	Kısmi raporlama durumunda raporlanmayan bölüm	Yer almama nedeni	Yer almama nedeni hakkında açıklamalar
4.5	En yüksek yönetim organı üyelerine, üst düzey ve diğer yöneticilere ödenen ücret (işten ayrılma düzenlemeleri de dâhil olmak üzere) ile kurumun performans (sosyal ve çevresel performans da dâhil olmak üzere) arasındaki bağlantı.	Tam	Banka, üst yönetim ile diğer yöneticilerin performansa dayalı ücretlendirme seviyesini belirleme sürecinde farklı kurumsal göstergeler kullanmaktadır. Bu göstergeler, Banka'nın stratejisi ve iş planı kapsamında elde edilen sonuçlar ile ilişkilidir.			
4.6	En yüksek yönetim organının çıkar çatışmalarını önlemek amacıyla kullandığı süreçler	Tam	Türkiye Finans, işin her seviyesinde, çıkar çatışmalarını önlemeye yarayacak süreçlere sahiptir. Banka'nın tüm çalışanlarının etik politikasına uyması talep edilir.			
4.7	En yüksek yönetim organı üyelerinin kurumun ekonomik, çevresel ve sosyal konular hakkındaki stratejisine rehberlik etmek üzere yetkilerinin ve uzmanlıklarının saptanması süreci.	Tam	Üst yönetimin ekonomik, çevresel ve sosyal konulardaki nitelikleri ve deneyimleri Yönetim Kurulu tarafından değerlendirilir.			
4.8	Kurum tarafından geliştirilmiş misyon, değerler ve etik ilkeler ile ekonomik, çevresel ve sosyal performans ile ilgili değerler ve bunların uygulanma durumları.	Tam	Vizyonumuz, Misyonumuz, Kurumsal Değerlerimiz için bakınız: <a href="http://www.turkiyefinans.com.tr/tr/hakkimizda/faaliyetraporlari/2013/tr/m-1-2.html">http://www.turkiyefinans.com.tr/tr/hakkimizda/faaliyetraporlari/2013/tr/m-1-2.html</a> Türkiye Finans Sürdürülebilirlik Stratejisi, sayfa 12;Türkiye Finans Kurumsal Sosyal Sorumluluk (KSS) Politikası, sayfa 13. Sürdürülebilirlik Stratejisi ve KSS Politikası raporlama döneminde uygulanmıştır.			
4.9	En yüksek yönetim organının, ilgili riskler ve fırsatlar ile uluslararası kabul görmüş standartlara, davranış kurallarına ve prensiplere olan uyum da dâhil olmak üzere, kurumun ekonomik, çevresel ve sosyal performansının belirlenmesini ve yönetimini denetlemek üzere uyguladığı prosedürler.	Tam	Türkiye Finans'ta Kurumsal Yönetim Yapılanması, sayfa 18.			
4.10	En yüksek yönetim organının, kendi performansını ekonomik, çevresel ve sosyal açılardan değerlendirme süreci.	Tam	Banka hissedarları Yönetim Kurulu'nun performansını, politika ve stratejiler ışığında gözden geçirecek gerekli düzenlemeleri yaparlar.			
4.11	İhtiyati yaklaşım prensibinin kurum tarafından ele alınıp alınmadığına veya nasıl ele alındığına dair bilgi.	Tam	Türkiye Finans'ta Risk Yönetimi Bölümü, kredi ve operasyonel riskler de dahil olmak üzere, risk politikalarının ve süreçlerinin geliştirilmesinden sorumludur. Bu politikalar, yeni müşteri kabulü, kredi kullandırımı ve yeni ürün geliştirme gibi pek çok konu için genel çerçeveyi oluşturmaktadır. Banka'da, risk yönetimi politikaları her türlü konuda ve sürekli olarak gözletilmektedir.			
4.12	Kurum dışında geliştirilmiş olan ekonomik, çevresel ve sosyal bildireler, prensipler veya kurumun taahhütte bulunduğu ya da onayladığı diğer girişimler	Tam	Türkiye Finans Türkiye Katılım Bankaları Birliği ve YASED - Yabancı Sermayeli Şirketler Derneği üyesidir. Bankacılık Kanunu			
4.13	Kurumun • Yönetişim organlarında pozisyon sahibi olduğu, • Proje veya komitelerine katıldığı, • Dönemsel üyelik aidatlarının ötesinde maddi finansman sağladığı veya • Üyelığı stratejik olarak gördüğü birliklerdeki (sanayi birlikleri gibi) ve/veya ulusal/ uluslararası savunucu örgütlerindeki üyelikleri	Tam	Türkiye Finans Türkiye Katılım Bankaları Birliği ve YASED - Yabancı Sermayeli Şirketler Derneği üyesidir.			
4.14	Kurum tarafından katılımı sağlanan paydaş gruplarının listesi.	Tam	Müşteriler, çalışanlar, pay sahipleri ve toplum Türkiye Finans'ın temel paydaşlarıdır. Bakınız sayfa 24.			
4.15	Katılım yapılacak paydaşların kimler olacağına ilişkin belirlenmesi ve seçimlerine dair esaslar.	Tam	Paydaşlarımız ve Paydaş Katılımı, sayfa 24.			
4.16	Paydaş türü ve grubuna göre katılım sıklığı da dâhil, paydaş katılımı yöntemleri	Tam	Paydaşlarımızla Diyalogumuz ve Öncelikler, sayfa 25.			
4.17	Paydaş katılımı ile ortaya konan başlıca konular ve kurumun bunlara, yaptığı raporlama aracılığıyla verdiği cevaplar da dâhil, nasıl yanıt verdiği.	Tam	Paydaşlarımızla Diyalogumuz ve Öncelikler, sayfa 25.			

## STANDART AÇIKLAMALAR BÖLÜM II - Yönetim Yaklaşımı Açıklaması

Finansal Sektör Eki Yönetim Yaklaşımı Açıklamaları	Tanımı	Raporlama düzeyi	Açıklamanın yer aldığı sayfa no ve/veya link	Kısmi raporlama durumunda raporlanmayan bölüm	Yer almama nedeni	Yer almama nedeni hakkında açıklamalar
<b>DMA PS</b>	<b>Yönetim Yaklaşımı Açıklaması - Ürün ve Hizmetler</b>					
<b>Unsur</b>	Ürün portföyü	Tam	Türkiye Finans ürün ve hizmetlerinin etkilerini yönetmeyi öngören politikalara sahiptir. Bu durum, Banka'nın yasal yükümlülüklerine tam uyumunu olduğu kadar sorumlu bankacılık uygulamaları ve kredilendirmede risk yönetimi gibi farklı konulardaki politikalarına da uyum göstermesini sağlamaktadır.			
<b>FS1</b>	İş kolları bazında uygulanan çevresel ve toplumsal politikalar	Tam	Müşterilerimiz İçin Ürettiğimiz Değer, sayfa 28.			
<b>FS2</b>	İş kolları bazında çevresel ve toplumsal riskleri tanımlamaya ve taramaya yarayan prosedürler	Tam	Türkiye Finans kredi karar sürecinde ekonomik, toplumsal ve çevresel standartların dikkate alınmasını sağlayacak prosedürlere sahiptir.			
<b>FS3</b>	Sözleşme ve işlemlerde yer alan çevresel ve sosyal koşulların müşteriler tarafından uygulanma / uyum durumunu takibe yarayan prosedürler	Tam	Türkiye Finans kredilendirme faaliyetleri kapsamında, çevresel ve toplumsal konularda Türkiye'de geçerli yasalara tam uyumu gözetmektedir.			
<b>FS4</b>	Çalışanların çevresel ve toplumsal politika ve prosedürleri uygulama yetkinliklerini geliştirmelerine yönelik süreçler	Tam	Türkiye Finans, çalışanlarının farklı risk kategorileri hakkındaki bilgi seviyelerini ve yetkinliklerini geliştirmek amacıyla çeşitli eğitim çalışmaları düzenlemektedir.			
<b>FS5</b>	Çevresel ve sosyal riskler ve fırsatlar konusunda müşteri ve diğer paydaşlarla kurulan etkileşimli ilişki	Tam	Türkiye Finans ihtiyaç duyulması halinde, müşterileri, yatırımcılar ve iş ortakları ile çevresel ve toplumsal riskler konusunda işbirliği içine girmektedir.			
	Denetimler	Tam	Kredilendirme çalışmalarının Banka'nın kurumsal politikalarına tam uyumunu sağlamak amacıyla, müşterilerin değerlendirildiği soru listeleri ve farklı kriterler bulunmaktadır. Tüm krediler bu yaklaşımla ele alınmakta; ekonomik, çevresel ve toplumsal konuların doğru olarak irdelenmesi hedeflenmektedir.			
	Aktif sahiplik	Tam	Banka, tüm yeni müşteri ilişkilerini, farklı riskler ışığında değerlendirmekte ve Türkiye'de geçerli olan mevzuatın gereklerine uygun olarak ele almaktadır. Mevcut müşteri ilişkileri de periyodik olarak gözden geçirilmektedir.			
<b>DMA EC</b>	<b>Yönetim Yaklaşımı Açıklaması - Ekonomik</b>					
<b>Unsur</b>	Ekonomik performans	Tam	Türkiye Finans 2013 Faaliyet Raporu <a href="http://www.turkiyefinans.com.tr/tr/hakimizda/faaliyetraporlari/2013/tr/m-1-15.html">http://www.turkiyefinans.com.tr/tr/hakimizda/faaliyetraporlari/2013/tr/m-1-15.html</a>			
	Piyasadaki konum	Tam	Türkiye Finans 2013 Faaliyet Raporu <a href="http://www.turkiyefinans.com.tr/tr/hakimizda/faaliyetraporlari/2013/tr/m-1-14.html">http://www.turkiyefinans.com.tr/tr/hakimizda/faaliyetraporlari/2013/tr/m-1-14.html</a>			
	Dolaylı ekonomik etkiler	Tam	Türkiye Finans 2013 Faaliyet Raporu <a href="http://www.turkiyefinans.com.tr/tr/hakimizda/faaliyetraporlari/2013/tr/m-1-15.html">http://www.turkiyefinans.com.tr/tr/hakimizda/faaliyetraporlari/2013/tr/m-1-15.html</a>			
<b>DMA EN</b>	<b>Yönetim Yaklaşımı Açıklaması - Çevre</b>					
<b>Unsur</b>	Malzemeler	Yok			Uygulanamaz	Türkiye Finans bir bankadır. Herhangi bir malzeme kullanıp mal üretmemektedir.
	Enerji	Tam	Çevre İçin Ürettiğimiz Değer, sayfa 43.			
	Su	Tam	Çevre İçin Ürettiğimiz Değer, sayfa 43.			
	Biyçeşitlilik	Yok			Uygulanamaz	Türkiye Finans'ın biyoçeşitliliği etkileyen bir faaliyeti yoktur.
	Emisyonlar, sıvı ve katı atıklar	Tam	Çevre İçin Ürettiğimiz Değer, sayfa 43.			
	Ürün ve hizmetler	Tam	Müşterilerimiz İçin Ürettiğimiz Değer, sayfa 28.			
	Uyum	Tam	Türkiye Finans Türkiye'de geçerli olan tüm yasa ve mevzuata uyumu hedefler.			
	Ulaştırma	Tam	Çevre İçin Ürettiğimiz Değer, sayfa 43.			
	Genel	Tam	Gerek kendi faaliyetlerimizin gerekse müşterilerimizin operasyonlarının çevre ve toplum üzerinde etkileri olduğunu kabul ediyoruz.			



Finansal Sektör Eki Yönetim Yaklaşımı Açıklamaları	Tanımı	Raporlama düzeyi	Açıklamanın yer aldığı sayfa no ve/veya link	Kısmi raporlama durumunda raporlanmayan bölüm	Yer almama nedeni	Yer almama nedeni hakkında açıklamalar
<b>DMA LA</b>	<b>Yönetim Yaklaşımı Açıklaması - İşgücü Uygulamaları ve İnsana Yakışır İş</b>					
<b>Unsur</b>	İstihdam	Tam	Çalışanlarımız için Ürettiğimiz Değer, sayfa 49.			
	İşgücü/yönetim ilişkileri	Tam	Çalışanlarımız için Ürettiğimiz Değer, sayfa 49.			
	İş sağlığı ve güvenliği	Tam	Çalışanlarımız için Ürettiğimiz Değer, sayfa 49.			
	Eğitim ve öğretim	Tam	Çalışanlarımız için Ürettiğimiz Değer, sayfa 49.			
	Çeşitlilik ve fırsat eşitliği	Tam	Çalışanlarımız için Ürettiğimiz Değer, sayfa 49.			
<b>DMA HR</b>	<b>Yönetim Yaklaşımı Açıklaması - İnsan hakları</b>					
<b>Aspects</b>	Yatırım ve satınalma uygulamaları	Tam	Çalışanlarımız için Ürettiğimiz Değer, sayfa 49.			
	Ayrımcılık yapmama	Tam	Raporlama döneminde herhangi bir ayrımcılık vakası yaşanmamıştır.			
	Örgütlenme özgürlüğü ve toplu sözleşme	Yok			Uygulanamaz	Türkiye Finans'ta sendikal bir yapılanma ve toplu iş sözleşmesi bulunmamaktadır.
	Çocuk işçiliği	Tam	Türkiye Finans, çocuk işçi çalıştırılmasına karşıdır. Banka, buna ek olarak, tespiti halinde çocuk işçi çalıştıran şirketlere kredi sağlamamaktadır.			
	Zorla ve zorunlu tutarak çalıştırma	Tam	Türkiye Finans, zorla ve zorunlu tutarak çalıştırmaya karşıdır.			
	Güvenlik uygulamaları	Tam	Türkiye Finans, Türkiye'de geçerli yasa ve mevzuata uygun güvenlik hizmetlerini özel bir şirketten sağlamaktadır.			
	Yerli hakları	Yok			Geçerli değil	Faaliyet gösterdiğimiz Türkiye'de geçerliliği olan bir konu değildir.
<b>DMA SO</b>	<b>Yönetim Yaklaşımı Açıklaması - Toplum</b>					
<b>Aspects</b>	Yerel halk	Tam	Türkiye Finans, toplumsal gelişmeyi kurumsal sosyal sorumluluk projeleri ile desteklemektedir. Bakınız sayfa 45.			
	Yolsuzluk	Tam	Türkiye Finans herhangi bir paydaşı ile olan ilişkilerinde yolsuzluğa tolerans göstermemektedir. Banka, tüm taraflarla dürüst ve adil ilişkiler yürütmeyi hedefler.			
	Kamu politikası	Tam	Türkiye Finans kamu politikası geliştirme sürecine taraf değildir.			
	Rekabeti kısıtlayan davranış	Tam	Türkiye Finans adil ve serbest rekabete inanmaktadır ve ülkemizde rekabeti düzenleyen yasalara tam uyumu hedeflemektedir.			
	Uyum	Tam	Türkiye Finans Türkiye'de geçerli olan tüm yasa ve mevzuata uyumu hedeflemektedir.			
<b>DMA PR</b>	<b>Yönetim Yaklaşımı Açıklaması - Ürün Sorumluluğu</b>					
<b>Unsur</b>	Müşteri sağlığı ve güvenliği	Yok			Uygulanamaz	Bankacılık ürün ve hizmetlerinin müşteri sağlığı ve güvenliği üzerine etkisi yoktur.
	Ürün ve hizmet etiketlemesi	Yok			Uygulanamaz	Bankacılık ürün ve hizmetleri etiketleme gerektirmez.
<b>FS15</b>	Finansal ürün ve hizmetlerin adil bir biçimde geliştirilmesi ve pazarlanmasına yönelik politikalar.	Tam	Müşterilerimiz için Ürettiğimiz Değer, sayfa 28.			
	Pazarlama iletişimi	Tam	Kurumsal iletişim faaliyetleri - Paydaşlarla diyalogun önemli bir boyutu, sayfa 26.			
	Müşterinin kişisel gizliliği	Tam	Türkiye Finans, müşterilerinin kişisel gizliliğine saygı duymaktadır ve bu konuda ülkemizde geçerli olan kanun ve mevzuata tam uyumu hedeflemektedir.			
	Uyum	Tam	Türkiye Finans Türkiye'de geçerli olan tüm yasa ve mevzuata uyumu hedeflemektedir.			

STANDART AÇIKLAMALAR BÖLÜM III - Performans Göstergeleri						
Göstergeler	Tanımı	Raporlama düzeyi	Açıklamanın yer aldığı sayfa no ve/veya link	Kısmi raporlama durumunda raporlanmayan bölüm	Yer almama nedeni	Yer almama nedeni hakkında açıklamalar
<b>Ürün ve Hizmet Etkisi</b>						
<b>Ürün Portföyü</b>						
FS6	Toplam portföyün iş kollarına göre bölge, büyüklük (örnek mikro finansman / KOBİ / kurumsal vs.) ve sektör bazında dağılımı	Tam	2013 yıl sonu itibarıyla Türkiye Finans'ın KOBİ kredi büyüklüğü 7,7 milyar TL'ye ulaşmıştır. Diğer taraftan Banka, KOBİ'lerle 234,9 milyon TL'lik finansal kiralama işlemi gerçekleştirmiştir. Girişimci İş Ailesi nakdi fon kullanımında bir önceki yıla göre %65 artışla 4,9 milyar TL, gayrinakdi fon kullanımında bir önceki yıla göre %35'lik artışla 2,6 milyar TL'lik hacme ulaşmıştır. Türkiye Finans'ın kredi portföyü hakkında ek bilgiler için bakınız: <a href="http://www.turkiyefinans.com.tr/tr/hakkimizda/faaliyetraporlari/2013/tr/m-1-15.html">http://www.turkiyefinans.com.tr/tr/hakkimizda/faaliyetraporlari/2013/tr/m-1-15.html</a>			
FS7	Sosyal fayda sağlamaya yönelik olarak geliştirilen ürün ve hizmetler için yapılan harcamalar (işkolu bazında)	Tam	Bakınız FS6.			
FS8	Çevresel fayda sağlamaya yönelik olarak geliştirilen ürün ve hizmetler için yapılan harcamalar (işkolu bazında)	Fully	Türkiye Finans, çevresel risklerin ortadan kaldırılması, yeni iş olanaklarının değerlendirilmesi ve düşük karbon ekonomisine geçişin desteklenmesi amacıyla müşterileriyle işbirliği içinde çalışmaktadır. Çevresel fayda sağlamaya yönelik olarak geliştirilen ürün ve hizmetlerin detayları için bakınız Türkiye Finans ve enerji sektörü, sayfa 38.			
<b>Denetim</b>						
FS9	Çevresel ve sosyal politikalar ile ilgili risk yönetimi süreçlerinin uygulanma durumunu tespiti yönelik denetim çalışmalarının kapsamı ve sıklığı	Tam	Türkiye Finans'ta ürün ve hizmetlerin olası etkileri İç Denetim süreçleri kapsamında ele alınmaktadır. Raporlama döneminde İç Denetim'in bu konularda kayda değer bir tespiti olmamıştır.			
<b>Aktif Sahiplik</b>						
FS10	Portföyde yer alıp çevresel-sosyal konularda etkileşimli ilişki kurulan şirketlerin sayısı ve yüzdesi	Tam	Türkiye Finans, yeni kurumsal müşteri ilişkilerini farklı riskler ışığında değerlendirmekte ve Türkiye'de geçerli olan mevzuatın gereklerine uygun olarak ele almaktadır. Bu kapsamda toplumsal ve çevresel riskler gerek Türkiye Finans çalışanları gerekse dış bir paydaş tarafından tespit edilerek gündeme getirilebilir. Bu gibi bir durumda Banka, konuyu müşterisiyle işbirliğine giderek ele alır ve çözümler. Raporlama döneminde bu kapsamda çalışma gerektiren bir vaka söz konusu olmamıştır.			
FS11	Negatif veya pozitif çevresel ve sosyal taramaya konu edilen aktiflerin yüzdesi	Tam	Raporlama döneminde negatif veya pozitif çevresel ve sosyal taramaya konu edilen bir aktif söz konusu olmamıştır.			
FS12	Raporlama yapan şirketin oy hakkına/oy kullanma konusunda tavsiyede bulunma olanağına sahip olduğu iştiraklerinde çevresel ve sosyal konularda uyguladığı oy kullanma politikaları	Tam	Raporlama döneminde, Banka'nın bu kapsamda bir oy kullanma politikası geliştirmesine ihtiyaç doğuran bir durum söz konusu olmamıştır.			
<b>Ekonomik</b>						
<b>Ekonomik Performans</b>						
EC1	Gelirler, işletme maliyetleri, çalışan ücretleri, bağışlar ve diğer toplumsal yatırımlar, birikmiş kârlar ve sermaye sağlayıcıları ile devletlere yapılan ödemeler de dâhil, üretilen ve dağıtılan doğrudan ekonomik değer.	Tam	Türkiye Finans tarafından 2013 yılında üretilen ve paylaşılan doğrudan ekonomik değer, sayfa 8.			
EC2	İklim değişikliğinin kurumun mali sonuçlarına etkisi ve faaliyetlerinde yarattığı diğer riskler ve fırsatlar.	Tam	Türkiye Finans ve enerji sektörü, sayfa 38.			
EC3	Kurumun tanımlanmış fayda planı yükümlülüklerinin kapsamı.	Tam	Türkiye Finans tarafından 2013 yılında üretilen ve paylaşılan doğrudan ekonomik değer, sayfa 8.			
EC4	Devletten alınan önemli mali destek.	Tam	Türkiye Finans raporlama döneminde devletten herhangi bir destek almamıştır.			
<b>Piyasadaki Konum</b>						
EC6	Önemli operasyon yerlerinde yerel tedarikçilere yapılan ödemelerle ilgili politikalar, uygulamalar ve harcama oranları.	Tam	Türkiye Finans, tedarikçilerini ticari ve operasyonel değeri maksimum kılmamın yanında olası çevresel ve sosyal etkileri de dikkate alan kriterlerin ışığında seçmektedir. Banka, genel olarak lokal tedarik yapmaktadır.			
EC7	Önemli operasyon yerlerinde yerel işe alma usulleri ve yerel halktan işe alınmış üst yöneticilerin oranı.	Tam	Türkiye Finans'ın istihdam yaklaşımı bölgesel bir odağa sahip değildir. Türkiye Finans, ilan ettiği açık pozisyonları için temel olarak yetkinlik ve uygunluk bazında yeni elemanı almaya çalışmaktadır.			

Göstergeler	Tanımı	Raporlama düzeyi	Açıklamanın yer aldığı sayfa no ve/veya link	Kısmi raporlama durumunda raporlanmayan bölüm	Yer almama nedeni	Yer almama nedeni hakkında açıklamalar
<b>Dolaylı Ekonomik Etkiler</b>						
EC8	Ticari, aynı veya hayır amaçlı girişimlerle, öncelikli olarak kamu yararına yapılan altyapı yatırımlarının ve sağlanan hizmetlerin geliştirilmesi ve etkisi.	Tam	KOBİ, Ticari ve Kurumsal müşterilerimiz için, sayfa 34 Toplum için Ürettiğimiz Değer, sayfa 54.			
EC9	Etkilerin kapsamını da içerecek şekilde dolaylı ekonomik etkilerin anlaşılması ve tanımlanması.	Tam	Türkiye Finans'ın topluma katkısı finansal kârın çok ötesine geçmektedir: İstihdam yaratan Banka, çalışanlarına ücret ve diğer haklarını ödemekte; insan kaynağının yetkinliklerine eğitim faaliyetleri ile yatırım yapmaktadır. Vergi ödeyen Banka, tedarik zinciri üzerinden de ekonomiye katkıda bulunmakta; müşterilerinin ihtiyaçlarını karşılayan ürün ve hizmetler sunmaktadır.			
<b>Çevresel</b>						
<b>Malzemeler</b>						
EN1	Kullanılan malzemelerin ağırlık ya da hacim cinsinden ifadesi	Yok			Geçerli değil	Bir finansal hizmet sağlayıcı açısından geçerli bir gösterge değildir.
EN2	Girdi olarak kullanılan geri dönüştürülmüş malzemelerin yüzdesi.	Yok			Geçerli değil	Bakınız EN1
<b>Enerji</b>						
EN3	Birincil enerji kaynağına göre doğrudan enerji tüketimi.	Tam	Çevre için Ürettiğimiz Değer, sayfa 43.			
EN4	Birincil enerji kaynağına göre dolaylı enerji tüketimi.	Tam	Çevre için Ürettiğimiz Değer, sayfa 43.			
<b>Su</b>						
EN8	Kaynağına göre toplam su çekimi.	Tam	Çevre için Ürettiğimiz Değer, sayfa 43.			
<b>Biyçeşitlilik</b>						
EN11	Koruma alanlarının ve koruma alanlarında olmayıp yüksek biyoçeşitlilik değerine sahip alanların içinde ya da sınırında sahip olunan, kiralanılan, yönetilen arazilerin yeri ve büyüklüğü.	Yok			Geçerli değil	Türkiye Finans, biyoçeşitlilik değerine sahip bir bölgede, herhangi bir araziye sahip veya kiracı değildir.
EN12	Koruma alanlarındaki ve koruma alanlarında olmayıp yüksek biyoçeşitlilik değerine sahip alanlardaki faaliyet, ürün ve hizmetlerin biyoçeşitlilik üzerindeki önemli etkilerinin tanımlanması.	Yok			Geçerli değil	Türkiye Finans, koruma altındaki alanlarda veya biyoçeşitlilik değerine sahip bir bölgede herhangi bir faaliyete sahip değildir.
<b>Emisyonlar, Sıvı ve Katı Atıklar</b>						
EN16	Ağırlığa göre toplam doğrudan ve dolaylı sera gazı emisyonları.	Yok			Uygulanamaz	Türkiye Finans, bu ilk sürdürülebilirlik raporunda yıllık bazda kullandığı doğal kaynak miktarlarını açıklamıştır. Banka'nın hedefi, 2014 yılı verilerinin yayınına takiben doğrudan ve dolaylı sera gazı emisyonlarını hesaplayıp açıklamaktır.
EN17	Ağırlığa göre, ilgili diğer dolaylı sera gazı emisyonları.	Yok			Geçerli değil	Türkiye Finans bir sanayi kuruluşu olmadığından bu konuda bir raporlama yapmamaktadır.
EN19	Ağırlığa göre, ozon tabakasına zarar veren emisyonlar.	Yok			Geçerli değil	Türkiye Finans'ın faaliyetleri sonucunda ozon tabakasına zarar veren bir emisyon söz konusu olmamaktadır.

Göstergeler	Tanımı	Raporlama düzeyi	Açıklamanın yer aldığı sayfa no ve/veya link	Kısmi raporlama durumunda raporlanmayan bölüm	Yer almama nedeni	Yer almama nedeni hakkında açıklamalar
EN20	Türüne ve ağırlığına göre, NOx, SOx ve diğer önemli hava emisyonları.	Yok			Geçerli değil	Türkiye Finans'ın faaliyetleri sonucunda bu türden bir emisyon söz konusu olmamaktadır.
EN21	Kalitesine ve varış noktasına göre toplam su deşarjı.	Yok			Geçerli değil	Türkiye Finans, faaliyet gösterdiği noktalarda kullanılmış su deşarjını kamuya ait şehir kanalizasyon sistemine yapmaktadır.
EN22	Türüne ve bertaraf yöntemine göre, toplam atık ağırlığı.	Yok			Mevcut değil	Türkiye Finans'ın faaliyetleri önemli miktarda tehlikeli madde sızıntısı riski taşımamaktadır.
EN23	Önemli sızıntıların sayısı ve hacmi.	Yok			Geçerli değil	Türkiye Finans'ın business activities do not have a material risk of significant spills of hazardous substances.
<b>Ürün ve Hizmetler</b>						
EN26	Ürün ve hizmetlerin çevresel etkilerini azaltmaya yönelik girişimler ve sağlanan etki azalmasının boyutları.	Tam	Müşterilerimiz İçin Ürettiğimiz Değer, sayfa 28.			
EN27	Satılmış ürünlerin ve bunların ambalaj malzemelerinin kategorilere göre geri toplama yüzdesi.	Yok			Geçerli değil	Türkiye Finans'ın ürün ve hizmetleri paketlenmiş değildir.
<b>Uyum</b>						
EN28	Çevresel yasa ve yönetmeliklere uyulmaması halinde uygulanan önemli para cezalarının maddi değeri ve parasal olmayan yaptırımların toplam sayısı.	Tam	Türkiye Finans, raporlama döneminde bu kapsamda herhangi bir para cezasına ve parasal olmayan yaptırıma konu olmamıştır.			
<b>Sosyal: İşgücü Uygulamaları ve İnsana Yakışır İş İstihdam</b>						
LA1	İstihdam türüne, iş sözleşmesine, bölgesine ve cinsiyete göre toplam işgücü.	Kısmen	Çalışanlarımız İçin Ürettiğimiz Değer, sayfa 49.	İstihdam türüne, iş sözleşmesine ve bölgesine göre toplam işgücü.	Uygulanamaz	Türkiye Finans insan kaynağı istatistiklerini cinsiyete, yaşa, kıdeme ve eğitim seviyesine göre tutmakta; istihdam türüne, iş sözleşmesine ve bölge bazında veri tutulmamaktadır.
LA2	Yaş grubuna, cinsiyete ve bölgeye göre personel devir hızı ve kurumdan ayrılanların toplam sayısı.	Kısmen	Çalışanlarımız İçin Ürettiğimiz Değer, sayfa 49.	Yaş grubuna, cinsiyete ve bölgeye göre personel devir hızı.	Uygulanamaz	Türkiye Finans personel devir hızı ve kurumdan ayrılanların toplam sayısını genel olarak hesaplamakta; yaş grubuna, cinsiyete ve bölgeye göre veri tutulmamaktadır.
<b>İşgücü/Yönetim İlişkileri</b>						
LA4	Toplu iş sözleşmeleri kapsamına giren çalışanların yüzdesi.	Tam	Türkiye Finans'ta toplu iş sözleşmesi uygulaması yoktur. Çalışanlar, kişisel olarak istihdam edilmekte ve Türkiye'de çalışma hayatını düzenleyen mevzuat kapsamındaki haklar eksiksiz sağlanmaktadır.			
LA5	Toplu sözleşmelerde belirtilip belirtilmediği de dâhil olmak üzere, önemli operasyonel değişikliklerde uygulanan asgari ihbar süresi.	Tam	Banka, işten çıkarma uygulamalarına başvuramaya büyük özen göstermektedir. Buna karşılık, organizasyonel yeniden yapılanma veya işten çıkarmanın kaçınılmaz olduğunda durumlarda, Türkiye Finans işten çıkarılan çalışanın mümkün olan en az seviyede etkilenmesini gözetmektedir. Bu gibi durumlara ülkemizde geçerli olan yasaların öngördüğü ihbar sürelerine uyulmaktadır.			
<b>İş Sağlığı ve Güvenliği</b>						
LA7	Yaralanma, meslek hastalıkları, kaybedilen günler ve işe devamsızlık oranları ve ölüme sonuçlanan iş kazalarının bölgelere ve cinsiyete göre dağılımı.	Kısmen	Raporlama döneminde ölümle veya yaralanma ile sonuçlanan bir iş kazası olmamıştır. İşe devamsızlık 35.269 gün olarak gerçekleşmiştir.	İlgili verilerin bölge bazlı dağılımı.	Uygulanamaz	Türkiye Finans devamsızlık istatistiklerini genel olarak hesaplamakta ancak bölge bazlı bir istatistik tutulmamaktadır.

Göstergeler	Tanımı	Raporlama düzeyi	Açıklamanın yer aldığı sayfa no ve/veya link	Kısmi raporlama durumunda raporlanmayan bölüm	Yer almama nedeni	Yer almama nedeni hakkında açıklamalar
LA8	Ciddi hastalıklarla ilgili olarak işgücü mensuplarına, ailelerine veya yerel halka yardım etmek üzere uygulanan eğitim, öğretim, rehberlik, hastalık önleme ve risk kontrol programları.	Tam	Türkiye Finans'ta iş yeri hekimi görev yapmaktadır. 2013 yılında 835 personel düzenli kontrolden geçmiş; 88 kişiye grip aşısı yapılmıştır. Diğer taraftan 732 çalışan, Banka özel sağlık sigortası kapsamında anlaşmalı bir hastanede, göz kontrolünden geçmiştir. 2013 yılında 1.299 Türkiye Finans çalışanına işyeri sağlık ve güvenlik eğitimi verilmiştir.			
<b>Eğitim ve Öğretim</b>						
LA10	Çalışan kategorisine göre, çalışan başına düşen yıllık ortalama eğitim saatleri.	Kısmen	Çalışanlarımız İçin Ürettiğimiz Değer, sayfa 49.	Çalışan kategorisine göre eğitim saatleri.	Uygulanamaz	Türkiye Finans çalışan başına düşen yıllık ortalama eğitim saatlerini genel olarak hesaplamakta; çalışan kategorisi bazında istatistik tutulmamaktadır.
<b>Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği</b>						
LA13	Çalışanların cinsiyet, yaş grubu, azınlık grubu üyeliği ve diğer çeşitlilik göstergelerine göre dağılımı ve yönetim organlarının kompozisyonu.	Tam	Türkiye Finans'ın İnsan kaynağı yapısı - temel demografik veriler ve trendler, sayfa 49 - 51 Ayrıca bakınız (Yönetişim organları hakkında ek bilgiler) - Yönetim Kurulu için <a href="http://www.turkiyefinans.com.tr/tr/hakkimizda/faaliyetraporlari/2013/tr/m-2-1.html">http://www.turkiyefinans.com.tr/tr/hakkimizda/faaliyetraporlari/2013/tr/m-2-1.html</a> - Üst Yönetim için <a href="http://www.turkiyefinans.com.tr/tr/hakkimizda/faaliyetraporlari/2013/tr/m-2-2.html">http://www.turkiyefinans.com.tr/tr/hakkimizda/faaliyetraporlari/2013/tr/m-2-2.html</a> - İç Sistemler Kapsamındaki Birim Yöneticileri için <a href="http://www.turkiyefinans.com.tr/tr/hakkimizda/faaliyetraporlari/2013/tr/m-2-3.html">http://www.turkiyefinans.com.tr/tr/hakkimizda/faaliyetraporlari/2013/tr/m-2-3.html</a>			
LA14	Çalışan kategorisine göre erkek çalışanların kök ücretlerinin kadınlarınkine oranı.	Tam	Ücretlendirme performansın bir fonksiyonu olarak değerlendirildiğinden, Türkiye Finans'ta kadın ve erkek çalışanların ücretleri arasındaki farkları tespit eden bir mekanizma söz konusu değildir.			
<b>Sosyal: İnsan Hakları</b>						
<b>Yatırım ve Satınalma Uygulamaları</b>						
HR1	İnsan hakları ile ilgili hükümler içeren veya insan hakları taramasından geçen önemli yatırım anlaşmalarının yüzdesi ve toplam sayısı.	Tam	Türkiye Finans'ın kredilendirme süreçleri, müşterilerin faaliyetleri ile ilgili olarak geniş bir yelpazede (çevresel ve toplumsal konular da dahil) incelenmesini gerektirmektedir. Raporlama döneminde, Banka'nın bilgisi dahilinde, insan hakları konusunda taramaya/incelemeye tabi tutulmuş bir müşteri olmamıştır.			
HR2	İnsan hakları ve alınan önlemler konusunda taramadan geçen önemli tedarikçilerin ve yüklenicilerin yüzdesi.	Tam	Türkiye Finans'ın tedarik uygulamaları, tedarikçi ve yüklenicilerin insan haklarına ilişkin olarak Türkiye'de yürürlükte olan kanun ve mevzuata uyumunu gerektirir. Raporlama döneminde, Banka'nın bilgisi dahilinde, bu konularda incelemeye tabi tutulmuş tedarikçi ve yüklenici olmamıştır.			
<b>Ayrımcılık Yapmama</b>						
HR4	Ayrımcılık konusunda toplam vaka sayısı ve alınan önlemler.	Tam	Ayrımcılık vakası raporlanmamıştır.			
<b>Örgütlenme Özgürlüğü ve Toplu Sözleşme</b>						
HR5	Örgütlenme özgürlüğünü kullanma ve toplu sözleşme yapma haklarının önemli ölçüde risk altında olabileceği operasyonlar ve bu hakları desteklemek üzere alınan önlemler.	Tam	Türkiye Finans, anayasal bir hak olan sendikalaşmaya saygı duymaktadır. Raporlama döneminde Banka'da herhangi bir sendikal faaliyet ve toplu iş sözleşmesi söz konusu olmamıştır.			
<b>Çocuk İşçiliği</b>						
HR6	Çocuk işçiliği vakaları açısından önemli risk içerdiği belirlenen operasyonlar ve çocuk işçiliğinin ortadan kaldırılmasına yönelik olarak alınan önlemler.	Tam	Raporlama döneminde çocuk işçiliği vakasına rastlanmamıştır. Türkiye Finans, gerek kendi işinde gerekse müşteri ve tedarikçilerinde çocuk işçi kullanımını kesinlikle kabul etmemektedir. Buna ek olarak, çocuk işçi çalıştırdığı tespit edilen müşterilere kredi kullanılmayacaktır.			
<b>Zorla veya Zorunlu Tutarak Çalıştırma</b>						
HR7	Zorla veya zorunlu tutarak çalıştırma vakaları açısından önemli risk içerdiği belirlenen operasyonlar ve zorla veya zorunlu tutarak çalıştırmanın ortadan kaldırılmasına yönelik olarak alınan önlemler.	Tam	Raporlama döneminde zorla veya zorunlu tutarak çalıştırma vakasına rastlanmamıştır. Türkiye Finans, gerek kendi işinde gerekse müşteri ve tedarikçilerinde zorla ve zorunlu tutarak çalıştırmayı kesinlikle kabul etmemektedir. Buna ek olarak, zorla ve zorunlu tutarak çalıştırma vakası tespit edilen müşterilere kredi kullanılmayacaktır.			

Göstergeler	Tanımı	Raporlama düzeyi	Açıklamanın yer aldığı sayfa no ve/veya link	Kısmi raporlama durumunda raporlanmayan bölüm	Yer almama nedeni	Yer almama nedeni hakkında açıklamalar
<b>Sosyal: Toplum</b>						
<b>Yerel Halk</b>						
S01	Pazara giriş, işletme ve çıkış da dâhil olmak üzere, operasyonların yerel halk üzerindeki etkilerini değerlendiren ve yöneten tüm programların ve uygulamaların niteliği, kapsamı ve etkinliği	Tam	Türkiye Finans yeni şube açmadan veya şube kapatmadan önce detaylı bir fizibilite gerçekleştirir. Banka'nın hedefi, fizibilite bulgularının ışığında, tüm paydaşlarının menfaatine dengeli bir yaklaşımla hareket etmektedir.			
FS13	Az nüfuslu veya ekonomik olarak gelişmemiş bölgelerdeki hizmet noktaları	Tam	Türkiye Finans'ın Türkiye'nin farklı illerinde 250 şubesi vardır. Banka'nın hizmet sunduğu noktalar arasında büyük metropollerin yanı sıra ülkenin farklı bölgelerinde küçük şehirler de vardır.			
FS14	Engellilerin finansal hizmetlere erişimini geliştirmeye yönelik inisiyatifler	Tam	Müşterilerimiz için Ürettiğimiz Değer, sayfa 28.			
<b>Yolsuzluk</b>						
S02	Yolsuzlukla ilgili riskler yönünden analiz edilen işletme birimlerinin yüzdesi ve toplam sayısı	Tam	Raporlama döneminde, teftiş çalışmaları kapsamında Banka'nın tüm birimleri teftiş edilmiştir.			
S03	Kurumun yolsuzluğu önleme politika ve prosedürleri konusunda eğitim alan çalışanların yüzdesi	Tam	2013 yılında 6.483 Türkiye Finans çalışanı, 88 farklı yolsuzluğu önleme ve uyum, vb. eğitim programlarına katılmışlar ve 181,50 saat eğitim almışlardır.			
S04	Yolsuzluk vakalarına karşı alınan önlemler	Tam	2013 yılında herhangi bir yolsuzluk vakasına rastlanmadığından önlem alınması ihtiyacı doğmamıştır.			
<b>Kamu Politikası</b>						
S05	Kamu politikaları hakkında tutum ve kamu politikası geliştirmeye ve lobi faaliyetlerine katılım.	Tam	Türkiye Finans kamu politikaları ve kamu politikası geliştirme faaliyetleri içinde yer almamaktadır. Diğer taraftan Banka, sektörün diğer katılımcılarının görüşlerini almaya ve iş ortamını yapıcı bir yapıcı bir yaklaşımla şekillendirmeye odaklıdır. Türkiye Finans, Türkiye Katılım Bankaları Birliği (TKBB)'nin aktif bir üyesidir.			
<b>Uyum</b>						
S08	Yasa ve yönetmeliklere uyulmaması nedeniyle kesilen önemli cezaların parasal değeri ve parasal olmayan yaptırımların toplam sayısı	Tam	Raporlama döneminde yasa ve yönetmeliklere uyulmaması nedeniyle kesilen önemli parasal ceza bulunmamaktadır.			
<b>Sosyal: Ürün Sorumluluğu</b>						
<b>Müşteri Sağlığı ve Güvenliği</b>						
PR1	İyileştirilmek üzere ürünlerin ve hizmetlerin sağlık ve güvenlik etkilerinin değerlendirildiği yaşam döngüsü evreleri ve bu prosedürlere tabi olan ana ürün ve hizmet kategorilerinin yüzdesi	Yok			Uygulanamaz	Türkiye Finans'ın ürün ve hizmetlerinin sağlık ve güvenlik üzerine etkileri söz konusu değildir.
<b>Ürün ve Hizmet Etiketlemesi</b>						
PR3	Prosedürlerin gerekli gördüğü ürün ve hizmet bilgilerinin türü ve bu bilgi gerekliliklerine tabi olan ana ürün ve hizmetlerin yüzdesi	Tam	Türkiye Finans sunduğu ürün ve hizmetler hakkında kanunların öngördüğü her türlü bilgiyi paylaşmaktadır. Banka, ilgili yasal uyarıları, ücret ve komisyonları gösterir cetvelleri ve yasal açıdan bağlayıcı dokümanları paylaşmaya mecburdur. Türkiye Finans, ayrıca, müşterilerinin piyasada sunulan benzer ürün ve hizmetleri kıyaslamalarına imkan tanıyacak objektif, şeffaf ve anlaşılabilir bilgi ve danışmanlık da vermektedir.			
FS16	Hedef kitlesine göre finansal okur yazarlığı geliştirmeye yönelik inisiyatifler	Tam	Müşterilerimiz için Ürettiğimiz Değer, sayfa 28.			
<b>Pazarlama İletişimi</b>						
PR6	Reklam, tanıtım ve sponsorluk da dâhil, pazarlama iletişimi ile ilgili yasalara, standartlara ve gönüllü kurallara bağlı kalmaya yönelik programlar	Tam	Türkiye Finans, finansal ürün ve hizmetler hakkında yürüttüğü pazarlama iletişimi faaliyetlerini yasalara tam uyum gözeterek gerçekleştirmektedir.			
<b>Uyum</b>						
PR9	Ürün ve hizmetlerin tedariki ve kullanımı ile ilgili yasa ve yönetmeliklere uyulmaması nedeniyle kesilen önemli cezaların parasal değeri	Tam	Ürün ve hizmetlerin tedariki ve kullanımı ile ilgili yasa ve yönetmeliklere uyulmaması nedeniyle kesilen bir para cezası olmamıştır.			



Produced by Tayburn  
Tel: (90 212) 227 04 36  
[www.tayburnkurumsal.com](http://www.tayburnkurumsal.com)

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