

Ziraat Bankası'nda **çok şey değişti...**



İçindekiler

Sunuş	2
Özetle Ziraat Bankası	2
Başlıca Sürdürülebilirlik Göstergeleri	6
Ziraat Bankası Tarihinden Satırbaşları	8
Ziraat Finans Grubu	10
Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı	14
Genel Müdür'ün Mesajı	18
.....	
Ziraat Bankası ve Sürdürülebilirlik	22
2014 Önceliklendirme Analizi	24
Sürdürülebilirlik ve Kurumsal Yönetim	32
Ziraat Bankası'nda Sürdürülebilirlik-Geleceğe şekil veriyoruz	40
.....	
Üretilen ve Paylaşılan Değer	46
Özetle	48
Müşteriler	50
Tedarikçiler	70
Çalışanlar	72
.....	
Kurumsal Sosyal Sorumluluk	86
.....	
Çevre ve Ziraat Bankası	92
.....	
Rapor Profili ve G4 Endeksi	102
Rapor Profili	102
GRI G4 İçerik Endeksi - Kapsamlı	103
Sürdürülebilirlik Sözlüğü	126
İletişim	128



...ama ülkemize ve dünyamıza değer katma tutkumuz **151 yıldır hep aynı kaldı.**

Değişen bakış açımız ve yenilenen yapımızla sürdürülebilirliğe odaklıyız. Çünkü biz Türkiye'nin en eski yeni bankasıyız.



Özetle Ziraat Bankası

Güçlü, lider ve küresel bir finansal hizmetler markası

Ülkemiz bankacılık sektörünün kurucusu ve doğal lideri Ziraat Bankası, 2014 yılında Edirne'den Ardahan'a Türkiye'nin her noktasındaki müşterileri ile New York'tan Almatı'ya kadar dünyanın çeşitli kentlerindeki müşterilerine hizmet sunmaya ve değer üretmeye devam etmiştir.

📍 G4-4, G4-6, G4-8, G4-FS13

Ziraat Bankası, 2014 yıl sonu itibarıyla toplam aktiflerdeki %12,4'lük sektör payı ile Türkiye bankacılık sektörünün lider bankası konumundadır.

Ziraat Bankası, 2014 yılında şube ağını genişleterek, müşterilere ulaşabilecek daha fazla temas noktası oluşturmaya devam etmiştir. Bu kapsamda, 2014 yılında 53 yeni şube açılışı yapılmış olup, 24 Kurumsal, 80 Girişimci, 90 Girişimci Dinamik ve 2 mobil araç olmak üzere yurt içi toplam şube sayısı 1.682'ye ulaşmıştır. Banka'nın ATM'lerinin toplam sayısı ise aynı dönemde %12,89 artışla 6.043'e yükselmiştir.

Ülkemizde 400'den fazla ilçe ve beldedeki tek banka unvanını koruyan Ziraat Bankası, finansal hizmetlerin hemen her kolunda yapılandığı ürün ve hizmetlerini, alanında uzman kadrosuyla müşterilerine ulaştırmaktadır.

Türkiye'nin küresel olarak en yaygın bankası olan Ziraat Bankası, dünyanın 16 ülkesinde, 85 noktada faaliyet göstermektedir. Ziraat Bankası'nın 7 uluslararası iştirak bankası, 21 yurt dışı şubesi ve 4 alt şubesi ile 1 temsilcilikten oluşan küresel hizmet ağı, müşterilerine dünyanın her yerinde hizmet sunmasına imkan tanımaktadır. Ziraat Bankası, aynı zamanda, Türkiye'nin uluslararası pazarlarla olan ticari ilişkilerinde doğal bir köprüdür.

Ziraat Bankası, Türkiye'nin ve dünyanın sürekli değişen ekonomik konjonktürüne, çağdaş ve yenilikçi bir yaklaşımla uyum sağlamakta, ulusal ve uluslararası piyasalarda aranan ve tercih edilen bir marka olma konumunu sürdürmektedir.

Bankacılık, sigorta, bireysel emeklilik, yatırım bankacılığı, portföy yönetimi, finansal kiralama ve finansal teknolojiler alanlarında geniş bir iştirak portföyü bulunan Ziraat Bankası, iştirakleriyle kurduğu sinerjik işbirliği kapsamında yoluna kararlılıkla devam etmektedir.

Türkiye'nin en eski yeni bankası olarak Ziraat Bankası;

- uzun yıllara dayanan bilgi birikimini genç ve dinamik yapılanmasıyla çevre, toplum ve Türkiye'nin ekonomik kalkınması için artan oranda kullanmaya,
- bugün olduğu gibi gelecekte de değişmeye, dönüşmeye, sürdürülebilir bankacılığın neferlerinden biri olmaya ve
- Ziraat Finans Grubu'nu oluşturan iştirakleri ile birlikte değer üretmeye kararlıdır.

%12,4

pazar payı

1.682

yurt içi şube

400+

noktada tek



Misyonumuz

Müşteri ihtiyaç ve beklentilerini en iyi şekilde anlayarak, onlara en doğru kanaldan en uygun çözüm ve değer önerilerini sunan, yaygın şube ağı ve şube dışı alternatif dağıtım kanalları ile geniş ürün ve hizmet yelpazesini toplumun her kesimine en hızlı ve en etkin şekilde ulaştıran, etik değerlerinin ve sosyal sorumluluğunun bilincinde olarak dünya standartlarında sürdürülebilir kârlılık ve verimlilikle rekabetçi bir şekilde faaliyet gösteren, müşteri memnuniyetini her şeyden üstün tutan bir banka olmaktır.

Vizyonumuz

Türkiye’de ve dünyanın her yerinde yaygın, güvenilir ve aynı kalitede hizmet sunan, herkesin ve her kesimin bankası olan, müşteri ve insan kaynağını en değerli aktifi olarak kabul eden, köklü geçmişine yakışır şekilde sürekli olarak fark ve değer oluşturan, rakiplerinin örnek aldığı, her aşamada bir bankadan daha fazlasını vaat eden, evrensel, saygın ve piyasa değeri yüksek, pazar ve müşteri odaklı lider banka olmaktır.

📌 G4-7

Ziraat Bankası ortaklık yapısı

Ziraat Bankası'nın sermayesinin tamamı T.C. Başbakanlık Hazine Müsteşarlığı'na (Hazine) aittir. Yönetim Kurulu Başkan ve Üyeleri, Denetim Kurulu Üyeleri ile Genel Müdür ve Yardımcılarının, Banka'da pay sahipliği bulunmamaktadır.

16
ülkede hizmet

Güçlü
marka

Türk bankacılık sektörünün kurucusu Ziraat Bankası...

uzun yıllara dayanan bilgi birikimini çevre, toplum ve Türkiye'nin ekonomik kalkınması için artan oranda kullanmaya kararlıdır.





Başlıca Sürdürülebilirlik Göstergeleri

⊕ G4-9

Ekonomik



Toplam gerçek kişi
müşteri sayısı
30,4 milyon

Mevduat
153.255 milyon TL
%13,6 sektör payı

İnternet bankacılığı
müşteri sayısı
3,8 milyon

Özkaynaklar
28.540 milyon TL
%12,3 sektör payı

Krediler
141.915 milyon TL
%11,1 sektör payı

SYR
%18,22

Özkaynak kârlılığı
%16,4

Toplam aktifler
247.600 milyon TL
%12,4 sektör payı

Net kâr artışı
%21,63

Aktif kârlılığı
%1,8

Başlıca Finansal Göstergeler için ayrıca bkz. 2014 Faaliyet Raporu sayfa 6-7.

<http://www.ziraatbank.com.tr/tr/Bankamiz/Yatirimcilliskileri/Documents/FaaliyetRaporu/FaaliyetRaporu.pdf> sayfa 6-7.

G4-9

Çevre¹

Kapsam 1 emisyonu
3.661,20 tCO₂e
 (2013: 2.566 tCO₂e)

Su tüketimi
81.569 m³
 (2013: 91.751 m³)

Kapsam 2 emisyonu
4.402,42 tCO₂e
 (2013: 4.732 tCO₂e)

İnsan Kaynakları

Çalışan sayısı
23.617

2014 Eğitim kişi sayısı
54.017

Çalışanların "Suç gelirlerinin aklanmasının ve terörün finansmanının önlenmesi" eğitimine katılım oranı
%97,97

Toplum

Tarım sektöründe kaynak kullandırılan müşteri sayısı
607.197

Destekleme ödemesi yapılan üretici ve birlik sayısı
4.413.082

Türkiye'de kadına en çok istihdam sağlayan 100 şirket arasında
5.

¹Genel Müdürlük hizmet binaları verileridir. Çevre endikatörlerinin detayları için bkz. sayfa 101.

Ziraat Bankası Tarihinden Satırbaşları

Ziraat Bankası, kurumsal tarihinde inşa ettiği rakipsiz deneyim ve bilgi birikimi ile Türkiye'nin sürdürülebilir kalkınmasına artan oranda katkı sağlamaya odaklıdır.

1863-1888

- 20 Kasım 1863 tarihinde Mithat Paşa tarafından Pirot kasabasında bugünkü Ziraat Bankası'nın temelini oluşturan Memleket Sandıkları kuruldu.
- Ülkemizde ilk kez teşkilatlı kredi sistemi mevzuatı oluşturuldu.
- Menafi Sandıkları, Memleket Sandıkları'nın yerini aldı. Sandıklar güçlü ve sürekli bir yapıya kavuşturuldu.
- Ziraat Bankası Umum Müdürlüğü faaliyete geçti.

1889-1913

- Hazineye ilk kredi verildi.
- Kuraklık nedeniyle, İzmit'teki muhacirlerin ve halkın tahıl ihtiyacı Ziraat Bankası kredisi ile karşılandı.
- Ziraat Bankası sermayesi ile Avrupa'dan zirai alet satın alımı için çalışmalar yapıldı.
- Kerek, İpek, Prizrin, Tmaşvar ve Karacasu'da Ziraat Bankası sandıkları oluşturuldu.
- Kosova'daki kuraklık nedeniyle ihtiyacı olanlara Ziraat Bankası'ndan kredi almaları için gerekli kolaylık sağlandı.
- Medine'de Ziraat Bankası şubesi açıldı.
- Bağdat ve Basra'da Ziraat Bankası şubesi açıldı.
- Depremden zarar gören çiftçilere Ziraat Bankası şubelerinden kredi verildi.

1914-1938

- Ticari kredi işlemleri başladı.
- İlk tohumluk kredisi verildi.
- Zirai alacaklarda ilk toplu erteleme yapıldı.
- Ankara'da TBMM'nin açılmasıyla birlikte, TBMM'nin nüfuzu altındaki topraklarda bulunan şube ve sandıkların idaresi Ziraat Bankası Ankara Şubesi'ne verildi.
- İzmir teşkilatı ve İstanbul teşkilatı Ankara'ya bağlandı.
- Bütçe Kanunu ile Ziraat Bankası devlet müessesesi olmaktan çıkarıldı ve anonim şirkete dönüştürüldü.

1939-1963

- 3202 sayılı Kanun'da hazırlanacağı belirtilen ve 198 maddeden oluşan Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası (TCZB) Tüzüğü tamamlanarak yürürlüğe girdi.
- Ziraat Bankası, milletlerarası alanda zirai kredi kuruluş ve enstitülerini temsil etme ve zirai kredi konusunda faydalı gördüğü her türlü faaliyette bulunma amacı ile kurulan Milletlerarası Zirai Kredi Konfederasyonu'na (CICA) üye oldu.
- 7052 sayılı Kanun'la Ziraat Bankası'nın zirai alacaklarının taksitlendirilmesine imkan verildi.

1863-2014

1964-1988

- Hamburg Temsilciliği açıldı.
- Kıbrıs'ta Lefkoşe, Gazi Magosa ve Güzeyurt Şubeleri açıldı.
- New York Temsilciliği, şubeye dönüştürüldü. Duisburg, Berlin, Münih, Stuttgart ve Rotterdam Temsilcilikleri açıldı.
- Gelişen teknolojiyi bankacılık hizmetlerine uyarlamak; daha hızlı, kaliteli ve verimli hizmetler sunabilmek amacıyla Ankara ve İstanbul'da olmak üzere toplam 7 şubede, Bank 86 Projesi kapsamında otomasyon ortamına geçildi.
- Ziraat Bankası, Euromoney dergisinin "Özkaynak Büyüklüğüne Göre İlk 500 Banka" sıralamasında 452. oldu.

1989-2013

- Banka'nın ihtiyaç duyduğu nitelikli personelin yetiştirilmesi amacıyla Bankacılık Okulu eğitime açıldı.
- İlk Yatırım Fonu (Fon I) kuruldu.
- Ziraat Altın adı altında altın satışına başlandı. İlk tüketici kredisi verildi. İlk kredi kartı verildi.
- Bingöl-Muş Kırsal Kalkınma Projesi başlatıldı.
- "Self Servis Bankacılık" uygulaması başlatıldı. ATM'lerin yanında, Türkiye'de ilk kez hizmete sunulan Yabancı Para Bozma Makinaları, Self Servis Danışma Terminalleri ve Sesli Mesaj Sistemleri ile bu proje Türkiye'deki ilk "İnsansız Elektronik Şube" mantığında çalışan ve 24 saat hizmet verme amacına yönelik bir atılım oldu.
- Ziraat Bank Moscow, Kazkommerts Ziraat International Bank (KZI Bank), Turkmen Turkish Commercial Bank (TTC Bank) ve Uzbekistan Turkish Bank (UT Bank) kuruldu ve faaliyete geçti.
- Ziraat Bankası, Euromoney dergisinin "İlk 500 Banka" sıralamasında 202., net kâra göre 41., özkaynak kârlılığına göre dünya 1.'si ve "Dünyanın En Hızlı Gelişen İlk 50 Bankası" sıralamasında da 12. oldu.

- Sofya Şubesi açıldı.

- Stuttgart, Hannover, Frankfurt ve Duisburg Temsilcilikleri şubeye dönüştürüldü. Banka'nın yazılım atağı, yeni ürün ve hizmetlerin sunumunu kolaylaştırdı.
- Turkish-Ziraat Bank Bosnia D.D., VISA ve EUROPAY lisansı alarak Ziraat Kart A.Ş koordinatörlüğünde Bosna-Hersek'te ilk kez "VISA acquiring" ve "issuing" işlemlerine başladı.
- 25 Kasım 2000 tarihinde kabul edilen 4603 sayılı Kanunla Banka, Anonim Şirket haline geldi.
- Bankacılık yazılımını merkezi hale getiren Fin@rt projesi yaygınlaştı.
- Ziraat Bankası, Yunanistan'da Atina ve Gümölcine şubelerini açtı.
- Ziraat Bankası net 3,511 milyon TL kârla 2009 yılına kadar bir Türk şirketinin elde ettiği en yüksek kâr rakamını açıkladı.
- Bağdat, Erbil ve Cidde Şubeleri faaliyete geçti.
- Ziraat Bankası, Türkiye Kupası'nın isim hakkını satın aldı.
- Ziraat Bankası'nda "Hep Birlikte Daha İyiye" sloganı ile değişim ve dönüşüm projesi başladı.
- Ziraat Bankası, kuruluşunun 150. yılını çalışanları ile birlikte kutladı.

2014

- Ziraat Bankası 4.051 milyon TL kârla, Türk bankacılık sektörünün en yüksek kârını açıkladı.
- Ziraat Bankası'nın sürdürülebilirlik vizyonunu, hedeflerini ve yaklaşımını özetleyen; Banka'nın çevre, toplum ve ürün/hizmet eksenlerindeki duruşunu tanımlayan Sürdürülebilirlik Politikası, Banka'nın Yönetim Kurulu tarafından kabul ve ilan edildi.
- Ziraat Bankası, GRI A+ standardındaki ilk sürdürülebilirlik raporunu yayınladı.

Ziraat Finans Grubu

Ziraat Bankası, bankacılık, sigorta, bireysel emeklilik, yatırım bankacılığı, portföy yönetimi, finansal kiralama ve finansal teknolojiler alanlarında geniş bir yurt dışı ve yurt içi iştirak portföyüne sahiptir.

Ziraat Finans Grubu'nu oluşturan iştirakler birlikte değerlendirildiğinde, Ziraat markasının sürdürülebilirlik performansının en geniş ölçekte üretilmesine ve paylaşılmasına imkan sunan geniş ve küresel bir yapılanma ortaya çıkmakta ve Banka'nın en geniş anlamdaki etki alanını tanımlamaktadır.²

Ⓢ G4-6, G4-8, G4-17

Yurt dışında...

Ziraat Bankası, 16 farklı ülkede 85 noktadaki şube, temsilcilik ve iştirak bankaları ile uluslararası alanda en yaygın hizmet ağına sahip Türk bankası konumunu güçlendirerek sürdürmektedir.



Yurt dışı şube ve temsilcilik

Yurt dışı iştirakler

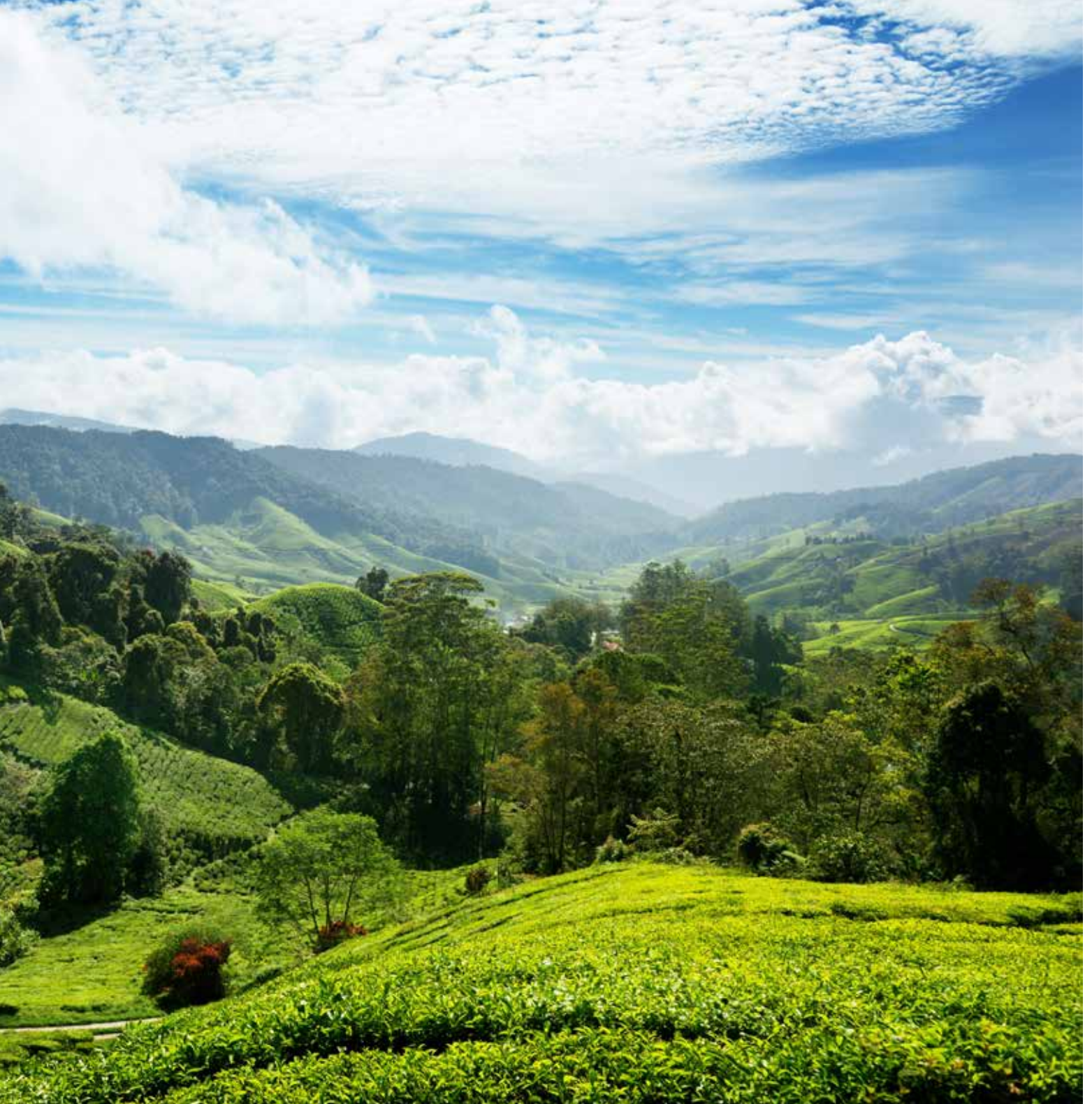


²Ziraat Bankası'nın konsolide bilançolarına dahil edilmiş bulunan iştiraklerine ait bilgiler 2014 Faaliyet Raporunun 220. sayfasında sunulmuştur.

Ziraat Bankası'nın temel sorumluluğu...

**gelecek kuşaklara yaşanabilir bir
dünya ve sürdürülebilir bir gelecek
bırakmaktır.**





Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı

Ziraat Bankası'na göre sürdürülebilirlik, paydaşlarımızın, bugün olduğu gibi gelecekte de ihtiyaçlarını eksiksiz karşılayabilecekleri ekosistemi yaşatabilmektir.



Muharrem KARSLI
Yönetim Kurulu Başkanı

⊕ G4-1, G4-2, G4-EC2

Değerli paydaşlarımız,

2013-2014 yılları, Ziraat Bankası'nın sürdürülebilirliği içselleştirmesi ve örnek projelere imza atması açısından milat niteliğinde bir dönem olmuştur. İlk kez sürdürülebilirlik raporunun yayımlanması, karbon ayak izinin ölçümlenmesi ve kamuoyuyla paylaşılması, hizmet döngüsünde sürdürülebilirliği gözetilen yaklaşımın artan oranda benimsenmesi ve farklı birimlerimizce hayata geçirilen çevreyi korumaya odaklı ve sosyal sorumluluk içeren projeler, bu dönemin kilometre taşları arasında yer almıştır.

Ziraat Bankası, bu dönemde, Sürdürülebilirlik Politikasını oluşturmuş ve Yönetim Kurulu'nun onayı ve kamuoyuna ilanı ile beraber Türk bankacılık sektörüne bir "en iyi uygulama örneği" kazandırmıştır.

Müşterilerimizi, insan kaynağımızı, uzun vadeli performans üretme gücümüzü, güçlü bilançomuzu ve kurumsal yönetim yapılanmamızı sürdürülebilirlik anlayışımızın temel taşları olarak kabul ediyoruz.

⊕ G4-1, G4-2, G4-EC2

Sürekli gelişim hedefiyle, sürdürülebilirlik yolculuğumuzun bir diğer önemli yeniliği bu yılki raporlamada G4 standardına geçişimizdir.

Paydaşlarımızın hatırlayacağı üzere, Ziraat Bankası'nın ilk sürdürülebilirlik raporu, G3.1 standardında hazırlanmış ve GRI'dan A+ seviye raporlama parametrelerine tam uygunluk onayı almıştır. 2014 raporumuz, yeni nesil küresel raporlama kriterlerine uygun ve tam uyumlu olarak hazırlanmıştır. G4 standardının en geniş çerçevesini ifade eden "kapsamlı seviye"de oluşturulan bu rapor ile çok daha şeffaf ve çok daha odaklı olmayı gerektiren bir metodolojiyi benimsemiş bulunuyoruz. Raporumuz aynı zamanda Türkiye'de kamu sermayeli bir banka tarafından hazırlanan G4 standardındaki ilk rapor olması açısından da değerli bir örnek ve referans teşkil etmektedir.

Temel sorumluluğumuz: Gelecek kuşaklara yaşanabilir bir dünya ve sürdürülebilir bir gelecek bırakmaktır.

Güçlü kalkınmanın sağlanması ve geleceğin inşası sürecinde, sürdürülebilirliği, Ziraat Bankası'na ve paydaşlarına yol gösterecek temel öğelerden biri olarak kabul ediyoruz.

Faaliyetlerimizi geniş ve global ölçeğe sahip bir paydaş kitlesi ile sinerjik bir etkileşim içinde yürütüyoruz. Hissedarımız, çalışanlarımız, müşterilerimiz ve tedarikçilerimiz ana paydaş grubumuzu oluştururken, düzenleyici kurumlar, uluslararası bankalar ve yatırımcılar, medya ile sektörel birlikler ve toplum diğer paydaşlarımızdır. Çalışmalarımızı paydaşlarımız ile işbirliği, saygı ve denge içinde yürütmeye odaklıyız ve bunun sürdürülebilirlik adına önemli olduğuna inanıyoruz.

Ziraat Bankası'na göre sürdürülebilirlik, paydaşlarımızın, bugün olduğu gibi gelecekte de ihtiyaçlarını eksiksiz karşılayabilecekleri ekosistemi yaşatabilmektir. Sürdürülebilirlik politikamız, insanın ve doğanın üretken bir ahenk içinde var olması için gereken koşulları ortaya koymakta, bizlerin olduğu kadar gelecek nesillerin de sosyal, ekonomik ve toplumsal gereksinmelerini karşılamalarına imkan sunmaktadır.

Bu doğrultuda son dönemde, küresel gündemi en çok meşgul eden konular arasında yer alan iklim değişikliği, düşük karbon ekonomisine geçiş ve toplumsal kalkınma konularını öncelikli gündem maddelerimiz olarak kabul ediyoruz. Değişmez hedefimiz, hizmet döngüsü kapsamında bu alanlarda pozitif fark üretmektir. İnanıyoruz ki şirketler büyümeyi ve kârlılığı sürdürülebilir hale getirmek için, yaşadıkları toplumun ve çevrenin geleceğini gözetmeli, bu konularda iyileştirici, geliştirici ve kapsayıcı faaliyetlerde bulunmalıdırlar.

Hedeflerimiz ve değişim

Köklü tarihi boyunca her zaman ve her koşulda öncü ve lider olmayı başaran ve faaliyet gösterdiği coğrafyanın kalkınmasına sürekli katkıda bulunan Ziraat Bankası'nın değişmez hedefleri;

- ekonomiye, çevreye ve topluma katkı sağlamak,
- paydaşları için kalıcı değer üretmek,
- sürdürülebilir kârlılık ve verimlilik prensiplerini gözeterek büyümektir.

Bizleri bu hedeflerimize ulaştıracak yegane araç ise son 3 yıldır stratejik bir bakış açısıyla yönettiğimiz dönüşümdür.

Dönüşümün gelişen bir süreç olduğunun ve süreklilik gerektirdiğinin bilincindeyiz. Ziraat Bankası, kendini yenilemeye devam etmekte, müşterilerini her türlü faaliyetin odağında görerek hareket etmekte ve günümüzün sıkı rekabet koşullarının gereklerini "öncü ve lider sorumluluğuyla" yerine getirmektedir.

Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı

Ziraat Bankası, insanlığın ve gezegenimizin geleceğini ilgilendiren, her birimizin refah seviyesini ve yaşam koşullarını etkileyecek olan bu yolculukta daha fazla görev üstlenmeye hazırdır.

📌 G4-1, G4-2, G4-EC2

Dünyanın 16 ülkesinde, 85 noktada faaliyet gösteren Ziraat Bankası global bir hizmet sağlayıcı olmanın yanı sıra Türkiye'nin uluslararası pazarlarla olan ticari ilişkilerinde de doğal bir köprüdür.

Tüm bu vasıflarımız bir arada değerlendirildiğinde, stratejik yönetimin bizler açısından anlamı, önemi ve vazgeçilmezliği ortaya çıkmaktadır.

Sürdürülebilirlik anlayışımızın temelleri

Müşterilerimizi, insan kaynağımızı, uzun vadeli performans üretme gücümüzü, güçlü bilançomuzu ve kurumsal yönetim yapılanmamızı sürdürülebilirlik anlayışımızın temel taşları olarak kabul ediyoruz.

Müşterilerimiz varlık nedenimiz ve sürdürülebilirliğimizin temelidir. Müşterilerimizin teveccühü, güveni ve sadakati, Ziraat markasının 152 yıllık sektör liderliğinin çimentosudur. Temel ve değişmez hedefimiz, müşterilerimize sektörümüzdeki en iyi hizmet deneyimini yaşatmak ve değer önerisi güçlü ürün ve hizmetler ile hayatlarında yer almaktır. Müşterilerimizden aldığımız geri dönüşler, memnuniyetlerinin her geçen dönem yükselmekte olduğunu işaret etmekte ve bu durum bizi yenilikçi atılımlar yapmak için cesaretlendirmektedir.

Hiç kuşkusuz Ziraat Bankası sürekliliğini çalışanlarına borçludur. Bu gerçeği sürdürülebilir kılmak adına insan kaynağımıza sürekli yatırım yapıyor ve çalışanlarımızı, değişen ve gelişen iş dünyasının gerektirdiği yetkinliklerle donatıyoruz. Ziraat Bankası'nda motivasyon ortamını ve ekip ruhunu geliştirmeye özel önem gösteriyoruz.

Memnuniyetle ifade etmek isterim ki, ölçülebilir tüm performans kriterleri, Bankamızın tutarlı bir insan kaynağı deneyimini başarıyla sürdürdüğünü ortaya koymaktadır.

Sürdürülebilir ve uzun vadeli performans hedefimiz kapsamında tüm yatırımlarımızı, operasyonel maliyetleri ve etkinliği gözeterek yaklaşımla hayata geçiriyoruz. Maliyet tabanımızı başarıyla kontrol ediyor, gelir kaynaklarımızın rekabet koşullarına uygun şekilde çeşitlenmesine yönelik çalışmalarımızı aralıksız sürdürüyoruz.

Yasalara tam uyumlu, çağdaş, kurumsal yönetim uygulamalarımız; marka ve hissedar değeri üretmek, korumak ve geliştirmek sürecinde kilit önem arz etmektedir. Diğer taraftan, sürdürülebilirlik yönetimini önemsiyor ve kurumsal yönetim yapılanmamızın ayrılmaz bir parçası olarak değerlendiriyoruz.

Geleceğe dair

Raporumuzu yayına hazırladığımız 2015 yılı yeni atılımlarımıza ve başarılarımıza tanıklık ederken, Ziraat Bankası'nın hedefleri Sürdürülebilirlik Politikası çerçevesinde;

- Türkiye'nin ekonomik kalkınmasına katkısını artırmak,
- çevreyi korumak,
- topluma kattığı değeri sürekli geliştirmektir.

Bu konulardaki faaliyetlerimizi çok yönlü olarak yürütmeye ve önümüzdeki dönemde de ölçeğimizin sunduğu eşsiz finansal kaldıraç, sürdürülebilirliğin etki alanını genişletmek adına kullanmaya kararlıyız.

Kanaatimizce, sürdürülebilir kalkınma için sadece hükümetlere değil; özel sektöre, sivil inisiyatiflere ve üniversitelere, özetle herkese önemli görevler ve sorumluluklar düşmektedir.

⊕ G4-1, G4-2, G4-EC2

Tedarikçilerimiz, çalışanlarımız, kredi kullandırdığımız milyonlarca firma ve bireyler bir bütün olarak değerlendirildiğinde; Ziraat Bankası'nın ekonomik gelişme ve toplumsal refah eksenindeki etkisi ile ortaya çıkan kitlenin ne denli büyük ve geniş olduğu açıkça görülmektedir. Ziraat Bankası bu yaygın kitleye kılavuzluk ve öncülük ederek, sürdürülebilirliğin temellerini toplum çapında güçlendirmeyi ve ürettiği katma değeri çarpan etkisiyle büyütmeyi hedeflemektedir.

Tarım sektörünün, başta su olmak üzere doğal kaynakları en doğru şekilde kullanması, verimliliğin artması ve rekabet gücünün gelişmesi; KOBİ'lerimizin üretim kapasitelerinin artırmaları ve çalışma koşullarını evrensel değerler ışığında daha da geliştirmeleri; enerji başta olmak üzere kaynak verimliliğinin her sektörde ve her işletmede sağlanması akla ilk gelen konular olup paydaşlarımızla beraber değer üretebileceğimiz sayısız alandan sadece birkaçını işaret etmektedir.

Kanaatimizce, sürdürülebilir kalkınma için sadece hükümetlere değil; özel sektöre, sivil inisiyatiflere ve üniversitelere, özetle herkese önemli görevler ve sorumluluklar düşmektedir.

Ziraat Bankası, insanlığın ve gezegenimizin geleceğini ilgilendiren, her birimizin refah seviyesini ve yaşam koşullarını etkileyecek olan bu yolculukta daha fazla görev üstlenmeye hazırdır.

Özgüveni, enerjisi, dinamik yapısı, kurumsallaşmış iş süreçleri, BT altyapısı, nitelikli insan kaynağı ve mali gücüyle bunu başarmak, Ziraat Bankası'nın en önemli hedeflerindedir.

Ziraat markasına güveniniz, katkınız, desteğiniz ve tercihiniz için şahsım ve Yönetim Kurulumuz adına şükranlarımı sunarım.

Mesajıma son verirken, paydaşlarımızı, sürdürülebilirlik performansımıza ilişkin yorum ve görüşlerini surdurulebilirlik@ziraatbank.com.tr e-posta adresimiz üzerinden paylaşmaya davet etmek isterim.

Saygılarımla,

Genel Müdür'ün Mesajı

Müşteri ve piyasa odaklılık boyutunda elde ettiğimiz sonuçlar, hedeflerimizle örtüşen sağlıklı bir ilerleme kaydetmekte olduğumuzu ve müşterilerimizin Ziraat markasını artan oranda tercih ettiklerini göstermektedir.



Hüseyin AYDIN
Yönetim Kurulu Üyesi ve Genel Müdür

⊕ G4-1, G4-2

Değerli paydaşlarımız,

Yeni küresel raporlama standardı G4'ün "kapsamlı seviye" sine tam uyumlu olarak hazırladığımız Sürdürülebilirlik Raporumuzu sizlere sunmaktan memnuniyet duyuyoruz.

Sektörümüz, sürdürülebilirlik ve Ziraat Bankası

Üyesi ve doğal lideri olduğumuz finansal hizmetler sektörünün; sağlıklı ve doğru işleyen bir ekonominin, güçlü bir toplumsal yapının ve yaşanılabilir bir çevrenin sürdürülebilir kılınması açısından kritik ve vazgeçilemez görevlere sahip olduğunu düşünüyoruz.

Bir bankadan daha fazlası olarak ödevimiz ve sorumluluğumuz, ölçeğimizi, bilgi birikimimizi ve erişimimizi etkin bir şekilde kullanarak uzun vadeli toplumsal refahın gelişmesine katkıda bulunmak ve Türkiye ekonomisinin kalkınma sürecine topyekûn destek vermektir.

Ziraat Bankası'nın bugün olduğu kadar gelecekteki başarısını da etkileyeceği öngörülen öncelikleri, iç ve dış paydaş kitlesinin görüşlerini dikkate alan, kapsamlı bir çalışma sonucunda belirlenmiştir.

⊕ G4-1, G4-2

Anadolu'nun köy ve kasabalarında tarımla geçimini sağlayan ve hepimiz için değer üreten çiftçilerimizden, ihracat yaparak ekonomiye katkıda bulunan kurumsal müşterilerimize, ekonomimizin bel kemiği KOBİ'lerden öğrenci, emekli ve her meslektan çalışanlara kadar geniş ve çeşitlilik gösteren bir müşteri kitlesine sahibiz. Bu geniş kitleye, Ziraat Finans Grubu'nu oluşturan iştiraklerimizle birlikte sunduğumuz ürün, hizmet ve çözümlerimiz bugün olduğu kadar ülkemizin yarınını da şekillendirmekte, aldığımız stratejik kararlar ve aksiyonlarımız, ekonomik istikrara olduğu kadar piyasaların etkin işleyişine de katkıda bulunmaktadır.

Sürdürülebilirlik önceliklerimiz

Sürdürülebilirlik çalışmalarımız kapsamında gerçekleştirdiğimiz temel yeniliklerden biri, Ziraat Bankası'nın bugün olduğu kadar gelecekteki başarısını da etkileyeceğini öngördüğümüz öncelikleri, iç ve dış paydaş kitlemizin görüşlerini dikkate alan, kapsamlı bir çalışma sonucunda belirlemiş olmamızdır.

Raporumuzun ilgili bölümlerinde ayrıntılı olarak sunulan önceliklendirme çalışması bulgularına göre, Ziraat Bankası'nın performansı açısından kilit önem taşıyan konuların başında piyasa ve müşteri odaklılık yer almaktadır. Paydaşlarımızın ortak kanaati olarak ortaya çıkan bu sonuç, Ziraat Bankası'nın son 3 yıllık dönemde yürüttüğü stratejik değişim programının temel hedefi ile de örtüşmektedir. Zira bugünkü rekabet koşullarında bir finansal hizmet sağlayıcısının sürdürülebilir geleceği ve güçlü performansı, ancak ve ancak her şeyin odağında müşteriyi gören ve sunulan değer önerisini maksimum kılmayı hedefleyen bir strateji ile mümkündür.

Önceliklendirme çalışmamızın sonucunda, piyasa ve müşteri odaklılığın yanı sıra bankacılık ürün ve hizmet yelpazemizin zenginliği, coğrafi yaygınlığımız ve yüksek müşteri erişimimiz ile

çeşitlendirilmiş mevduat yapımız da Ziraat Bankası'nın öncelikli konuları arasında yerini almıştır. Diğer taraftan, Ziraat Bankası'nın kuruluş misyonu gereği ön plana çıkan tarım sektörünün desteklenmesi, ülke ekonomisi açısından önem taşıyan KOBİ ve girişimcilere sunulan hizmetler, müşteri verilerinin korunması, sürdürülebilirlik yönetimini de kapsayacak şekilde kurumsal yönetim ve risk yönetimi de paydaşlarımızca Ziraat Bankası'nın bugün olduğu kadar gelecekteki performansı açısından öncelikli konular olarak işaret edilmiştir.

Çalışma sonucunda ortaya çıkan bu öncelikler sadece Bankamız için değil, aynı zamanda Ziraat Finans Grubu'nun bütün üyeleri açısından da önemlidir. Bu bulgular, gelecek dönemde yol haritamızı ve stratejilerimizi piyasa gerçekleri ışığında şekillendirme sürecinde bize kılavuzluk edecek, katma değer üretme gücümüzü daha da pekiştirmemizde önemli rol oynayacaktır.

Söz verdiklerimiz/gerçekleştirdiklerimiz

Ziraat Bankası, bu yıl da sürdürülebilirlik anlayışını bankacılığın bütün katmanlarına entegre etmeye yönelik çalışmalarını yoğunlaştırmıştır. Bu doğrultuda gerçekleştirilen çalışmalar neticesinde; bankacılık ürün ve hizmetlerini daha da geliştirmiş, piyasaya yenilikçi ürünler sunmuş, hizmet süreçlerini yalın ve verimli hale getirmiş ve en önemlisi de müşteri ihtiyaçlarına yanıt veren çözümler üretmiş bulunuyoruz. Organizasyon yapımızı güncel ihtiyaçlara göre geliştirmeye ve hizmet ağıımızı büyütmeye devam ederken, her segmentten müşterilerimize yaşattığımız hizmet deneyimini geliştirmek ana odağımız olmuştur.

Bankacılık piyasasında bireyler ve şirketler, erişimi kolay, anlaşılır, kıyaslanabilir ve tüketici dostu ürünler talep etmektedirler. Bu nedenle Ziraat Bankası da hizmet sunduğu her alanda ve tüm müşteri segmentlerinde bu talebe yönelik çalışmalar yürütmektedir.

Diğer taraftan, yakın geçmişte devreye aldığımız ve geliştirme çalışmalarını sürdürdüğümüz yeni internet bankacılığı modüllerimiz, yüksek müşteri beğenisi ve memnuniyeti ile karşlanmıştır.

Genel Müdür'ün Mesajı

Tanımladığımız riskleri ve iş fırsatlarını paydaşlarımızla işbirliği içinde doğru yönetmeye, değerlendirmeye ve performansımızı ivmelemeye her zamankinden daha fazla hazırız.

📌 G4-1, G4-2

Teknolojinin mümkün olan her noktada iş süreçlerimize entegrasyonu ile dijitalleştirdiğimiz her ürün, hizmet ve süreç; kaynak verimliliği, çevreye katkı ve verimde artış anlamında bize çok önemli kazanımlar sağlamaktadır. Bu yaklaşımla, işgücü başta olmak üzere tüm kaynaklarımızı doğru ve verimli işlerde kullanma imkanı kazanırken, önemli mali tasarruflar da elde etmekteyiz.

2014 yılında engelli müşterilerimize daha iyi ve konforlu bir bankacılık deneyimi yaşatmayı hedefleyen, toplumsal kazanımlar anlamında da son derece önemli olduğuna inandığımız “Engelsiz Bankacılık” projemizi devreye almış bulunuyoruz. Hizmet mekanlarımızda hissedilebilir yüzey uygulamaları, çağrı butonları, Braille Alfabeti baskılı bilgilendirme panoları, özel tasarlanan ATM'ler ve görme engellilere uygun olarak hazırlanmış kurumsal internet sitemizle müşterilerimize engelsiz bankacılık sunmaya yönelik adımlarımızı yoğunlaştırmış bulunuyoruz.

2014 yılında karbon ayak izimiz de dahil olmak üzere, ekolojik ayak izimizi en doğru ve en etkin bir biçimde yönetmek adına değerli projeler tamamlanmış ve önemli tasarruflar sağlanmıştır. Bir bankanın tükettiği en önemli doğal kaynaklardan biri kağıttır. Son yıllarda gerçekleştirdiğimiz dijitalleştirme projelerimiz, son derece değerli kazanımlar sağlamış ve kağıt tüketimimizde önemli tasarruflar elde etmemizi mümkün kılmıştır. Benzer şekilde, hayata geçirdiğimiz iyileştirmelerin bir sonucu olarak, özellikle Genel Müdürlük hizmet binalarımızda su, elektrik ve doğal gaz tüketimlerimizde kayda değer iyileşmeler elde etmiş bulunuyoruz.

Özetlediğimiz tüm bu çalışmalarımızı, sürdürülebilirlik hedeflerimiz kapsamında önemli kazanımlar olarak görüyor ve 2014 yılını, Ziraat Bankası'nı müşteri odaklı bir bankaya dönüştürme yolunda emin adımlarla ilerlediğimiz bir yıl olarak değerlendiriyoruz.

Memnuniyetle ifade etmek isterim ki, raporumuzu hazırladığımız 2015 yılı boyunca kaydettiğimiz kazanımlar; “Türkiye'nin en eski yeni bankası” olma iddiamızı kararlılıkla hayata geçirmekte olduğumuzu ortaya koymuştur. Özellikle müşteri ve piyasa odaklılık boyutunda elde ettiğimiz sonuçlar, hedeflerimizle örtüşen sağlıklı bir ilerleme kaydetmekte olduğumuzu ve temel paydaş gruplarımızdan olan müşterilerimizin Ziraat markasını artan oranda tercih ettiklerini göstermektedir.

Değişim ve Dönüşüm Projesi'nde 2014 Yılı: “Hep Birlikte Daha İleri”

Değişimin bitmeyen bir yolculuk olduğu anlayışıyla kendini sürekli yenileme ve günümüzün sıkı rekabet koşullarına ayak uydurma bilinciyle hareket eden Ziraat Bankası, 2014 yılında paydaşlarıyla birlikte ilerlemesini sürdürmüştür.

2012 yılında başlatılan Ziraat Bankası'nın dönüşüm yolculuğu, 2014 yılında “Hep Birlikte Daha İleri” sloganında özetlenen yeni bir aşamaya ulaşmıştır. Bu yolculukta hayata geçirilen altyapısal değişim ve kurumsal gelişim projelerinin uygulamaya alınması yönündeki çalışmalar gelecekte de devam edecektir.

Değişim ve dönüşüm projesi ile hedeflenen, Ziraat Finans Grubu'nu; Kurumsal Bankacılık, Şube Bankacılığı ve Uluslararası Bankacılık temelinde geleceğe taşımak ve küresel dönüşüm projelerini tamamlamaktır. Proje kapsamında Banka'nın sürdürülebilirlik öncelikleri; müşteri ilişkileri yönetimi, kurumsallaşmış iş süreçleri, operasyonel mükemmeliyet, objektif ve şeffaf insan kaynakları yönetimi, etkin bilgi teknolojileri ve güçlü bilanço olarak kurgulanmıştır. Bu çerçevede, Banka'nın stratejik hedeflerine ulaşması için oluşturulan ve Stratejik Yönlendirme Komitesi tarafından takip edilen Yıllık Stratejik Yol Haritası doğrultusunda çalışılmış ve kalıcı değer üretilmiştir.

Değişim ve dönüşüm projesi ile hedeflenen, Ziraat Finans Grubu'nu; Kurumsal Bankacılık, Şube Bankacılığı ve Uluslararası Bankacılık temelinde geleceğe taşımak ve küresel dönüşüm projelerini tamamlamaktır.

⊕ G4-1, G4-2

Global ölçekte kabul görmüş sürdürülebilirlik prensiplerinin iş süreçlerimize entegrasyonu çerçevesinde, kredi süreçlerine, çevresel ve sosyal risklerin yönetilmesine yönelik kriterlerin eklenmesine ve yeni projelerle yapısal gelişime farklı boyutlar kazandırılmasına devam edeceğiz.

Riskler ve fırsatlar

Geride bıraktığı 152 yılda olduğu gibi yarın da sektörünün lideri ve trend belirleyici bir aktörü olmayı hedefleyen Ziraat Bankası, yaygın hizmet ağı, profesyonel yönetim ekibi, güçlü kurumsal yönetim yapılanması, derinlemesine piyasa bilgisi, eşsiz bilgi birikimi ve her şeyden önemlisi güçlü markası ile geleceği şekillendirmek üzere çalışmaya devam etmektedir.

Gerek bankacılık sektörü gerekse Ziraat Finans Grubu'nu oluşturan iştiraklerimizin faaliyet gösterdiği diğer finansal hizmet alanları hızla değişen ve şekillenen dünya ve ülke ekonomisi ile etkileşim içindedir.

Yaşadığımız hızlı gelişmeler, yeni bir küresel ekonomik dengenin doğmakta olduğunu açıkça işaret etmektedir. Bu durum, ülkemizi ve iş kollarımızı etkilemeyi sürdürecektir. Diğer taraftan, küresel sürdürülebilirlik ajandasının en önemli konuları arasında yer alan doğal kaynaklardaki azalışı ve verimsiz kullanımlarını, iklim değişikliğini ve küresel ısınmayı, gerek Ziraat Bankası için gerekse en geniş anlamdaki paydaş kitlemiz için birer risk ve aynı zamanda birer fırsat olarak görüyoruz.

Geleceğe dair

Tanımladığımız riskleri ve iş fırsatlarını paydaşlarımızla işbirliği içinde doğru yönetmeye, değerlendirmeye ve performansımızı ivmelemeye her zamankinden daha fazla hazırız. 2015 ve sonrasını potansiyelimizin performansımıza yansıtacağı kilit önemde bir dönem olarak görüyoruz. Sürdürülebilirlik önceliklerimiz doğrultusundaki çalışmalarımızı çok yönlü olarak sürdürmeye, Ziraat Finans Grubu çapında büyüyen sinerjiler üretmeye devam edeceğiz. Bu suretle, Türkiye için olduğu kadar paydaşlarımız için de daha çok değer üretiyor ve paylaşıyor olacağız.

Her zaman olduğu gibi performansımızı üreten çalışanlarımıza, tercihlerini bizden yana kullanan müşterilerimize ve diğer paydaşlarımıza, Yönetim Kurulumuz ve şahsım adına teşekkür etmek istiyorum.

Saygılarımla,







Ziraat Bankası ve Sürdürülebilirlik

Ziraat Bankası öncelikli unsurlarını...

toplumsal kalkınma ve ekonomik gelişme olarak belirlemiştir.

2014 Önceliklendirme Analizi

Ziraat Bankası 2014 yılı sürdürülebilirlik raporu hazırlık döneminde, GRI G4'e uyumlu olarak, kapsamlı bir değerlendirme çalışması gerçekleştirmiştir.

⬇️ G4-18

Ziraat Bankası, 2014 yılı sürdürülebilirlik raporu hazırlık çalışmaları kapsamında, önceliklendirme analizi yaklaşımını GRI G4 ilkelerine uygun ve uyumlu hale getirmiştir.

Ziraat Bankası önceliklendirme çalışmasının odağı; ekonomik, çevresel ve toplumsal eksenlerde Banka ve paydaşlarını, gerek kurum içinde gerekse dışında en çok ilgilendiren konuların tespiti olmuştur.

Öncelikli konuların tespiti

Önceliklendirme analizi kapsamında açıklanacak olan unsurları tespit etme sürecinde, Ziraat Bankası'nın faaliyetleri, etkileri ve paydaşlarının beklentileri dikkate alınmıştır. Çalışmada, GRI'ın rapor içeriğinin ve niteliğinin belirlenmesi konusundaki prensipleri uygulanmıştır.

Ziraat Bankası, öncelikli konuları belirleme sürecinde;

- 1- iç paydaş kitlesini temsil eden Banka birim yöneticileri ve çalışanlar nezdinde gerçekleştirdiği kapsamlı anket çalışmasını,
- 2- dış paydaşlardan 2014 yılı boyunca farklı kanallardan alınan geri bildirimlerden elde edilen analizleri,
- 3- uluslararası finans ve derecelendirme kuruluşlarıyla yapılan görüşmelerden sağlanan çıktıları,
- 4- Ziraat Bankası Sürdürülebilirlik Proje Ekibi'nin masa başı çalışmalarından elde edilen sonuçları kullanmıştır.

İç paydaşların bakış açısı, Banka birim yöneticileri ve çalışanları nezdinde gerçekleştirilen kapsamlı anket çalışması sonucunda belirlenmiştir.

⬇️ G4-26

Dış paydaşların bakış açısı, yukarıdaki listede 2 ve 3. maddelerde sıralanan bulguların, ilgili paydaşlarla (müşteriler, tedarikçiler, uluslararası paydaşlar, vb.) hizmet döngüsü kapsamında sürekli iletişimde bulunan birimlerin temsilcileri ile yapılan toplantılarda ele alınmış ve ilgili öncelikler tespit edilmiştir.

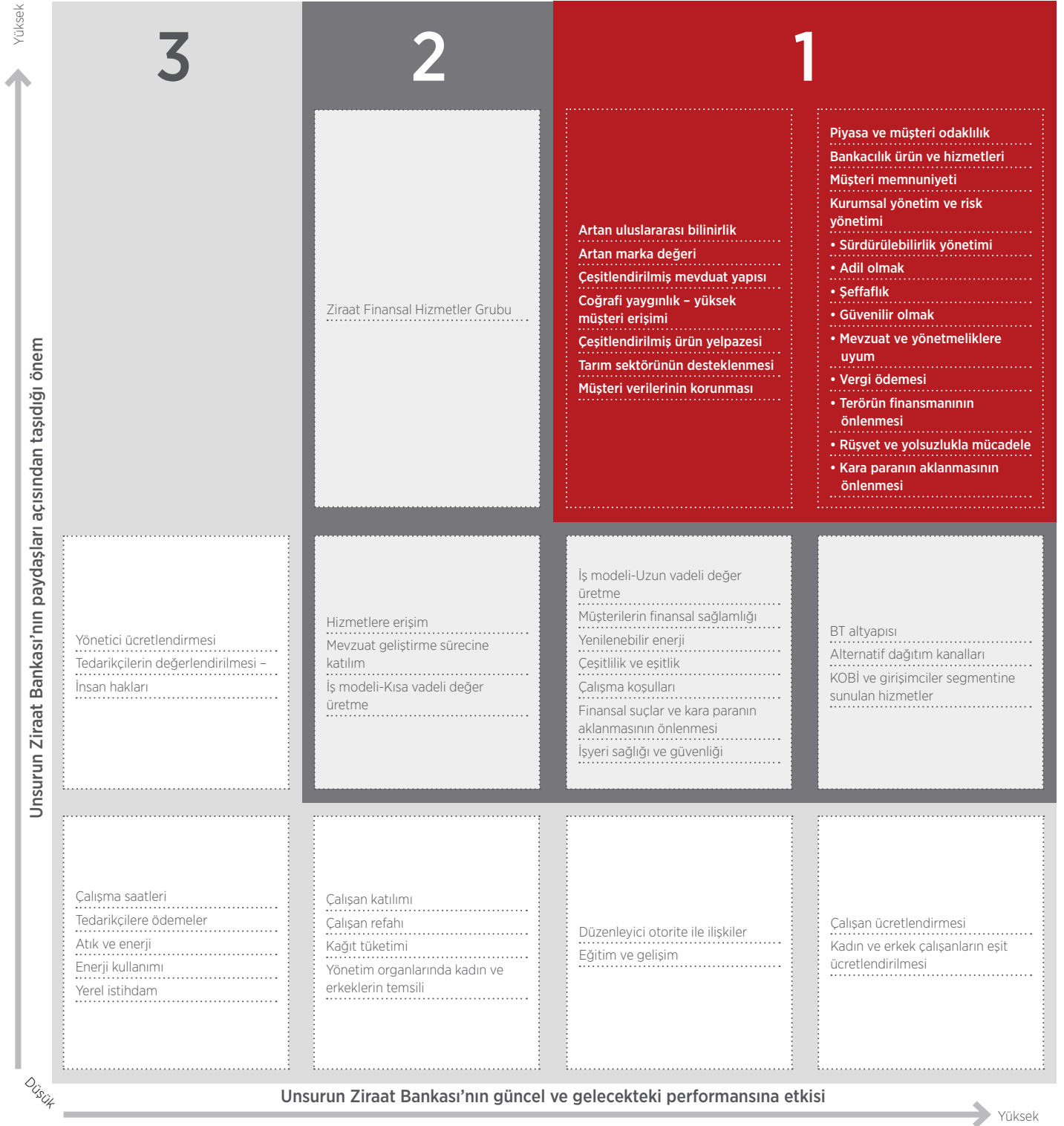
Farklı kanallardan tespit edilen bu öncelikler, GRI G4 unsurları ile bağlantılı olarak ele alınmış, her birinin etki alanı (Banka içi ve dışı) belirlenmiştir.

⬇️ G4-19

Önceliklendirme analizinin sonucunda, Ziraat Bankası ve paydaşları açısından öncelikli unsurlar belirlenerek önem sırası saptanmış ve 2014 yılı öncelikler matrisi oluşturulmuştur.

G4-19

Ziraat Bankası 2014 sürdürülebilirlik öncelikleri



2014 Önceliklendirme Analizi

2014 yılı önceliklendirme analizi sonucunda belirlenmiş olan unsurlar, Ziraat Bankası'nın tüm iş kollarını ve dış paydaşlarını doğrudan ve yakından ilgilendirmektedir.

Doğrulama çalışması

Önceliklendirme analizi ve izlenen sürece ilişkin doğrulama çalışması, sürdürülebilirlik proje ekibi tarafından gerçekleştirilmiştir.

Unsur çerçevesi

⊕ G4-20, G4-21

2014 yılı önceliklendirme analizi sonucunda belirlenmiş olan tüm öncelikli unsurlar, gerek Ziraat Bankası gerekse paydaşları açısından önemlidir ve güçlü bir etkiye sahiptir. Öncelikli unsurları, önem ve etki alanları açısından üç kategoride ele almak mümkündür:

- Birinci kategoride yer alan konular, Ziraat Bankası'nın güncel ve gelecekteki performansı açısından en önemli konulardır. Bunlar;
- Ziraat Bankası'nın gelecekte kaydedeceği ekonomik performansı ve rekabetteki duruşunu yakından ilgilendiren piyasa ve müşteri odaklılık, bankacılık ürün ve hizmet gamının çeşitliliği, müşteri memnuniyeti, artan marka değeri ve uluslararası bilinirlik, coğrafi yaygınlık ve yüksek müşteri erişimi, çeşitlendirilmiş ve tabana yaygın mevduat yapısı,
 - Banka'nın kuruluş misyonuna uygun olarak tarım sektörünün desteklenmesi,
 - Müşteri verilerinin korunması,
 - Sürdürülebilirlik yönetimi de dahil olmak üzere kurumsal yönetimi ve risk yönetimi.

Bu unsurlar, Banka'nın tüm iş kollarını, rapor kapsamında olmamakla beraber Ziraat Finans Grubu'nu, Ziraat Bankası çalışanlarını ve istisnasız bütün dış paydaşları doğrudan ve yakından ilgilendirmektedir.

Ziraat Bankası, Türkiye'de en yaygın şube ağına sahip finansal hizmet sağlayıcıdır. 2014 yılı verilerine göre Ziraat Bankası 400'den fazla yerleşim yerinde tek banka konumundadır. Bu rakipsiz coğrafi yaygınlık, Banka'nın Türkiye ekonomisindeki yerini ve birinci kategoride yer bulan öncelikli unsurların toplumsal kalkınmaya ve ekonomik gelişmeye katkı açısından ne denli önemli ve etkili olduğunu belirlemektedir. Tüm bu unsurlar aynı zamanda, kısa, orta ve uzun vadede üretilecek ve paylaşılacak olan katma değer üzerinde belirleyici bir role sahip olacaktır.

İkinci ve üçüncü kategoride yer alan unsurlar farklı paydaş grupları için ayrı derecelerde önem ve öncelik taşıyan konulardır. Bunlara örnek vermek gerekirse;

- Türkiye ekonomisi açısından büyük önem taşıyan KOBİ'lere ve girişimcilere sunulan hizmetler Ziraat Bankası açısından öncelikli bir konudur.
- BT altyapısının ve Alternatif Dağıtım Kanalları'nın yeni yatırımlarla geliştirilmesi, Ziraat Bankası ve müşteriler açısından son derece önem taşırken diğer dış paydaşlar nezdindeki önemi görece düşüktür.
- Çalışan katılımı, çalışan refahı, eğitim ve gelişim, çalışan ücretlendirmesi vb. başlıklar Ziraat Bankası'nın en önemli paydaş gruplarından birini temsil eden çalışanlar açısından önemli olmakla beraber, dış paydaşların öncelik sırasında daha alt sıralarda yer almaktadır.



⊕ G4-23

Raporlama döneminde Ziraat Bankası'nın faaliyet çerçevesinde bir değişiklik olmamıştır. Diğer taraftan, Ziraat Bankası ilk defa öncelikli unsurların çerçevesini belirlemiş ve raporda yer vermiştir.

Ziraat Bankası 2014 yılı önceliklendirme çalışmasında belirlenen öncelikli unsurların GRI G4 unsurları ile ilişkilendirilmesi

	Piyasa ve müşteri odaklılık, bankacılık ürün ve hizmet gamının çeşitliliği, müşteri memnuniyeti, artan marka değeri ve uluslararası bilinirlik, coğrafi yaygınlık ve yüksek müşteri erişimi, çeşitlendirilmiş ve tabana yaygın mevduat yapısı	G4 EC, SO, FS
	Tarım sektörünün desteklenmesi, KOBİ ve girişimcilere sunulan hizmetler	G4 EC, SO, FS
	Müşteri verilerinin korunması	G4 SO, PR
	Sürdürülebilirlik yönetimi de dahil olmak üzere kurumsal yönetim ve risk yönetimi	G4 SO
	BT altyapısının ve Alternatif Dağıtım Kanalları'nın geliştirilmesi	G4 EC, SO
	Müşterilerin finansal sağlamlığı	G4 EC, SO
	Yenilenebilir enerji	G4 EN
	Ziraat Finans Grubu	G4 EC
	Hizmetlere erişim	G4 SO
	Mevzuat geliştirme sürecine katılım	G4 SO, PR
	İş modeli-kısa ve uzun vadede değer üretme	G4 EC
	Çalışan katılımı, çalışan refahı, eğitim ve gelişim, çalışan ücretlendirmesi	G4 LA, G4 HR

2014 Önceliklendirme Analizi

Ziraat Bankası ana paydaş grubunu oluşturan hissedarı, çalışanları, müşterileri ve tedarikçileri ile işbirliği içinde faaliyetlerini yürütmektedir.

Ziraat Bankası'nın paydaşları

Hissedarı, çalışanları, müşterileri ve tedarikçileri, Ziraat Bankası'nın ana paydaş grubunu oluşturmaktadır. Banka, bu grupta yer alan paydaşları ile interaktif bir iletişim ve işbirliği içinde faaliyetlerini yürütmektedir. Büyük bölümü günlük hizmet döngüsü kapsamında devam eden paydaş iletişimi, Ziraat Bankası açısından talep ve

beklentileri doğru anlamak ve değerlendirmek adına son derece değerli bir platform sunmaktadır.

Ziraat Bankası, ana paydaş grubuna ek olarak düzenleyici kurumlar, uluslararası bankalar, yatırımcılar ve derecelendirme kuruluşları, medya, sektörel birlik ve organizasyonlar ile toplumdan oluşan diğer paydaşları ile de yakın ilişki içindedir.

⬇️ G4-24, G4-26

	Paydaş grubu	İletişim sıklığı	İletişim kanalları
Ana Paydaşlar	Çalışanlar	İş döngüsü kapsamında - günlük	İstihdam süreci, çalışanlara yönelik eğitim programları, performans değerlendirme toplantıları, iç iletişim mecraları, yönetici görüşme ve bilgilendirme/paylaşım toplantıları.
	Müşteriler	Hizmet döngüsü kapsamında - 7/24	Ziraat Bankası şubeleri, alternatif dağıtım kanalları (ATM, internet bankacılığı, mobil bankacılık, çağrı merkezi), müşteri ilişkileri temsilcileri, müşteri ziyaretleri.
	Tedarikçiler	İş döngüsü kapsamında - günlük	Ziraat Bankası'nca dışarıdan tedarik edilen tüm hizmetlerin satın alım süreci.
	Hissedar	Genel Kurul ve gerekli diğer durumlarda	Genel Kurul (yıllık). Ziraat Bankası, ayrıca, Finansal Kurumlar ve Yatırımcı İlişkileri Birimi üzerinden kamuoyunu aydınlatmaya yönelik çalışmalar yürütmektedir. Faaliyet raporları ve diğer sunumlar ile Kamuyu Aydınlatma Platformu'na yapılan açıklamalar bu kapsamdadır.
Diğer Paydaşlar	Düzenleyici kurumlar	İş döngüsü kapsamında - gerekli durumlarda	Mevzuat gereğince yapılan raporlamalar, yazışmalar ve ilgili toplantılar.
	Uluslararası banka ve yatırımcılar	İş döngüsü kapsamında - günlük	İşbirliği içinde çalışılan Dünya Bankası, Avrupa Yatırım Bankası vb. finans kuruluşları ile yapılan toplantı ve görüşmeler.
	Sektörel birlik ve organizasyonlar	İş döngüsü kapsamında - günlük	Toplantı, sunum ve günlük iletişim çalışmaları.
	Medya	İş döngüsü kapsamında - gerekli durumlarda	Kamuoyunun şeffaf ve hızlı bir yaklaşımla aydınlatılmasına yönelik çalışmalar (Basın toplantıları, basın bültenleri, röportajlar, ulaşan soruların yanıtlanması vb.).
	Toplum	Sosyal sorumluluk projeleri kapsamında	Kurumsal sosyal sorumluluk projeleri ve bağış faaliyetleri.

Ziraat Bankası, başta ana paydaşlarını oluşturan müşterileri, çalışanları, tedarikçileri ve hissedarı olmak üzere farklı paydaş grupları ile sürdürdüğü olağan ilişki kapsamında derlediği geri bildirimleri ve beklentileri, 2014 yılı sürdürülebilirlik önceliklerini tespit süreci kapsamında kullanmış ve öncelikli unsurlara yansıtılmıştır. (Bkz. sayfa 24, Öncelikli Konuların Tespiti)

Düzenleyici kurumlar, uluslararası bankalar, yatırımcılar, derecelendirme kuruluşları, medya, sektörel birlik ve organizasyonlar ile toplum Ziraat Bankası'nın diğer paydaş grubunu oluşturmaktadır.

⬇ G4-25

Ziraat Bankası, paydaşlarını tanımlamada aşağıdaki ölçütleri göz önünde bulundurmaktadır:

Paydaş tanımlama kriterleri

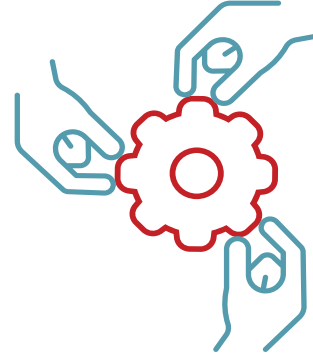
Bağımlılığa göre	Bugün ve gelecekte Ziraat Bankası'na bağımlılığı olan paydaşlar	Müşteriler, çalışanlar vb.
Etkiye göre	Ziraat Bankası'nın bugün ve gelecekteki performansı üzerinde etkisi olan paydaşlar	Müşteriler, çalışanlar, tedarikçiler vb.
Katılıma göre	Sürdürülebilirlik ile ilgili herhangi bir konuda Ziraat Bankası ile işbirliğine giden paydaşlar	Kurumsal sosyal sorumluluk projeleri yürütülen kurum ve kuruluşlar, danışman firmalar vb.
Sorumluluğa göre	Ziraat Bankası'nın bugün veya gelecekte, finansal ve yasal açılardan sorumluluklar taşıdığı/ taşıyacağı paydaşlar	Hissedar, düzenleyici kurumlar, uluslararası banka ve yatırımcılar vb.
Yakınlığa göre	Ziraat Bankası ile en yoğun ve uzun süreli etkileşimde olan paydaşlar	Müşteriler, tedarikçiler vb.
Temsile göre	Ziraat Bankası'nın düzenleyici mekanizmalar veya piyasa/toplum oluşumları kapsamında etkileşim kurduğu paydaşlar	Sektörel birlik ve organizasyonlar, medya vb.

⬇ G4-27

Paydaş katılımı kanalıyla ortaya konan öncelikli konular, 2014 yılı Sürdürülebilirlik Raporu'nun farklı bölümlerinde detaylı olarak ele alınmış ve ilişkili açıklamalara yer verilmiştir.

2014 Önceliklendirme Analizi

Ziraat Bankası'nın üyesi olduğu veya desteklediği inisiyatiflerle, uzun yıllara dayalı güçlü iş ilişkileri bulunmaktadır.



📌 G4-15, G4-16

Ziraat Bankası'nın üyesi olduğu veya desteklediği bazı inisiyatifler

- TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ (TBB)
- DIŞ EKONOMİK İLİŞKİLER KURULU (DEİK)
- MİLLETLER ARASI TİCARET ODASI TÜRKİYE MİLLİ KOMİTESİ (ICC)
- KREDİ KAYIT BÜROSU
- TBB RİSK MERKEZİ
- İKTİSADİ ARAŞTIRMALAR VAKFI
- İNTERNET SAHTEKÂRLIKLARI BİLGİ PAYLAŞIM SİSTEMİ (IFAS)
- ASSOCIATION OF NATIONAL DEVELOPMENT FINANCE INSTITUTIONS IN MEMBER COUNTRIES OF THE ISLAMIC DEVELOPMENT BANK (ADFIMI)
- ULUSLARARASI FİNANS ENSTİTÜSÜ (INSTITUTE OF INTERNATIONAL FINANCE-IIF)
- BANKALARARASI KART MERKEZİ (BKM)

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ (TBB)

TBB, finansal sektörün verim ve etkinliğinin artırılarak uluslararası büyüklüğe ve güce ulaşmasına öncülük etmektedir. TBB üyesi olan Ziraat Bankası'nın Genel Müdürü Sayın Hüseyin AYDIN aynı zamanda TBB'nin Yönetim Kurulu Başkanlığı'nı da yürütmektedir.

www.tbb.gov.tr

DIŞ EKONOMİK İLİŞKİLER KURULU (DEİK)

DEİK'in misyonu iş konseyleri aracılığı ile iş dünyasının ihtiyaç duyduğu ilişkileri kurmaktır. Şirket iş planları ve stratejileri için gerekli verileri sağlayan, dış ilişkilerde karşılaşılan ve yeni işbirliklerinin oluşumunu olumsuz etkileyebilecek sorunları belli ölçülerde ortadan kaldıran DEİK, şirketlerin yabancı muhatapları ile bir araya gelmesini sağlamaktadır.

www.deik.org.tr

MİLLETLERARASI TİCARET ODASI TÜRKİYE MİLLİ KOMİTESİ (ICC)

Milletlerarası Ticaret Odası (ICC)'nin uzantıları olarak faaliyet gösteren Milli Komiteler küresel bir ağ oluşturmaktadır. ICC üyeleri oluşumun politikalarını şekillendirmekte, milli komiteleri aracılığıyla iş dünyasının talep ve beklentilerini hükümetlere iletmektedir.

<http://icc.tobb.org.tr/index.php>

KREDİ KAYIT BÜROSU (KKB)

KKB, 1995 yılında 11 bankanın ortaklığı ile kurulmuştur. KKB, ana faaliyet konuları para ve sermaye piyasaları ile sigortacılık olan mali kurumlar arasında, bireysel kredilerin takip ve kontrolünü sağlamak amacıyla gerekli bilgi paylaşımını gerçekleştirmektedir.

www.kkb.com.tr

⊕ G4-15, G4-16

TBB RİSK MERKEZİ

Bankalararası Risk Merkezi, TBB nezdinde kurulmuştur. Merkez, kredi kuruluşları ile BDDK tarafından uygun görülecek finansal kuruluşların müşteri risk bilgilerini tek bir platform üzerinde toplamaktadır. Söz konusu bilgiler, üye kuruluşların dışında belli koşullarda gerçek veya tüzel kişilerle de paylaşılmaktadır.

www.riskmerkezi.org

İKTİSADİ ARAŞTIRMALAR VAKFI

İktisadi Araştırmalar Vakfı, genel konuların yanı sıra, Türkiye'nin ekonomik, sosyal ve mali sorunlarını araştırmak, bunlara çözüm önerileri sunmak amacıyla 1962 yılında kurulmuştur.

www.iav.org.tr

İNTERNET SAHTEKÂRLIKLARI BİLGİ PAYLAŞIM SİSTEMİ (IFAS)

KKB bünyesinde faaliyet gösteren IFAS, kötü niyetli girişimleri önlemek üzere bankaların yeni yöntemler geliştirmesini ve internet üzerinden gerçekleştirilen sahtekârlıklarla ilgili olarak üye kurumlar arasında iletişim ve bilgi paylaşımının kurulmasını sağlamaktadır.

<http://rapor2012.kkb.com.tr/tr/guvenlik-sistemleri.asp>

ASSOCIATION OF NATIONAL DEVELOPMENT FINANCE INSTITUTIONS IN MEMBER COUNTRIES OF THE ISLAMIC DEVELOPMENT BANK (ADFIMI)

ADFIMI, İslam Kalkınma Bankası'na üye ülkelerde faaliyet gösteren kamu sermayeli bankaların birliğidir. Ziraat Bankası, ADFIMI'nin kurucu üyelerinden biri olup, Banka'nın Genel Müdürü ADFIMI Genel Kurulu'na otomatik olarak katılmaktadır.

www.adfimi.org

ULUSLARARASI FİNANS ENSTİTÜSÜ (INSTITUTE OF INTERNATIONAL FINANCE-IIF)

IIF, finansal sektörün dünya ölçeğindeki en büyük örgütlenmelerinden biridir. 70 ülkeden 500 finansal kurumun üye olduğu IIF, üyelerine önemli bir eğitim ve bilgi paylaşımı platformu sunmaktadır.

www.iif.com

BANKALARARASI KART MERKEZİ (BKM)

1990 yılında 13 kamu ve özel Türk bankasının ortaklığıyla kurulan Bankalararası Kart Merkezi'nin (BKM) faaliyetleri, ödeme sistemleri içerisinde; nakit kullanımı gereksiz her türlü ödemeyi veya para transferini sağlayan veya destekleyen sistem, platform ve altyapıları oluşturmak, işletmek ve geliştirmektir. Verimli operasyonları ve yüksek işlem hacmi ile dünyada, alanında örnek gösterilen BKM, güçlü teknik donanımı, altyapısı ve insan kaynaklarıyla, üyelerine, perakende sektörüne, kamuya ve bireylere ödeme sistemleri konusunda en iyi hizmeti sunmaya devam etmektedir.

www.bkm.com.tr

Sürdürülebilirlik ve Kurumsal Yönetim

Ziraat Bankası; faaliyetlerinde kurumsal yönetim ilkelerini titizlikle gözetmekte, bu doğrultuda tüm paydaşlarının beklentilerini dengeli bir şekilde karşılamayı ve sürdürülebilir bir performansı hedeflemektedir.



⬇️ G4-DMA

Başarılı performansın sürdürülebilir kılınması, paydaşlar arasında güven artırıcı işbirliğinin geliştirilmesi ve sürdürülmesi ile mümkündür.

Kurumsal yönetim, rekabet gücü kazanımının temel unsuru olan takım çalışması ortamını sağlayarak, bütün paydaşlar arasındaki aktif işbirliğini teşvik etmekte ve böylelikle kurumların planlanan hedeflerine yönelik gelişimine katkıda bulunmaktadır.

Ziraat Bankası; faaliyetleri öncesinde, sırasında ve sonrasında, kurumsal yönetim ilkelerini titizlikle gözetmekte, bu doğrultuda tüm paydaşlarının beklentilerini dengeli bir şekilde karşılamayı ve sürdürülebilir bir performansı hedeflemektedir.

Kurumsal yönetimle ilgili düzenlemelerde adillik, şeffaflık, hesap verebilirlik ve sorumluluk olarak belirlenen dört temel ilkeye odaklanan Banka, paydaşlarının karar süreçlerine katılımını sağlayarak, performans artırıcı mekanizmalara olanak tanımaktadır.

Ziraat Bankası, kurumsal yönetim kapsamında, finansal başarıların, kârlılığın, çalışanların iş güvenliği ve sağlığı ile diğer menfaat sahiplerinin çıkarlarının iç içe ve birbiriyle karşılıklı bağlantılı olduğunu kabul etmektedir.

⬇️ G4-34, G4-38, G4-39, G4-40, G4-41, G4-49, G4-50

Ziraat Bankası'nın kurumsal yönetim yapılanması

Ziraat Bankası'nın Yönetim Kurulu 9 üyeden oluşmaktadır. Kurul'un üye sayısı faaliyetlerin etkin bir şekilde organize edilebilmesine olanak sağlayacak düzeydedir. Yönetim Kurulu Başkanlığı ile Genel Müdürlük görevleri farklı kişiler tarafından yürütülmektedir. Yönetim Kurulu Başkanı'nın icra görevi yoktur.

Ziraat Bankası Yönetim Kurulu

Üye	Görevi
Muharrem Karşlı	Başkan
Yusuf Dağcan	Başkan Vekili ve Üye
Hüseyin Aydın	Genel Müdür ve Üye
Fahrettin Özdemirci	Üye
Fezzi Çutur	Üye
Metin Özdemir	Üye
Mustafa Çetin	Üye
Cemalettin Başlı	Üye
Salim Alkan	Üye

Ziraat Bankası Yönetim Kurulu üyeleri hakkında detaylı bilgi için 2014 Faaliyet Raporu sayfa 62-65'e bakınız.³

Ziraat Bankası'nda günlük işin sevk, idare ve koordinasyonundan en geniş anlamda, tam yetkili ve sorumlu Genel Müdür'dür. Banka'da her biri belirlenmiş bir alandan sorumlu olan 10 Genel Müdür Yardımcısı görev yapmaktadır. Genel Müdür ve Genel Müdür Yardımcıları, Ziraat Bankası Üst Yönetimini oluşturmaktadır.

Ziraat Bankası Üst Yönetimi hakkında detaylı bilgi için 2014 Faaliyet Raporu sayfa 66-69'a bakınız.⁴

³ <http://www.ziraatbank.com.tr/tr/Bankamiz/Yatirimcilliskileri/Documents/FaaliyetRaporu/FaaliyetRaporu.pdf>

⁴ <http://www.ziraatbank.com.tr/tr/Bankamiz/Yatirimcilliskileri/Documents/FaaliyetRaporu/FaaliyetRaporu.pdf>

4 komite

Ziraat Bankası'nda faaliyet gösteren 4 komite, Bankacılık Kanunu ve TTK'nın emrettiği uygulamaların eksiksiz hayata geçmesi misyonu ile faaliyetlerini yürütmektedirler.

⊕ G4-DMA, G4-14, G4-34, G4-38, G4-39, G4-40, G4-41, G4-49, G4-50

Kamu sermayeli bir banka olan Ziraat Bankası'nda gerçek kişi nihai hakim pay sahibi bulunmamaktadır. Ziraat Bankası'nın hissedarı T.C. Başbakanlık Hazine Müsteşarlığı'dır.

Ziraat Bankası'nda en yüksek yönetim organı olan Yönetim Kurulu ve Banka'da faaliyet gösteren komitelerin seçim süreçleri Esas Sözleşme'nin 3. bölümünde düzenlenmiştir. Ayrıntılı bilgi için bkz. <http://www.ziraatbank.com.tr/tr/Bankamiz/Yatirimcilliskileri/Documents/EsasSozlesme.pdf>

Ziraat Bankası Yönetim Kurulu üyelerinin yanı sıra Banka'nın üst düzey yönetimini oluşturan profesyonel yöneticilerinin bir bölümü, Ziraat Finans Grubu'nu oluşturan iştirak şirketlerinde⁵ yönetim kurulu üyeliği görevleri üstlenmektedirler.

Ziraat Bankası Yönetim Kurulu üyelerinin Banka dışında görev almaları konusundaki prensipler Bankacılık Kanunu, TTK ve diğer ilgili mevzuat ile uyumludur.

Ziraat Bankası'nda 4 komite faaliyet göstermektedir.

Ziraat Bankası'nın Türk Ticaret Kanunu, Bankacılık Kanunu ile ilgili diğer hükümler uyarınca oluşturduğu komiteler:

- Kredi Komitesi,
- Denetim Komitesi,
- Kurumsal Yönetim Komitesi ve
- Ücretlendirme Komitesi'dir.

Banka Yönetim Kurulu, ihtiyaç halinde veya gerek görülmesi durumunda başka komiteler kurmaya yetkilidir.

Ziraat Bankası'nda faaliyet gösteren komiteler ve bileşimleri hakkında bilgi için 2014 Faaliyet Raporu sayfa 73'e bakınız.⁶

İç denetim, iç kontrol ve risk yönetimi faaliyetleri

Ziraat Bankası'nda iç denetim, iç kontrol ve risk yönetimi faaliyetleri; İç Sistemler Genel Müdür Yardımcılığı koordinasyonunda, Teftiş Kurulu Başkanlığı, İç Kontrol ve Uyum Bölüm Başkanlığı ile Risk Yönetimi Bölüm Başkanlığı tarafından, görev ve sorumlulukları ayrılaştırılmış olarak gerçekleştirilmektedir.

Tüm birim ve şubeler ile denetime tabi iştirakleri kapsayacak şekilde yapılandırılmış olan organizasyon, bankacılık faaliyetlerinin tam ve güvenli bir biçimde yürütülmesini, uzun dönemli kâr hedeflerine ulaşılmasını, güvenilir mali ve idari raporlamanın yapılmasını, Banka'nın itibarını ve finansal istikrarını olumsuz etkileyebilecek risklerin en aza indirilmesini amaçlamaktadır.

İç denetim sisteminin işleyişi

Ziraat Bankası'nın tüm Genel Müdürlük birimleri ile yurt içi, yurt dışı şubelerin ve iştiraklerin yürüttüğü faaliyetlerin; kanunla, ilgili diğer mevzuat ve Banka içi strateji, politika, ilke ve hedefler ile uyumu, Teftiş Kurulu Başkanlığı tarafından risk odaklı denetim anlayışı çerçevesinde kontrol edilmektedir. Teftiş Kurulu, Banka üst yönetimini bilgilendirerek, üst yönetimin karar verme süreçlerine katkıda bulunacak nitelikte çalışmalarını sürdürmektedir.

Teftiş Kurulu'nun kadrosunda 184 müfettiş bulunmaktadır. Uluslararası iç denetim standartları doğrultusunda faaliyet gösteren Kurul, 2014 yılı içerisinde Banka faaliyetlerinin tabi oldukları süreçlere uygunluklarının denetlenmesinin yanı sıra, asli süreçleri oluşturan işlem adımlarının etkinliklerini, verimliliklerini ve tali süreçleri de denetlemek suretiyle değerlendirmeye tabi tutmuştur. Ayrıca, BDDK tarafından yayınlanan Bilgi Sistemleri ve Bankacılık Süreçlerine İlişkin Düzenlemelerde belirtilen süreçler de Banka uygulamaları doğrultusunda Bilgi Teknolojileri Müfettişleri tarafından denetlenmiştir.

⁵ Ziraat Finans Grubu için bakınız sayfa 10

⁶ <http://www.ziraatbank.com.tr/tr/Bankamiz/Yatirimcilliskileri/Documents/FaaliyetRaporu/FaaliyetRaporu.pdf>

Sürdürülebilirlik ve Kurumsal Yönetim

244 şube

2014 yılında Ziraat Bankası Teftiş Kurulu Başkanlığı bünyesinde yapılan çalışmalar kapsamında, 244 şube merkezden teftiş edilmiştir.



📌 G4-DMA, G4-14

Teftiş Kurulu Başkanlığı bünyesinde 2014 yılında yapılan çalışmalar aşağıdadır:

- Uyguladığı senaryo analizleri ile hem gerçekleşmiş usulsüzlükleri tespit eden, hem de gerçekleşmesi muhtemel usulsüzlüklerin önlenmesi bakımından caydırıcı bir etkiye sahip olan Merkezden Denetim Ekibi, faaliyetlerine 2014 yılında da yoğun bir biçimde devam etmiştir.
- AR-GE ekibi tarafından Teftiş Kurulu Başkanlığı'nın ve Banka'nın tüm diğer birimlerinin iş süreçleri yakından izlenerek, süreçlerin ve mevzuatların revizyonu konusunda çalışmalar yürütülmüş, tamamlanmış denetim raporları incelenerek gerekli görülen hallerde ilgili birimler ile paylaşılmış, kanunlar, BDDK kararları, Banka üst yönetiminin ve Genel Müdürlük birimlerinin öngördüğü değişiklikler yakından izlenerek denetim noktalarının güncelliğini koruması sağlanmıştır.
- Banka süreçlerindeki eksikliklerin tespit edilmesi, süreçlerin geliştirilmesi ve verimliliğin artırılması doğrultusunda senaryo üretmek ve söz konusu senaryoları uygulayarak Banka geneli için hızlı ve etkin çözüm sunmak üzere Senaryo Ekibi oluşturulmuştur. 2014 yılı içerisinde son derece verimli çalışmalar üreten ekibin çalışmaları, Banka birimlerinin kullanımına sunulmuş ve birçok önemli aksiyonun alınmasında ön ayak olmuştur.
- Belirlenmiş şube gruplarının merkezden devamlı suretle izlenerek denetimlerin sıklığının ve etkinliğinin artırılmasına katkıda bulunmak üzere kurulan Merkezden Teftiş Ekibi faaliyetlerine başlamış, 2014 yılı içerisinde 244 adet şube, yerinden teftiş edilen şubeler ile aynı esaslar doğrultusunda merkezden teftiş edilmiştir.
- Bilgi sistemleri ve bankacılık süreçleri üzerindeki iç kontrollerin etkinlik, yeterlilik ve uyumluluğu hakkında güvence sunmak üzere düzenlenen ve ilk uygulaması 2011 yılında yapılan Yönetim Beyanı, 2014 Ocak ayında bağımsız denetim firmasına sunulmuştur. Yönetim Beyanı uygulaması ile Yönetim Kurulu'nun, Banka'nın bilgi sistemleri ve bankacılık süreçlerine ilişkin iç kontrollerinin Bilgi Sistemleri Denetimi dönemi açısından etkinlik, yeterlilik ve uyumluluğuna ilişkin değerlendirmede bulunarak, bu çerçevedeki mevcut durum ve yürütülen çalışmalara ilişkin güvence sunması amaçlanmaktadır.

- 13 Ocak 2010 tarih ve 27461 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Bağımsız Denetim Kuruluşlarının Gerçekleştirilecek Banka Bilgi Sistemleri ve Bankacılık Süreçlerinin Denetimi Hakkında Yönetmelik ile uyumlu olacak şekilde, Bilgi Sistemleri ve Bankacılık Süreçleri Denetimi Kılavuzu oluşturulmuştur.
- Şubelerin risklilik sıralamasının yapılabilmesini teminen, Kurul bünyesinde yapılan çalışmalar sonucunda belirlenen kriterlerin her birine bir ağırlık atfedilerek belirli dönemler dahilinde şubelerin risk puanları tespit edilmiştir. Çalışmanın sonucunda riskli şubeler belirlenmiş ve denetim planlamasında bu şubelere öncelik verilmiştir. (Şube Risklilik Çalışması)
- Sanal Arşiv projesi kapsamında, müfettişlere e-imza temin edilerek, hazırlanan raporların e-imza ile imzalanması süreci başlatılmış, ıslak imza süreci sonlandırılmıştır.

Periyodik olarak farklı birimlerde denetim faaliyetinde bulunarak mesleki bilgi ve tecrübelerini sürekli olarak artırma imkanına sahip olan müfettişler, kişisel ve mesleki konulardaki gelişimlerine katkıda bulunmak amacıyla 2014 yılında da belirli aralıklarla eğitime tabi tutulmuşlardır.

Müfettişlerin idari göreve geçişi sağlanarak Banka'nın idari personel kadrosuna nitelikli insan kaynağı sağlama fonksiyonu sürdürülmüş; öte yandan, 2014 yılı içerisinde alımı gerçekleştirilen 54 Müfettiş Yardımcısı da göreve başlamıştır.

Banka'nın organizasyon yapısındaki değişiklikler, kredi kararlarında devreye alınan modüller ve merkezi tahsis yapıları ile Operasyon Merkezi'nin hayata geçirilmesiyle oluşan sistematik farklılıkların Teftiş Kurulu bünyesinde değerlendirilmesi sonucunda, tüm iş süreçlerini içerisinde barındıran Yeni Denetim Modeli kullanılmaya başlanmış ve denetim sonuçları Banka'nın tüm birimlerinin kullanımına sunulmuştur.

İç Kontrol faaliyetleri, kapsam ve uygulanan yöntem yönüyle Banka'nın ana hedef ve stratejileri ile uyumlu bir şekilde yürütülmektedir.

⊕ G4-DMA, G4-14

Ayrıca oluşturulan Bulgu Takip Mekanizması ile denetim esnasında saptanan bulguların sadece raporlanması ile yetinilmeyip bulguya konu eksikliklerin ve hataların belirlenmiş süreler içerisinde giderilmesi ve düzeltilmesi gerektiği bilinci oluşturulmaya başlanmıştır.

Teftiş Kurulu önümüzdeki dönemde de, Banka Üst Yönetimince belirlenen hedef ve politikalar doğrultusunda ve modern denetim anlayışı çerçevesinde hazırlanacak iç denetim planının icrası ve sonuçlarının Denetim Komitesi aracılığıyla Yönetim Kurulu'na raporlanması ve denetim raporlarına istinaden alınacak önlemlerin izlenmesi faaliyetlerini, yüksek sorumluluk ve görev bilinci içerisinde sürdürmeye devam edecektir.

İç kontrol ve uyum sisteminin işleyişi

İç Kontrol faaliyetleri, "Bankaların İç Sistemleri ve İçsel Sermaye Yeterliliği Değerlendirme Süreci Hakkında Yönetmelik" kapsamında, yurt içi ve yurt dışı şubeler ile Genel Müdürlük birimlerinin faaliyetlerini kapsayacak şekilde yapılandırılmıştır. Söz konusu faaliyetler, Banka'nın gereksinimleri doğrultusunda sürekli revize edilmektedir.

İç Kontrol faaliyetleri, kapsam ve uygulanan yöntem yönüyle Banka'nın ana hedef ve stratejileri ile uyumlu bir şekilde yürütülmektedir. Bununla birlikte, değişen risk algısı ve yeni hizmet modeline geçiş sonrasında, değişen strateji ve koşullara uyumun zaman kaybedilmeden sağlanmasını teminen proaktif bir yapı benimsenmiştir. Bu kapsamda, Yeni Kontrol Modeli çalışmaları yapılarak, uygulamaya alınmıştır. Benimsenen proaktif yapı sayesinde Banka faaliyetlerinin sektör normlarının üzerinde, gerek iç gerekse dış mevzuat ve rekabet koşulları ile uyumlu bir şekilde yürütülmesine katkı sağlanması amaçlanmıştır.

Yurt içi şube kontrolleri, her dönem risklilik durumuna göre hazırlanan program çerçevesinde yerinden ve merkezden gerçekleştirilmektedir.

Yurt dışında bulunan tüm şubelerde iç kontrol faaliyeti, yıllık olarak hazırlanan kontrol planları doğrultusunda yürütülmektedir.

Genel Müdürlük birimlerinin kontrol periyotları, birimlerin işlevleri ve taşıdıkları riskler, birimlerin görev tanımları ve Banka bilançosuna etkileri dikkate alınarak belirlenmekte ve ihtiyaçlar doğrultusunda revize edilmektedir.

Tüm bu faaliyetler sonucunda düzenlenen raporlarda yer alan bulgular belirli başlıklar altında toplanarak ilgili birimler ve Üst Yönetim ile paylaşılmaktadır.

Yürütülen kontrol faaliyetleri kapsamında tespit edilerek üzerinde detaylı inceleme yapılmasının gerekli olduğuna kanaat getirilen hususlarda ise, mahallinde görevli İç Kontrolörler tarafından ön inceleme yapılması uygulamasına 2014 yılında da devam edilmiştir. Düzenlenen ön inceleme raporlarına istinaden Banka tarafından alınması gerekli aksiyonların zaman kaybetmeden hayata geçirilmesi, suiistimal şüphesi bulunan işlemlerin ise gerekli inceleme/soruşturmanın yapılabilmesini teminen Teftiş Kurulu Başkanlığı ile paylaşılması sağlanmıştır.

Bu hususlara ilave olarak, Bankaların İç Sistemleri ve İçsel Sermaye Yeterliliği Değerlendirme Süreci Hakkında Yönetmeliğin 18. Maddesi çerçevesinde uyum kontrolleri faaliyetleri de iç kontrol bünyesinde yürütülmektedir. Bu kapsamda, Banka'nın gerçekleştirdiği ve gerçekleştirmeyi planladığı tüm faaliyetleri ile yeni işlem ve ürünlerin, kanuna ve ilgili diğer mevzuata, Banka içi politika ve kurallar ile bankacılık teamüllerine uyumu kontrol edilmektedir. Ayrıca, uyum kontrolleri kapsamında Banka içinde düzenlenen ya da değiştirilen mevzuat da incelenmekte ve oluşan görüşlerin ilgili birimlerle paylaşılması sağlanmaktadır.

Kontrol faaliyetlerinin yanı sıra, İç Kontrolörler tarafından Banka'da yürütülen faaliyetlere ilişkin süreçlerin iyileştirilmesi ve muhtemel risklerin önlenmesine yönelik olarak öneri raporu düzenlenmesi uygulaması da devam ettirilmiştir. Bu uygulama ile risklerin önceden tespit edilerek önlenmesi, süreçlerin iyileştirilerek rekabet

Sürdürülebilirlik ve Kurumsal Yönetim

Ziraat Bankası'nın risk yönetimi faaliyetlerindeki temel yaklaşımı, Banka bütününde risk kültürünün yerleştirilmesi ve risk yönetimi fonksiyonunun en iyi uygulamalar seviyesine getirilmesidir.

📌 G4-DMA, G4-14

ortamına uyum ve müşteri memnuniyetinin sağlanması ile birlikte, maliyet azaltıcı tedbirlerin alınması amaçlanmaktadır.

İç Kontrolörlerin idari göreve geçişi sağlanarak Banka'nın idari personel kadrosuna nitelikli insan kaynağı sağlama fonksiyonu sürdürülmüştür.

Risk yönetimi sisteminin işleyişi

Ziraat Bankası'nın risk yönetimi faaliyetlerindeki temel yaklaşımı, Bankaların İç Sistemleri ve İçsel Sermaye Yeterliliği Değerlendirme Süreci Hakkında Yönetmelik hükümlerine göre Banka bütününde risk kültürünün yerleştirilmesi, hem sistem, hem de insan kaynağının sürekli olarak iyileştirilmesi suretiyle, risk yönetimi fonksiyonunun en iyi uygulamalar seviyesine getirilmesidir.

Risk yönetimi sistemi çerçevesinde yürütülen faaliyetlerin, her bir risk türünün ilişkili olduğu faaliyet koluna dâhil olan birimlerin katkıları ile eşgüdüm halinde olmasına özen gösterilmektedir. Kredi riski, piyasa riski, operasyonel risk ve bilanço riskleri (bankacılık hesaplarından kaynaklanan faiz oranı riski ve likidite riski) temel başlıklarını kapsayan risk yönetimi faaliyetlerinde nihai hedef, uluslararası en iyi uygulamalara uyum sağlanmasıdır.

Kredi riski yönetimi faaliyetleri çerçevesinde, Basel III ile uyumlu yöntemler kullanılarak kredi riskinin tanımlanması, ölçümü, izlenmesi ve raporlanmasına yönelik çalışmalar yürütülmektedir. Bu bağlamda, 01.07.2012 tarihi itibarıyla yasal olarak başlamış olan kredi riskine esas tutar hesaplamasının, solo ve konsolide bazda aylık olarak BDDK'ya raporlanmasına devam edilmektedir.

Banka'da ileri ölçüm yöntemleriyle bağlantılı olarak kredi değerliliğinin ölçülmesi kapsamında, farklı kredi portföylerine yönelik kullanılan derecelendirme modellerinin sonuçları üzerinde çalışmalar yürütülmektedir. Söz konusu derecelendirme modellerinin istatistiksel yöntemlerle doğruluğunun ve performansının ölçümüne yönelik validasyon çalışmaları

gerçekleştirilmektedir. Ayrıca, Yönetim Kurulu onaylı kredi riski limitleri takip edilmekte, kredilerin takibe dönüşüm oranlarına ilişkin senaryo analizi ve stres testi yapılmasına yönelik çalışmalar devam etmektedir.

Operasyonel risk yönetimi faaliyetleri kapsamında, operasyonel risklerin tanımlanması, sınıflandırılması, ölçülmesi ve analiz edilmesi faaliyetleri yürütülmekte ve yapılan analizler stres testleri ile desteklenmektedir. Ayrıca, Yönetim Kurulu onaylı operasyonel risk limitleri periyodik olarak izlenmektedir. Finart ortamındaki operasyonel risk kayıp veri tabanı ile operasyonel risk olaylarının takibi sağlanmaktadır. Bilgi teknolojilerinden kaynaklanan riskler ve alınan aksiyonlar izlenmektedir. Destek hizmeti alınan kuruluşlar için BDDK'nın yürürlükteki düzenlemeleri çerçevesinde risklilik değerlendirmeleri yapılmaktadır.

Piyasa ve bilanço riskleri yönetimi faaliyetleri kapsamında; piyasa riski, likidite riski ve bankacılık hesaplarından kaynaklanan faiz oranı riski ölçme, analiz, limitleme, raporlama ve izleme faaliyetleri yürütülmekte, yapılan analizler stres testi ile desteklenmektedir. Ayrıca, Yönetim Kurulu onaylı piyasa ve likidite risk limitleri periyodik olarak takip edilmektedir. Basel III düzenlemelerine paralel olarak BDDK tarafından yayımlanan yönetmeliğe istinaden Likidite Karşılama Oranı Rasyosu hesaplanmakta ve haftalık solo, aylık konsolide bazda BDDK'ya raporlanmaktadır. Piyasa riski kapsamında ise kullanılan içsel modeller için geriye yönelik test analizleri gerçekleştirilmektedir.

Banka'nın maruz kaldığı riskler dolayısıyla karşı karşıya kalabileceği zarar ile uyumlu bir özkaynak tutarının tespiti amacıyla, ekonomik sermaye yaklaşımı ile sermaye yeterliliği değerlendirmeleri yapılmakta, sonuçlar üst yönetime raporlanmaktadır.

%97,97



2014 yılında Ziraat Bankası çalışanlarının %97,97'si suç gelirlerinin aklanmasının ve terörün finansmanının önlenmesi eğitimlerine katılmıştır.

⊕ G4-DMA, G4-14

Risk yönetimi faaliyetleri kapsamında yürütülen analizlerin sonuçları ve risk göstergeleri altı aylık periyotlarda Yönetim Kurulu'na ve Denetim Komitesi'ne; aylık, haftalık ve günlük periyotlarda icracı birimlere ve iç sistem birimlerine raporlanmaktadır.

Tüm risk türlerine yönelik yürütülen faaliyetlerin, uluslararası alanda kabul gören gelişmiş risk yönetim tekniklerine dayalı olarak sürdürülmesine ve bu faaliyetlerin Banka'nın stratejik karar alma süreçlerinin ayrılmaz bir parçası olarak yürütülmesine, yeni faaliyet döneminde de devam edilecektir.

Ziraat Bankası'nda suç gelirlerinin aklanmasının ve terörün finansmanının önlenmesi çalışmaları

Ziraat Bankası'nda suç gelirlerinin aklanmasının ve terörün finansmanının önlenmesine ilişkin çalışmalar, web sitesinde kamuoyuyla paylaşılmış olan politika kapsamında ve yürürlükteki yasalara uygun olarak yürütülmektedir. Banka, yönetimin ve personelin söz konusu standartlara tam ve eksiksiz uyumunu sağlamak suretiyle ürün ve hizmetlerinin suç gelirlerinin aklanması ve terörün finansmanı amacıyla kullanılmasını engellemeye kararlıdır.

Ziraat Bankası'nda "Suç Gelirlerinin Aklanmasının ve Terörün Finansmanının Önlenmesine İlişkin Yükümlülüklerle Uyum Programı Hakkında Yönetmelik" uyarınca oluşturulan Uyum Programının yürütülmesi ve bu konularla ilgili olarak düzenlenen mevzuatla belirlenen görev, yetki ve sorumluluklar Denetim Komitesi tarafından yerine getirilir.

"Müşterini Tanı" prensibi çerçevesinde faaliyetlerini yürütmekte olan Ziraat Bankası, müşterilerin ve müşteriler adına hareket eden kişilerin kimlik tespitlerinin yapılmasını ve gerekli tüm kayıtların eksiksiz tutulmasını zorunlu kılmıştır.

Ziraat Bankası'nda suç gelirlerinin aklanmasının ve terörün finansmanının önlenmesine ilişkin çalışmalar politika kapsamında ve yürürlükteki yasalara uygun olarak yürütülmektedir.

⊕ G4-SO4

Eğitim faaliyetleri

Ziraat Bankası'nda suç gelirlerinin aklanmasının ve terörün finansmanının önlenmesine ilişkin sistematik eğitim faaliyetleri gerçekleştirilmektedir.

Eğitim faaliyetleri Uyum Görevlisinin gözetim ve koordinasyonunda, diğer birimlerin katılımıyla hazırlanmakta ve hayata geçirilmektedir.

Ziraat Bankası'nda tüm personelin suç gelirlerinin aklanmasının ve terörün finansmanının önlenmesi konularında eğitim almaları sağlanmakta; müşteri ile doğrudan ilişki içerisinde olan personelin eğitimlerine öncelik verilmektedir. Diğer taraftan, Ziraat Bankası'na yeni katılan personele oryantasyon sürecinde eğitim verilmektedir.

2014 yılında Ziraat Bankası çalışanlarının %97,97'si söz konusu eğitimlere katılmıştır. Detaylar için bkz. sayfa 79.

FATCA çalışmaları

Uluslararası düzenlemeler kapsamında, Ziraat Finans Grubu olarak FATCA süreçlerine adaptasyonun sağlanması adına gerekli adımlar atılmış olup, çalışmalar devam etmektedir. FATCA için bkz. sayfa 104.

Sürdürülebilirlik ve Kurumsal Yönetim

Ziraat Bankası'nda 2016 yılında devreye alınması planlanan proje ile yatırım kredilerinde uygulanacak kurumsal sosyal sorumluluk politikası geliştirilmesi ve uygulanması süreci başlayacaktır.



📌 G4-42, G4-43

Ziraat Bankası'nda geçerli olan politikalar

Ziraat Bankası Yönetim Kurulu tarafından kabul edilerek yürürlüğe alınan politikalar Banka'nın kurumsal yönetim yapısının işleyişi açısından olduğu kadar sürdürülebilirlik yönetimi açısından da büyük önem taşımaktadır.

Sürdürülebilirlik Politikası

Ziraat Bankası Sürdürülebilirlik Politikası için bkz. sayfa 42.

Bilgilendirme Politikası

<http://www.ziraatbank.com.tr/tr/Bankamiz/Yatirimcilliskileri/Documents/BilgilendirmePolitikasi.pdf>

Suç Gelirlerinin Aklanmasının ve Terörün Finansmanının Önlenmesi Politikası

<http://www.ziraatbank.com.tr/tr/Bankamiz/Yatirimcilliskileri/Documents/AMLPolitika.pdf>

Aşağıdaki konular Ziraat Bankası intranetinde tüm personelin erişimine açık olan İK mevzuatı içerisine entegre edilmiştir:

- İnsan Kaynakları
- Ücretlendirme
- Tazminat
- Rüşvet ve Yolsuzluğun Önlenmesi

Ziraat Bankası'nda "çevre", Sürdürülebilirlik Politikası kapsamında değerlendirilmiştir.

Ziraat Bankası'nda 2016 yılı içinde devreye girmesi planlanan proje ile yatırım kredilerinde uygulanacak KSS (kurumsal sosyal sorumluluk) politikası geliştirilmesi ve uygulanması süreci başlayacaktır. Proje, çevre ve sosyal risk yönetimi sürecinin uygulanması için yönetsel organizasyonun güçlendirilmesini; çevre ve sosyal yönetim araçlarının geliştirilmesini öngörmektedir. Proje kapsamında ayrıca Ziraat Bankası'nın, ilgili birimlerinin katılımıyla bir Çevre ve Sosyal Risk Yönetimi (ÇSRY) prosedürü de oluşturulacaktır.

📌 G4-56, G4-57, G4-58

Etik ilkeler ve Ziraat Bankası

Ziraat Bankası, Türkiye Bankalar Birliği tarafından, 5411 sayılı Bankacılık Kanunu'nun 75. maddesine uygun olarak hazırlanmış ve yayınlanmış bulunan etik ilkeleri kabul etmiştir. Ziraat Bankası bu doğrultuda;

- Banka yönetici ve çalışanlarının etik kurallara uygun davranmasını,
- Bu ilkelerin Banka mensupları tarafından benimsenmesini ve
- Banka'nın tüm faaliyetlerinin bu ilkeler doğrultusunda yürütülmesinin sağlanmasını sürekli hedefler olarak benimsemiştir.

Ziraat Bankası benimsediği etik kurallar çerçevesinde; tasarruf sahiplerinin hak ve menfaatlerinin korunması, mali piyasalarda güven ve istikrarın sağlanması, mevduat, kredi ve ödeme sistemlerinin etkin şekilde çalıştırılması, ekonomide önemli

Ziraat Bankası'nın web sitesindeki Sürdürülebilirlik sekmesinde, Banka'nın Sürdürülebilirlik Politikası ve sürdürülebilirlik raporları kamuoyu ile paylaşılmaktadır.

zararlar doğurabilecek işlem ve uygulamaların önlenmesinin yanı sıra toplumsal yararın gözetilmesi ve çevrenin korunmasının gözetilmesi amacıyla faaliyetlerinde aşağıdaki ilkeleri göz önünde bulundurmaktadır.

- Dürüstlük
- Tarafsızlık
- Güvenilirlik
- Saydamlık
- Toplumsal Yararın Gözetilmesi ve Çevreye Saygı
- Suçtan Kaynaklanan Malvarlığı Değerlerinin Aklanması ve Terörün Finansmanı ile Mücadele
- Bilgi Suistimali

Ziraat Bankası Finansal Kurumlar ve Yatırımcı İlişkileri Birimi

Ziraat Bankası bünyesinde faaliyet gösteren Finansal Kurumlar ve Yatırımcı İlişkileri Birimi, olası bir halka arz durumunda, pay sahipleriyle ilişkileri yürütmek ve mevzuatın belirlediği şeffaflığı sağlamak adına çalışmalarını yürütmektedir. Birim, başta bilgi almak ve inceleme hakkı olmak üzere pay sahipliği haklarının korunması ve kullanılmasının kolaylaştırılmasında etkin rol oynamaya hazırdır. Bu kapsamda, Banka, henüz halka arz olmasa da halka arz olan bir şirket gibi olması gereken aksiyonları yerine getirmektedir.

Ziraat Bankası kurumsal web sitesi

www.ziraatbank.com.tr adresinde yer alan kurumsal web sitesi, kamuoyunun en güncel bilgi ile aydınlatılması konusunda önemli rol oynamaktadır. Ziraat Bankası, halen halka açık olmamakla beraber, Kurumsal Yönetim İlkelerinin gereğinin büyük bölümünü karşılamakta ve ilgili bilgi ve belgeleri web sitesinde Türkçe ve İngilizce olarak sunmaktadır. İnternet sitesinde ticaret sicil bilgisinden güncel ortaklık ve yönetim yapısına, esas sözleşmeden özel durum açıklamalarına, finansal raporlardan faaliyet raporlarına kadar çok sayıda belge yer almaktadır.

İnternet sitesinde yer alan Sürdürülebilirlik sekmesinde ise, Ziraat Bankası'nın Sürdürülebilirlik Politikası ve bu kapsamda yayınlanan sürdürülebilirlik raporları kamuoyu ile paylaşılmaktadır.



Ziraat Bankası'nda Sürdürülebilirlik - Geleceğe şekil veriyoruz.

Ziraat Bankası, 2012 yılında başlattığı ve “Hep Birlikte Daha İyiyeye” sloganında özetlenen alt yapısal değişim ve kurumsal gelişim projelerine 2014 yılında da devam etmiştir.

Değişimin bitmeyen bir yolculuk olduğu anlayışıyla değişme, kendini sürekli yenileme ve günümüzün sıkı rekabet koşullarına ayak uydurma bilinciyle hareket eden Ziraat Bankası, 2014 yılında paydaşlarıyla birlikte ilerlemesini sürdürmüştür.

Banka'nın 2012 yılında başlattığı kapsamlı dönüşüm yolculuğu, 2014 yılında “Hep Birlikte Daha İleri” sloganında özetlenmiş ve ilgili çalışmalar hayata geçirilmiştir.

“Hep Birlikte Daha İleri” çatısı altında, Ziraat Bankası, müşterilerinin finansal ihtiyaçlarının doğru kanaldan, doğru zamanda ve doğru değer önerisi ile karşılanabilmesi için kurgulanan “Ziraat Müşterisi İş Modeli”ne yönelik altyapısal değişim ve kurumsal gelişim projelerine aralıksız devam etmektedir. Banka'nın amacı, söz konusu projelerle elde edilen kazanımları geleceğe taşımak ve küresel dönüşüm projelerini tamamlamaktır.

Dönüşüm projesi ile arzulanan; Ziraat Finans Grubu'nu,

- Kurumsal Bankacılık,
- Şube Bankacılığı ve
- Uluslararası Bankacılık

olmak üzere 3 temel alanda geleceğe taşımaktır. Bu bilinçle, Banka'nın stratejik hedeflerine ulaşmak için oluşturulan ve Stratejik Yönlendirme Komitesi tarafından takip edilen 2014 Yılı Stratejik Yol Haritası kapsamında çalışmaya ve değer üretmeye devam edilmiştir.

Ziraat Bankası'nın Değişim ve Dönüşüm Projesi kapsamındaki öncelikleri

Ziraat Bankası, Değişim ve Dönüşüm Projesi kapsamında belirlediği aşağıdaki konuları da sürdürülebilirlik performansı açısından öncelikli gündem maddeleri olarak ele almaktadır.

- Müşteri ilişkileri yönetimi
- Kurumsallaşmış iş süreçleri
- Operasyonel mükemmeliyet
- Objektif ve şeffaf İK yönetimi
- Etkin BT
- Güçlü bilanço

2014 Yılı Stratejik Yol Haritası, aşağıda açıklanan 6 temel prensip üzerine kurgulanmıştır.

1) Müşteri İlişkileri Yönetimi

Ziraat Bankası'nın en değerli aktifi olan müşterileri ile arasında sürdürülebilir ve katma değer yaratan bir ilişki kurulması, 2014 yılında da Banka'nın en önemli hedeflerinden birisi olmuştur.

2012 yılında belirlenen “Ürün Müşterisi Yaklaşımından Banka Müşterisi Yaklaşımına Geçiş” prensibi, 2013 yılında “Banka Müşterisinden Ziraat Müşterisine Geçiş” olarak bir üst seviyeye taşınmış, 2014 yılında ise “Ziraat Müşterisi” yaklaşımı doğrultusunda müşterilerin bütün finansal ihtiyaçlarının Ziraat Finans Grubu çatısı altından karşılanmasını sağlamak üzere alt yapı çalışmaları yürütülmüştür. Söz konusu prensip doğrultusunda yürütülen çalışmalar, 2015 yılında da aynı dikkat ve önemle sürdürülecektir.

Müşterilerine her kanaldan etkin hizmet sunma prensibi ile çalışmalarına yön veren Ziraat Bankası, 2014 yılında ulaşılabilir hizmet standartları doğrultusunda hem hizmet noktalarını artırmış hem de bu noktalardan engelli müşterilere de kolay ve ulaşılabilir hizmet sunmak üzere çalışmalarını hızlandırmıştır.

Engelsiz Bankacılık projesiyle, engelli müşterilerin finansal hizmetlere ulaşılabilirliğini kolaylaştırmak üzere şubeler ve şube dışı kanallarda tasarım çalışmaları tamamlanmıştır. 2015 yılında



6 temel prensip üzerinde kurgulanan Ziraat Bankası 2014 Yılı Stratejik Yol Haritası, Banka'nın sürdürülebilirlik performansı açısından kilit önem taşımaktadır.

başlayacak tadilatların 2016 yıl sonuna kadar bütün şubelere yaygınlaştırılması planlanmaktadır.

Değişim ve Dönüşüm Projesi doğrultusunda küresel piyasaların güçlü bir katılımcısı olmayı hedefleyen Ziraat Bankası, müşteri ilişkileri yönetimi alanındaki iddiasını sürdürmeye ve en iyi uygulamalara imza atmaya kararlıdır.

2) Kurumsallaşmış İş Süreçleri

Ziraat Bankası'nda iş süreçlerinin gözden geçirilmesi ve bu suretle manuel süreçlerin dijitalleştirilmesi, dijital süreçlerin ise sadeleştirilmesine yönelik faaliyetler 2014 yılında da süreç yönetimi metodolojisi kapsamında devam etmiştir.

Ziraat Bankası, sürekli gelişimi sağlamak üzere, süreçlerinin performanslarını sistematik olarak ölçmek, stratejik öncelikleri ve bütçe hedeflerine uygun olarak süreçlerini iyileştirmek üzere çalışmalar yürütmektedir. Banka'nın yanı sıra tüm ortaklıkların da aynı kalitede ve seviyede hizmet sunmasını sağlamak üzere "Ziraat Finans Grubu Kalite Politikası" oluşturulacaktır.

Ziraat Bankası, kredi süreçlerini kurumsallaşmış risk iştahını faaliyet gösterdiği her noktaya yaygınlaştırmak üzere bir araç olarak sürekli geliştirmektedir.

Kredi riskinin etkin yönetilmesinde temel kriterler;

- dinamik kredi politikalarının sahaya doğru bir biçimde aktarılması,
- ortak kredi kültürünün yerleştirilmesi ve
- kredi riskinin etkin bir şekilde izlenmesidir.

2012 yılında uygulamaya alınan karar destek sistemleri, 2013 ve 2014 yıllarında yeni özelliklerle geliştirilmeye devam edilmiş; kredilerin etkin bir şekilde izlenmesi ve tahsili konusunda yeni uygulamalar devreye alınmıştır. 2015 yılında ise sürdürülebilirlik prensiplerinin iş süreçlerine entegrasyonu kapsamında, kredi süreçlerine çevresel ve sosyal risklerin yönetilmesine yönelik kriterler eklenmesi planlanmaktadır.

3) Operasyonel Mükemmeliyet

Ziraat Bankası, 2014 yılında da, şube çalışanlarının müşterileriyle daha kaliteli zaman geçirmelerini ve bu suretle müşterilerin finansal ihtiyaçlarını doğru tespit ederek onlara en uygun değer önerisini oluşturmaları amacıyla; şubeler üzerindeki operasyonel iş yükünü azaltmayı hedefleyen iyileştirme ve süreçlerin merkeze alınması çalışmalarını sürdürmüştür. Bu kapsamda; 2014 yılında 1.204 kişilik operasyonel iş gücünden tasarruf elde edilmiş; 2012-2014 yılları arasında katma değer üreten faaliyetlere kaydırılan iş gücü toplamı 3.220 kişiye ulaşmıştır.

4) Objektif ve Şeffaf İnsan Kaynakları Yönetimi

Ziraat Bankası'nın İnsan Kaynakları Politikası, insanı merkeze alan bir yapıda inşa edilmiştir. Bu politikanın önemli bir bileşeni de çalışanların yetkinliklerine uygun ve mutlu olarak çalıştıkları pozisyonlarda görev alarak iş tatmini sağlamasıdır.

Ziraat Bankası bünyesinde, 2012 yılında unvan bazlı dikey organizasyonel yapılanmadan, görev pozisyonu bazlı yatay organizasyonel yapıya geçilmesinin ardından 2014 yılında da uygulama kapsamında çalışmalar gerçekleştirilmiştir. Bu uygulama kapsamında, çalışanların yetenek ve yetkinliklerine göre görev pozisyonunda yükselmeleri, yapılan sınavlar ile de unvanda yükselmeleri sağlanmıştır.

Banka yönetici ihtiyacının kurum içinden karşılanması amacıyla yönetici havuzu oluşturmak üzere Yönetici Aday Programı başlatılmıştır. Bu program çerçevesinde verilen eğitimler ile geleceğin yöneticileri yetiştirilmektedir.

Çalışanların performansları doğrultusunda değerlendirilmelerini amaçlayan ve 2013 yılında devreye alınan Bireysel Performans Değerlendirme Sisteminden sonra, Banka'da 2014 yılında Yetkinlik Yönetim Sistemi çalışmaları başlatılmıştır. Söz konusu sistem ile çalışanların yetkinlikleri doğrultusunda değerlendirilmeleri ve yetkinliklerinin geliştirilmesi konusunda ihtiyaç duydukları eğitimlerin tespitinin sağlanması amaçlanmaktadır.

Ziraat Bankası'nda Sürdürülebilirlik - Geleceğe şekil veriyoruz.

Finansal bir hizmet sağlayıcı olarak Ziraat Bankası'nın sürdürülebilirlik yaklaşımı; sorumlulukları, çevreye ve topluma yükümlülükleri ve görevleri ışığında şekillenmektedir.



Ziraat Bankası'nın şeffaflık prensibi gereği, Banka'da değişim ve dönüşüm kapsamında yapılmış ve yapılacak olan her türlü yenilik çalışanlarla paylaşılmaktadır. Değişim ve Dönüşüm Projesi kapsamında, 2012 yılında başlatılan, çeşitlendirilmiş kurum içi iletişim kanalları aracılığıyla yapılan yenilik ve değişikliklerin çalışanlara duyurulmasına 2014 yılında da kanallar vasıtasıyla iletilmesine devam edilmiştir.

5) Etkin Bilgi Teknolojileri

Ziraat Bankası bütün iş süreçlerinde teknolojiden maksimum düzeyde faydalanmayı ilke edinmiştir. Bu kapsamda, 2014 yılında, tüm operasyonlarının kesintisiz bir şekilde yürütülmesi, maliyet avantajlarının değerlendirilmesi amaçlarıyla teknolojiyi etkin bir şekilde kullanmak üzere başlatılan BT altyapı ve BT donanım dönüşümleri devam etmiştir. Ayrıca yine 2014 yılı içinde, Banka veri merkezinin yenilenmesine yönelik çalışmalar başlatılmıştır.

6) Güçlü Bilanço

Özkaynaklarla uyumlu bilanço yönetimi prensibi, 2014 yılında da stratejik kararlarda önemli bir yol gösterici olmuştur. Güçlü bir bilanço yapısına sahip olmak amacıyla özkaynağın en önemli unsuru olan kâr, Banka bünyesinde tutularak özkaynakların güçlendirilmesi sağlanmaktadır.

Salt büyüklük yerine nitelikli büyüklük prensibi doğrultusunda sürdürülebilir kârlılık ve büyümeyi hedefleyen Ziraat Bankası, 2014 yılında çalışmalarını bu prensip doğrultusunda sürdürmüştür. Ülkesine artan oranda değer katmak üzere bilançosundaki müşteri ağırlığını sürekli artıran Banka, 2014 yılında reel kesime finansman desteğini sürdürmüştür.

Kaynaklarının çeşitliliğini artırmak üzere mevduat dışı kaynaklarda çeşitlendirmeye gidilmiş, sendikasyon kredisi yenilenmiş, Banka bono ve tahvil ihraçları devam etmiştir. 2014 yılında ilk kez Eurobond ihracı yapılmış ve uluslararası sermaye piyasalarından uzun vadeli kaynak sağlanmıştır.

30 Eylül 2014 tarihinde Ziraat Bankası Yönetim Kurulu tarafından kabul ve ilan edilen Sürdürülebilirlik Politikası, Banka'nın sürdürülebilirlik vizyonunu, hedeflerini ve yaklaşımını özetlemenin yanı sıra çevre, toplum ve ürün/ hizmet eksenlerindeki duruşunu tanımlamaktadır.

Ziraat Bankası'nın Sürdürülebilirlik Politikası

Sürdürülebilirlik vizyonumuz

1,5 asrı aşkın bir süreçte inşa ettiğimiz rakipsiz deneyim ve bilgi birikimimizi; ekonomiye, çevreye, topluma katkı sağlamak üzere kullanmak, paydaşlarımız için kalıcı değer üretmek, sürdürülebilir kârlılık ve verimlilik prensipleri ile dünya ölçeğinde rekabetçi bir banka olmak.

Sürdürülebilirlik hedefimiz

Bu politika kapsamında hayata geçecek kurumsal sürdürülebilirlik uygulamalarıyla, Değişim ve Dönüşüm Projesi'nin ortaya koyacağı kaldıraç etkisini orta ve uzun vadede artırarak, Banka'nın ulusal piyasadaki güçlü konumunu ve küresel rekabet gücünü daha da geliştirmek.

2014

Ziraat Bankası Yönetim Kurulu tarafından 2014 yılında ilan edilen Sürdürülebilirlik Politikası, Banka'nın hedeflerini ve yaklaşımını özetlemektedir.

Müşterilerini değişmez varlık nedeni olarak gören Ziraat Bankası, müşteri memnuniyetini ve sadakatini geliştirmeye özel önem vermektedir.

Sürdürülebilirlik yaklaşımımız

Sürdürülebilirlik yaklaşımımız; finansal bir hizmet sağlayıcı olarak sorumluluklarımız, çevreye ve topluma yükümlülüklerimiz ve bir işveren olarak görevlerimiz ışığında şekillenmektedir.

- Ziraat Bankası, güçlü, lider ve güven duyulan bir bankadır. Ekonomik sürdürülebilirlik alanındaki bu başarımızı, uzun vadeli çevresel ve toplumsal sürdürülebilirlik bakış açısıyla destekleyerek geleceğe taşıma arzusundayız.
- Karar alma süreçlerimizde, kaynaklarımızı ve hizmet alt yapımızı yönetmede çevresel ve toplumsal konular ile bunlara ilişkin potansiyel riskleri dikkatli ve özenli bir yaklaşımla ele alıyoruz.
- İklim değişikliği ve düşük karbon ekonomisine geçiş süreci de dahil olmak üzere, çevresel sürdürülebilirliği önemli bir gündem maddesi olarak kabul ediyoruz.
- İşveren olarak insan odaklı çalışma koşullarının önemine inanıyoruz. İş modelimizde, tüm çalışanlarımıza fırsat eşitliği sunmaya önem veriyor, iş gücümüzdeki farklılıkları Ziraat Bankası'nın zenginliği olarak görüyor ve destekliyoruz.
- Hizmet sağlayıcı olarak, müşteri odaklılığı ve müşteri memnuniyetini her şeyin temelinde görüyoruz. Hedefimiz, bankacılık ürün ve hizmetlerini tüm müşterilerimize pratik, anlaşılır ve ulaşılır formatlarda sunmak, yeni örnek uygulamalarla sektöre zenginlik katmaktır.
- İş ortağı olarak tedarikçilerle ilişkilerimizi karşılıklı saygı, sorumluluk ve adil paylaşım temelinde geliştirmeye kararlıyız. Tedarikçilerimizin başarısını, iş ortağı olarak tamamladığımız projelerle birlikte destekliyoruz.

- Sürdürülebilirliğin evrensel kabul görmüş ilkelerinin iş modelimizle entegre edilmesi hedefiyle sürekli olarak projeler geliştirmeye ve hayata geçirmeye kararlıyız.
- Ulusal ve uluslararası ölçekte çok taraflı sürdürülebilirlik inisiyatiflerinde ve işbirliği platformlarında yer almayı ve aktif görev üstlenmeyi önemsiyoruz.

Bu temel noktalardan hareketle sürdürülebilirliği değer zincirimizin bütününde yaygınlaştırmaya, geliştirmeye ve yaşatmaya odaklıyız.

Sürdürülebilirlik yapılanmamız

Ziraat Bankası Yönetim Kurulu'nun himayesinde yapılandırılan sürdürülebilirlik planımız, yalın ve etkin bir organizasyon yapısı kapsamında uygulamaya alınmıştır.

- Ziraat Bankası'nda sürdürülebilirlik uygulamaları Genel Müdür'ün liderliğinde icra edilmektedir.
- Ziraat Bankası Stratejik Yönlendirme Komitesi sürdürülebilirlik çalışmalarının koordinasyonunu üstlenmektedir.
- Sürdürülebilirlik çalışmaları Organizasyon Bölüm Başkanlığı tarafından takip edilmektedir.

Ziraat Bankası'nda Sürdürülebilirlik - Geleceğe şekil veriyoruz.

Türkiye'de bankacılık sektöründeki en yaygın hizmet ağının sahibi ve en büyük işverenlerden biri olarak Ziraat Bankası'nın hedefi, doğrudan ve dolaylı çevre etkilerini kontrol etmektir.

Paydaşlarımızla diyalogumuz

Ziraat Bankası'nın uzun vadeli başarısı, paydaşlarının güvenine ve sürekli tercihine bağlıdır. Uygulamaya alacağımız sürdürülebilirlik projeleri bu güven ve sadakatin daha da güçlenmesinde rol oynayacaktır.

- Çalışanlarımız en önemli paydaş gruplarımızdan biridir. Çalışanlarımızın, Ziraat Bankası'nın sürdürülebilirlik yaklaşımını ve taahhütlerini benimsemelerini ve inisiyatif almalarını destekliyoruz.
- Çalışanlarımızın eğitim ve gelişimini, sürdürülebilirlik alanında kaydetmeyi hedeflediğimiz aşamaların önemli bir unsuru olarak görüyoruz. Değişim ve dönüşüm yolculuğumuzda, insan kaynağımızın sürekli gelişimi için eğitim alanındaki yatırımlarımızı sürdürmeyi hedefliyoruz.
- Müşterilerimiz değişmez varlık nedenimizdir. Hedefimiz, Ziraat Bankası'nın tüm hizmet kanalları üzerinden değer önerisi güçlü ürün ve hizmetleri, küresel rekabet koşullarında sunarak, müşteri memnuniyeti ve sadakatini geliştirmeye devam etmektir.
- Müşterilerimizle işbirliği ve farkındalık platformlarında buluşmaya devam edeceğiz. Finansal okuryazarlığı ve sürdürülebilirlik farkındalığını artırma çalışmalarını sosyal sorumluluğumuzun bir gereği olarak görüyoruz.
- Tedarikçilerimizle karşılıklı faydaya dayalı ilişkilerimizi geliştirmek bir diğer önceliğimizdir. Tedarikçilerimizin sürdürülebilirlik konularında evrensel kabul görmüş ilke ve uygulamaları benimsemelerini önemsiyor ve teşvik ediyoruz.
- Paydaşlarımızla karşılıklı saygıya dayalı açık iletişime inanıyoruz. Paydaş iletişiminde, ekonomik performansımızın yanı sıra çevresel ve sosyal konularda kaydettiğimiz gelişmeleri şeffaf bir yaklaşımla paylaşmaya odaklıyız.
- Kurumsal sürdürülebilirlik uygulamalarının başarısının, Banka'nın sürdürülebilirlik endekslerindeki performansını artıracığına inanıyoruz.

Çevre ve Ziraat Bankası

Türkiye'de bankacılık sektöründeki en yaygın fiziki hizmet ağının sahibi ve en büyük işverenlerden biri olarak hedefimiz, doğrudan ve dolaylı çevre etkilerimizi kontrol etmek, doğru stratejiler ve teknolojilerle yönetmek ve sürekli iyileştirmektir.

Bu kapsamda;

- Hizmet döngümüz sırasında ortaya çıkan sera gazı emisyonlarını ölçmeye ve azaltmaya yönelik çalışmalarımızı sürdüreceğiz.
- Hizmet ağımızı oluşturan fiziki unsurları, enerji başta olmak üzere tüm doğal kaynakların verimli kullanımı ilkesi altında yapılandırmaya gayret gösteriyoruz.
- Türkiye'de yasal olarak belirlenmiş çevre standartlarına tam uyumun yanı sıra küresel en iyi uygulama ve standartların yaygınlaşmasını arzuluyoruz ve bu konudaki çalışmalarımızı paydaşlarımızla çok yönlü diyalog kapsamında sürdürmeyi hedefliyoruz.
- Müşterilerimizin ve tedarikçilerimizin çevre konusundaki farkındalıklarının artmasını ve çevresel sürdürülebilirliğe değer katacak çalışmaları yaygınlaştırmalarını önemsiyor ve teşvik ediyoruz.

Topluma katkı ve Ziraat Bankası

Yaklaşık 25 bin kişiye iş olanağı sunarak, milyonlarca müşterinin hayallerinin gerçeğe dönüşmesini destekleyerek, Türkiye çapında 400'ü aşkın ilçe ve beldede "tek finansal hizmet sağlayıcı" olarak hizmet vererek topluma katkımızı farklı eksenlerde ortaya koyuyoruz.

Topluma değer katmaya ve toplumsal gelişmeyi çok yönlü bir yaklaşımla desteklemeye, yaygın sosyal etki yaratacak çalışmalarla devam edeceğiz.



Ziraat Bankası sürdürülebilirlik performansını şeffaflık, hesap verebilirlik, yasalara uyum, etik ilkelere bağlılık ve risk yönetimi prensipleri ile sürekli geliştirerek sürdürülebilirlik alanında da bir bankadan daha fazlası olmaya odaklıdır.

Ürün ve hizmetlerimiz

Ziraat Bankası, değişen müşteri talep ve beklentilerini karşılama, doğru zamanda, doğru müşteriye, doğru değer önerisi sunma ve piyasaların sunduğu yeni iş olanaklarını verimli bir biçimde değerlendirme süreçlerinde çevresel ve toplumsal konuları da dikkate almaktadır.

Bu kapsamda;

- 1863'teki kuruluş misyonumuzun özünü oluşturan tarım sektörünü çağdaş finansman yöntemleri ile desteklemeye devam ediyoruz. Ülkemiz tarım sektörünün sürdürülebilir başarıya açısından hayati öneme sahip olduğuna inandığımız tarımsal sanayiye de katkımızı sürdüreceğiz.
- Bankacılık hizmet döngüsü kapsamında çevresel ve sosyal etkiye sahip ürün ve hizmetler sunuyoruz. Yenilenebilir enerji finansmanı, enerji verimliliğine yönelik krediler, KOBİ ve girişimciler için finansman paketleri bunlar arasında yer almaktadır.
- Uluslararası finans kurumlarıyla işbirliği ile çevresel ve sosyal etkiye sahip ürün ve hizmet yelpazemizi geliştirmeyi, sürdürülebilirlik vizyonumuzun önemli bir parçası olarak görüyoruz.

Özetle

1,5 asrı aşkın geçmişinde, bir bankadan daha fazlası olduğunu kanıtlamış olan Ziraat Bankası'nın sürdürülebilirlik ilkeleriyle doğal uyumu, ülkemize ve dünyaya değer katma tutkusundan kaynaklanmaktadır.

Sürdürülebilirlik politikasında belirlenen genel çerçevenin ışığında Ziraat Bankası; rekabetçi, güçlü, piyasa değeri yüksek, dünya ile entegre bir banka olarak büyümesini sürdürülebilir kârlılık ve verimlilikle devam ettirmeye kararlıdır.

Bu amaçla sürdürülebilirlik performansını şeffaflık, hesap verebilirlik, yasalara uyum, etik ilkelere bağlılık ve risk yönetimi prensipleri ile sürekli geliştirerek kurumsal sürdürülebilirlik alanında da bir bankadan daha fazlası olma yolunda ilerliyoruz.

☑ G4-35, G4-36, G4-37, G4-44, G4-45, G4-46, G4-47, G4-48

Ziraat Bankası'nda sürdürülebilirlik yapılanması

Ziraat Bankası'nda sürdürülebilirlik uygulamaları Stratejik Yönlendirme Komitesi tarafından koordine edilmektedir.

Ziraat Bankası'nda sürdürülebilirlik çalışmaları Yönetim Kurulu'nun bilgisi ve himayesinde yürütülmektedir.

Banka'nın gündemine alınması söz konusu olan sürdürülebilirlik projeleri, Stratejik Yönlendirme Komitesi'nde ele alınmaktadır.

Sürdürülebilirlik uygulamalarının günlük icrasında en üst düzey karar verici Ziraat Bankası Genel Müdürü'dür. Diğer taraftan, sürdürülebilirlik uygulamalarının günlük iş modeli kapsamında yürütülmesi, Ziraat Bankası Organizasyon Bölüm Başkanlığı'nın görev alanı kapsamındadır.

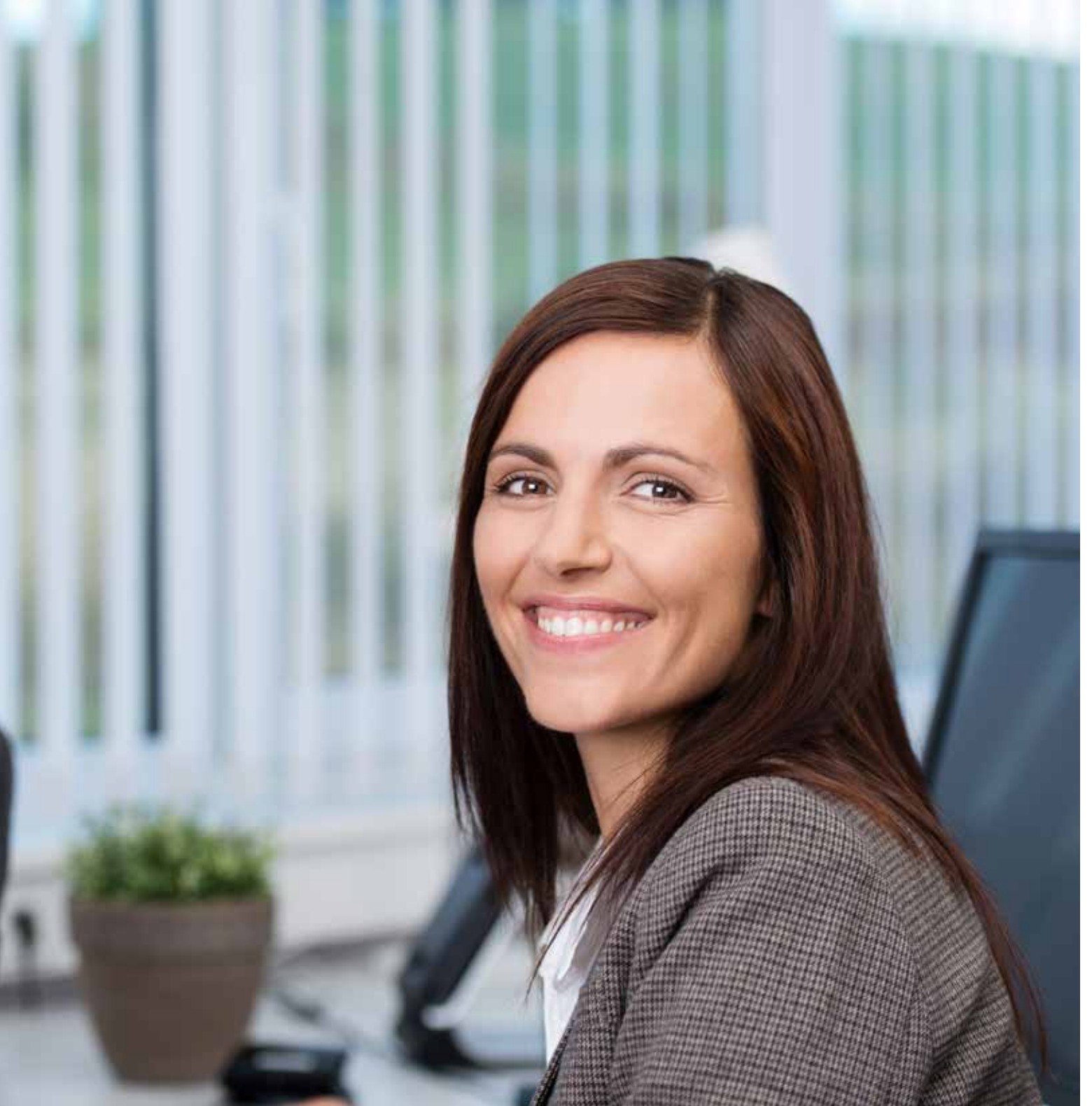
Ziraat Bankası'nın hedefi, önümüzdeki dönemde, tüm teşkilatta sürdürülebilirlik sorumlularını belirlemek, sürdürülebilirlik çalışmalarını sürecini geliştirmek ve bu kapsamda görevlendirilen çalışanların iş tanımlarını hazırlamak suretiyle performansını ivmelemektir.

Üretilen ve Paylaşılan Değer

Müşteri odaklı bankacılık anlayışını benimseyen Ziraat Bankası...

müşterilerinin finansal ihtiyaçlarını doğru kanaldan, doğru zamanda ve doğru değer önerisi ile karşılamaktadır.





Özetle

31 Aralık 2014 tarihi itibarıyla Ziraat Bankası'nın toplam istihdamı 23.617 kişiye ulaşmıştır.

Ⓢ G4-DMA, G4-EC1

Ziraat Bankası Türkiye ekonomisinde kilit bir role ve yere sahiptir.

İşveren, vergi mükellefi ve finansal hizmet sağlayıcısı sıfatlarına sahip olan Banka, aynı zamanda ülkemizin önde gelen işverenleri arasında yer almaktadır. 31 Aralık 2014 tarihi itibarıyla Ziraat Bankası'nın toplam istihdamı 23.617 kişiye ulaşmıştır.

Vergi mükellefi olarak devlet bütçesine katkıda bulunan Ziraat Bankası, tedarik zinciri kapsamında yaptığı harcamalarla ülke çapında ekonomik döngüye destek olmaktadır.

Ziraat Bankası'nın ekonomiye doğrudan katkısı, çalışanlarına maaşlarını, tedarikçilerine ödemelerini, devlete vergi borcunu ve hissedarına temettü ödemesini sağlayan, kârlı ve sürdürülebilir iş modelinde ortaya çıkmaktadır.

2014 yılında Ziraat Bankası'nın ürettiği doğrudan ekonomik değer*

2014 Yılı Net Faaliyet Geliri (milyon TL)

10.716,9

* 31 Aralık 2014 tarihli bağımsız denetimden geçmiş mali tablolara göre



⬇️ G4-EC1

2014 Yılında Paylaşılan Değer (milyon TL)

Faaliyet giderleri **447,9**

Personel giderleri **1.820,3**

Vergi **1.826,4**

Temettü **276,6**

Bağış ve diğer destekler **0,4**

Vergi (milyon TL)

2014 Yılında...

Ziraat Bankası'nın vergi mükellefi olarak ödediği vergi **1.826**

Ziraat Bankası'nın kamu adına çalışanlarından kaynakta tahsil ettiği vergi **333**

Ziraat Bankası'nın kamu adına müşterilerinden kaynakta tahsil ettiği vergi **2.601**

Müşteriler

Ziraat Bankası'nın hedefi ve önceliği müşteri odaklı iş kültürünü Banka çapında yaygınlaştırmak, güçlendirmek ve müşteri memnuniyetini tüm segmentlerde geliştirmektir.

⬇️ G4-DMA, G4-EC7, G4-EC8, G4-FS7, G4-FS14, G4-PR5

Müşteri odaklılık Ziraat Bankası için temel bir önceliklidir.

Müşteri odaklı bir kültürün yaratılmasında, doğru işin doğru şekilde yapılması kadar, bilginin yönetilmesi ve müşterinin sürece dahil edilmesi de gereklidir. Bu şekilde, müşteri tercihleri, tatmin düzeyleri ve başkalarına önerme arzuları analiz edilebilir ve gerekli kurumsal düzenlemelerin yapılması sağlanır.

Müşteri odaklı bir kültürü içselleştirmiş olan kurumlar ise motivasyon düzeyi yüksek çalışanlar kadar, ihtiyaçları karşılanmış, mutlu müşterilere sahip olurlar. Elde edilen bu netice ise, kuruluşun varlığını sürdürülebilir kılmasında önemli bir parametredir.

Ziraat Bankası tüm iş süreçlerinde müşteri memnuniyetini gözetmektedir.

Ziraat Bankası'nın değişmez varlık nedenlerinden olan müşteriler, Banka'nın 1863'ten beri inşa ettiği kurumsal yapısında kilit noktada bulunmaktadır. Müşteri odaklı bankacılık anlayışını benimseyen Ziraat Bankası, geride bıraktığı 151 yıl boyunca en zor zamanlarda müşterilerinin yanında yer almış ve onlara destek olmuştur.

Değişim ve Dönüşüm Projesi'yle artan verimlilik

Müşterilerin finansal ihtiyaçlarının doğru kanaldan, doğru zamanda ve doğru değer önerisi ile karşılanabilmesi hedefiyle kurgulanan ve son dönemde kapsamlı bir şekilde uygulamaya alınan Değişim ve Dönüşüm Projesi; Ziraat Bankası'nda

- operasyon,
- müşteri ilişkileri,
- kredi süreç ve politikalarında etkinliğin ve verimliliğin hızlı bir şekilde artmasını sağlamıştır.

Bu konuda elde edilen başarının hikayesi, Harvard Business Review Türkiye dergisi Ekim sayısında "Gerçek Bir Değere Dönüşmek" isimli makaleye konu olarak geniş kitlelerle paylaşılmıştır.

Ziraat Bankası, bankacılık sektöründeki en geniş ve yaygın şube ağıyla Türkiye genelinde 1.682 hizmet noktası ve alternatif dağıtım kanalları ile hizmet sunmaktadır. Müşterilerine, finansal hizmetlere kolay erişim olanağı sunan Banka, aynı zamanda müşterilerinin teknolojik ihtiyaçlarına da hızlı ve etkin çözümler üreterek tercih edilen bir iş ortağı konumunu geliştirmektedir.

Kurumsal, girişimci ve bireysel müşteri segmentasyonunu benimsemiş bulunan Ziraat Bankası, köklü deneyimi ve bilgi birikimi sayesinde geniş yurt içi ve yurt dışı iştirak portföyünde müşterilerine sunduğu değeri her geçen yıl üst seviyelere taşımaktadır.

%19



Ziraat Bankası'nın toplam aktifleri %19 artış göstererek 247,6 milyar TL'ye ulaşmıştır.

Ziraat Bankası 2014 yılında “kanal optimizasyonu” çalışmaları kapsamında, çeşitli yenilikleri hayata geçirmiştir.

⊕ G4-DMA, G4-EC7, G4-EC8, G4-FS7, G4-FS14, G4-PR5

Etkin hizmet sunmaya yönelik projeler kesintisiz olarak devam etmektedir.

Müşterileri ile arasındaki sağlam temelli ve sürdürülebilir ilişkiyi daha da pekiştirmeyi hedefleyen Ziraat Bankası, 2014 yılı boyunca müşterilerine temas ettiği tüm kanallarda iyileştirmeler ve geliştirmeler yapmıştır. Banka'nın şube ve şube dışı tüm kanallarında 2014 yılında yürütülen “kanal optimizasyonu” çalışmaları kapsamında gerçekleştirilen yeniliklere aşağıda yer verilmiştir:

- Kurumsal müşterilerin hizmetine sunulan web şubesi yenilenmiş, mobil bankacılık uygulaması geliştirilmiştir.
- Ziraat Bankası debit kartlarına işyeri ve tutar sınırlaması olmadan, herhangi bir faiz ödemededen, yurt içinde/yurt dışında ve internette tüm alışveriş ödemelerini erteleme fırsatı sunan Avans Bankkart özelliği kazandırılmıştır. Aralık 2014 itibarıyla hem kredi kartı hem de debit kart özelliği bulunan Combo Kart ürünü genç müşterilerin kullanımına sunulmuştur.
- Tarım sektörüne özel bir ürün olan Başakkart'ın müşterilere daha hızlı sunulmasını teminen Hızlı Başakkart devreye alınmıştır.
- Bireysel İnternet Bankacılığı uygulaması güncellenmiş, işlem seti daha da geliştirilmiştir.
- Mobil bankacılık uygulamasıyla birlikte hem mobil bankacılık hem de internet bankacılığında şifresiz işlem onayı uygulamaya alınmıştır.
- Ziraat Mobil ATM'leri 2014 yılında faaliyete başlamıştır.
- Pazarlama ve satış fonksiyonları ayrılmış ve buna uygun olarak Genel Müdürlük ve Bölge organizasyon yapısı revize edilmiştir. Şubeler için ise, müşterilerini daha iyi anlamayı ve onlara uygun hizmetleri sunmayı sağlamaya yönelik veri analitiği ve ekran tasarım çalışmaları devam etmektedir.
- Engelsiz Bankacılık projesiyle, engelli müşterilerin finansal hizmetlere ulaşılabilirliğini kolaylaştırmak üzere şubeler ve şube dışı kanallarda tasarım çalışmaları tamamlanmıştır. Pilot çalışmalar devam etmektedir.
- Müşterilerin tüm finansal ihtiyaçlarını Ziraat Finans Grubu kapsamında karşılama hedefi doğrultusunda, Banka ile Ziraat Hayat Emeklilik BT sistemleri arasında entegrasyon çalışmaları tamamlanmıştır.

Daha verimli kredi süreçleri ile hizmet kalitesinin proaktif yönetimi

Ziraat Bankası, kredi değerlendirme yetkinliğinin artırılması amacıyla mevcut kredi değerlendirme modüllerini ve kredi süreçlerini geliştirme çalışmalarına 2014 yılında da devam etmiştir. Şube Bankacılığı stratejisi doğrultusunda kredi değerlendirme modüllerine bir yenisini daha eklenmiş, Küçük İşletme Modülü Ekim ayı itibarıyla devreye alınmıştır.

Ziraat Finans Grubu Kalite Politikası hedefi

Ziraat Bankası'nın hedefi, sürekli gelişimi sağlamak, süreçlerin performanslarını sistematik olarak ölçmek, stratejik önceliklere ve bütçe hedeflerine uygun olarak süreçleri iyileştirme çalışmaları yürütmek ve sadece Banka'nın değil tüm iştiraklerin de aynı kalitede ve seviyede hizmet sunmasını sağlamak üzere “Ziraat Finans Grubu Kalite Politikası” oluşturmaktır.

⊕ G4-FS6

Ziraat Bankası 2014 yılında sektörden daha hızlı kredi büyümesi sağlamış ve reel ekonomiye desteğini güçlendirmiştir.

Ziraat Bankası, 2014 yılında sektörden daha hızlı kredi büyümesi kaydetmiştir. Banka'nın toplam aktifleri %19 oranında artış göstererek 247,6 milyar TL büyüklüğe ulaşmış, bu büyüklüğün içerisinde kredilerin payı %57 olmuştur. 2014 yılında nakdi krediler %28 oranında artmış, gayrinakdi kredilerde ise %36 oranında büyüme gerçekleşmiştir. Operasyonel ve finansal olarak altyapısını güçlendiren ve bu gücü Türkiye'nin ekonomisine katkı sağlamak amacıyla kullanan Ziraat Bankası'nın nakdi kredileri 142 milyar TL'ye yükselirken, gayrinakdi krediler dahil toplam kredi büyüklüğü 183 milyar TL'ye ulaşmıştır.

Ziraat Bankası'nın kredi portföyünün dağılımı hakkındaki bilgiler 2014 Faaliyet Raporu'nun 34-37. sayfalarında ayrıntılı olarak yer almaktadır.

Müşteriler

Ziraat Bankası düzenli olarak güncellediği sosyal ağlardaki hesapları sayesinde müşterisiyle daha yakın iletişim kurmaktadır. 2014 yıl sonu itibarıyla Banka'nın Facebook sayfası 581.151 beğeniye ulaşmış, Twitter'daki takipçi sayısı ise 51.600 olmuştur.





⬇️ G4-PR5

Müşteri memnuniyeti: Dijital platformlar ve saha araştırmaları

Ziraat Bankası, kurumsal kimliğinin Banka standartlarına uygun bir şekilde kullanılarak, müşteriler nezdinde marka imajının doğru bir biçimde algılanması, kurumsal kimlik standartlarının ilgili tüm ortamlara entegre edilmesi ve hatalı uygulamaların önüne geçilmesi amacıyla çalışmalar yürütmektedir. Bu çalışmaların bir unsuru olarak, 2014 yılında Görsel Kimlik Denetleme adı altında tüm şubeler ziyaret edilmiştir.

Müşterilerinin yer aldığı her platformda talep ve beklentileri en iyi şekilde karşılamayı ve müşteri memnuniyetini en yüksek seviyede tutmayı hedefleyen Ziraat Bankası, bu amaçla sosyal medya kanallarını aktif bir biçimde kullanmaktadır. Banka'nın Facebook sayfası sektörde en etkin sayfalardan biri konumuna gelmiş, 2014 yıl sonu itibarıyla 581.151 beğeniye ulaşmıştır. 51.600 takipçiye sahip Twitter ve diğer platformlardaki paylaşımlarıyla Banka, sosyal medyadaki etkinliğini her geçen gün artırmaktadır.

Ziraat Bankası'nın sosyal medya sayfalarına ilişkin bilgiler aşağıda sunulmaktadır:

22.12.2014 itibarıyla					
	Banka		Ziraat Sanat		
Faaliyet Başlangıç Tarihi	13.09.2012	10.11.2010	23.05.2011	01.10.2012	05.11.2013
Beğenen (Facebook), Takipçi (Twitter), Toplam İzleme (Youtube), Toplam Görüntülenme (Google +) Sayısı	581.151	51.600	2.007	684.214	120.255
Paylaşılan Gönderi Sayısı	560	1.093	236	31	508



Türkiye ekonomisinde, istihdamın %78'ini, katma değer %55'ini, yatırımların %50'sini ve ihracatın %59'unu üstlenmiş olan KOBİ'ler dinamik bir yapıya sahiptir.

⬇️ G4-DMA, G4-PR5

KOBİ'ler ve Ziraat Bankası

⬇️ G4-FS7

Küçük İşletme Modeli (KİM) ile kredi taleplerine daha hızlı bir şekilde cevap verilmektedir.

Ziraat Bankası, kredi süreçlerinin hızlandırılmasının ve kolaylaştırılmasının yanı sıra etkili bir risk yönetimi sağlanması amacıyla yürüttüğü çalışmaları ve projeleri, 2014 yılında da sürdürmüştür. Banka bu kapsamda, girişimci segment mikro ölçekli işletmeler ile kitle müşterilerin kredi değerliliklerini;

- Banka'nın kurumsal risk algısı doğrultusunda,
- Subjektiflikten arındırılmış olarak,
- Hızlı ve etkin bir şekilde ölçülmesi suretiyle,

Küçük İşletme Modeli'ni (KİM) devreye almıştır. Söz konusu model, kredi taleplerinin hızlı bir şekilde değerlendirilerek sonuçlandırılmasını sağlamak amacıyla yapılandırılmıştır.

⬇️ G4-FS7

Ziraat Bankası mikro KOBİ'lerin operasyon pozisyonunu güçlendirerek, istihdam yaratma ve koruma yetilerini artırmayı, bu yolla güçlü bir pozitif sosyal etki üretmeyi hedeflemektedir.

Girişimci mikro işletmelere özel ürün ve hizmet tasarımı 2014 yılında ivme kazanmıştır.

Günümüzde Türkiye ekonomisinin belkemiğini oluşturan ve KOBİ olarak tanımlanan girişimcilerin toplam istihdam, katma değer, yatırım, vergi, ihracat ve krediler içindeki payları önemli boyutlara ulaşmaktadır. İstihdamın %78'ini, katma değer %55'ini, yatırımların %50'sini ve ihracatın %59'unu üstlenmiş olan KOBİ'ler dinamik bir yapıya sahiptir.

Ziraat Bankası, 2014 yılının son çeyreğinde, dünyada ve Türkiye'de KOBİ'lerin ekonomideki öneminin artmasına paralel olarak, bu segmente olan odaklanmasını geliştirme kararı almış ve Girişimci Mikro İşletme Pazarlama bölümünü kurmuştur. Bu yeni yapılanma ile ürün ve hizmet standartlarının oluşturulması, Girişimci-KOBİ Bankacılığı'nda profesyonel yaklaşımlar sunulması hedeflenmektedir.

Ziraat Bankası'nda analitik müşteri ilişkileri yönetimi çalışmalarıyla, müşteri verileri modellenerek hangi müşteriye hangi ürün/ürün bileşimi önerisi ile ne zaman ve hangi kanaldan hizmet sunulacağı belirlenmektedir. Aynı kapsamda, müşterilerin finansal market ihtiyaçları üzerinde de analitik çalışmalar yapılmakta ve işbirliklerle çapraz satış olanakları değerlendirilmektedir.

Ziraat Bankası'nda sektörlere yönelik hazırlanan "Ürün/Hizmet Paketleri"nin yaygınlaştırılmasında son aşamaya gelmiş olup, bu paketlerin 2015 yılı içinde müşteri gruplarına sunulması amaçlanmaktadır.

⬇️ G4-FS14

Ziraat Bankası, 2014 yılında Eczane Hizmet Paketi'ni eczacı müşterilerinin kullanımına sunmuştur. Bunlara ek olarak, Banka, ticari müşterilerinin diğer spesifik ihtiyaçlarını karşılamak üzere taşıt kredisi, iş yeri alım kredisi, plaka kredisi ürünlerini de kullanmaktadır. 2015 yılında engelli vatandaşların ticari faaliyetlerini desteklemek amacıyla Engelsiz Hizmet Paketi'nin devreye alınmasına yönelik çalışmalara başlanmıştır.

Müşteriler

Ziraat Bankası, Akçakale ve Ceylanpınar ilçelerinin ekonomilerinin canlandırılması için 13,8 milyon TL tutarında kredi kullanarak finansman desteği sağlamıştır.



G4-FS7

KOBİ'lere ve girişimcilere kredi kullanımında kolaylık sağlayacak yenilikler gerçekleştirilmektedir.

Üretim faaliyetinde bulunan üreticilerin varlıklarının çoğunluğunu taşınır varlıklar oluşturmaktadır. Ancak, bu varlıklar bankalar tarafından teminat olarak yeterince kabul edilmemekte, taşınır varlıklara ilişkin mevzuatın parçalı bir yapıya sahip olması ve taşınır varlıklara ilişkin sicil kayıt sistemlerinin birden fazla olması nedeni ile verimli olamamaktadır.

Ziraat Bankası bu gerçekten hareketle, KOBİ'lerin teminatlı işlemlerinin kolaylaştırılabilmesini teminen Hazine Müsteşarlığı koordinatörlüğünde yapılan "Teminatlı İşlemler Hakkında Kanun" çalışmasına iştirak etmektedir. Söz konusu kanun ile üreticilere kredi kullanılmasının kolaylaştırılması amaçlanmaktadır.

2014 yılında bu konuda tamamlanan çalışmalardan örnekler aşağıda yer verilmiştir:

- Gelir İdaresi Başkanlığı'nın getirdiği düzenlemeler doğrultusunda faaliyetlerinde Yeni Nesil Ödeme Kaydedici Cihaz (ÖKC) kullanmak zorunda olan mükelleflerin sisteme geçiş sürecini kolaylaştırmak adına ÖKC-Ziraat Bankası entegrasyonları hızla tamamlanmış ve KOBİ ve Girişimci müşterilerin ÖKC teminini kolaylaştıracak kampanyalar düzenlenmiştir.
- Avrupa Yatırım Fonu (AYF) garantisi ile gerçekleştirilen nakdi kredi teminatı projesi ile maksimum 5 yıldır faaliyet gösteren, çalışan sayısı 9'u, yıllık cirosu 2 milyon Euro'yu aşmayan mikro işletmelere toplam 1,3 milyar TL nakdi kredi kullanılmıştır. 31.12.2014 itibarıyla sona eren proje kapsamında yalnızca şahsi kefalet alınarak kullanılan ve %75'i AYF teminatı altında olan krediler ile teminat güclüğü çeken mikro KOBİ'lere finansal destek sağlanmıştır.

- Ziraat Bankası ile Kredi Garanti Fonu A.Ş (KGF) arasında "Portföy Garantisi Sistemi (PGS)" kapsamında verilecek olan "PGS Mikro Kobilere, Mikro Krediler" ürününün teminatlandırılmasına ilişkin usul ve esasları belirlemek üzere bir protokol imzalanmıştır. İlk etapta toplam 5 milyon TL tutarındaki kaynak 2 gün içerisinde kullanılmıştır. Kurum işbirliğinde 10 milyon TL'lik ikinci dilimin Banka müşterilerine kullanılmasına yönelik çalışmalar devam etmektedir.
- "Taahhütsüz YP Kredisi" ile ihracat taahhüdü veremeyen, ancak kira vb. sebeplerle döviz geliri bulunan müşterilere YP kredi kullanılması hedeflenmektedir.

KOSGEB'e üye girişimcilere zor dönemlerde destek

2014 yılında yaşanan maden kazası sonrasında ekonomik faaliyetleri yavaşlayan Manisa ili Soma ve Kırkağaç ilçeleri ile yoğun çatışmaların yaşanması sonucunda ekonomik faaliyetleri durma noktasına gelen Suriye sınırında bulunan Şanlıurfa'ya bağlı Akçakale ve Ceylanpınar ilçelerinin ekonomilerinin canlandırılması için KOSGEB ile Ziraat Bankası arasında "İşletme Sermayesi Kredi Faiz Desteği Protokolü" imzalanmıştır.

Bu kapsamda Ziraat Bankası, söz konusu ilçelere 13,8 milyon TL tutarında kredi kullanarak finansman desteği sağlamıştır.

Uluslararası İşbirliği ile Reel Sektöre Daha Çok Kaynak

Uluslararası işbirlikleri kapsamında, reel sektöre yurt içi ve yurt dışı projelerde kullanılan kaynak hacmi, 2014 yılında istikrarlı gelişimini sürdürmüştür.

Ziraat Bankası, KOBİ veya daha büyük ölçekli firmaların finansmanında kullanılmak üzere uluslararası finans kuruluşlarından kaynak sağlamaya 2014 yılında da devam etmiştir.

300 milyon \$



Dünya Bankası'ndan sağlanan kaynak 2014 yılı içinde anlaşmalı leasing şirketleri aracılığıyla KOBİ'lere kullanılmaya başlanmıştır.

Kırsal kalkınma projelerinin finansmanı için AYB'nin Ziraat Bankası'na sağladığı kredi, aynı zamanda Türkiye'de bir bankaya sağlanan ilk IPARD kredisidir.

⬇️ G4-DMA

Türkiye'deki çevre mevzuatına uyum şartı ve yasaklı listeler

Uluslararası finans kuruluşları ile Banka arasında imzalanan anlaşmaların her biri çevresel ve sosyal kontrol kriterlerine ilişkin özel hükümler içermekle beraber, genel itibarıyla Türkiye'deki çevre mevzuatına uyum şart koşulmaktadır. Anlaşmalarda, çevreye duyarlı veya kapsam dışı bırakılması gereken sektörlerin listeleri de yer almıştır.

Uluslararası finans kuruluşlarıyla imzalanan kredi anlaşmaları gereği, KOBİ'lere kullanılan alt-kredilerde Ziraat Bankası'nın genel kredi sözleşmesine ek olarak bir zeyilname imzalanmaktadır. Söz konusu belge ile ilgili finans kuruluşunun öngördüğü çevre ve sosyal koşullara uyumun sağlanması konusundaki müşteri taahhüdü alınmaktadır.

Raporlama döneminde Ziraat Bankası'nın işbirliği içinde olduğu uluslararası finans kuruluşları, zaman zaman Banka'ya ve kredi müşterilerine yönelik denetimler de gerçekleştirmiştir.

Uluslararası finans kuruluşlarıyla yapılan kredi anlaşmalarının niteliği ve hedef kitleleri hakkında bilgiler aşağıda özetlenmiştir.

⬇️ G4-FS8

KOBİ ve Daha Büyük Ölçekli İşletmelere yönelik Dünya Bankası kredileri

Ödemesiz dönemli ve esnek geri ödeme yapısı, uzun vadeli ve düşük maliyetli yatırım ve işletme finansmanı sağlaması itibarıyla Dünya Bankası kredileri, Ziraat Bankası müşterilerine değer yaratan finansal çözüm ve destekler arasında yer almaktadır. Banka bu kredilerin müşterilerine aktarılmasına 2014 yılında da devam etmiştir.

Ziraat Bankası ve Dünya Bankası arasında 2013 yılı Mayıs ayında imzalanan 67 milyon ABD doları tutarındaki kredi anlaşması, KOBİ ve daha büyük ölçekli işletmelerin enerji verimliliği yatırımlarının finanse edilmesini öngörmüştür. Anlaşma kapsamında Küresel Enerji Fonu'ndan sağlanan hibe kaynağı, 2014 yılında Ziraat Bankası müşterilerine kullanılmaya başlanmıştır. Proje gereği olarak Ziraat Bankası, enerji verimliliği yatırımlarında müşterilerine teknik destek vermek amacıyla bir danışmanlık firması ile de işbirliğine gitmiştir.

Dünya Bankası 2013 yılı Ağustos ayında imzalanan, KOBİ'lerin Finansmana Erişimi Projesi kapsamındaki 300 milyon ABD doları tutarındaki üçüncü uzun vadeli kaynak, leasing şirketleri ve leasing işlemleri yapmaya yetkili bankalar aracılığıyla KOBİ'lere kullanılmak üzere Ziraat Bankası'na aktarılmıştır.

Kaynağın leasing şirketlerine ilk kullandırmaları 2014 yılı içerisinde gerçekleştirilmiştir. KOBİ'lerin büyüme planlarını destekleyen program ile yatırımlarının leasing ile finanse edilmesi teşvik edilmiş ve Türk leasing sektörünün orta ve uzun vadeli kaynaklara ulaşmasına da katkı sağlanmıştır.

KOBİ ve Daha Büyük Ölçekli İşletmelere yönelik Avrupa Yatırım Bankası kaynaklı krediler

Ziraat Bankası 2012 yılında Avrupa Yatırım Bankası'ndan (AYB) KOBİ finansmanı için sağladığı 100 milyon Euro tutarındaki kaynağın tamamının müşterilerine aktarımını 2014 yılı içerisinde tamamlamıştır. Bu suretle KOBİ'lerin üretim, verimlilik ve istihdamlarını artırarak büyümelerine destek vermiş ve bölgeler arası gelişmişlik farklarının azaltılmasına katkıda bulunmak üzere KOBİ'lerin Türkiye'de yaptıkları yatırımları ve işletme sermayesi ihtiyaçlarını finanse etmiştir.

Müşteriler

Ziraat Bankası, müşteri odaklı iş modeli kapsamında, müşterilerine doğru ve değer yaratan finansal çözüm önerileri sunmak amacıyla uluslararası finans kuruluşlarıyla işbirliklerini çeşitlendirmektedir.

📌 G4-FS8

Projede sağlanan başarı sonucunda, AYB tarafından 200 milyon Euro tutarında yeni bir kaynağın Banka'ya aktarılması onaylanmış ve bu kaynağın ilk 100 milyon Euro'luk kısmı için Eylül 2013 tarihinde bir anlaşma imzalandıktan sonra KOBİ ve daha büyük ölçekli işletmelere aktarımı 2014 yılı içerisinde tamamlanmıştır. Kaynağın ikinci dilimini oluşturan 100 milyon Euro'luk kısım için ise, Temmuz 2014'te bir anlaşma imzalanarak, KOBİ ve daha büyük ölçekli işletmelerin yatırım ve işletme sermayesi ihtiyaçlarını finanse etmek üzere kullanıma açılmıştır.

Türkiye'de bir bankaya sağlanan ilk IPARD kredisi

Ziraat Bankası, gerçekleştirilen bu başarılı projeleri takiben, AYB ile işbirliğini farklı alanlara taşıma gayesiyle, bu defa kırsal kalkınma projelerinin finansmanı için Eylül 2014'te 14 yıl vadeli 100 milyon Euro tutarında IPARD kredi anlaşması imzalamıştır.

Tarımsal ve Kırsal Kalkınmayı Destekleme Kurumu (TKDK) şartlarına uygun projelerin finansmanı için kullanılacak olan bu kredi, hem AYB'nin bugüne kadar Türkiye'de bir bankaya sağladığı ilk IPARD kredisi, hem de bir Türk bankasına verdiği en uzun vadeli kredi niteliğini taşımaktadır. Mikro işletmeler, KOBİ'ler ve daha büyük ölçekli firmaları da kapsayacak şekilde kullanılacak olan kaynak ile kırsal bölgelerin finansmana erişim güçlüklerinin ortadan kaldırılmasına katkı sağlanması hedeflenmektedir.

Avrupa Yatırım Fonu Teminat Destekli "İlk İşim İlk Bankam" ve "Genç Girişim" kredisi

Girişimcileri desteklemeyi öngören proje, KOBİ'lerin finansmana erişiminde ilave bir teminat sıkıntısı çekmeden, faaliyetlerini uygun maliyetler ile finanse etmesini hedeflemiştir. Avrupa Yatırım Fonu'nun desteği ile uygulanan ve 300 milyon TL ile başlayan projenin hacmi 2013 yılında 1,3 milyar TL'ye ve 2014 yılında yapılan

800 milyon TL'lik ek bir anlaşma ile 2,1 milyar TL'ye çıkarılmıştır. Teminat ve başlangıç sermayesine ihtiyaç duyan yeni kurulmuş girişimci firmaların ve esnafın desteklenmesini sağlayan proje 2014 yıl sonu itibarıyla tamamlanmıştır.

SEP (Suudi İhracat Programı) ile işbirliği

Suudi Arabistan menşeli malların ithalatı için SEP'ten 2013 yılında sağlanan 50 milyon ABD doları tutarındaki finansman hattı kapsamında yapılan kullanımlar, 2014 yılında da başarı ile devam etmiştir. Söz konusu ülkeden ham petrol dışında kalan pek çok ürünün ithalatını yapan müşterilere 3 yıla kadar vade ve uygun maliyetlerle finansman sağlanmıştır.

Alman Kalkınma Bankası (KfW) ile kalkınmada öncelikli yörelere yönelik işbirliği

Alman Kalkınma Bankası (KfW) ile kırsal kesimde veya tarımsal değer zincirinde yer alan KOBİ'lere kullanılmak üzere, Haziran 2014'te 10 yıl vadeli 150 milyon Euro tutarlı bir kredi anlaşması imzalanmıştır. Proje ile kalkınmada öncelikli yöreler ve anlaşmada belirlenen diğer bölgelerde faaliyet gösteren mikro, küçük ve orta ölçek segmentindeki müşterilere işletme ve yatırım kredisi imkanı sağlanmaya başlanmıştır. Bu sayede bölgeler arası gelişmişlik farklarının azaltılmasına katkıda bulunulması ve tarımsal değer zincirinde faaliyet gösteren firmalara orta ve uzun vadeli finansman desteği verilmesi hedeflenmektedir.

Fransız Kalkınma Ajansı (AFD) ile hayvansal gıda işleyen KOBİ'lere destek

Fransız Kalkınma Ajansı ile Aralık 2014'te imzalanan 12 yıl vadeli 100 milyon Euro'luk kaynak ile tarım sektöründeki hayvansal gıda işleyen KOBİ'lerin finansman ihtiyaçlarının karşılanması hedeflenmiştir.



Ziraat Bankası uluslararası finans kuruluşlarıyla çalışmalarını, ürün yelpazesini genişletecek ve müşterilerinin finansal rekabet avantajı sağlamasına imkan verecek şekilde sürdürmektedir.

⊕ G4-DMA

Kaynak paketi ile gıda sektörünün birincil üretim dışındaki hayvansal üretimle ilgili bölümlerinde faaliyet gösteren KOBİ'lerin hijyen ve çevre uygulamaları konusunda AB standartlarına ve Türkiye'de yürürlükte bulunan 5996 sayılı Kanuna uyumlu hale gelmesini sağlayacak modernizasyon projelerine finansman sağlanacak olup, nihai tüketicinin daha sağlıklı ve güvenli gıdaya ulaşması desteklenecektir.

Mikro işletmelerin ve KOBİ'lerin istihdam koşullarına Avrupa Konseyi Kalkınma Bankası (AKKB) ile ortaklaşa destek

Avrupa Konseyi Kalkınma Bankası (AKKB) ile Aralık 2014'te 7 yıl vadeli, 50 milyon Euro'luk kısmı Ziraat Finansal Kiralama A.Ş. aracılığıyla kullanılmak üzere toplam 100 milyon Euro tutarlı kredi anlaşması imzalanmıştır. Kaynak paketinin hedefi mikro, küçük ve orta ölçekli işletmelerin istihdam yaratma ve mevcut istihdamlarını koruma yetilerini artırmaktır. Proje ile ayrıca pozitif sosyal etki yaratılması ve leasing sektörünün desteklenmesi de öngörülmektedir.

Ziraat Bankası uluslararası finans kuruluşlarıyla çalışmalarını, ürün yelpazesini genişletecek ve müşterilerinin finansal rekabet avantajı sağlamasına imkan verecek şekilde sürdürmektedir.

Ziraat Bankası 2015 yılında aşağıdaki kredi paketlerini müşterilerine kullanırmayı hedeflemektedir:

- Avrupa Yatırım Bankası KOBİ ve Daha Büyük Ölçekli İşletmeler Kredisi II. Dilim (proje anlaşması imzalanmıştır)-KOBİ ve Daha Büyük Ölçekli İşletmelerin işletme sermayesi ve yatırım ihtiyaçlarının finansmanı,

- Avrupa Yatırım Bankası IPARD Kredisi (proje anlaşması imzalanmıştır)-TKDK şartlarına uygun et, süt, balık, tavuk, meyve, sebze ve su ürünlerinin üretimi, işlenmesi, paketlenmesi ve pazarlanması; kırsal turizm, kırsal alandaki el işlerinin geliştirilmesi gibi IPARD proje kredilerinin finansmanı,
- Avrupa Konseyi Kalkınma Bankası (AKKB) KOBİ Kredisi (proje anlaşması imzalanmıştır),
- Fransız Kalkınma Ajansı (AFD) Kredisi (halihazırda proje anlaşması imzalanmıştır)-Birincil üretim dışındaki gıda zincirinde (yalnızca hayvansal üretimle ilgili) faaliyet gösteren KOBİ'lere modernizasyon için sağlanan finansman.

Yurt dışı finansal kurumlardan sağlanan kredilerde kullanım durumu

(31 Aralık 2014 itibarıyla)

Kurum	Anlaşma Tutarı	Kredi Kullanan Kobi Sayısı
Dünya Bankası	567 milyon \$	182
Avrupa Yatırım Bankası	300 milyon €	332
Avrupa Yatırım Fonu	1,3 milyar ₺ (gayrinakdi)	29.487
Alman Kalkınma Bankası	150 milyon €	882





Tarımsal bankacılıkta sektöre destek sunan Ziraat Bankası...

üretimden tüketime kadar olan tüm süreçte sağladığı kaynakları ve finansmanı sürekli artırmaktadır.

Müşteriler

Ziraat Bankası'nda 2014 yılında, 219.000 müşteri 4,2 milyar TL'lik tarımsal nitelikli kredi limitinin 3,2 milyar TL'sini Başakkart aracılığıyla kullanmıştır.

⬇️ G4-DMA, G4-FS7

Tarım Sektörü ve Ziraat Bankası

1863 yılında tarımsal kesimi desteklemek misyonuyla temelleri atılan Ziraat Bankası, geride kalan 151 yıllık süre zarfında;

- ülkemiz tarım sektörünün modern, verimli ve rekabetçi koşullara kavuşmasında kilit rol oynamış,
- sektöre önemli ve sistematik katkılarda bulunmuş,
- on milyonlarca çiftçinin ortağı, destekçisi ve bankası olmuştur.

Tarımsal nitelikli kredilerde de lider olan Ziraat Bankası, gerek üreticinin gerekse endüstriyel tarımın güçlenmesi ve dünya ölçeğinde rekabet gücüne ulaşması için tarımsal üretimden nihai tüketime kadar uzanan tüm aşamalarında müşterisinin ana ve etkin bankası olmayı, tarımsal değer zincirinin tüm halkalarını bir arada değerlendirerek endüstriyel tarımın gelişimine katkıda bulunmayı amaçlamaktadır.

Tarım sektörünün güçlenmesine ve dünya ölçeğinde rekabet gücüne ulaşmasına odaklı uygulamalar hayata geçirilmektedir.

Ülkemiz tarım politikaları paralelinde, yeni teknoloji ile donatılmış, ölçek ekonomisine katkıda bulunacak büyüklükte işletmelerin kurulumu ve modernizasyonu kapsamında finansman desteğini sürdüren Ziraat Bankası, tarımsal finansman kaynaklarını çeşitlendirerek katma değeri yüksek ürünlerin toplam üretim içerisindeki payını artırmayı hedeflemektedir. Banka, bu amaca yönelik ürünlerini çeşitlendirmeye, mevcut ürünlerini ihtiyaçlar ile uyumlu olacak şekilde yenilemeye, tarım sektöründe faaliyet gösteren müşterileri için finansman ihtiyaçlarında ilk başvuru adresi olmaya devam edecektir.

Tarım sektörünün finansmanına yönelik krediler 2014 yılında 27,8 milyar TL'ye ulaşmıştır.

Tarımsal bankacılıkta, üretimden tüketime kadar olan tüm süreçte sektöre destek sunan Ziraat Bankası, sağladığı kaynakları ve finansmanı sürekli artırmaktadır.

2014 yıl sonu itibarıyla;

- Ziraat Bankası'nın tarım sektörünün finansmanına yönelik kredileri 27,8 milyar TL'ye yükselmiş, kredili müşteri sayısı ise 607.197'ye ulaşmıştır.
- Banka kaynaklarından 353.181 gerçek ve tüzel kişiye 16,8 milyar TL, fon kaynaklarından 18.194 kişiye 491 milyon TL kredi kullanılmıştır.
- Ziraat Bankası'nın tarımsal nitelikli kredi portföyünün %42'sini 10.704 milyon TL ile yatırım kredileri, %58'ini 14.829 milyon TL ile işletme kredileri oluşturmuştur.

Başakkart, üretim süreçlerindeki finansman yükünü azaltmaya devam etmektedir.

Ziraat Bankası'nın tarım sektöründeki müşterilerine sunduğu banka kartı ve finansman aracı Başakkart, üreticilere kolay finansman imkanı sağlamaya ve üretim süreçlerindeki finansman yükünü azaltmaktadır.

Tarımsal işletmelere; Başakkart ile akaryakıt, tohum, gübre, zirai ilaç, yem, veterinerlik hizmetleri gibi tüm tarımsal girdileri; 5 aya varan faizsiz dönemlerle, 18 aya varan vadelerle kredili olarak edinme imkanı sunulmaktadır. 2014 yılında 219.000 müşteri 4,2 milyar TL'lik tarımsal nitelikli kredi limitinin 3,2 milyar TL'sini Başakkart aracılığıyla kullanmıştır.

Ayrıca 2014 yılında, tarım sektörünün kullanımına yönelik yeni nesil Başakkart ve şubelerden anında Hızlı Başakkart temini sağlanarak, müşterilerin bankacılık işlemlerine hızlı ve güvenli erişimleri mümkün kılınmıştır.

Tarımsal sanayi-üretici işbirliğine finansal model katkısı

Ziraat Bankası, 2014 yılında tohumluk, şeker pancarı, alabalık ve kanatlı hayvan sektörlerinde faaliyet gösteren 18 firma ile işbirliği protokolü imzalamıştır.

Banka, söz konusu protokoller kapsamında, firmaların yaklaşık 16.200 sözleşmeli üreticisine toplam 131 milyon TL limitli ve uygun koşullu işletme ve yatırım kredisi kullanma imkanı tanımıştır.

607.197

2014 yıl sonu itibarıyla Ziraat Bankası'nın tarım sektörünün finansmanına yönelik kredili müşteri sayısı 607.197'ye ulaşmıştır.



Ziraat Bankası tarımsal üretimden nihai tüketime kadar uzanan tüm aşamalarda müşterinin ana ve etkin bankası olmanın yanı sıra endüstriyel tarımın gelişimine de katkıda bulunmayı amaçlamaktadır.

⊕ G4-DMA, G4-FS7

Sıfır faizli hayvancılık kredisi uygulaması yaygınlaşmaktadır.

Ziraat Bankası, mevcut büyükbaş, küçükbaş ve kanatlı damızlık ve besi işletmelerinin modernizasyon ve kapasite artırımı ihtiyaçlarının karşılanması ve yeni kurulacak hayvancılık işletmelerinin desteklenmesi amacıyla, 2010 yılının Ağustos ayında sıfır faizli hayvancılık kredilerini müşterilerinin kullanımına sunmuştur.

2014 yılında 48.897 müşteriye 831 milyon TL nakit kredi kullanılmış, böylece uygulama başladığından bu yana 282.198 müşteriye 7,9 milyar TL sıfır faizli hayvancılık finansmanı sağlanmıştır.

Türkiye'de sürdürülebilir hayvansal üretim

Ziraat Bankası hayvancılık alanında;

- Türkiye'de hayvan varlığının artırılması ve hayvansal üretimin sürdürülebilir şekilde geliştirilmesi,
- gereken finansman ihtiyaçlarının daha etkin bir şekilde karşılanabilmesi,
- kredi talebinde bulunan üreticilerin krediye erişim imkanlarının kolaylaştırılabilmesi,
- hayvansal üretimin yaygın bir şekilde desteklenerek ülke ekonomisine katkı sağlanabilmesi

amacıyla projeler üretmektedir.

Banka bu amaç doğrultusunda, hayvan rehni sicilinin hedeflenen teknik altyapıya kavuşturulması, TÜRKVET ve KKKS ile hayvan rehni sicilinin entegrasyonunun sağlanması, böylece gayrimenkul ipotegi dışında farklı ve daha kolay temin edilebilecek teminat türleri oluşturulması konusunda Tarım Bakanlığı nezdinde çalışmalar yürütmektedir.

2004 yılından beri kullanılan sabit faizli traktör kredisi tutarı 5.877 milyon TL'ye ulaşmıştır.

Ziraat Bankası, 2014 yılında sabit faizli traktör kredisi ürünü ile 35.749 müşteriye 1.583 milyon TL kaynak aktarmıştır. 2004 yılından bu yana yürütülen bu uygulama kapsamında, toplam 169.686 müşteriye kullanılan kredi tutarı 5.877 milyon TL olarak gerçekleşmiştir.

Son 11 yılda seracılık kredileri kapsamında sağlanan destek 2,5 milyar TL olmuştur.

Ziraat Bankası, 2014 yılında 6.138 müşterisine 440 milyon TL tutarında seracılık kredisi kullanmıştır. Son 11 yılda 89.697 müşteriye sera inşası, modernizasyonu, üretim faaliyetleri gibi ihtiyaçlarının finansmanı için kullanılan kredi tutarı 2,5 milyar TL'ye ulaşmıştır.

Ziraat Bankası'ndan modern basınçlı sulama kredileri

Ziraat Bankası, 2014 yılında modern basınçlı sulama konusunda 6.238 müşterisine yaklaşık olarak 215 milyon TL kredi kullanmıştır. Banka, yaklaşık olarak 540.000 da büyüklüğünde araziye modern basınçlı sulama sistemi kurulmasına aracılık ederek, Türkiye'nin sulanabilir alan hedefine katkıda bulunmuştur.

Ziraat Bankası ödeme işlemleri ile de tarımsal kesime yaygın hizmet sunmaktadır.

Ziraat Bankası 2014 yılında aşağıda sunulan ödemelere de aracılık etmiştir:

- 4.413.082 üretici ve birliğin toplam 8.617 milyon TL tutarındaki destekleme ödemesi
- Toprak Mahsulleri Ofisi'nin (TMO) 113 milyon TL tutarındaki ürün bedeli ödemesi
- Türkiye Şeker Fabrikaları'nın 655 milyon TL tutarındaki şeker pancarı avans/bedel ödemesi

Tarımsal nitelikli kredilere tek haneli faiz oranı

2013 yılında tarımsal nitelikli kredi faiz oranlarını tek hanelere çeken Ziraat Bankası, vadesi bir yıl ve daha kısa olan kredilerde faiz oranını %8'e, bir ile dört yıl arası kredilerde %10'a, dört yıl üzeri kredilerde ise %11'e indirmiş; ilgili Bakanlar Kurulu kararlarıyla, üretim konuları bazında belirlenen sübvansiyon oranları dahilinde sektörde faaliyet gösteren müşteriler, yıllık %0 ile %8,25 arasında değişen faiz oranları ile kredi kullanım imkanına kavuşmuştur.

2014 yılında tarım sektöründe faaliyet gösteren 289.579 gerçek ve tüzel kişi müşteriye indirimli faiz oranları üzerinden 13,2 milyar TL kredi kullanılmıştır.

Müşteriler

Ziraat Bankası, 2014 yılında finansman sağladığı projelerde, ülke ekonomisine katkıda bulunmanın yanı sıra çevresel ve sosyal faktörleri de gözetmiştir.

G4-DMA

Ziraat Bankası ayrıca, faiz indirimli kredi kullandırmaları kapsamında, doğal kaynakları koruyucu ve geliştirici, çevresel olarak sürdürülebilir ve yüksek kaliteli gıda üretiminin gerçekleştirilmesine yönelik olarak organik tarım, iyi tarım, kontrollü örtü altı tarımı konularında faaliyet gösteren işletmelere faiz indirimli olarak tarımsal kredi sağlamaktadır. Bunun yanı sıra, enerji ihtiyaçlarını yenilenebilir kaynaklardan (güneş enerjisi ve biyokütle) üretmek için yatırım yapan müşterilere de faiz indirimli kredi kullandırılmaktadır.

G4-S01

Ziraat Bankası, farklı etkinliklerde tarımsal kesimde faaliyet gösteren paydaşları ile bir araya gelmeye devam etmiştir.

Ziraat Bankası 2014 yılında da sektöre yönelik etkinliklere katılmış, finansal bilinci artırıcı ve farkındalığı geliştirici çalışmalara destek vermiştir.

- 3.000 katılımcı firma ve 917.433 ziyaretçinin izlediği 14 farklı fuara katılım sağlanmıştır. Banka bu kapsamda çeşitli birlik ve kooperatifin hayat geçirdiği 14 etkinliğe sponsor olmuştur.
- Tarım sektöründe faaliyet gösteren birliklere, muhtelif zamanlarda yaklaşık 2.000 katılımcının dahil olduğu toplantılar düzenlenmiş, sunumlar yapılmış ve finansal okur yazarlığın gelişmesine katkıda bulunulmuştur.

Ziraat Bankası - Tarım sektörü başlıca göstergeler

2014 yıl sonu itibarıyla:



2010 yılından bu yana hayvancılık finansmanı sağlanan müşteri sayısı

282.198



2004 yılından bu yana traktör kredisi kullanan müşteri sayısı

169.686



Son 11 yılda seracılık kredisi kullanan müşteri sayısı

89.697



2014 yılında Başakkart aracılığıyla tarımsal nitelikli kredi kullanan müşteri sayısı

219.000

Ziraat Sigorta, TARSİM toplam prim üretiminin %45'ini tek başına gerçekleştirmiştir.

Türkiye'de tarım sigortaları prim üretiminde 2014 yılında TARSİM poliçe sayısı %22'lik artış ile 1.086.612 adede, prim üretimi %30'luk artış ile 683.535.994 TL'ye ulaşmıştır.

Ziraat Bankası'nın tarım sektörünün zirai risklere karşı korunması konusunda işbirliği içinde çalışmalar yürüttüğü iştiraki Ziraat Sigorta, 2014 yılında tarım sigortalarındaki lider şirket konumunu sürdürmüştür. Sektörde kaydedilen büyümede Ziraat Sigorta'nın özellikle bitkisel üretim alanında gerçekleştirdiği %36'lık prim üretim artışı en önemli katkısı sağlamıştır.

Ziraat Sigorta, TARSİM toplam prim üretiminin %45'ini tek başına gerçekleştirmiştir.

Türkiye'de üretilen tarım sigortaları prim tutarı ve poliçe sayısı değişim oranları

Prim Sektör Payı		Net Prim Tutarı (TL)		Net Düzenlenen Poliçe Sayısı	
		Sektör	Ziraat Sigorta	Sektör	Ziraat Sigorta
2013 Yıl Sonu	2014 Yıl Sonu	Değişim (2013-2014)	Değişim (2013-2014)	Değişim (2013-2014)	Değişim (2013-2014)
%45	%45	%30	%30	%22	%15

G4-EC2, G4-FS10

Proje Finansmanı Faaliyetleri ve Sürdürülebilirlik

Müşteri odaklı iş modeli kapsamında müşterilerine doğru ve değer yaratan finansal çözüm önerileri sunan Ziraat Bankası, proje finansmanı alandaki faaliyetlerini;

- ürün yelpazesini genişleterek ve
- müşterilerinin sürdürülebilir finansal rekabet avantajı sağlanmasına imkan sunacak şekilde yürütmektedir.

Yenilenebilir

İthal enerjiye bağımlılığın azaltılması ve yerli üretim sonucu sürdürülebilir ekonomik büyümenin desteklenmesi amacıyla Ziraat Bankası, yenilenebilir enerji projelerine finansman desteği sağlamaktadır.

⬇️ G4-DMA

Ziraat Bankası, 2014 yılında finansman sağladığı projelerde, ülke ekonomisine katkıda bulunmanın yanı sıra çevresel ve sosyal faktörleri de titizlikle gözetmiştir.

Atık kağıt dönüştürme projeleri, ulaşımda yakıt ve zaman tasarrufu sağlayan otoyol projeleri, yenilenebilir enerji projeleri, kaçak elektrik kullanımının engellenmesi ve yeni üretim olanaklarıyla yerel istihdamın artırılmasına yönelik projeler bu çerçevede değerlendirilmiştir.

Ziraat Bankası proje finansmanında çevresel ve sosyal risk değerlendirmesine önem vermektedir.

Ziraat Bankası proje finansmanı kapsamında özel kredi sözleşmeleri düzenlemekte, çevresel ve sosyal koşullara bağlı olarak çevresel ve sosyal risk değerlendirmesi gerçekleştirmektedir.

Yakın işbirliği içinde çalışılan uluslararası finans kuruluşları, Ziraat Bankası'nın finanse ettiği yatırımların çevre konusunda ulusal ve uluslararası mevzuata uyumu konusunda azami özen göstermekte ve çevreye büyük çapta olumsuz etki yapma potansiyeli olan projelerin ancak belirli izinlerle desteklenmesine ve finansman sağlanmasına onay vermektedirler.

Bu yaklaşımla hareket eden uluslararası finans kuruluşları işbirliği kapsamında, Ziraat Bankası'nın kullandığı kredileri çevresel inceleme sürecine tabi tutmasını ve takip etmesini talep etmekte; yaratacağı olumsuz çevresel etki nedeniyle finanse edilemeyecek projelerin ise reddedilmesi öngörülmektedir.

Ziraat Bankası, proje finansmanı talepleri karşılığında yatırımcı ve/veya müşterilerden "Çevre Etkisi Değerlendirme Raporları" ya da "ÇED gerekli değildir" kararları temin etmektedir. Ayrıca proje bazında ilgili kurum ve kuruluşlardan alınması gereken izin-ruhsat ve diğer belgeler talep edilmekte ve incelenmektedir. Söz konusu belgelerin temin edilemediği durumlarda, hazırlanan raporlarda bilgi verilmekte ve kredi karar aşamasında söz konusu duruma dikkat edilmesi gerekliliği vurgulanmaktadır.

Ziraat Bankası 2014 yılında 8 aktif projede Çevre Danışmanı ataması yapmış ve çevre raporları ile izleme sağlamıştır.

Ziraat Bankası küçük ölçekli girişimciler için uygun şartlarda kredi paketleri tasarlamaktadır.

⬇️ G4-FS11

IFC performans standartları ve Ekvator Prensipleri

Ziraat Bankası'nın taraf olduğu proje finansmanı çalışmaları kapsamında, IFC veya EBRD'nin finansör olarak yer aldığı konsorsiyumlarda, kredi sözleşmelerine IFC performans standartları ve Ekvator Prensipleri'ne uyum taahhütleri eklenmektedir.

Bu gibi durumlarda, Teknik veya Çevre Danışmanı raporları ile söz konusu kriterlere uyum takip edilmektedir.

2014 yılında bu kriterlerin karşılanamadığı bir durumla karşılaşmamıştır.

Ziraat Bankası'nın yenilenebilir enerji projelerine sağladığı finansman desteği artmaktadır.

Türkiye'deki mevcut enerji kaynaklarının ihtiyacı karşılamada yetersiz kalması, enerji konusunda dışa bağımlılığı önemli ölçüde artırmaktadır. Günümüz şartlarında yoğun şekilde kullanılan fosil yakıtların çevreye zarar veren bileşenler üretmesi, yüksek maliyetli ve hızla tükenmekte olan kaynaklar olması, gelişen teknoloji ile birlikte yenilenebilir enerji kaynaklarına odaklanılmasına neden olmuştur. Bu doğrultuda, ithal enerjiye bağımlılığın azaltılması ve yerli üretim sonucu sürdürülebilir ekonomik büyümenin desteklenmesi amacıyla Ziraat Bankası, yenilenebilir enerji projelerine (HES, RES, GES) finansman desteği sağlamakta ve küçük ölçekli girişimciler için uygun şartlarda kredi paketleri hazırlığına devam etmektedir.

Ziraat Bankası, enerji verimliliğini geliştirme amaçlı yatırımların finansman ihtiyacının karşılanmasına yönelik olarak Dünya Bankası kaynaklarından temin ettiği 2 yıl anapara ödemesiz azami 8 yıl vadeli krediyi ihtiyacı olan müşterilerine kullanmıştır.

Ziraat Bankası 2014 yılında, hidroelektrik, termik, rüzgar ve jeotermal santral projelerinde kreditor olarak yer almıştır. Banka, bu kapsamda, özellikle güneş enerjisi (GES) ve rüzgar enerjisi santrallerinin (RES) finansmanına ağırlık vermiştir.

Müşteriler

Ziraat Bankası'nın 2014 yılında finansman sağladığı projelerden negatife düşen herhangi bir proje olmamıştır.

Ziraat Bankası'nca finanse edilen aktif enerji projelerinin çevresel, sosyal ve ekonomik açıdan 2014 yılında ürettiği faydalara aşağıda yer verilmiştir:

- Enerji projeleri, enerjide dışa bağımlılığı azaltmakta, bölge halkına istihdam yaratmaktadır.
- Yenilenebilir enerji projeleri, temiz ve sürdürülebilir bir enerji kaynağı olarak, fosil yakıt tüketimini azaltmakta ve sera etkisinin azaltımına katkı sağlamaktadır.
- Milli Savunma Bakanlığı ve Deniz Kuvvetleri Komutanlığı işbirliği ile özel sektörün askeri gemi yapımına destek verilmiştir. Proje, yerli üretimin gelişmesinde etkili olmanın yanında, inşa esnasında tamamen Türk işçi ve mühendislerin çalışmasıyla, istihdama katkıda bulunmaktadır.

Ⓜ G4-FS11

Ziraat Bankası'nın 2014 yılında iki projesi çevresel risk taşımıştır. Bir projede, ÇED olumlu raporuna karşı dava açılmış, çevre mevzuatına aykırı hareket edilmesi sebebiyle ÇED olumlu belgesinin yürütmesinin durdurulması akabinde kredi kullanımına son verilmiştir. Bu konuda projenin çevresel riskleri bakımından izlenmesi amacıyla çevre danışmanı atanacak, çevre mevzuatına aykırılığın giderilip giderilmediği danışman tarafından konsorsiyuma üye bankalara raporlanacaktır.

Ziraat Bankası'nın finansman sağladığı bir diğer projede ÇED olumlu belgesi iptal olmuş, ancak aynı yıl içinde yeni ÇED olumlu raporu alınmıştır. Bu süreçte çevre danışmanı atanmıştır. Çevre danışmanı tarafından hazırlanan izleme raporları ile çevresel taahhütlerin yerine getirilip getirilmediği ve projenin çevre mevzuatına uygunluğu dikkatle takip edilmektedir.

Söz konusu iki projenin toplam kredi portföyü içindeki payı limit anlamında %9, risk anlamında %1'dir. Banka'nın 2014 yılında negatife düşen herhangi bir projesi olmamıştır.

Ziraat Bankası'nda Çevresel ve Sosyal Risklerin Değerlendirilmesi

Ziraat Bankası'nın firma değerlendirme metodolojisi (sistemi) dahilinde çevresel ve sosyal risklerin ele alınış sürecinde uygulanan kriterler aşağıda özetlenmiştir.

Tarımsal modellerde; "İyi Tarım Uygulamaları" ve "Organik Tarım" kriterlerinde bu uygulamaların bulunup bulunmadığı puanlanmakta, bulunması durumunda müşterinin risk notu olumlu etkilenmektedir.

İmalat firmalarında; "Tesisin Üretim Konusuna Uygunluğu" kriterinde; "ekolojik açıdan arıtma ünitesi, filtreli baca sistemi gibi üniteler gerektiren ya da yasal olarak bu tip ünitelerin zorunlu olduğu sektörlerde faaliyet gösteren firmaların bu tür teçhizatlarının bulunmaması durumunda bu kriterden olumsuz puan verilecektir" şeklinde bir kısıtlama mevcuttur.

Tarım ve imalat sektörlerinde; üretim/imalat sürecinin çevresel etkileri, üretim/imalat sürecinin devamlık açısından doğru kurgulanıp kurgulanmadığı, proje yer seçiminin uygunluğu gibi kriterler incelenmektedir. Söz konusu kriterlere uymayan projelere yönelik finansman öncesi ve finansman sonrası düzenlenen yatırım izleme raporlarında Banka'nın ilgili birimlerine bilgi verilmekte, bilgi verilen birimlerin öngörülen şekilde aksiyon almasına zemin sağlanmaktadır.



Ziraat Bankası 2014 yılında tarımsal destekleme ödemelerine aracılık etmeye devam etmiş ve 8.617 milyon TL destekleme ödemesine imza atmıştır.

⊕ G4-DMA, G4-HR1

Proje finansmanında sosyal etkilere dikkat edilmektedir.

Ziraat Bankası'nın uluslararası finans kuruluşlarıyla yürütmekte olduğu kredi projeleri çerçevesinde, insan haklarına ilişkin özel hükümler bulunmamaktadır. Ancak, Dünya Bankası ile imzalanan kredi anlaşmalarında, kredi kullandırımına konu alt projelerin insanların gönülsüz yeniden yerleşimine sebebiyet vermemesine ilişkin hükümler yer almaktadır. Bir diğer ifadeyle, kredi konusu projenin insanların yaşadığı arazilerin istismalına neden olmaması hükme bağlanmıştır.

Çevresel ve sosyal risk yönetimi mekanizmalarını daha da güçlendirmek için...

Ziraat Bankası 2015 yılında, gıda güvenliği ve kalitesi konusunda iç kapasite oluşturulması ve KOBİ'lere bu konuda destek sağlanması amacıyla danışmanlık hizmetleri almayı planlamaktadır. Banka, bu proje ile müşteri ilişkilerinde iyi tarım uygulamalarının desteklenerek farkındalık oluşturulması suretiyle KOBİ seviyesinde kapasite artırımının sağlanmasını amaçlamaktadır.

Ziraat Bankası'nın 2015 yılında bir diğer önceliği, hem Banka'nın hem de müşterilerin çevresel ve sosyal risk yönetim mekanizmalarının güçlendirilmesini sağlayacak projeleri hayata geçirmektir. Bu kapsamda da bir danışmanlık hizmeti alımı planlanmakta olup, Ziraat Bankası kurumsal ve sosyal sorumluluk politikasının geliştirilmesi ve portföydeki çevresel ve sosyal risklerin bu politika doğrultusunda yönetilmeye başlanması hedeflenmektedir.

Kamu Kuruluşları İçin Üretilen Değer

Ziraat Bankası, kamu kurumları ile arasındaki hizmet ilişkisini sağlıklı ve etkin bir biçimde yürütmektedir.

Ülkemizde gerçekleştirilen kamu ödemelerinin ana dağıtım kanalı olan Ziraat Bankası, her yıl farklı kamu kurum ve kuruluşlarının on milyonlarca ödemesine aracılık etmekte, devletin sosyal politikaları kapsamında temel bir dağıtım kanalı olarak görev almaktadır.

Bu kapsamda hizmet sunan şubelerin sayısının artırılması ve kamuya hizmet sunan firmalara artan oranda finansal hizmet sunulması konusundaki çalışmalar 2014 yılında yoğunlaşmıştır.

Banka 2014 yılında;

- Tarımsal Destekleme Ödemeleri
- Konut Edindirme Yardımı Ödemeleri
- Çalışanların Tasarruf Teşvik Ödemeleri
- Ödeme/Tahsilat Protokolleri

çerçevesindeki işlemleri başarıyla yürütmüştür. Bu faaliyetlere ilişkin özet bilgiler aşağıda sunulmuştur.

Tarımsal Destekleme Ödemeleri

Ziraat Bankası kanun, kararname ve uygulama tebliğleri çerçevesinde, tarımsal destekleme ödemelerine aracılık etmeye devam etmiştir. Banka, 2014 yılında 4.413.082 adet işlemde 8.617 milyon TL destekleme ödemesine imza atmıştır.

Konut Edindirme Yardımı Ödemeleri

Ziraat Bankası, 22 Mayıs 2007 tarih 5664 sayılı Konut Edindirme Yardımı Hak Sahiplerine Ödeme Yapılmasına Dair Kanun ve 14 Ağustos 2007 tarih ve 26613 sayılı Yönetmelik çerçevesinde, Emlak Konut Gayrimenkul Yatırım Ortaklığı A.Ş. (EGYO) ile yapılan protokol kapsamında ödeme işlemlerini gerçekleştirmekle görevlendirilmiştir. Banka, EGYO tarafından gönderilen bilgiler doğrultusunda hak sahiplerine ödeme yapmaya devam etmektedir. Bu kapsamda 2014 yılında 28.429 hak sahibine toplam 6,6 milyon TL'lik KEY ödemesi yapılmıştır.

Çalışanların Tasarruf Teşvik Ödemeleri

Ziraat Bankası, tasarrufu teşvik hesapları ile ilgili kanunlar ve tebliğlerle belirlenmiş usul ve esaslara uygun olarak T.C. Başbakanlık Hazine Müsteşarlığı adına tahsilât ve tediye işlemlerine aracılık etmektedir. 2014 yılında, 199 hak sahibine 148,9 bin TL tutarında tasarruf teşvik ödemesi yapılmıştır.

Sosyal Güvenlik Ödemeleri

Ziraat Bankası, kamu kurum ve kuruluşlarına, bu kurumlarla yapılan anlaşmalar kapsamında gelir/aylık ödeme işlemlerine aracılık hizmetleri de sunmaktadır. Buna paralel olarak sosyal güvenlik ödemeleri kapsamında 2014 yılında, 54.974.079 adet ve 62,8 milyar TL, 790.503 adet ve 318 milyon Euro gelir/aylık ödemesi ile 6.577.160 adet ve 4,1 milyar TL diğer ödeme yapılmıştır.

Müşteriler

Ziraat Bankası'nın Yeni Nesil İnternet Şubesi'ne kayıtlı müşteri sayısı 2014 yıl sonu itibarıyla, %40,7'lik artışla 3,8 milyona ulaşmıştır.



Bireylere Yönelik Fark Yaratan Hizmetler

Ziraat Bankası'nın bireysel müşteri kitlesi 2014 yıl sonu itibarıyla 30,4 milyona ulaşmıştır.

Ziraat Bankası, müşterilerine her kanaldan etkin bankacılık hizmeti vermek hedefi doğrultusunda "kanal optimizasyonu" çalışmalarını ile şube ve şube dışı tüm kanallarda fark yaratan hizmet verilmesine yönelik projeleri tüm hızıyla sürdürmektedir.

Banka, 2014 yılında sayısal anlamda daha büyük müşteri kitlelerine ulaşmak amacıyla alternatif dağıtım kanallarını yoğun olarak kullanmıştır.

2014 yılında elektronik hizmet kanalları üzerinden sunulan hizmetler sonucu kaydedilen performansa aşağıda yer verilmiştir:

Kredi Kartı: 2014 yıl sonu itibarıyla kredi kartı adedi 3.133.588'e ulaşan Ziraat Bankası'nın yıllık ciro pazar payı %2,99 olarak gerçekleşmiştir.

Bankkart: Banka'nın 2014 yıl sonu itibarıyla banka kartı adedi 23.377.408 olarak gerçekleşmiş, %17,54 yıllık alışveriş ciro pazar payı ile sektör liderliği devam etmiştir.

TSK Akıllı Kart Projesi: TSK e-Cüzdan projesinde, toplamda sistem kurulan birlik sayısı 415'tir. 2014 yıl sonunda;

- TSK Kredi Kartı sayısı 49.014
- TSK Çipli Banka Kartı sayısı 1.214.678
- TSK Geçici Kart Sayısı 978.537

olarak kaydedilmiştir.

Genç Bankkart ve Kampüs Kart: 31.12.2014 tarihi itibarıyla Genç Bankkart (Çipli Banka Kartı) sayısı 1.333.434, Kampüs Kart (Çipli Banka Kartı) sayısı 214.908, Kazandıran Aktif Müşteri adedi 429.693'tür.

Üye İş Yeri ve POS: 2014 yıl sonu itibarıyla Ziraat Bankası'nın Üye İş Yeri sayısı 113.026, POS sayısı 123.291, Yıllık Üye İş Yeri cirosu 11,3 milyar TL olmuştur.

Ziraat Bankası internet bankacılığı kayıtlı müşteri sayısı 2014 yılında 3,8 milyona yükselmiştir.

Ziraat Bankası'nın 2013 yılında müşterilerinin daha hızlı, daha pratik, daha işlevsel bir internet bankacılığına ulaşması amacıyla hizmete soktuğu Yeni Nesil İnternet Şubesi'ne kayıtlı müşteri sayısı, 2014 yıl sonu itibarıyla 3,8 milyona yükselmiştir. Bu sayı 2013'e oranla %40,7'lik bir artışla işaret etmektedir.

2013 yıl sonunda 35 milyon adet olan internet şubesi aracılığıyla gerçekleştirilen finansal işlem sayısı, 2014 yıl sonu itibarıyla %37,1 artarak 48 milyon adede ulaşmıştır. Banka'nın finansal işlem hacmi ise %18,2 oranındaki artışla 107,5 milyar TL olmuştur.

Ziraat Bankası, bankacılık sektörüne kazandırdığı örnek uygulama ve süreçlere yenilerini katmıştır.

Değişmez hedeflerinden biri bankacılık ürün ve hizmetlerini tüm müşterilerine anlaşılır ve ulaşılır formatlarda sunmak olan Ziraat Bankası, sektöre kazandırdığı örnek uygulamalara 2014 yılında da yenilerini ekleyerek devam etmiştir.

Emekli sadakat programı

Emekli maaşını Ziraat Bankası'ndan alan müşteriler için "Emeklinin Artısı Ziraat'te" adıyla, çeşitli avantajlar içeren bir sadakat programı tasarlanmıştır. Program kapsamında, gerek Banka'nın iştirakleri (Ziraat Hayat ve Emeklilik, Ziraat Sigorta ve Ziraat Yatırım), gerekse turizm, seyahat ve benzeri sektörlerde faaliyet gösteren çeşitli firmalar ile anlaşmalar yapılarak emekli maaş müşterilerine yönelik indirim kampanyaları oluşturulmuştur.

29 şube

Ziraat Bankası 2014 yılında, 29 pilot şubede engelli müşterilerinin kullanımına uygun düzenlemeler ve uygulamalar yapmıştır.

Ziraat Bankası'nın yurt içi şube sayısı 2014 yıl sonunda 1.682'ye ulaşmıştır. Banka bu artışı, müşteriye yakınlaşmanın yanı sıra çevreye verilebilecek zarar açısından da önemsemektedir.

🔴 G4-FS14

Engelli müşterilere odaklı düzenlemeler

Ziraat Bankası, ürün ve hizmetlerinin engelli müşterilere uygun formatlarda sunumuna yönelik tasarımlar geliştirmektedir.

5378 sayılı Engelliler Hakkındaki Kanun ile 2 Temmuz 2013 tarihinde yürürlüğe giren Erişilebilirlik İzleme ve Denetleme Yönetmeliği ekinde yer alan kriterlere göre 2014 yılında pilot şubelerde engelli müşterilerin kullanımına uygun düzenlemeler ve uygulamalar yapılmıştır.

29 adet pilot şubenin belirlendiği proje kapsamında;

- dış ve iç mekan zeminlerinde görme engelliler için hissedilebilir yüzey uygulaması,
- engelli vatandaşların banka şubelerine geldiklerinde yardım için kullanacakları çağrı butonu,
- dış kapıya yapıştırılmak üzere Braille Alfabesi baskılı bilgilendirme panosu

tasarlanmış ve Ziraat Bankası konseptine entegre edilmiştir.

Ayrıca Ankara, İstanbul gibi stratejik lokasyonlarda, ortopedik engellilere yönelik toplam 9 adet özel tasarım ATM kurulumları yapılmıştır. Ziraat Bankası internet sitesi, görme engelli müşterilerin kullanımına uygun tasarlanmıştır.

Engelli müşterilerin şube, ATM ve internet bankacılığı hizmetlerini kolaylıkla kullanabilmesine yönelik çalışmalar gelecek dönemlerde de sürdürülecektir. Pilot uygulamalar sonrasında yapılan düzenlemelerin tüm şubelere yaygınlaştırılması, ATM'lerin ortopedik engellilerin yanı sıra görme engellilerin de Ziraat Bankası'nın hizmetlerinden yararlanmasını sağlayacak şekilde

revize edilmesi hedeflenmektedir. 2015 ve sonrası için görme engellilerin kullanımına yönelik ATM'lerde sesli menü geliştirmeleri devam etmektedir. Ayrıca her ilde en az 1 engelli ATM'si kurulması konusunda çalışma yapılmaktadır.

Çağrı merkezinden işitme engelli müşterilerin de hizmet alabilmesi için sohbet kanalının 2016 yılı sonunda açılması planlanmakta, diğer taraftan, yeni mobil bankacılık uygulamalarında, engelli müşterilerin ihtiyaçları doğrultusunda gerekli düzenlemeler üzerinde çalışılmaktadır.

Hizmet ağındaki büyüme - Çevreye duyarlı bir bakış açısı

Yurt içi şube sayısı 2014 yıl sonunda 1.682'ye ulaşan Ziraat Bankası, şube sayısındaki artışı, müşteriye yakınlaşmanın yanı sıra çevreye verilebilecek zarar açısından da önemsemektedir. Şubeye ulaşım araçlarının kullanımının asgariye indirilmesi ile çevreye gelecek doğal zararın önlenmesi hedeflenmiştir.

Diğer taraftan 2014 yılı içerisinde Yeni Denetim Modelinin uygulamaya alınması ile birlikte, şubelerin büyük bir kısmının denetimi şubeye gitmeden merkezden gerçekleştirilmeye başlanmış, bu sayede, özellikle ülkenin en uzak yerlerinde bulunan şubeler dikkate alındığında, önemli ölçüde zaman, maliyet ve kaynak tasarrufu sağlanmıştır.

Orta vadede Banka'nın hedefi 2.000'li şube sayısına ulaşarak, her yerleşim noktasında müşterilerin Ziraat Bankası ile finansal hizmetlere kolay, hızlı ve kaliteli şekilde ulaşmasını temin etmektir.

Müşteriler

Öncü ve lider bir finansal hizmet sağlayıcı olarak Ziraat Bankası, toplumun finansal okuryazarlığına katkıda bulunmayı; tüketiciye finansal hizmetler hakkında doğru, yansız ve kıyaslanabilir güncel bilgiler sunmayı ilke edinmiştir.

Finansal Okuryazarlık

Bir toplumun sürdürülebilir bir gelecek inşa etmesi noktasında finansal okuryazarlık seviyesi büyük önem taşımaktadır. Bireyler, bilgiye ve eğitime erişebilmeli; geleceğini yakından ilgilendiren finansal konularda doğru kararlar alabilmelidir.

Ziraat Bankası, öncü ve lider bir finansal hizmet sağlayıcı olarak toplumun finansal okuryazarlığına katkıda bulunmayı; tüketiciye finansal hizmetler hakkında her türlü hizmet kanalından doğru, yansız ve kıyaslanabilir güncel bilgileri sunmayı ve finansal okuryazarlığı geliştirici eğitim çalışmaları gerçekleştirmeyi temel bir kurumsal sorumluluk olarak kabul etmiştir.

Bu kapsamdaki çalışmalardan satır başları aşağıda özetlenmiştir:

- Ziraat Bankası, KOBİ'lerin finansal okuryazarlık seviyesini geliştirmek amacıyla interneti etkin olarak kullanmaya odaklanmıştır. Banka bu kapsamda ticaret ve imalat sektörlerindeki müşterileriyle, tarım sektöründeki müşterileri için ayrı içeriklere sahip, kapsamlı bilgilendirici internet sitelerinin hazırlanması çalışmalarını sürdürmektedir.
- Ziraat Bankası bünyesindeki Girişimci Şube Bankacılığı Grup Başkanlığı belirli aralıklarla şube ziyaretleri yaparak, şube yöneticileri, müşteri ilişkileri yetkilileri ve müşteri ilişkileri asistanlarına finansal okuryazarlık konusunda eğitimler vermektedir. Şube firmalarının mali verileri üzerinden gidilerek gerçekleştirilen eğitimlerde, şube çalışanlarına ve firmalara finansal okuryazarlık konusunda yol gösterilmektedir. 2014 yılında İstanbul Dudullu OSB bünyesindeki firmalara dış ticaret finansmanı konusunda seminer düzenlenmiştir.
- Ziraat Bankası, finansal konularda bireylerin bilinçlendirilmesine yönelik yayınlarda yer almakta ve etkinliklere sponsor olarak destek sunmaktadır. Banka bu kapsamda farklı ekonomi dergileri ve yayınlara ürün tanıtımına yönelik reklamlar vermekte, birçok TV ekonomi programına sponsorluk desteği sağlamaktadır.

- Ziraat Bankası üst düzey yönetimi yıl içinde çok sayıda etkinliğe konuşmacı veya panelist olarak katılmakta; gazete ve dergilere verilen mülakatlar finansal okuryazarlığa katkıda bulunacak mesajların mümkün olan en geniş kitlelere ulaştırılması konusunda birer mecra olarak ve etkin şekilde kullanılmaktadır.

Finansal okuryazarlığa yönelik eğitim çalışmaları

Ziraat Bankası 2014 yılında, finansal tüketicilerin, finansal ürünler ve kavramlar hakkında bilgilendirilmesini veya finansal risk ve alternatifler arasında tercihte bulunabilecek farkındalığa sahip olmasını sağlamak amacıyla eğitimler gerçekleştirmiştir. Bu kapsamda hayata geçirilen programlara ilişkin özet bilgiler aşağıda sunulmuştur.

Çocuklara ve gençlere yönelik e-eğitimler

Dünyada her geçen gün önemini artıran bir konu olan tasarruf, Ziraat Bankası için de kilit önem taşıyan konular arasında bulunmaktadır.

Ziraat Bankası, çocukları tasarruf konusunda bilinçlendirmek için hazırladığı eğitimler ile onların eğlenerek öğrenmelerini, bilinçlenmelerini ve gelişimlerine katkı sağlamayı amaçlamaktadır.

Bilgi Adaları Serisi başlığı altında sunulan;

- Para-Banka Adası,
- Tasarruf Adası,
- Kredi ve Kredi Kartı Adası,
- Bütçe Adası

eğitimleri ile çocuklara para ve banka ilişkisi, bankaların işleyişi, internet ve telefon bankacılığı, kredi ve kredi kartı bilinci ile paradan elektriğe ve suya kadar tüm kaynakların tasarruflu kullanımı konularında bilgilendirme yapılmıştır.



Rekabete saygılı pazarlama iletişimini vazgeçilmez bir ilke olarak benimseyen Ziraat Bankası, iletişim ve tanıtım çalışmalarında öncelikli olarak müşteriye doğru, güncel ve yansız bilgilendirmeyi amaçlamaktadır.

Çiftçilere ve diğer müşterilere yönelik e-egitimler

Ziraat Bankası'nın tarıma destek misyonuna paralel olarak çiftçilere yönelik bilgilendirme amaçlı hazırlanan eğitimler müşterilerin kullanımına sunulmuştur.

Modern sulama yöntemlerinin anlatıldığı eğitimle, modern sulama teknikleri ile su kaynaklarının verimli kullanılması ve yüksek kalitede ürün elde edilebilmesi için kullanılacak yöntemler anlatılmaktadır.

Tarım sigortaları konulu eğitim ile tarımda sigortanın önemi aktararak çiftçilerin çeşitli risklere karşı bilinçlenmeleri ve ortaya çıkacak risk ve zararların önlenmesi için sigorta yaptırımlarının faydalarını öğrenmeleri amaçlanmaktadır.

Ayrıca Banka müşterilerine, "Kredi Kartı Sistemi Nasıl İşler?" konulu eğitimle güncel hayatın vazgeçilmez ödeme aracı olan kredi kartının kullanılmasına ilişkin bilinçlendirici ve öğretici konuları içeren eğitim sunulmaktadır.

Ziraat Bankası'nda müşteri eğitimleri kapsamında, çocuklara, gençlere ve çiftçilere yönelik e-egitimler güncel gelişmeler doğrultusunda revize edilmiştir. Söz konusu revize eğitimler 2015 yılında kullanılmaya başlanacaktır.

⬇ G4-DMA, G4-PR7

Günümüz dünyasında reklam, tanıtım ve diğer pazarlama iletişim araçları ile sosyal medya, sektörü her ne olursa olsun hizmet sunucusu ile tüketiciler arasındaki iletişimi sağlayan en önemli unsurdur. Pazarlama iletişimi, ulusal olduğu kadar uluslararası alanda da verimliliğin artmasına ve en yaygın ölçekte topluma fayda sağlanmasına aracılık etmektedir.

Rekabete saygılı pazarlama iletişimini vazgeçilmez bir ilke olarak benimsemiş bulunan Ziraat Bankası, tüm pazarlama iletişimi ve tanıtım çalışmalarında öncelikli olarak müşteriye doğru, güncel ve yansız bilgilendirmeyi amaçlamaktadır.

Ziraat Bankası;

- Yayınladığı reklamların yasal olmasını ve rekabet kurallarına uygunluğunu gözetir.
- Pazarlama iletişiminin, sorumluluk sahibi bir yaklaşımla ve dürüst rekabet ilkeleri çerçevesinde hayata geçirilmesini gözetir.
- Pazarlama iletişiminin, ilgili ülkenin ve kültürün genel kabul görmüş kurallarına ve adetlerine aykırılık içermemesine büyük özen gösterir.
- Pazarlama iletişiminin, müşterilerin güvenini kötüye kullanmayacak veya onların eksik tecrübe ve bilgilerini istismar etmeyecek biçimde tasarlanmasına dikkat eder.
- Müşterilerin satın alma kararını etkileyecek ürün ve hizmetlerin doğru olması ve yanıltıcı mesajlar vermemesi, müşterinin algılayabileceği sürede ve biçimde iletilmesine dikkat eder.

Ziraat Bankası bu ilkeler doğrultusunda; Banka ve Ziraat Finans Grubu'nu oluşturan iştiraklerinin tanıtımına yönelik reklam film ve/veya jingle'ların reklam ajansı ile koordineli şekilde hazırlanmasını sağlamakta, ihtiyaç duyulacak her bir ürün ve hizmetin tanıtımı için planlanacak prodüksiyon dahilinde fotoğraf çekimi, kampanya sloganı, görsel tasarım ve imaj çalışmaları yürütmektedir.

Ziraat Bankası, sponsorluğun halkla ilişkiler açısından çok uygun bir yöntem olduğunun bilinciyle hareket ederek, bir yandan topluma hizmet etmekte, diğer yandan Banka'nın imajının gelişmesine katkıda bulunmaktadır. Sponsorluk başlığı altında 2014 yılında gerçekleştirilen çalışmaların detayları için bkz. sayfa 90.

Raporlama döneminde, Ziraat Bankası tarafından gerçekleştirilen reklam, tanıtım ve sponsorluk da dahil olmak üzere pazarlama iletişimiyle ilgili yönetmeliklere ve gönüllü kurallara uyumsuzlukla ilgili herhangi bir vaka yaşanmamıştır.

Tedarikçiler

Geniş bir tedarik zincirine sahip olan Ziraat Bankası, temizlik hizmetlerinden eğitim ve reklam hizmetlerine kadar çeşitli konularda farklı şirketlerden ürün ve hizmet tedarik etmektedir.

Ⓢ G4-DMA, G4-12, G4-EC9, G4-EN32, G4-EN33, G4-LA14, G4-LA15, G4-HR4, G4-HR5, G4-HR6, G4-HR10, G4-HR11, G4-SO9, G4-SO10,

Coğrafi yaygınlık açısından Türkiye'de faaliyet gösteren en geniş hizmet ağlarından birine sahip olan Ziraat Bankası, aynı zamanda geniş bir tedarik zincirine de sahiptir.

Ziraat Bankası, günlük hizmet döngüsü kapsamında, şube ve genel müdürlük birimlerinin ihtiyaç duyduğu sarf malzemelerinden temizlik hizmetlerine, yiyecek içecek hizmetlerinden personel taşıma hizmetlerine, bakım ve onarım hizmetlerinden eğitim ve reklam hizmetlerine kadar çeşitli konularda şirket, kurum ve kişilerden ürün ve hizmet tedarik etmektedir. Ziraat Bankası, aynı zamanda, çekirdek bankacılık işinin yürütülmesi açısından kritik ve vazgeçilemez nitelikte olan bilişim hizmetleri, kart basım hizmetleri, güvenlik hizmetleri ve ekspertiz hizmetleri gibi konularda da ürün ve hizmet satın almaktadır.

Ziraat Bankası şube ağının günlük ihtiyaçlarını yerel tedarikçilerden sağlamaktadır. Bu gruba temizlik, yiyecek-içecek ve personel taşıma hizmetleri girmektedir.

2014 yılında, Ziraat Bankası Türkiye'nin çeşitli yerlerindeki ana tedarikçilerine yaklaşık 267 milyon TL mertebesinde ödeme gerçekleşmiştir. Ziraat Bankası, raporlama döneminde tüm doğrudan satın alımlarını çoğunlukla Türkiye'de yerleşik tedarikçilerden yapmıştır.

Ziraat Bankası'nın ana tedarikçi grupları hakkındaki bilgiler ve grup bazında 2014 yılında gerçekleştirilen ödemeler aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

Tedarikçinin Fonksiyonu	Tedarikçi Firma Sayısı	Tedarikçilere Yapılan Ödemelerin Yıllık Tahmini Değeri (milyon TL)
Güvenlik	4	78,2
Temizlik	5	64,0
BT donanım/sarf	53	53,6
Taşıma nakliyat hammaliye (şube-ATM-personel)	7	18,5
Mobilya	17	16,9
Araç kiralama	2	15,3
BT yazılım/lisans	24	10,0
Basılı kağıt, kırtasiye	10	5,5
Araç bakım	Muhtelif	4,2

267 milyon TL



Ziraat Bankası, ana tedarikçilerine yaklaşık 267 milyon TL ödeme gerçekleştirmiştir.

Ziraat Bankası tedarikçi seçiminde, insan haklarına saygı temelindeki evrensel ilkelere ve yasalara uyumu gözetmektedir.

⊕ G4-DMA, G4-12, G4-EC9, G4-EN32, G4-EN33, G4-LA14, G4-LA15, G4-HR4, G4-HR5, G4-HR6, G4-HR10, G4-HR11, G4-SO9, G4-SO10

Ziraat Bankası tedarik zinciri yönetimi yaklaşımı

Ziraat Bankası, tedarikçi zincirini özenli, rekabete imkan tanıyan ve şeffaf bir yaklaşım kapsamında yönetmekte; satın alınan ürün ve hizmetler hakkında tedarikçi seçimleri birden çok parametre dikkate alınarak yapılmaktadır.

Ziraat Bankası mevcut veya gelecekteki satın alma ihtiyaçlarını karşılayabilecek potansiyelde tedarikçilerden ürün/hizmet satın alımı yapmak üzere, ilgili şirketlerle ilişkilerde aşağıdaki hususları dikkate almakta ve tedarikçi ziyaretleri gerçekleştirmektedir.

- Varsa geçmiş dönemdeki performansı,
- Teknolojik seviyesi,
- Finansal durumu (cirosu, vergi matrahı, vb.),
- Yöneticilerinin profili,
- Çalışanlarının nitelikleri ve eğitim düzeyleri,
- Faaliyet konusu/yeri/alanı,
- Güvenilirliği,
- Pazardaki yeri,
- Makine-tesisat parkı,
- Çevre politikaları ve uygulamaları,
- Referansları,
- Teslimat yeteneği,
- Hizmet kalitesi ve kalite yönetimine ilişkin belgeleri (ISO gibi).

Satın alınacak işin/hizmetin niteliğine göre çevresel ve sosyal nitelikleri de barındıran konular Ziraat Bankası tarafından belirlenmekte ve teknik şartnamelerde yer almaktadır. Örneğin; temizlik firması elemanları için alınacak kıyafetlerin azor boya içermemesi, kanserojen madde ihtiva etmemesi; ATM ve POS makbuzlarının termal özellikte olması; BT ürünlerinin az enerji tüketen ürünler olması bu duruma örnek olarak gösterilebilir.

Tedarik zinciri yönetiminde kanun ve mevzuata tam uyum hedefi

Tedarik zinciri yönetiminde kanun ve mevzuata tam uyumu hedefleyen Ziraat Bankası'nın tedarikçi sözleşmeleri, Türkiye'de geçerli olan ve ticari hayatı düzenleyen hukuk ve mevzuat çerçevesinde düzenlenmektedir.

Tedarikçilerin seçiminde; insan haklarına saygı temelinde yasalara/mevzuatlara uyum, zorla çalıştırma ve suiistimalin engellenmesi, çocuk işçi çalıştırmama, ayrımcılıkla mücadele, iş sağlığı-güvenliği gibi konulardaki tutumları dikkate alınmaktadır. Genel kabul görmüş bu evrensel kriterlere aykırılık durumlarında Banka ilgili tedarikçiler ile çalışmamak, ihale yasaklısı konumuna getirmek gibi yaptırımlar uygulamaktadır.

Raporlama döneminde, Ziraat Bankası'nın bilgisi dahilinde insan hakları veya çevre konusunda soruşturmaya konu edilmiş bir tedarikçi bulunmamaktadır.

Ziraat Bankası, tedarikçilerle olan ilişkilerinde genel hukuki çerçeveye ek olarak, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu'nun "Bankaların Destek Hizmeti Almalarına ve Bu Hizmeti Verecek Kuruluşların Yetkilendirilmesine İlişkin Yönetmelik" hükümlerini de uygulamaktadır. Bu kapsamda Ziraat Bankası, adı geçen Yönetmelikte belirlenen konularda tedarikçilerini periyodik olarak denetlemektedir.

Bu kapsama giren tedarikçilerin listesi 2014 Faaliyet Raporu'nun 74'üncü sayfasında detaylı olarak sunulmuştur.

Ziraat Bankası'nın hedefi önümüzdeki dönemlerde Sürdürülebilirlik Politikası kapsamında çevre ve toplumla ilgili belirlemiş olduğu konuları, aşamalı olarak tedarikçileri ile paylaşmak ve bu başlıklardaki etki alanını genişletmektir.

İnsan odaklı bir işveren olarak Ziraat Bankası...

sunmuş olduğu haklar ve fırsatlarla çalışanlarının geleceğe güvenle bakmalarını sağlamaktadır.





Çalışanlar

Ziraat Bankası, sektördeki liderliğini çalışanlarına borçludur. Bu yalın gerçeğe hareket eden Ziraat Bankası, çalışanı her şeyin merkezinde kabul eden İK politikası ile Ziraatli'lerin geleceğe güvenle bakmasını sağlamayı hedeflemektedir.

G4-DMA

Ziraat Bankası, çalışanlarını sürdürülebilir bankacılığın mimarları olarak nitelendirmekte, doğru ve adil ücretlendirme, çağdaş çalışma koşulları ve bireysel gelişim imkanları sunarak insan kaynağına olan temel sorumluluğunu yerine getirmektedir.

Çalışanlarının çağın gereklerine ayak uydurabilen, değişime ve gelişime açık, takım çalışmasına yatkın, başarı odaklı, sorumluluk bilinci gelişmiş bireyler olmalarını önemseyen Ziraat Bankası, sürekli gelişim felsefesi ile çalışanlarını kariyerleri boyunca desteklemektedir.

Ziraat Bankası'nın demografik yapısından satırbaşları

G4-LA2

- 31 Aralık 2014 itibarıyla Ziraat Bankası'nın toplam çalışan sayısı 23.617'dir. Ziraat Bankası'nın bütün personeli tam zamanlı istihdam edilmektedir.
- Ziraat Bankası'nda çalışanların %85'inden fazlası yükseköğrenim, lisans, lisansüstü ve doktora mezundur. Banka'da yaş ortalaması 35, hizmet yılı ortalaması ise 11'dir.
- Ziraat Bankası, Türk bankacılık sektöründe en fazla yüksek lisans ve doktora yapmış çalışan sayısına sahip kuruluştur.
- 2014 yılında engelli istihdamına yönelik ayrılan kontenjan kapsamında, 38 kişi Ziraat Bankası ekibine katılmıştır.
- Kadın istihdamına destek veren Ziraat Bankası, Capital Dergisi'nin yaptığı "Türkiye'nin Kadın Dostu Şirketleri" araştırmasında kadına en çok istihdam sağlayan 100 şirket arasında 5. sırada yer almıştır.

Ziraat Bankası'nın insan kaynakları alanında temel misyonu, sektörde en iyilerin çalışmak istediği ve en çok tercih edilen banka olmaktır.

Ziraat Bankası, işe alım süreçlerinde en doğru çalışanları bünyesine katmaya odaklanmakta ve bütün işe alım sürecini bu doğrultuda yürütmektedir. Ayrıca Banka sunmuş olduğu haklar ve fırsatlarla çalışanlarının geleceğe güvenle bakmalarını sağlamaktadır.

Ziraat Bankası'nın yeni çalışan ihtiyacı her yıl düzenli olarak gözden geçirilmektedir. Farklı pozisyonlar için belirlenen işe alım şartları, Ziraat Bankası internet sitesi ve ulusal gazetelerin insan kaynakları bölümlerinde duyurulmaktadır.

İşe alım sınavlarına katılma koşullarını taşıyan adaylar, başvuru işlemlerini tamamlayarak uzman kuruluşlarla işbirliği içerisinde gerçekleştirilen sınavlara girmeye hak kazanmaktadır. İşe alım sınavlarını başarıyla geçen adaylar, Ziraat Bankası'nın deneyimli yöneticileri tarafından mülakatlara tabi tutulmakta ve başarılı olan adaylar işe başlatılmaktadır. İşe başlayan bütün yeni personele Ziraat Bankası Etik İlkeler Sözleşmesi imzalatılmaktadır.

2014 yılında Ziraat Bankası'nda toplu yeni personel alımı yapılmamıştır. Ancak, 2015 yılında yapılacak büyük ölçekli işe alım çalışmalarına 2014 yılı itibarıyla başlanmıştır; Banka bünyesine katılacak yeni çalışanların başvuru ve sınav süreçleri 2014 yılı içerisinde tamamlanmıştır.

G4-EC6

2014 yılında Ziraat Bankası, yerel istihdam ilkesi kapsamında, işe alım sürecinde adaylara il tercihi yaptırmıştır.

G4-LA1

2014 yılında Ziraat Bankası'nda toplam 1.596 çalışan işten ayrılmış, çalışan devir hızı %7 olarak gerçekleşmiştir.

Ziraat Bankası'nda çalışanların %85'inden fazlası yükseköğrenim, lisans, lisansüstü ve doktora mezunudur.

⊕ G4-DMA

Ziraat Bankası; çağdaş, insan haklarına saygılı, çalışan mutluluğunu gözetten bir iş ortamı yaratmıştır.

Çalışanların motive edilerek kurumsal bağlılıklarının artırılmasını, kurum stratejileri ile uyumlu bireysel başarıların ödüllendirilmesini hedefleyen Ziraat Bankası, uygulamakta olduğu performans yönetim sistemi kapsamının Genel Müdürlük birimleri de dahil edilerek genişletilmesi çalışmalarını sürdürmektedir.

Bilgiyi; düşük maliyetli ve hızlı bir yöntemle geniş kitlelere ulaştırmak amacıyla e-egitim ve mobil eğitimlerin artırılması, bu sayede çalışanların bilgiye her an erişebilmesi hedefiyle başlatılan çalışmalar da devam etmektedir.

Ziraat Bankası portalında ve e-posta yoluyla yapılan bilgilendirmeler ile personelin görev tanımları ve dağılımı ile performans ve ödüllendirme kriterleri açık ve şeffaf bir şekilde duyurulmaktadır. Ayrıca, yapılan usulsüzlükler ve kötüye kullanım gibi olumsuz vakalar ilgili Genel Müdürlük birimleri tarafından denetlenmektedir.

Bireysel Performans Yönetim Sistemi çalışanların gelişimini ve ilerlemesini sürekli kılmayı öngörmektedir.

Ziraat Bankası Bireysel Performans Yönetim Sistemi, çalışanların objektif, ölçülebilir veriler ile önceden belirlenen parametreler doğrultusunda kişisel başarı ve sıralamalarını dönemler itibarıyla ölçen bir sistemdir. Sistem, yüksek performansın ödüllendirilmesi ve esas olarak satış kadrolarının verimliliğini artırmak amacı ile 2013 yılında tasarlanmıştır.

Ziraat Bankası Bireysel Performans Yönetim Sistemi, sayısal bazlı ve yetkinlik bazlı olmak üzere 2 temel boyutta kurgulanmıştır.

Sayısal bazlı performans ölçümü, performansın stratejik hedeflerle ilişkilendirilmiş nesnel ölçütler aracılığıyla değerlendirilmesini ifade etmektedir. Sistemde, müşteri odaklılık, kârlılık, verimlilik ve risk yönetimine ilişkin göstergelerin sayısal performans puanına önemli ölçüde etkisi bulunmaktadır.

Uygulama kapsamında; 2014 yılında Banka'nın kârlılığı ve faaliyet sonuçları dikkate alınarak, dönemsel prim bütçesi toplam aylık ücret ödemelerinin %8'ini geçmeyecek şekilde oluşturulmuştur. Söz konusu bütçe, objektif olarak belirlenmiş, somut ve sayısal olarak ölçülebilir kriterler doğrultusunda, üçer aylık dönemlerde Şubat, Mayıs, Ağustos ve Kasım aylarında çalışanlara bireysel performans primi olarak ödenmektedir. Banka strateji ve hedefleri doğrultusunda pazarlama ağırlıklı olarak kurgulanan sistemde primler, daha fazla katkı sağlayan çalışanların daha yüksek kazanç elde etmesine imkan sağlayacak şekilde;

- Şube segmenti ve ölçek grubu,
- Üçer aylık dönemler sonundaki sayısal performans ölçüm sonuçları doğrultusunda belirlenen bireysel performans karnelerine göre oluşturulan sıralamalar,
- Performans prim katsayıları esas alınarak çalışanlara dağıtılmaktadır.

Prim hesaplamalarında, şube segment ve ölçeğine, bireysel performans sırasına ve görev pozisyonuna göre, iş birimlerinin ortak çalışması ile belirlenmiş farklı katsayılar kullanılmaktadır.

2014 yılının 3. çeyreğinden itibaren yapılan yeni düzenleme ile pazarlama grubu çalışanlarına, her dilimde sayısal performans puanları ile doğru orantılı olarak farklılaşan tutarda prim hesaplanmaktadır. 2014 yılı 4. çeyreğinden itibaren banko sorumlusu personele, görev aldığı bankonun performansı üzerinden prim hesaplanmaya başlanmıştır.

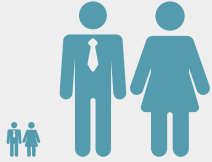
Çalışanlar

Yetkinlik Bazlı Performans Yönetimi projesi kapsamında yürütülen çalışmalar 2014 yılsonu itibarıyla büyük oranda tamamlanmıştır.

⬇️ G4-DMA, G4-LA11

Ziraat Bankası'nda performans ve kariyer gelişim çalışmalarından satırbaşları:

2014 yılı son çeyreği itibarıyla Ziraat Bankası'nda bireysel performans değerlendirmesine tabi tutulan personelin toplam personele oranı %80,92'dir.



2014 yılında 4 dönem itibarıyla bireysel performans değerlendirmesine tabi tutulan saha personeli dikkate alındığında:

bu personelin %52'si pazarlama, %48'i ise operasyon grubunda çalışmaktadır.

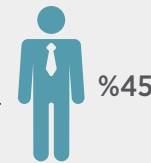
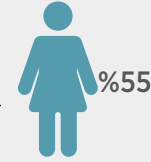
Pazarlama grubunda çalışan saha personelinin %63'ü erkek, %37'si kadındır.



Operasyon grubunda çalışan saha personelinin %56'sı erkek, %44'ü kadındır.



2014 son çeyreğinde bireysel performans değerlendirmesine tabi tutulan Genel Müdürlük personelinin %45'i erkek, %55'i kadındır.



Yetkinlik Bazlı Performans Yönetimi çalışmaları kapsamında Görev Pozisyonu ve Birim bazında yetkinlik tanımlamaları ile değerlendirme sistemi tasarımı ve yazılım çalışmaları 2014 yılsonu itibarıyla büyük oranda tamamlanmıştır. Yetkinlik bazlı performans değerlendirmesine 2016 yılında geçilmesi planlanmaktadır.

Ziraat Bankası, 2015 yılında da görev pozisyonuna uygun kariyer olanakları ve çağdaş çalışma koşulları sunmayı sürdürecektir.

Ziraat Bankası, unvanda yükselmenin yanı sıra, görev pozisyonunda da yükselme uygulamaları ile kariyer imkanının zenginleştirilmesine devam edecektir.

Yönetici Aday Programı kapsamında, 2015 yılında düzenlenecek programlar sonucu başarılı olan Yetkili görev pozisyonundaki personelin, ihtiyaçlar dahilinde Şube Yöneticiliğine/Yöneticiliğe atanması uygulamasına devam edilecektir.

"Personel Görev Pozisyon ve Yer Değişikliği" ile ilgili talep ve görüşlerin sistem üzerinden alınmasına yönelik çalışmalar kapsamında Haziran-Temmuz ve Aralık-Ocak dönemleri itibarıyla personelin nakil taleplerinin değerlendirilmesi sürdürülecektir.

Öz Finans - İş Sendikası ile 31.12.2014 tarihinde imzalanan Toplu İş Sözleşmesi ile İnsan Kaynakları süreçlerini etkileyen uygulamalara yönelik olarak İK mevzuatının güncellenmesi ve süreçlerin revize edilmesi planlanmaktadır.

Değerlendirme sonuçları; performans primi, tayin, terfi vb. uygulamalarda da dikkate alınmaktadır. Sayısal bazlı performans değerlendirmesi kapsamında saha (koordinatörlükler, bölgeler ve şubeler) ve çalışanlarının (portföyler ve operasyon bölümü çalışanları), Genel Müdürlük tarafında ise; Firma Analiz, Proje Analiz ve Operasyon Merkezi Bölüm Başkanlıkları çalışanlarının sayısal bazlı bireysel performans ölçümü gerçekleştirilmiştir.

Ziraat Bankası'nda Çalışan Performansını Değerlendirme: Gizli Müşteri Çalışması

Ziraat Bankası'nın 2014 yılında devreye aldığı Gizli Müşteri Çalışması;

- çalışanların iş hedefleri ile belirlenen standartlara ne derece uydukları,
- yeni müşteri kazanımı konusunda gösterdikleri çabanın yeterliliği,
- sahip oldukları ürün bilgisini müşterilere nasıl yansıttıkları gibi konularda her performans dönemi için yürütülmektedir.

4.006 kişi

2014 yılında Ziraat Bankası'nda yürütülen terfi uygulamaları çerçevesinde, sınav sonucunda başarı gösteren 4.006 çalışan bir üst unvana yükselmeye hak kazanmıştır.

⊕ G4-DMA, G4-LA11

Banka bünyesinde 2014 yılında, her 3 ayda bir olmak üzere 4 performans döneminde koordine edilen çalışmaya ilişkin raporlar hazırlanmış ve ilgili birimler sonuçlara ilişkin bilgilendirilmiştir. Web raporlama ekranı aracılığıyla, Şube ve Bölge Yöneticiliği ile Genel Müdürlük kullanıcılarının anket detaylarını görüntüleyebilmeleri sağlanmıştır.

Hali hazırda yürütülmekte olan söz konusu çalışma, 2016 yılı sonuna kadar 3'er aylık dönemler bazında devam edecektir.

Ziraat Bankası şeffaf kariyer yönetimi anlayışını benimsemiş bir işverendir.

Ziraat Bankası'nın insan odaklı İK politikası gereği, çalışanların yetkinliklerine uygun pozisyonlarda görev alarak iş tatmini sağlaması büyük önem taşımaktadır. Banka, aynı doğrultuda, yönetim kadrolarını kendi bünyesinden yetiştirmeyi amaçlamaktadır.

Bu kapsamda unvan bazlı dikey organizasyonel yapılanmadan görev pozisyonu bazlı yatay organizasyonel yapıya geçilmiş, kariyer yönetiminde de "görev pozisyonu" uygulamasına başlanılmıştır. Çalışanların mesleki seviyesini gösteren unvan tanımlamasının yanı sıra, yürütülen göreve, hitap edilen müşteri segmentine ve pazarlama-operasyon ayırımına uygun olarak her bir çalışan için görev pozisyonu belirlenmiştir.

Banka'nın yönetici ihtiyacının karşılanması amacıyla Yönetici Aday Programı başlatılmıştır. Bu program çerçevesinde verilen eğitimler ile geleceğin yöneticileri yetiştirilmektedir.

2014 yılında, Ziraat Bankası'nda yürütülen terfi uygulamaları çerçevesinde çalışanların %25,16'sı unvanda yükselmek için yazılı sınav ve/veya mülakat sınavına katılmıştır. Sınav sonucunda başarı gösteren 4.006 çalışan bir üst unvana yükselmeye hak kazanmıştır.

⊕ G4-51, G4-52, G4-53

Ziraat Bankası'nda adil bir ücretlendirme politikası uygulanmaktadır.

Ziraat Bankası'nda çalışan ve yönetici ücretlendirmesi, her yıl sonunda bir sonraki yıl için tekrar gözden geçirilmektedir.

Ziraat Bankası ücret sistemi 2013 yılı içerisinde tespit edilen ihtiyaçlar çerçevesinde revize edilmiş ve 01.01.2014 tarihinden itibaren bazı yenilikler getirilmiştir. Çalışanlara; bir üst unvana yükselmeleri için buldukları unvanda çalışmalarını gereken asgari süreler dikkate alınarak, unvan ve görev pozisyonu ücretine ek olarak unvanda bekleme ücreti ödenmesi uygulamasına da bu kapsamda geçilmiştir.

Ücretlendirme Komitesi

Ziraat Bankası'nda ücretlendirme uygulamalarının Yönetim Kurulu adına izlenmesi ve denetlenmesinden Ücretlendirme Komitesi sorumludur. Komite, ücret politikalarının Banka'nın etik değerleri ve stratejik hedefleri ile uyumunu sağlamak üzere ücretlendirme politikası ve uygulamalarını risk yönetimi çerçevesinde değerlendirerek önerilerini periyodik olarak Yönetim Kurulu ile paylaşmaktadır.

Banka Yönetim Kurulu Üyeleri ve Genel Müdür ücretlerine, ilgili yılın Genel Kurul Toplantısı sırasında karar verilmektedir. T.C. Başbakanlık Hazine Müsteşarlığı Temsilcisi'nin verdiği önerge doğrultusunda ücretler belirlenmektedir.

⊕ G4-DMA, G4-LA13

Ziraat Bankası'nda çalışanlara özlük ve parasal hakları unvan ve görev pozisyonuna göre uygulanmakta, cinsiyet ayırımı yapılmamaktadır.

Çalışanlar

Çalışanlarının haklarına saygı gösteren ve koruyan Ziraat Bankası'nda sendikalaşma oranı %70,2'dir.



G4-DMA

Toplu İş Sözleşmesi

1 Ocak 2015 tarihinden itibaren Banka ile Öz Finans-İş Sendikası arasında yapılan Toplu İş Sözleşmesi hükümleri de ücretlendirme politikası kapsamında uygulanmaya başlanacaktır.

Öz Finans-İş Sendikası, T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Çalışma Genel Müdürlüğü'nün 9 Eylül 2014 tarih ve 75014829/103.03/16164 sayılı yazısı ile Ziraat Bankası ile Toplu İş Sözleşmesi yapmaya yetkili kılınmıştır. 6356 sayılı kanunun 47. Maddesi uyarınca yürütülen görüşmeler, 31 Aralık 2014 tarihi itibarıyla sonuçlanmış ve Banka tarihinde ilk defa Toplu İş Sözleşmesi imzalanmıştır.

1 Ocak 2015 tarihinden itibaren 2 yıl süreyle geçerli olacak Toplu İş Sözleşmesi ile sendika üyesi olan Banka personeline ilave haklar sağlanmıştır. Bu çerçevede sendika üyelerine aylık ek ödeme yapılmakta, ayrıca üyelerin bazı izin hakları bulunmaktadır.

G4-11, G4-LA4

Toplu İş Sözleşmesinde gerek çalışanın gerekse işverenin iş akdini feshetmesi durumunda uygulanan ihbar sürelerine de yer verilmiştir.

Ziraat Bankası'nın sendikalaşma oranı %70,2'dir.

Bireysel Emeklilik

Ziraat Bankası çalışanlarına yönelik işveren katkılı grup emeklilik uygulaması 1 Ocak 2013 tarihinde yürürlüğe girmiştir. Bu kapsamda Ziraat Hayat ve Emeklilik A.Ş. nezdinde gruba bağlı bireysel emeklilik sözleşmesine en az 50 TL olmak üzere brüt maaşın %3 oranında aylık katkı payı ödemesi yapan çalışanlar için Banka tarafından brüt maaşın %3'ünü geçmeyecek şekilde ve 50 TL'den az olmamak şartıyla katkı payı ödemesi uygulaması sürdürülmektedir.

1 Ocak 2014 tarihi itibarıyla Banka çalışanlarına katkı payı ödeme şartı olmaksızın aylık 50 TL tutarında işveren katkı payı ödeme uygulamasına başlanmıştır. Söz konusu tutar, 1 Ocak 2015 tarihinden itibaren 100 TL'ye yükseltilecektir. Diğer taraftan, Bizbize

Gruba Bağlı Grup Emeklilik Planı çerçevesinde, Banka çalışanları ve yakınlarından BES poliçesi giriş aidatı ve yönetim gider kesintisi alınmamakta, fon işletim gideri kesintisinde ise indirimli fiyat uygulanmaktadır.

Fazla mesai uygulaması

Ziraat Bankası, 2014 yılında çalışanlarının işlerini gün içinde bitirmeleri esaslı ile şube ve bölge personeli tarafından yapılan fazla mesailerin takibine imkan tanıyan sistemi geliştirerek devreye almıştır. Sistem, gerek ödemelerin yurt çapında standart ve şeffaf hale getirilmesi, gerekse birimlerin ihtiyaçlarının tespiti açısından daha etkin bir şekilde kullanılmaya başlanılmıştır.

Banka'da ayrıca fazla mesai yapan birimler ve personel takip edilmekte, fazla mesai nedenleri araştırılmakta, azaltılması yönünde tedbirler alınmaktadır.

Sağlık yardımı ve uygulamaları

Ziraat Bankası özel hukuk hükümlerine tabi çalışanlar ve aile fertlerine, SGK tarafından sunulan sağlık hizmetlerine ek olarak;

- Banka Yönetim Kurulu'ndan alınan yetkiler çerçevesinde Ziraat Bankası bütçesinden;
- Sağlık Yardım Sandığı (Sandık) üyeleri için ise Sandık Yönetim Kurulu'ndan alınan yetkiler çerçevesinde Sandık bütçesinden belirlenen usul ve esaslar doğrultusunda tedavi yardımı sağlamaktadır.

Banka, ayrıca çalışanlarının sağlık hizmeti almaları amacıyla hastane, klinik görüntüleme merkezleri, muayenehane vb. sağlık hizmeti sunucularıyla özel anlaşmalar yapmakta ve portalda tüm çalışanlarına duyurmaktadır.

İzin uygulamaları

Ziraat Bankası çalışanlarının yıllık izin süreleri İş Kanunu hükümlerine göre düzenlenmiştir. Banka bünyesinde 5 yıldan az hizmet süresi olan sendika üyelerine, 14 yerine 16 iş günü izin hakkı verilmiştir. Ayrıca, tüm personelin yıllık izinlerinin bir bölümünü kesintisiz 10 gün olarak kullanmasına ilişkin duyurular düzenli olarak yapılmakta ve izinlerin kullanım durumu takip edilmektedir.

Ziraat Bankası'nda, çevreye olumsuz etkilerin de dolaylı olarak önüne geçildiği e-egitim programlarına, 2014 yılında 118.277 eğitim kişilik katılım sağlanmıştır.

⊕ G4-DMA, G4-LA10, G4-HR2

Ziraat Bankası'nda 2014 yılında geniş kapsamlı eğitim çalışmaları yürütülmüştür.

Ziraat Bankası çalışanların görev pozisyonlarının gerektirdiği yetkinliklere ulaşması hedefiyle sürekli eğitim programları düzenlenmektedir.

2014 yılında;

- Banka'ya yeni alınan personelin Banka'yı tanınması, kurum kültürüne adapte olması ve gerekli temel bilgi ve becerilerin kazandırılması amacıyla "Bankacılık Okulu ve Oryantasyon",
- Personele görev pozisyonunun gerektirdiği bilgi, beceri ve yetkinliklerin kazandırılması amacıyla "Kariyer Eğitimleri",
- Yetkili görev pozisyonunda çalışan yönetmen unvanlı personelin şube yöneticiliğine/yöneticiliğe hazırlanması amacıyla "YÖNAP (Yönetici Aday Programı) Eğitimleri",
- Banka'nın hedef ve stratejileri doğrultusunda eğitim ihtiyaçlarını karşılamak veya yeni ürün/hizmet/mevzuat bilgisini aktarmak amacıyla "Gelişim Eğitimleri",
- Mevzuattan kaynaklanan "Yasal Zorunluluk Eğitimleri",
- Ulusal ve uluslararası lisanslama/sertifika sınavlarına hazırlık amacıyla "Lisanslama/Sertifika Eğitimleri"

ana başlıklarında eğitimler düzenlenmiştir.

2014 yılı içerisinde toplam 14.719 personele eğitim verilmiş, personel başına ortalama 15,46 saat eğitim gerçekleştirilmiştir.

E-egitim uygulamalarının yaygın kullanımı ile çevreye katkı

Ziraat Bankası, yaygın hizmet ağının bir gereği olarak, e-egitim uygulamalarını da yoğun olarak kullanmaktadır. İşgücü kaybı olmadan, kısa sürede daha fazla personele eğitim sunma imkanı tanıyan e-egitim, personelin çalıştığı yerden, hatta evinden erişim sağlayabildiği, kişilerin kendi öğrenme hızına göre eğitim alabildiği ve sınıf içi eğitimleri destekleyen çalışmalardır. E-egitim

uygulamaları ile ulaşım ihtiyacı azaltılarak çevreye olumsuz etkilerin de dolaylı olarak önüne geçilmektedir. 2014 yılında e-egitim programlarına 118.277 eğitim kişilik katılım sağlanmıştır.

⊕ G4-SO4

Yıl içinde suç gelirlerinin aklanmasının ve terörün finansmanının önlenmesi konusunda da eğitim çalışmaları düzenlenmiştir. Bu eğitimlere ilişkin detaylar aşağıdaki tabloda verilmiş olup, Ziraat Bankası personelinin %97,97'si söz konusu eğitimlere katılmıştır.

Eğitim verilen personelin toplam personel sayısına oranı (%)	Genel Müdürlük	Yüz yüze eğitim	0,84	97,97
		Uzaktan eğitim	93,33	
	Şube/Acenteler	Yüz yüze eğitim	0,46	
		Uzaktan eğitim	98,42	

⊕ G4-LA9

Görev Pozisyonları	Erkek		Kadın	
	Eğitim Kişi Sayısı*	Ortalama Kişi Başı Eğitim Saat	Eğitim Kişi Sayısı*	Ortalama Kişi Başı Eğitim Saat
Yönetici	6.353	1,84	1	0,67
Diğer	30.600	15,40	12	12,09
Genel Toplam/Ortalama	36.953	17,23	17.064	12,76

* Eğitim Kişi; İstatistiklerde, örneğin bir kişinin 3 farklı eğitim programına katıldığı bir durumda, eğitim kişi sayısı 3, gerçek kişi sayısı ise 1 olarak hesaplanmaktadır.

Çalışanlar

Ziraat Bankası her türlü eğitimi, faaliyetlerinin ve iş yapış biçiminin bir parçası olarak değerlendirmektedir. Banka bu kapsamda 2014 yılında, 2.080 üniversite öğrencisine staj imkanı tanımıştır.

Ⓢ G4-DMA, G4-LA9, G4-LA10

Diğer faaliyetler

2014 yılında mesleki beceri eğitimi kapsamında 970 meslek lisesi ve 20 üniversite öğrencisine, staj kapsamında ise 2.080 üniversite öğrencisine eğitim imkanı tanınmıştır.

Banka'ya yeni başlayan çalışanlara Banka'yı ve Banka kültürünü tanıtmak, işlerini kolaylaştıracak bilgileri bir arada sunmak amacıyla "Ziraat'e Hoşgeldiniz" kitabı hazırlanmış ve dağıtılmıştır.

2015 yılı için planlanan eğitim uygulamaları:

1) Eğitim Yönetim Sisteminin (LMS) uygulamaya alınması

- Eğitim faaliyetlerinin daha etkin tasarımının yapılması,
- E-eğitimin hızlı bir şekilde üretilmesi,
- Personelin eğitim ile ilgili sınavlara, anketlere bu platform üzerinden katılarak, sonuçlarını anında görüntüleyebilmesi,
- Personelin sınıf eğitimlerine, e-eğitimlere, eğitmen, sınıf ve konaklama bilgilerine, eğitim dokümanlarına bu platform üzerinden daha hızlı ve kolay erişebilmesi,
- Eğitim talep, onay ve iptal gibi eğitim süreçlerinin sistem üzerinden takip edilmesi,
- Verilen eğitimlerin daha doğru ve hızlı bir şekilde takibi, ölçülmesi ve raporlanması sağlanacaktır.

2) Yeni Denetim Modeli bulgularına dayalı olarak uzaktan eğitim modülü

Yeni Denetim Modeli bulguları kullanılarak tamamen ihtiyaca ve kişiye özgü eğitimler düzenlenmektedir. Söz konusu eğitimlerin hızlı bir şekilde Banka çalışanlarına ulaşmasının sağlanması için tespit edilen konularda uzaktan eğitim tasarlanacaktır. Bu sayede kişinin, tespit edilen bulgusuna yönelik eğitimi tamamlaması sağlanacaktır.

3) Yöneticilere/yetkililere yönelik mobil eğitim uygulaması

Mobil eğitimler ile istenilen zamanda ve yerde eğitim almak isteyen personele kısa ve öz; video, ses, resim ve metinle desteklenebilecek eğitimlerin, altyapı yatırıma ihtiyaç duyulmadan sunulabilmesi sağlanacaktır.

4) Performans yönetimi verilerinin eğitim ihtiyaç analizinde kullanımı

Banka çalışanlarının temel, fonksiyonel ve yönetsel yetkinliklerinde tespit edilen gelişim alanlarına yönelik eğitim ve gelişim programları düzenlenmesi planlanmaktadır.

Ⓢ G4-DMA, G4-LA5, G4-LA6, G4-LA7, G4-LA8

Çalışan sağlığı ve güvenliği, Ziraat Bankası insan kaynakları politika ve uygulamalarının temel unsurlarındandır.

Az tehlikeli işyeri sınıfına dahil olan Banka'da, 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu çerçevesinde gereken tüm önlemler alınmaktadır.

Söz konusu kanun kapsamında, işverenin çalışanların işle ilgili sağlık ve güvenliğini sağlama konusundaki görev ve sorumlularının yerine getirilmesi amacıyla Ziraat Bankası İş Sağlığı ve Güvenliği Koordinasyon Kurulu oluşturulmuştur. Anılan kurul Finansal Koordinasyon Genel Müdür Yardımcısının Başkanlığında görev yapmakta, kurulda ayrıca ilgili birimlerin Bölüm Başkanları ile işyeri hekimi, iş güvenliği uzmanı ve çalışan temsilcisi yer almaktadır.

İş Sağlığı ve Güvenliği Koordinasyon Kurulu'nun görev ve yetkileri arasında;

- İşyerinin niteliğine uygun bir iş sağlığı ve güvenliği iç yönerge taslağı hazırlamak, işverenin veya işveren vekilinin onayına sunmak ve yönergenin uygulanmasını izlemek, izleme sonuçlarını rapor haline getirip alınması gereken tedbirleri belirlemek ve kurul gündemine almak,
- İş sağlığı ve güvenliği konularında o işyerinde çalışanlara yol göstermek,
- İşyerinde iş sağlığı ve güvenliğine ilişkin tehlikeleri ve önlemleri değerlendirmek, tedbirleri belirlemek, işveren veya işveren vekiline bildirimde bulunmak,
- İşyerinde meydana gelen her iş kazası ve işyerinde meydana gelen ancak iş kazası olarak değerlendirilmeyen işyeri ya da iş ekipmanının zarara uğratma potansiyeli olan olayları veya meslek

Çalışan sağlığı ve güvenliğini İK politikasının temel unsuru olarak gören Ziraat Bankası, 2014 yılında 3.752 kişiye iş sağlığı ve güvenliği eğitimleri vermiştir.

⊕ G4-DMA, G4-LA5, G4-LA6, G4-LA7, G4-LA8

hastalığında yahut iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili bir tehlike halinde gerekli araştırma ve incelemeyi yapmak, alınması gereken tedbirleri bir raporla tespit ederek işveren veya işveren vekiline vermek,

- İşyerinde iş sağlığı ve güvenliği eğitim ve öğretimini planlamak, bu konu ve kurullarla ilgili programları hazırlamak, işveren veya işveren vekilinin onayına sunmak ve bu programların uygulanmasını izlemek ve eksiklik görülmesi halinde geri bildirimde bulunmak,
- İşyerinde yapılacak bakım ve onarım çalışmalarında gerekli güvenlik tedbirlerini planlamak ve bu tedbirlerin uygulamalarını kontrol etmek,
- İşyerinde yangın, doğal afet, sabotaj ve benzeri tehlikeler için alınan tedbirlerin yeterliliğini ve ekiplerin çalışmalarını izlemek,
- İşyerinin iş sağlığı ve güvenliği durumuyla ilgili yıllık bir rapor hazırlamak, o yılki çalışmaları değerlendirmek, elde edilen tecrübeye göre ertesi yılın çalışma programında yer alacak hususları değerlendirerek belirlemek ve işverene teklifte bulunmak,
- 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanununun 13'üncü maddesinde belirtilen çalışmaktan kaçınma hakkı talepleri ile ilgili acilen toplanarak karar vermek,
- İşyerinde teknoloji, iş organizasyonu, çalışma şartları, sosyal ilişkiler ve çalışma ortamı ile ilgili faktörlerin etkilerini kapsayan tutarlı ve genel bir önleme politikası geliştirmeye yönelik çalışmalar yapmak bulunmaktadır.

Ziraat Bankası'nda gerçekleştirilen kurul toplantılarında tanımlanmış görev ve yetkilere uygun olarak, Banka çalışanlarının İSG eğitimleri, ilkyardım personel eğitimi, periyodik sağlık muayenesi, periyodik test ve bakımlar, risk değerlendirme raporları, tatbikat ve tahliyeler, alt işverenlerle ilgili konular ele alınmakta, yasal bir zorunluluk olarak toplantılar en az 3 ayda bir tekrarlanmaktadır.

2014 yılında Ziraat Bankası'nda 3.752 kişiye iş sağlığı ve güvenliği eğitimleri verilmiştir.

Banka'da kaza oranı yüksek ya da belirli hastalıklara yakalanma riski fazla mesleki faaliyetlerde bulunan çalışanlar bulunmamaktadır.

Banka'da 2014 yılında yaralanma, meslek hastalığı, grev, lokavt, doğal afet, bina yıkılması ve çökme gibi nedenlerle çalışılmayan iş günü bulunmamaktadır.

Benzer şekilde, Ziraat Bankası'nda 2014 yılında ölümlü sonuçlanan iş kazası yaşanmamıştır.

Sendika ile Banka arasında yapılan toplu iş sözleşmesinde 6331 Sayılı Kanun ve ilgili mevzuat çerçevesinde iş sağlığı ve güvenliği hükümleri de yer almaktadır.

Ziraat Bankası, katılımcı ve paylaşımcı bir iş ortamının sürdürülebilirliğini hedeflemektedir.

Çalışan iletişimine büyük önem veren Ziraat Bankası, bu kapsamda çeşitli iletişim kanallarını kullanmaktadır.

Ziraat Bankası Öneri Sistemi

Çalışanları ile iletişimde yenilikçi bir yaklaşımı benimseyen ve destekleyen Ziraat Bankası, çalışanlarının öneri ve geri bildirimlerini sürekli gelişim için değerlendirmektedir.

Çalışanları karar alma mekanizmasına dahil etmek, çalışanların bilgi birikimlerinden yararlanmak, onları araştırmaya teşvik etmek, hizmetlerde sürekli olarak verim ve kaliteyi yükseltmek hedefleriyle; tüm Banka çalışanları tarafından aktif olarak kullanılan, önerilerin hızla ilgililerine ulaştığı ve değerlendirildiği öneri sistemi uygulaması, 2014 yılında devreye alınmıştır.

Öneri sistemi aracılığıyla çalışanlardan gelen öneriler, ilgili birimlerce anlık olarak değerlendirilmekte ve hayata geçirilmektedir. Bu kapsamda, 2014 yılı içerisinde sisteme 7.205 adet öneri iletilmiş ve uygun görülenler için gerekli aksiyonlar alınmıştır.

Çalışanlar

Ziraat Bankası'nda 2014 yılında uygulamaya alınan Yeni Nakil Talep Sistemi ile personelin yöneticisinin de görüşü alınarak, çalışmak istediği yerleri İnsan Kaynakları Bölüm Başkanlığı'na iletebilmesine imkan tanınmıştır.

Yeni Nakil Talep Sistemi

2014 yılında uygulamaya alınan Yeni Nakil Talep Sistemi ile personelin belirli dönemlerde, yöneticisinin de görüşü alınarak suretiyle, çalışmak istediği yerleri İnsan Kaynakları Bölüm Başkanlığı'na iletebilmesi sağlanmıştır.

Oluşturulan skollama modülüyle çalışan talepleri objektif bir şekilde değerlendirilmektedir. Yine aynı sistem üzerinden yöneticiler de, yetkinliklerini göz önünde bulundurarak çalışanlarına ilişkin görev pozisyonu değişikliği önerebilmekte, böylece çalışanlarının kariyer gelişimine katkıda bulunmaktadır.

Çalışanların özlük haklarını etkileyen değişiklikler olması halinde, bu durum çalışanlara yazılı olarak duyurulmakta ve 6 iş günü içinde kabul/ret etmeleri talep edilmektedir.

⬇️ G4-LA1, G4-LA12

Ziraat Bankası'nda, aşağıda belirtilen görevlerin cinsiyet, yaş grubu ve eğitim düzeyine göre dağılımı aşağıda sunulmuştur.

Tablo 1 (Cinsiyet dağılımı)

Görev/Cinsiyet	Erkek (%)	Kadın (%)	Genel Toplam (kişi)
Genel Müdür Yardımcısı	100		11
Grup Başkanı	85,71	14,29	7
Bölüm Başkanı	95,45	4,55	44
Bölge Koordinatörü	100		9
Bölge Yöneticisi	100		38
Genel Toplam	97,25	2,75	109

Tablo 2 (Yaş grubu dağılımı)

Görev/Yaş	30-40	41-50	51+	Genel Toplam
Genel Müdür Yardımcısı		9	2	11
Grup Başkanı		4	3	7
Bölüm Başkanı	16	28		44
Bölge Koordinatörü		3	6	9
Bölge Yöneticisi	2	26	10	38
Genel Toplam	18	70	21	109

Tablo 3 (Eğitim düzeyi dağılımı)

Görev/Eğitim	Önlisans (%)	Lisans (%)	Yüksek (%)	Doktora (%)	Genel Toplam (kişi)
Genel Müdür Yardımcısı		81,82	18,18		11
Grup Başkanı		85,71	14,29		7
Bölüm Başkanı		56,82	36,36	6,82	44
Bölge Koordinatörü	11,11	66,67	22,22		9
Bölge Yöneticisi		73,68	23,68	2,63	38
Genel Toplam	0,92	67,89	27,52	3,67	109

Genç istihdamına önem veren Ziraat Bankası'nda, çalışanların %33,27'si 30 yaş altındadır.

⊕ G4-LA1, G4-I0, G4-LA12

Ziraat Bankası insan kaynağının cinsiyet, yaş grubu ve eğitim düzeyine göre dağılımı aşağıda sunulmuştur.

Tablo 1 (Cinsiyet dağılımı)

Cinsiyet	Kişi Sayısı	%
Erkek	14.235	60,27
Kadın	9.382	39,73
Genel Toplam	23.617	100,00

Tablo 2 (Yaş grubu dağılımı)

Yaş	Kişi Sayısı	%
30 -	7.858	33,27
30-50	13.816	58,50
51+	1.943	8,23
Genel Toplam	23.617	100,00

Tablo 3 (Eğitim düzeyi dağılımı)

Öğrenim Durumu	Kişi Sayısı	%
Orta	65	0,28
Lise	3.009	12,74
Ön Lisans	2.961	12,54
Lisans	15.484	65,56
Yüksek Lisans	2.064	8,74
Doktora	34	0,14
Genel Toplam	23.617	100,00

Tablo 4 (Genel Müdürlük/Bölge/Şube dağılımı)

Birim	Sayı	%
Bölge	281	1,19
Genel Müdürlük	4.530	19,18
Şube	18.714	79,24
Yurt Dışı	92	0,39
Genel Toplam	23.617	100,00

Ziraat Bankası'ndaki organizasyonel yapılanma kırılımında cinsiyete göre toplam çalışan sayısı aşağıda sunulmuştur.

Birim	Erkek (%)	Kadın (%)	Genel Toplam
Genel Müdürlük	62,05	37,95	4.530
Bölge Koordinatörlüğü	68,63	31,37	51
Bölge Yöneticiliği	76,96	23,04	230
Kurumsal Şube	52,6	47,4	384
Girişimci Şube	59,9	40,1	1.778
Şube	59,67	40,33	16.552
Yurt Dışı	73,91	26,09	92
Genel Toplam	60,27	39,73	23.617

Çalışanlar

Ziraat Bankası'nda 2014 yılında gerçekleştirilen unvanda yükselme sınavına, çeşitli unvanlardan toplam 5.943 kişi katılmıştır.

Ziraat Bankası'nda 2014 yılında doğum izniyle ilgili veriler aşağıdaki gibidir:

2014 yılı içinde;	Kadın	Erkek
a. Doğum iznine hak kazanan toplam çalışan sayısı (cinsiyete göre)	842	856
b. Doğum izni alan toplam çalışan sayısı (cinsiyete göre)	842	856
c. Doğum izninin sona ermesinden sonra işe dönen toplam çalışan sayısı (cinsiyete göre)	840	846
d. Doğum izninin sona ermesinden sonra işe dönen ve işe dönüşlerinden on iki ay sonra hala Bankamızda olan toplam çalışan sayısı (cinsiyete göre)	839	842
e. Doğum izni alan çalışanların işe dönüş ve işte kalma oranları (cinsiyete göre)	%99,6	%98

⊕ G4-LA1, G4-LA3

Ziraat Bankası'nda 2014 yılında unvanda yükselme sınavına katılan personel dağılımı aşağıdaki gibidir:

Unvan	Erkek	%	Kadın	%	Genel Toplam
Avukat	3	33,33	6	66,67	9
Mühendis	7	100	-	0	7
Servis Görevlisi	1.432	59,79	963	40,21	2.395
Servis Yetkilisi	1.210	68,25	563	31,75	1.773
Uzman	100	56,82	76	43,18	176
Uzman Yardımcısı	63	49,22	65	50,78	128
Yönetmen Yardımcısı	407	53,62	352	46,38	759
Destek Asistanı	657	94,4	39	5,6	696
Genel Toplam	3.879	65,27	2.064	34,73	5.943

G4-LA1

Ziraat Bankası'ndaki organizasyonel yapılanma ve yaş kırılımında personel devir hızına ait veriler aşağıda sunulmuştur.

Birim	2014 Yeni Personel			2014 Ayrılan Personel			Personel Devir Hızı Oranı		
	Erkek	Kadın	Genel Toplam	Erkek	Kadın	Genel Toplam	Erkek	Kadın	Genel Toplam
Genel Müdürlük				264	73	337	10	5	8
19-30				45	16	61	6	3	5
31-40				28	17	45	3	3	3
41-50				33	25	58	5	7	5
51+				158	15	173	39	23	36
Bölge Koordinatörlüğü	246	174	420	2	1	3	4	5	4
19-30	124	83	207		1	1	0	8	4
31-40	98	81	179	1		1	7	0	5
41-50	24	10	34	1		1	11	0	10
51+							0	0	0
Bölge Yöneticiliği				26	13	39	7	8	7
19-30				3	1	4	1	2	2
31-40				2	3	5	2	4	3
41-50				4	4	8	7	19	10
51+				17	5	22	77	167	88
Kurumsal Şube	1		1	1	4	5	1	3	2
19-30	1		1		3	3	0	5	3
31-40							0	0	0
41-50				1	1	2	9	7	8
51+							0	0	0
Girişimci Şube	3	2	5	27	17	44	3	3	3
19-30		1	1	10	6	16	3	2	3
31-40	2	1	3	3	4	7	1	2	1
41-50	1		1	2	3	5	2	4	3
51+				12	4	16	59	100	65
Şube	41	21	62	853	301	1.154	8	4	7
19-30	25	13	38	129	90	219	3	3	3
31-40	13	6	19	53	25	78	2	1	2
41-50	3	2	5	105	82	187	5	6	6
51+				566	104	670	41	42	41
Yurt Dışı				2	1	3	3	4	3
19-30							0	0	0
31-40							0	0	0
41-50							0	0	0
51+				2	1	3	44	33	40
Genel Toplam	291	197	488	1.175	410	1.585	8	4	7

* Ticari şubelerin kapanması ve segment değiştirmesinden dolayı (Kurumsal Şube, Girişimci Şube, GDİŞ, Şubelere dönüşmesi), 2014 yılı başında mevcut 378 Ticari Şube personeli ortalama personel sayısına dahil edilmemiştir.

** 2014 yılı Ticari Şubelerden ayrılan 11 kişi ayrılan personel sayısına dahil edilmemiştir.

Toplumsal birikime katkı sağlamak amacıyla hareket eden Ziraat Bankası...

başta kültür, sanat, spor ve eğitim olmak üzere çeşitli alanlara artan oranda destek sunmaktadır.





Ziraat Bankası'nın Kurumsal Sosyal Sorumluluk Anlayışı

Ziraat Bankası, kültürel değerleri korumak, toplumsal birikime katkı sağlamak, gelenek-görenekleri sürdürmek amacıyla devamlılığı olan sosyal sorumluluk projelerini hayata geçirmektedir.

Kurumsal Sosyal Sorumluluk (KSS); şirketlerin ticari faaliyetleri ile sosyal ve çevresel meselelerin birleştirildiği, paydaşlar ile gönüllülük esasına dayanan bir alanda ilişki kurulabildiği bir kavram olarak tanımlanmaktadır.

KSS, sadece kurumların uluslararası pazarlarda daha rekabetçi olabilmesi, çalışanların iş süreçlerine daha etkin katılması, çevrenin korunması, sivil toplumla işbirliklerinin gelişmesi için yararlı değil, aynı zamanda sürdürülebilir kalkınmanın gerçekleşmesi ve toplumsal alanda başarıya ulaşabilmek için de önemli bir unsurdur.

Kurumsal Sosyal Sorumluluğun kurumlar tarafından yasal zorunluluklar sebebiyle değil, gönüllü olarak şirket stratejilerine dahil edilmesi, en ideal yaklaşım ve en sürdürülebilir yol olarak kabul edilmektedir.



Ziraat Bankası, 151 yıldır toplumsal paylaşım ruhu ve topluma pozitif katkı yapma bilinciyle hareket etmektedir.

Topluma değer katacak ve bireyin gelişmesini sağlayacak birçok çalışma yürüten Banka, başta kültür, sanat, spor ve eğitim olmak üzere çeşitli alanlara artan oranda destek sunmaktadır.

Ziraat Bankası, kültürel değerleri korumak, toplumsal birikime katkı sağlamak, gelenek-görenekleri sürdürmek amacıyla, devamlılığı olan sosyal sorumluluk projeleri tasarlamakta ve yürütmektedir. Banka, bu tutumu, üzerine düşen görevin ötesinde, misyonunun bir gereği olarak nitelendirmektedir.

Ziraat Bankası'nın 2014 yılındaki Kurumsal Sosyal Sorumluluk çalışmaları aşağıda özetlenmiştir.

Tarihte bir ilk: Ziraat Bankası Bankacılık Müzesi

Türkiye'nin ilk bankacılık müzesi unvanına sahip olan Ziraat Bankası Bankacılık Müzesi, 20 Kasım 1981 tarihinde açılmıştır. Ziraat Bankası'nın 151 yıllık köklü geçmişinin sergilendiği Müze, Ankara'nın Ulus semtinde bulunan tarihi Genel Müdürlük binasının Şeref Salonu'nda yer almaktadır.

Osmanlı ve Cumhuriyet tarihi açısından önemli bilgi kaynaklarını barındıran Ziraat Bankası Bankacılık Müzesi'nde, Türk bankacılık sisteminde kullanılmış olan antika objelerin yanı sıra Türk resim sanatından benzersiz eserler de yer almaktadır. Müze ayrıca geçmişten bugüne bankacılığın gelişimini de gözler önüne sermektedir.

1990'lı yıllarla birlikte sanata verdiği desteği artıran Ziraat Bankası'nın, sanatseverlerin hizmetine sunduğu Ankara Kuğulu ve İstanbul Tünel Sanat Galerilerinde, 2014 yılında, 28 binden fazla sanatseverin ziyaret ettiği toplam 34 adet sergi açılmıştır.

Ziraat Bankası'nın değişmez geleneği: Sanata ve Sanatçıya Destek

Ziraat Bankası, "Sanat İçin Sanatın İçinde" sloganı ile hareket ederek, kurumsal tarihinin değişmez geleneği olan sanata ve sanatçıya desteğini, her dönemde üstlendiği sistematik projelerle ortaya koymaktadır.

1990'lı yıllarla birlikte sanata verdiği desteği artıran Ziraat Bankası, sanatseverlerin hizmetine sunduğu Kuğulu, Tünel, Kızıltan Ulukavak Sanat Galerileri ve Ömer Nafi Güvenli Sergi Salonu ile Türk sanatına yeni mekanlar kazandırmıştır.

2014 yılında Ankara Kuğulu ve İstanbul Tünel Sanat Galerilerinde, 28 binden fazla sanatseverin ziyaret ettiği toplam 34 adet sergi açılmıştır.

Topluma katılan değeri geliştirme çalışmaları: Ziraat Bankası Resim Koleksiyonu

Ziraat Bankası, toplumların kalkınması ve gelişmesi, muasır medeniyetler seviyesine gelmesi için hayatın aynası olan kültür ve sanatın kitlelere ulaşmasının önemini bilincindedir.

Bu bilinçle hareket eden Banka, 1863'ten beri kültür ve sanata kalkınma programlarının içinde yer vermektedir. Banka, tarihi boyunca, dönemin önde gelen sanatçıların heykel ve tablolarını koleksiyonuna katmış ve sanatsal değere sahip çok sayıda eserle koleksiyonunu zenginleştirmiştir.

Söz konusu koleksiyon, 19. yüzyılın başlarında değişen Osmanlı toplumunun tarihsel izlerini belirleyen, gelişimini kapsamına alan örneklerle başlamakta ve günümüze kadar süren sanatsal değişimleri gözler önüne sermektedir.

Ziraat Bankası koleksiyonu, romantik manzara duyarlılığından, izlenimci ve sembolist yorumlara; ekspresyonist yaklaşımlardan, kübizmin izinde gelişen arayışlara, Paris Ekolü'nün soyut hareketine kattığı atımlardan lekese soyutlamalar ve geometrik soyut ekspresyonlara, geleneksel kaynaklar ve sosyal gerçeklikler üzerine kurulan kompozisyonlardan, çağcıl atımlara, modernizmin izini ve izlerini izleyen sanatçıların yapıtlarını barındırmaktadır.

Ziraat Bankası, bir yandan koleksiyonerlik bilincine örnek oluştururken, diğer yandan sanatsal kıstaslara uyumlu, yöntem ve sistemlerle destekli, bilinçli, doğru ve sağlıklı koleksiyon yapmanın anlamını ve sonuçlarını belgeleyen Koleksiyon kitabıyla ve düzenlediği kapsamlı sergilerle koleksiyonunda bulunan eserleri toplumla paylaşmaktadır. Bu paylaşımlar, Banka'nın toplumun kültürel gelişimine öncülük etmeye kararlı olduğunun kanıtlarıdır.

Ziraat Bankası galerilerinde sergileyen sanatçıların yapıtlarından ve yağlıboya ağırlıklı, suluboya, guaj, pastel, baskı, seramik ve heykel türlerinden oluşan Ziraat Bankası Resim Koleksiyonu, 2.500'den fazla eseri içermekte ve her geçen gün genişlemektedir.

Banka söz konusu yapıtları, önümüzdeki dönemde İstanbul'un Cağaloğlu semtinde halen restorasyonu devam eden tarihi binasında, "Ziraat Bankası Resim ve Heykel Müzesi" adı altında sanatseverlere sunmayı planlamaktadır.



Ziraat Bankası'nın Kurumsal Sosyal Sorumluluk Anlayışı

Ziraat Bankası, On İlde On Milli Sporcu projesi ile Türk voleyboluna milli formayı giyecek sporcular kazandırmayı hedeflemektedir.



Kültürel mirasın korunmasına yönelik çalışmalar: Banka Binalarının Korunması

Ankara ve İstanbul'un yanı sıra pek çok ilde Türk mimarlık tarihi açısından oldukça önemli binalara sahip olan Ziraat Bankası, söz konusu binaları geçmişten gelen değerli bir miras olarak değerlendirmekte ve koruma altında tutmaktadır.

Banka bünyesinde bulunan ve 1910'dan sonra inşa edilip halihazırda kullanılan 52 adet tescilli bina koruma altındadır. Kültürel mirasın korunması için binaların aslına uygun olarak tadilatları gerçekleştirilmekte ve özgün mimari tasarımına bağlı kalınmaktadır.

Türk voleyboluna sistemli ve sürdürülebilir destek

Türk voleyboluna yıllardır destek veren Ziraat Bankası Spor Kulübü'nün, Türkiye'nin dört bir yanında voleybolu sevdirmeyi ve mutlu çocuklar yetiştirme hedefi ile başlattığı projesinin ilk etabında 10 ildeki (Kahramanmaraş, Bartın, Eskişehir, Konya, Mersin, Adana, Kocaeli, Tekirdağ, Diyarbakır, Hatay) ücretsiz spor okulları ile 400 mutlu çocuğa ulaşılmıştır.

Projenin ikinci etabında hedefini bir yukarı çıkartan Ziraat Bankası, On İlde On Milli Sporcu projesi ile Türk Voleyboluna milli formayı giyecek sporcular kazandırmayı hedeflemektedir.

2014/2015 sezonunda da Türkiye Kupası'nın isim hakları Ziraat Bankası'nın

Ziraat Bankası'nın reklam ve tanıtımına olumlu katkılarda bulunmak ve sportif faaliyetlerin gelişimine destek olmak amacıyla, Ziraat Bankası, geçmiş sezonlarda olduğu gibi 2014/2015 futbol sezonunda da Türkiye Kupası'nın isim hakkını almıştır.

Banka'nın 2009/2010 futbol sezonunda başlayan isim hakkı sponsorluğu, 2016/2017 sezonu sonuna kadar devam edecektir.

Ayrıca 2007/2008 sezonundan itibaren Aroma Erkekler 1. Voleybol Ligi'nde Banka'yı başarılı bir şekilde temsil eden spor kulübüne, 2014/2015 sezonunda da sponsor olunmuştur.

Bunlara ek olarak, 2014 yılında "Gölgeler" ve "Futbol Makinesi" isimli reklam filmlerinin yeni versiyonları yayınlanmıştır.



Ziraat Bankası 2014 yılında, “Osmanlı Kent Yıllıklarında Ankara: Salname-i Vilayet-i Ankara”, “Kütahya Atlası” ve “Yüzyılın Türk Şairleri ve Şiirleri” projelerine destek olmuştur.

Bilimsel yayınlara destek

2012 yılında başlayan “Yunus Emre Enstitüsü 100 Türkiye Kütüphanesi Projesi” ile dünyanın farklı ülkelerinde 100 Türkiye Kütüphanesi kurulmasına yönelik sağlanan destek, 2014 yılında da devam etmiştir.

Tarihi ve kültürel yayınlara destek

Ziraat Bankası, 2014 yılında, ülke tarihine ait eski dokuların ve kültürlerin genç kuşaklara eksiksiz olarak aktarılması amacıyla bastırılan “Osmanlı Kent Yıllıklarında Ankara: Salname-i Vilayet-i Ankara” adlı eser ile “Kütahya Atlası” ve “Yüzyılın Türk Şairleri ve Şiirleri” projelerine destek olmuştur.

Çocuklar Tatilde, Okullar Tadilatla

Söz konusu proje ile kalkınmada öncelikli bölgelerde yer alan okulların iyileştirilmesine yönelik çalışmalar gerçekleştirilmektedir. Ziraat Bankası, 2014 yılında da ülkenin geleceği çocukların eğitim binalarının yenilenmesi için önemli katkılarda bulunmuştur.

Seyyah - Ulu Çınarın İzinde Projesi

Ziraat Bankası'nın desteği ile 2012 yılında başlayan ve 2013-2014 yıllarında da devam eden proje kapsamında, özellikle ekonomik durumu zayıf olan çocuklar ve gençler bir araya getirilerek, onların kişisel ve sosyal gelişimlerine katkıda bulunulmuştur.

Katılım sağlanan konferanslar ve etkinlikler

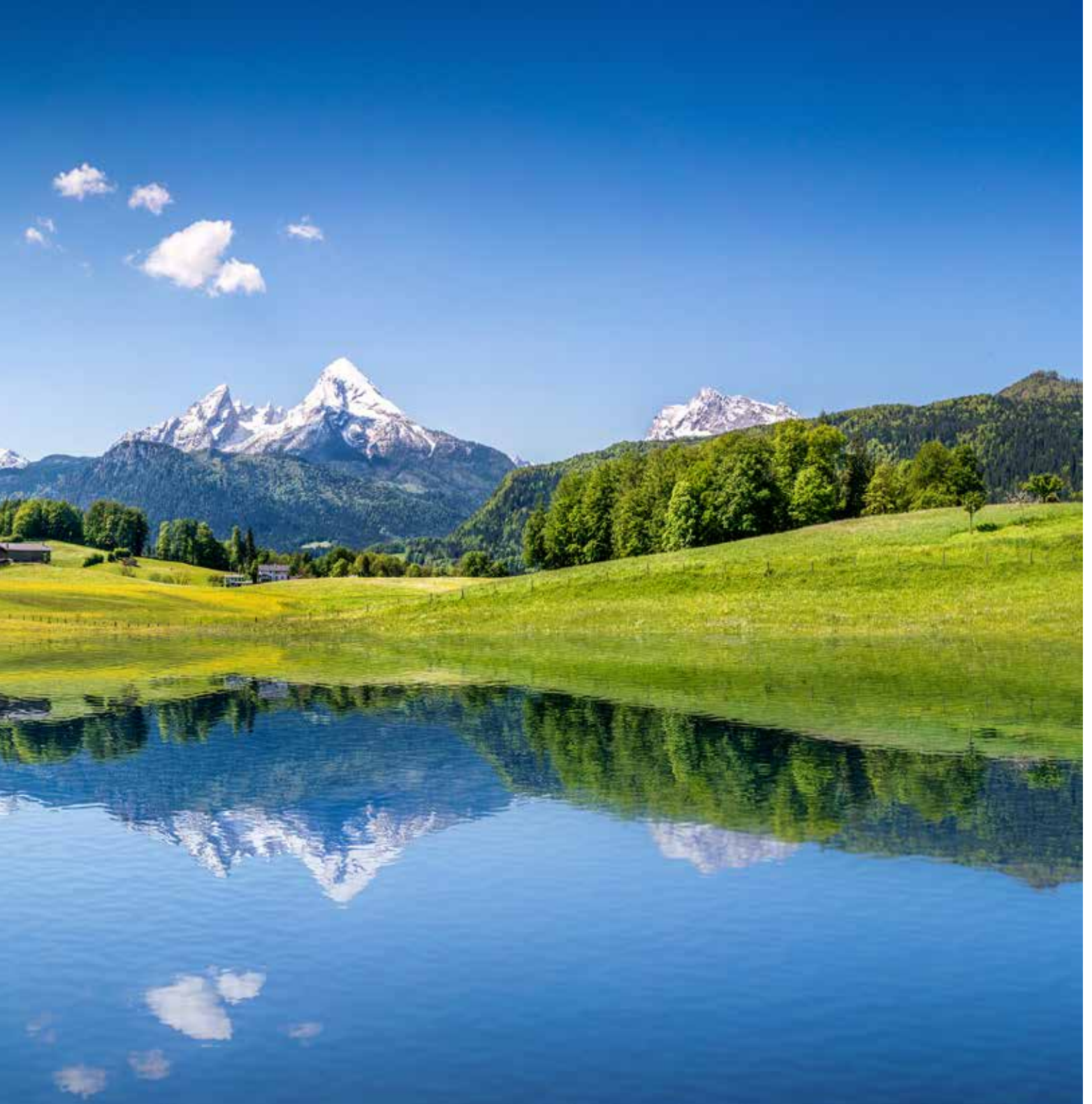
Ziraat Bankası Türkiye'nin yalnızca tarım ve sanayi sektörünün gelişmesine değil, aynı zamanda sosyo-kültürel ve ekonomik kalkınmasına da katkılar yapmak amacıyla; 2014 yılında da birçok kültür sanat festivaline ve özel gecelere katılmış ve destek olmuştur. Banka bu çerçevede, Dünya Gıda ve Dünya Çevre Günleri etkinlikleri ve ekonomi muhabirleri tarafından her yıl düzenlenen “Altın Kalem Ödül Gecesi”ne katkıda bulunmuştur.

Çevre ve Ziraat Bankası

2014 yılında
Sürdürülebilirlik
Politikası'nı ilan
eden Ziraat
Bankası...

çevre üzerindeki doğrudan etkilerini yönetmeye dönük çalışmalarını, yeni ve sistematik bir yapıya kavuşturma sürecine girmiştir.





Çevre ve Ziraat Bankası

Ziraat Bankası, doğal kaynak tüketimlerinin optimize edilmesine yönelik çalışmaları 2014 yılında tüm hızıyla sürdürmüş ve önemli kazanımlar elde etmiştir.

⬇️ G4-DMA, G4-EN31

İş ve hizmet döngüsü kapsamında tükettiği enerji, su, doğal gaz ve kağıt gibi doğal kaynakların verimli kullanımına ve tasarrufuna yönelik çalışmalar yürüten Ziraat Bankası, 2014 yılında ilan ettiği Sürdürülebilirlik Politikası ile çevre üzerindeki doğrudan etkilerini yönetmeye dönük çalışmalarını, yeni ve sistematik bir yapıya kavuşturma sürecine girmiştir.

Banka'nın 2014 yılında gerçekleştirdiği projelere ilişkin kısa bilgiler aşağıda özetlenmiştir.

Kağıt Tüketimi ve Optimizasyon Projeleri

Kağıt, Ziraat Bankası'nda en çok tüketilen doğal sarf malzemesidir.

Kağıt tüketiminin optimizasyonu kadar atık kağıtların sisteme yeniden kazandırılması da Ziraat Bankası'nın öncelikleri arasında yer almaktadır.

Ziraat Bankası'nda 19 Eylül 2012 tarihinden bu yana tüm kurum içi yazışmalar kağıt ortamından çıkartılarak Banka içi yazışma uygulaması ile sistemsel olarak gönderilmeye başlanmıştır. Bu uygulama ile 2014 yılında 5.764.660 adet A4 kağıt tasarrufu sağlanmıştır.

Çift taraflı baskı ile elde edilen kazanım ve e-faks sistemi

Ziraat Bankası bünyesinde kullanılan çok fonksiyonlu yazıcılarda çift taraflı baskı suretiyle yüksek seviyede kağıt tasarrufu yapılabilmektedir. 2014 yılında çift taraflı baskı çalışmaları neticesinde, Ziraat Bankası'nın karbondioksit salımından 523 tonluk tasarruf sağlanmıştır.

2014 yılında, bir milyon adede yakın yıllık faks iletişimi olan Ziraat Bankası'nda e-faksa geçiş tamamlanmıştır. Ziraat Bankası'nın tüm şube, bölge ve Genel Müdürlük birimlerinde faksların çıktı olarak değil elektronik ortamda alınması ve gönderilmesine yönelik çalışmalar devreye alınırken, faks iletişiminin güvenli ve kayıt altına alınarak gerçekleştirilmesi sağlanmıştır.

Çift taraflı baskı projesi - 2014 yılı çevre raporu

Engellenen karbondioksit miktarı (kg)	Çift taraflı baskı ile tüketimi engellenen sayfa adedi	Kesilmesi engellenen ağaç adedi
523.134	16.248.951	2.029

2014 yılı faks adetleri

Gelen Faks	Giden Faks
482.105	513.162



3,5 milyon sayfa



Sanal Kredi Dosyası Projesi ile 2014 yılında, yaklaşık 3,5 milyon sayfa kağıt tasarrufu sağlandığı hesaplanmıştır.

Merkezden toplu ekstre gönderimi projesi ile Ziraat Bankası'nda 2014 yılında, 12.762.354 adet A4 kağıt tasarrufu sağlanmıştır.

Sanal Kredi Dosyası Projesi

Sanal Kredi Dosyası Projesi ile kredi değerlendirme, teklif ve kullandırma aşamalarında temin edilen, hazırlanan tüm belgelerin sisteme taranması ve sistem üzerinden oluşturulması amaçlanmıştır. Bu çerçevede, proje tamamlandığında, kredi ile ilgili tüm evraklar ilgili/yetkili bütün birimler tarafından sistemden izlenebilecektir.

Projenin ilk fazında kredi teklif/taahhüt aşamasında hazırlanan formların sistem üzerinde çıktı alınmaksızın oluşturulması, ikinci aşamasında ise kredi değerlendirme ve teklif aşamalarındaki belgelerin sistem üzerinde tutulması sağlanmıştır. Projenin Ziraat Bankası'nın toplam kağıt kullanımının azaltılmasına önemli katkıda bulunacağı öngörülmektedir. 2014 yılında, yaklaşık 3,5 milyon sayfa kağıt tasarrufu sağlandığı hesaplanmıştır.

Kredi tahsis kararı sürecinde, mevzuata göre diğer kurum ve kuruluşlardan sağlanan gerekli belgelerin, ilgili kurumlardan elektronik ortamda alınmasına yönelik çalışmalar 2014 yılında devam etmiştir. Bu çalışma, hizmet değer zinciri kapsamındaki diğer kurumların kağıt tüketimini azaltmalarına katkıda bulunduğu gibi Ziraat Bankası'nda süreçlerin hızlanmasını sağlayarak personel motivasyonuna ve müşteri memnuniyetine de pozitif etki yapmaktadır.

Ocak 2013 itibarıyla yatırım kredisi talep eden firmalardan istenen belge ve bilgiler, dijital ortamda temin edilmeye başlanmış, kağıt, işgücü, zaman ve mekan tasarrufu sağlanmıştır. Ayrıca firmaların mali analizi için kullanılan evrakların birimler arasındaki transferi de elektronik ortamda yapılmaktadır.

Ziraat Bankası'nda otorize kredi taleplerinde evrakın posta ve faks yoluyla gönderilmesi işlemine son verilerek sistem üzerinden başvuruya eklenmesi sureti ile elektronik ortamda iletilmesi sağlanmıştır. Banka'nın tüm şubeleri 12 Mart 2013 tarihi itibarıyla Bireysel Kredilerde Merkezi Tahsis yapısına geçmiştir.

Ziraat Bankası'nda e-defter projesi ile birlikte, şubelerde tutulmakta olan yevmiye defteri ve defter-i kebir 2015 yılında artık matbu değil elektronik ortamda tutulmaya başlanacaktır. Söz konusu proje ile kağıt tüketiminde minimum 1.000.000 adet A4 kağıt tasarrufu sağlanacağı öngörülmektedir.

Merkezden Toplu Ekstre Gönderimi Projesi kapsamında 2014 yılında yüksek miktarda kağıt tasarrufu elde edilmiştir.

Ziraat Bankası müşterilerine, Operasyon Merkezi tarafından gerçekleştirilen işlemlere ait dekontlar e-posta ile gönderilmektedir.

Merkezden toplu ekstre gönderimi projesi kapsamında, ekstre gönderilmesi gereken ya da tarafına ekstre gönderilmesini isteyen müşterilere ekstreleri e-posta ile ulaştırılmaktadır.

Merkezden toplu ekstre gönderimi projesi ile 2014 yılında 12.762.354 adet A4 kağıt tasarrufu sağlanmıştır.

Elektronik ortama alınan faturalar ile kağıt tasarrufu

2013 yılında başlatılan haberleşme hizmetine ait faturaların kağıt ortamı yerine elektronik olarak alınmasına yönelik çalışmalar 2014 yılında da devam etmiştir. Bu kapsamda 2014 yılı verilerine göre, yıllık 170 bini aşkın fatura hacmi dikkate alındığında, telefon faturalarının elektronik olarak alınmasının kağıt tasarrufu adına büyük kazançlar sağladığı görülmektedir.

Türkiye'de ipotek fek işlemini sistem üzerinden gerçekleştiren ilk ve tek banka Ziraat Bankası'dır.

Ziraat Bankası müşterilerine daha hızlı ve daha kaliteli hizmet sunabilmek için çeşitli kurum ve kuruluşlar ile ortak çalışmalar gerçekleştirmektedir. Bu kapsamda, müşterilerin ipotek fek işlemlerinin sistem üzerinden yapılabilmesi amacıyla Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü ile "Elektronik İpotek Terkin İşlemlerine İlişkin Protokol" imzalanmıştır. Çalışmalar çerçevesinde, ipotek fek işlem taleplerinin Operasyon Merkezine gönderilmesi, ilgili tapu müdürlüğüne de sistem üzerinden iletilmesi sağlanmıştır.

Çevre ve Ziraat Bankası

Ziraat Bankası'nda soruşturma süreçlerinin sisteme aktarılması projesi ile birlikte yılda en az 20.000 adet A4 kağıt tasarrufu sağlanacağı tahmin edilmektedir.



📌 G4-DMA, G4-EN23

Ziraat Bankası, Ağustos 2014 itibarıyla, Türkiye'de ipotek fek işlemini sistem üzerinden gerçekleştiren ilk ve tek banka olmuştur. İpotek fek işlemlerinin elektronik ortamda gerçekleştirilmesi sonucunda 2014 yılında sağlanan kağıt tasarrufu 2.540 adet A4'tür.

Teftiş ve İç Kontrol raporlarının sistem üzerinden hazırlanması neticesinde 174.000 adet A4 kağıt tasarrufu sağlanmıştır.

Ziraat Bankası'nda Teftiş ve İç Kontrol raporlarının sistem üzerinden hazırlanması projesi kapsamında; Yeni Denetim ve Yeni Kontrol Modelleri uygulamaya alınarak, tüm şube raporları sistem üzerinden düzenlenmeye başlanmıştır. Proje sayesinde fiziki evrak gönderimine son verilmiş ve kağıt tasarrufuna önemli ölçüde katkı sağlanmıştır. Ayrıca şubeler dışında Genel Müdürlük birimleri ve diğer birimlerin denetim raporlarının sistem üzerinden hazırlanması ve takibi sağlanmıştır. Bu değişiklik, olası kırtasiye masraflarının azaltılmasına olanak tanımaktadır.

Teftiş Kurulu Başkanlığı tarafından yürütülen denetim faaliyetleri ile düzenlenen denetim raporlarının ve İç Kontrol ve Uyum Bölüm Başkanlığı tarafından yürütülen kontrol faaliyetleri ile düzenlenen kontrol raporlarının sisteme aktarılması ile Ziraat Bankası'nda yıllık yaklaşık 174.000 adet A4 kağıt tasarrufu sağlanmıştır.

E-imza ve Sanal Teftiş Arşivi Projesi ile elektronik imzaya geçiş

Teftiş Kurulu Başkanlığı tarafından uygulanan e-imza ve sanal arşiv projesi ile Ziraat Bankası'nda ıslak imza uygulamasına son verilerek elektronik imza kullanımına geçilmiştir.

Sanal arşiv projesinin hayata geçmesi ile birlikte tüm denetim raporları ve Teftiş Kurulu Başkanlığı dokümanları dijital ortamda arşivlenmeye başlanmıştır. Bu sayede gerek kırtasiye maliyetinden gerekse zamandan büyük ölçüde tasarruf sağlanmıştır. Denetim raporlarının dijital ortamda arşivlenmesi ile yaklaşık 25.000 adet A4 kağıt tasarrufu elde edilmiştir. Ayrıca, dosyaların fiziki arşivlenmesinden doğan saklama maliyeti de en aza indirilmiştir.

Teftiş Kurulu Başkanlığı Merkezden Denetim Ekibi tarafından günlük ve aylık çalıştırılan birçok senaryo ile riskli işlemler tespit edilmekte

ve herhangi bir fiziki evrak talep edilmeden sistem üzerinden gerekli kontroller gerçekleştirilerek, Banka iş ve işlemlerinde operasyonel işlem güvencesi sağlanmaktadır.

Soruşturma süreçlerinin sisteme aktarılması çalışması 2015 yılında tamamlanacaktır.

Teftiş Kurulu Başkanlığı tarafından 2014 yılı içerisinde başlatılan ve 2015 yılının başında tamamlanması planlanan soruşturma süreçlerinin sisteme aktarılması ve sistem üzerinden takip edilmesi projesi ile birlikte, soruşturma raporlarının sistem üzerinden yazılması ve ilgili birimlere sistem üzerinden gönderilmesi sağlanacaktır.

Bu geliştirme ile soruşturma raporları fiziki olarak değil elektronik ortamda hazırlanacak ve izlenecek, dolayısıyla büyük oranda kağıt tasarrufunun yanı sıra zaman, maliyet ve enerji tasarrufu da sağlanacaktır. 2014 yılı içerisinde hazırlanan soruşturma raporları dikkate alındığında, söz konusu proje ile birlikte yılda en az 20.000 adet A4 kağıt tasarrufu sağlanacağı tahmin edilmektedir.

Atık Yönetimine Yönelik Çalışmalar

Ziraat Bankası'nda 2014 yılında, 500 ton atık kağıdın geri dönüşümü gerçekleştirilmiştir.

Ziraat Bankası birim ve şubelerinde 2003 yılında başlatılan bir uygulama ile yasal saklama süreleri sona ermiş evraklar ve atık kağıtlar geri dönüştürme amaçlı olarak anlaşmalı yetkili firmalara satılmaktadır. Böylelikle yeni kağıt hammaddesi üretimine katkıda bulunmaktadır.

2014 yılında Genel Müdürlük birimlerinden 192 ton, iki firma ile yapılan sözleşme kapsamında Banka şubelerinden ise yaklaşık 500 ton atık kağıdın geri dönüşümü sağlanmıştır.

2014 yılında Banka tarafından, 775 ton (290.000 paket) A4 kağıdı, 1.140 ton ham kağıt olmak üzere toplamda 1.915 ton kağıt satın alınmış ve A4 kağıdı kullanımındaki azalma devam etmiştir.

Ziraat Bankası, 2014 yılında, 9 adet hizmet binasının kontrollü yıkımını gerçekleştirmiş ve malzeme geri dönüşümü sağlamıştır. Banka'nın 2015 yılı hedefi, sürdürülebilirlik dostu şube sayısını 400'e ulaştırmaktır.

⊕ G4-DMA, G4-EN23, G4-EN27, G4-EN31

Atık BT ve diğer elektronik-elektrikli malzemeler

Ziraat Bankası, atık BT malzemelerini (bilgisayar, yazıcı, fotokopi cihazı vb.), sistem kabini ve klima gibi sac ağırlıklı malzemeleri, akü, GİM kabini ve hurda ATM cihazlarını Çevre Bakanlığı'ndan taşıma ve işleme ruhsatı bulunan şirketlere satmaktadır. Böylelikle, atıkların çevreye zarar vermeleri engellenmekte, geri dönüşüme girerek hammadde olarak değerlendirilmeleri sağlanmaktadır.

Kimyasal atıklar

Ziraat Bankası, son kullanım tarihini doldurmuş yangın tüpleri kimyasallarının değiştirilmesi işleminde, ilgili kimyasalı toplama ve bertaraf etmeye yetkili şirketlerle çalışmaktadır. Denetlenen ve yetkili firmalarla çalışarak, kimyasalların çevreye zarar vermeden en uygun şekilde imha sürecine girmesi sağlanmaktadır.

Boş toner kartuşlarının imhası

Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından 22 Mayıs 2012 tarih, 28300 sayılı Resmî Gazete'de yayınlanan "Atık Elektrikli ve Elektronik Eşyaların Kontrolü Yönetmeliği" gereğince şubelerde kullanımı tamamlanan boş tonerlerin üretici firma sorumluluğunda imha edilmesine başlanmıştır.

Hizmet Noktalarındaki İyileştirme Çalışmaları

Ziraat Bankası, çevreyi koruma yaklaşımı kapsamında, başta şube ağı olmak üzere tüm fiziki hizmet noktalarında sürekli iyileştirmeyi ve çevre dostu bir yapıya ulaşmayı öngören bir yaklaşım izlemektedir.

Tesisat, elektrik aksami, teçhizat, mobilya, tefrişat gibi Ziraat Bankası inşaat projelerinde kullanılan malzemeler Ar-Ge kapsamında incelenmektedir. Söz konusu malzemelerin işlevselliği, geri dönüştürülme özellikleri dikkate alınarak ve çevreye etkisi gözetilerek zararı asgariye indirecek konseptler seçilmektedir.

Ziraat Bankası, çevreye olan etkilerini en aza indirme çalışmaları kapsamında ayrıca, inşaat faaliyetleri sonucunda ortaya çıkan atık malzemelerin belediyeler tarafından gösterilen yerlere

gönderiminin denetimini yapmakta ve yapı denetimi ile söz konusu malzemelerin şubeden gönderilmesini sağlamaktadır. Bu sayede Banka, çevreye pozitif katkıda bulunmaktadır.

2014 yılında 274 şube sürdürülebilirlik konsepti kapsamında ele alınmıştır.

Banka'da sürdürülebilirlik konsepti kapsamında, 2014 yılında 274 adet şubenin tadilatı gerçekleştirilmiştir. Şubelerin proje tasarımlarında ve uygulamalarda, seçilen ürünlerin klasik kullanımının ötesinde çevresel etkilerini de gözeten, yenilikçi ve endüstriyel malzemeler tercih edilmiştir. Bina yıkımlarında geri dönüşüm ile tekrar kullanılabilir malzemeler, daha maliyet aşamasında dikkate alınarak, doğal malzemenin geri dönüşümüne önemli ölçüde katkıda bulunmaktadır.

Mimari tasarımda doğal ışık kullanımını dikkate alan projelere odaklanmış olan Ziraat Bankası, çevreye zararlı malzeme kullanımını azaltan, 2 yıl gibi kısa vadede kendini amorti eden uygulamaları tercih etmektedir.

Ziraat Bankası, 2014 yılında, 9 adet hizmet binasının kontrollü yıkımını gerçekleştirmiş ve malzeme geri dönüşümü sağlamıştır. Banka'nın 2015 yılı hedefi, sürdürülebilirlik dostu şube sayısını 400'e ulaştırmaktır.

⊕ G4-DMA, G4-EN6, G4-EN7

Enerji Kullanımını Azaltmaya Yönelik İnisiyatifler

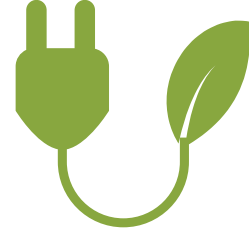
Ziraat Bankası, 2014 yılında enerji kullanımını azaltmaya yönelik çok sayıda proje üzerinde çalışmalarını sürdürmüştür.

Ziraat Bankası Veri Merkezleri Projesi

Ziraat Bankası, veri merkezlerini güncel ihtiyaçların ışığında yeniden yapılandırma sürecindedir.

Çevre ve Ziraat Bankası

Ziraat Bankası'nda Veri Merkezleri Projesi yenileme çalışmaları tamamlandığında, Banka'da yıllık enerji tüketiminin 4.226.700 kW'se seviyesine gerilemesi hedeflenmektedir.



Ⓢ G4-DMA, G4-EN6, G4-EN7, G4-EN27, G4-EN31

Ziraat Bankası Veri Merkezleri Projesi, BT alanında;

- hizmet verilen Ziraat Finans Grubu organizasyonları (Ziraat Bankası, Ziraat Katılım Bankası, Ziraat Sigorta ve Ziraat Emeklilik şirketleri, vb.) ile
- verilen hizmetin çeşitliliği (internet bankacılığı, ATM hizmetleri, kredi kartları, vb.) açısından ayrıştırma yapılarak, veri merkezlerinin, hizmetlerin birbirine bağımlılığını tanımlayarak tasarımını, inşaatını, kurulumunu ve taşınmasını amaçlamaktadır.

Ziraat Bankası Veri Merkezleri Projesi ile sağlanacak olan kazanımlar şöyle özetlenebilir:

1. Teknolojik olarak daha yeni, güvenli bir yapıya geçiş - risk yönetimi anlamında gelişme
2. Daha yüksek süreklilik ve performansla sahip bir yapı
3. Daha az enerji tüketimi - verimliliğin artırılması
4. Büyüyebilir, esnek, modüler yapı

Güncel durumda Ziraat Bankası Veri Merkezleri on yılı aşkın süredir hizmet sunan bir altyapı ile çalışmaktadır. Yenileme projesi tamamlandığında, yıllık 6.570.000 kW'se elektrik tüketen Veri Merkezlerinde, yenilenen altyapı sayesinde enerji tüketiminin 4.226.700 kW'se seviyesine gerilemesi hedeflenmektedir.

Ayrıca yıllık tahmini 2.343.300 kW'se enerji tasarrufu ile yaklaşık olarak 300 bin dolarlık tasarruf sağlanması amaçlanmaktadır.

Green IT Projesi

Ziraat Bankası'nın sürdürülebilirlik önceliklerinden biri de enerji tasarrufu ve enerji kaynaklarının verimli kullanımınıdır.

Banka, bölge, şube ve Genel Müdürlük birimlerinin kullandığı bilgisayarların enerji sarfiyatını optimize etmeyi hedefleyen Green IT projesini 2005 yılından bu yana başarıyla uygulamaktadır.

- Proje kapsamındaki uygulamalar gereği, Banka bünyesinde mesai saatleri dışında açık kalan bilgisayarın kapatılması için kullanıcılar belirlenmiş saatlerde uyarılmakta, müdahale olmayan durumlarda bilgisayarlar otomatik olarak kapatılmaktadır.

- Mesai saatlerinde, bilgisayarların 10 dakika süre ile kullanılmaması durumunda monitörler uyku moduna geçmekte, enerji tasarrufu sağlanmaktadır.
- Bilgisayarlar Microsoft System Center Configuration Manager 2012 uygulaması ile yönetilerek acil durumlarda mesai sonrası veya hafta sonunda vPro ile açılmakta; güvenlik paketleri ve güncelleme paketlerinin dağıtımı sağlanmaktadır.
- Donanım arızaları uzaktan işletim sistemi bozulsa dahi merkezden görülebilmekte; uygulama sayesinde saha bakım personelinin doğru yedek parça ile yerinde müdahale edebilmesi sağlanmaktadır.

Banka'nın, bilgisayarların otomatik kapatılması ve Green IT politikaları kapsamında elde ettiği yıllık ortalama tasarruf 5 milyon TL seviyesindedir. Green IT yaklaşımı Ziraat Bankası'na;

- üretkenliğe katkı,
- operasyonel maliyetlerde azalma ve
- müşteri memnuniyetinde artış sağlamaktadır.

İhalelerde e-imza uygulaması

Ziraat Bankası, ihalelerde zaman, personel ve araçların kullandığı yakıt ile kağıt tasarrufu sağlamayı hedefleyen e-imza uygulamasını benimsemiştir. Böylelikle, ihale süreçlerinde yakıt, kağıt gibi sarf malzemelerinin kullanımı en aza indirilmekte, doğaya verilen olası zarar ortadan kaldırılmakta, personelin ve zamanın başka işlere aktarılması mümkün olmaktadır.

Merkezden spot kontrol

Merkezden spot kontrol, Ziraat Bankası Merkezden Spot Kontrol ekibi tarafından, belirli periyotlarda tatbik edilen senaryolar ile genellik arz eden işlemler tespit edilerek uygulanmaktadır.

Herhangi bir fiziki evrak talep edilmeden sistem üzerinden gerekli kontroller gerçekleştirilmekte ve sistem üzerinden raporlamalar yapılmaktadır. Bu uygulama kağıt tasarrufunun yanı sıra zaman, maliyet ve enerji tasarrufu da sağlamaktadır.

5 milyon TL

Ziraat Bankası'nın, bilgisayarların otomatik kapatılması ve Green IT politikaları kapsamında elde ettiği yıllık ortalama tasarruf 5 milyon TL seviyesindedir.

⬇️ G4-DMA, G4-EN6, G4-EN7, G4-EN27, G4-EN31

Anlık kontroller

İç kontrolörler tarafından şubelerin anlık kontrol edilmesini sağlayacak Anlık Kontrol Projesi hayata geçirilecektir. Belirlenecek risk kriterleri kapsamında şube işlemleri, işlemin gerçekleştirildiği anda Anlık Kontrol Ekibi tarafından tetkik edilecek, hata tespit edilmesi durumunda Şubeler ile paylaşımında bulunularak gün tamamlanmadan önlem alınacaktır. Proje, hatalı işlemler sonucu oluşacak maliyeti azaltmasının yanı sıra, zaman, enerji ve kağıt tasarrufu da sağlayacaktır.

Araç alımlarında/kiralamalarında yakıt tüketimi kriteri

Ziraat Bankası'nın faaliyetlerinin çevre üzerindeki olası etkilerini en aza indirme hedefi kapsamında uyguladığı bir diğer kriter araç alımlarında/kiralamalarında yakıt tüketimi seviyesinin dikkate alınmasıdır. Satın alınan/kiralanan araçların yakıt tüketimi, alım sırasında sahip olma maliyeti içinde değerlendirilmekte ve daha az yakıt tüketen araçları teşvik eden kriterler ihale sürecine eklenmektedir. Böylelikle çevre üzerindeki olumsuz etkilerin ve aynı zamanda ülke fosil yakıt tüketiminin düşürülmesine dolaylı katkı sağlanmaktadır.

LED aydınlatmaya geçiş

Ziraat Bankası, hizmet noktalarında, mümkün olan her alanda enerji verimliliğini hedeflemektedir. Banka, diğer aydınlatmalara göre enerji tüketimi daha tasarruflu olan LED lamba sistemlerini, şubelerine, ışıklı reklam panolarına ve ATM konseptine yerleştirerek maliyetleri düşürmüştür; zehirli gaz içerikli, insan sağlığına zararlı floresan kullanımını en aza indirmiştir.

2014 yılında şube hatlarının yeni WAN yapısına geçiş işlemi tamamlanmıştır.

Ziraat Bankası şube hatlarının yeni WAN yapısına geçirilmesi çalışması tamamlanmıştır. Çalışma kapsamında, hız artırımı gibi konularda donanım değişikliğine gerek kalmamış; kullanımda olan yapısal kablolu sistemde ise sadelik sağlanmıştır.

Ziraat Bankası hizmet noktalarında enerji verimliliği hedefiyle, diğer aydınlatmalara göre enerji tüketimi daha tasarruflu olan LED aydınlatmaya geçmiştir.



ATM'lerin merkezden izlenmesi

Ziraat Bankası yaygın bir ATM ağına sahiptir. Banka, ATM izleme ve girişleri ile ilgili biyometrik sistemleri kullanmaktadır. Projenin Şubat 2016 tarihine kadar tamamlanması hedeflenmektedir.

Proje tamamlandığında ATM kabin sıcaklığı ve enerji tüketimi ile ilgili veriler merkezden izlenebilecektir. Ölçümler ile ilgili veriler elde edildikçe kullanım ayarlaması yapılabilecek ve enerji harcama miktarının düşürülmesi söz konusu olabilecektir.

Ziraat Bankası, şubelerin merkezden teftişi yöntemiyle önemli ölçüde zaman, maliyet ve kaynak tasarrufu sağlamıştır.

Ziraat Bankası'nda 2014 yılı içerisinde Yeni Denetim Modeli'nin uygulamaya alınması ile birlikte, yıllık risklilik analizi çerçevesinde bir kısım küçük ölçekli şube, lokasyonuna gidilmeden merkezden denetlenmeye başlanmıştır; uygulama sayesinde önemli ölçüde zaman, maliyet ve kaynak tasarrufu sağlanmıştır.

Riskli işlemlerin teftiş senaryo ekibi tarafından tespiti neticesinde zaman, maliyet ve enerji tasarrufu gerçekleştirilmektedir.

Teftiş senaryo ekibi tarafından Ziraat Bankası kurumsal risk algısına uygun olmayan işlemlerin tespitine yönelik olarak hazırlanan senaryolar ile binlerce işlem arasından riskli işlemlerin tespiti yapılmaktadır.

Müfettişlerin riskli işlemlere yoğunlaşması ile Banka genelinde büyük ölçüde zaman, maliyet ve enerji tasarrufu sağlanmaktadır.

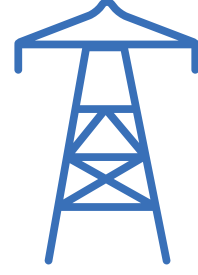
⬇️ G4-DMA, G4-EN30

Çevre etkilerini azaltma çalışmaları kapsamında...

- Ziraat Bankası 2014 yılında, ozon tabakasına zararlı olmayan R410A soğutucu gazı kullanan, enerji verimliliği yüksek inverter teknolojisine sahip 1.956 adet klima sistemi satın almıştır.
- Banka, ısıtma maliyetini düşürmek ve enerji verimliliğini artırmak amacıyla satın aldığı klimaların 256 adedini; hem enerji tasarrufu hem de konfor şartlarını maksimize eden yeni nesil VRF sistem standardına uygun olarak tedarik etmiştir.

Çevre ve Ziraat Bankası

Ülke ekonomisine katma değer sağlayacak projelerin desteklenmesine önem veren Ziraat Bankası, bu kapsamda enerji sektörünü desteklemektedir. Banka'nın kurumsal kredi portföyündeki enerji sektörü payı 7,5 milyar TL bakiye ile %6'dır.



Ⓞ G4-DMA, G4-EN30

- Ziraat Bankası, tedarik ihalelerinde şube ve birimlerin temizliğinde kullanılan malzemelerin insan sağlığına ve çevreye zarar vermeyen kimyasallardan üretilmiş olması koşuluna yer vermektedir. Hizmet binalarının temizliğinde kullanılacak temizlik araçları (elektrikli süpürge, paspas, cila makinesi, vb.) ile temizlik malzemeleri (deterjan, sabun, cila, dezenfektan, vb.) hizmet sağlayıcı firma tarafından tedarik edilmekle beraber, temizlik araçları ve malzemelerin uygunluğu Banka yetkilileri tarafından periyodik olarak kontrol edilmektedir.
- Ziraat Bankası, çevre üzerindeki olumsuz etkilerini azaltma çabaları doğrultusunda personel servis araçları için güzergah belirleme yazılımını devreye alarak daha kısa güzergahlar ve dolayısıyla yakıt tasarrufunu hedeflemektedir. En uygun maliyetle en yüksek hizmet kalitesine ulaşmayı amaçlayan proje, 2014 yılı içerisinde Ankara ili için tamamlanmış olup, 2015 yılı içerisinde de İzmir ve İstanbul illeri için uygulanması planlanmaktadır.

Ziraat Bankası'nın çevre üzerindeki dolaylı etkileri

Ziraat Bankası'nın çevre üzerindeki dolaylı etkileri ürün ve hizmet sunum döngüsünde ortaya çıkmaktadır.

Ziraat Bankası başta yenilenebilir enerji ve enerji verimliliği olmak üzere, iklim değişikliğiyle mücadele ve çevrenin korunması açısından kilit öneme sahip iş kollarına finansman desteği sunmaktadır. Banka diğer taraftan Türkiye'nin tarım sektörü başta olmak üzere farklı işkollarında faaliyet gösteren on binlerce girişimci ve KOBİ'ye katma değeri yüksek ürün ve hizmetlerini sunmaktadır.

Banka'nın raporlama döneminde bu kapsamda yürüttüğü faaliyetler hakkındaki detaylı bilgiler raporun Müşteriler başlıklı bölümünde sunulmuştur (Bkz. sayfa 50).

Dolaylı etkilerin sektörel uzmanlaşma ile daha etkin kontrolü

Sektörel uzmanlaşmaya inanan Ziraat Bankası, kurumsal stratejisine uygun olarak, ürün ve hizmetlerinin çevre ve iklim değişikliği üzerindeki dolaylı etkilerini daha etkin bir şekilde yönetmeye başlamıştır. Bu kapsamda Banka'da imalat, inşaat, tarım ve enerji yatırımlarına yönelik ihtisas birimleri oluşturulmuş, sektörlerle yönelik teknik ve mevzuat değişimleri ile teşvikler çok

daha yakından takip edilmesi ve değer önerisi güçlü çözümlerle müşteriye gidilmesi mümkün olmuştur.

Enerji sektörünün önemi ve Ziraat Bankası kredi portföyündeki payı

Ziraat Bankası, özellikle ülke ekonomisine katma değer sağlayacak ve dışa bağımlılığın azaltılmasını sağlayacak sektör ve projelerin desteklenmesine önem vermektedir. Bu sektörlerden başında enerji sektörü gelmektedir.

Enerji sektörü ülke dış ticaret açığının %60'ını oluşturmaktadır. Sektörde yapılan yatırımlar hem dış ticaret açığının azalmasına hizmet etmekte, hem de elektrik arzının zamanında gerçekleşmesini sağlamaktadır.

BDDK verilerine göre ülkemiz bankacılık sektöründe, enerji sektörüne kullandırılan toplam kredilerde Ziraat Bankası'nın payı 31 Aralık 2014 tarihi itibarıyla %7,7'dir.

Aynı tarihte Ziraat Bankası'nın kurumsal kredi portföyündeki enerji sektörü payı 7,5 milyar TL bakiye ile %6 seviyesindedir. Sektöre kullandırılan kredilerin 4,1 milyar TL'si nakdi, 3,4 milyar TL'si ise gayrinakdi niteliktedir.

Ziraat Bankası, enerji yatırımının türüne ve proje koşullarına göre proje finansmanı desteği sağlamaktadır. Banka, ayrıca, Dünya Bankası vb. uluslararası finans kuruluşlarından sağlanan fonların kullanımına da aracılık etmektedir. Bu konudaki ayrıntılar için bkz. sayfa 62.

Enerji sektöründe yürütülen fonlama çalışmaları kapsamında, Ziraat Bankası raporlama süreçlerine ait çıktıları ve sektörel bazda önem arz eden konuların detaylandırıldığı proje analiz çalışmalarını, Banka'nın portal sayfasında e-doküman olarak iç paydaşların kullanımına sunmuştur.

Ziraat Bankası, sektörel kapasite geliştirme çalışmaları kapsamında, personelinin danışman şirketler tarafından düzenlenen "enerji verimliliği" konulu eğitimlere katılımını da sağlamaktadır.

%11,1

Ziraat Bankası'nın Genel Müdürlük toplam su tüketimi 2014 yılında %11,1 azalmıştır.

⬇️ G4-DMA

Ziraat Bankası, çevreyi korumaya yönelik çalışmalarına kararlılıkla devam edecektir.

Sürdürülebilirlik Politikası kapsamında belirlediği ilkeler ve hedefler doğrultusunda, sorumluluk sahibi bir kurumsal vatandaş olarak hareket eden Ziraat Bankası, 2015 ve sonrasında da çevreyi korumaya yönelik çalışmalarını sürdürmeye kararlıdır. Çevreye katılan değeri geliştirme çalışmaları kapsamında Ataşehir, İstanbul Uluslararası Finans Merkezi yerleşkesinde inşa edilecek Ziraat Kuleleri'nin LEED (Leadership in Energy & Environmental Design) Sertifikasının alınması hedefi de bulunmaktadır.

Ziraat Bankası 2014 Enerji Tüketimi ve Karbon Ayak İzi

⬇️ G4-EN3, G4-EN4, G4-EN15, G4-EN16, G4-EN17, G4-EN18, G4-EN19

Ziraat Bankası Genel Müdürlük birimlerinin 2014 yılı toplam karbon ayak izi

2014 yılı için hesaplanan Ziraat Bankası Genel Müdürlük toplam karbon ayak izi 8.063,62 ton olup, bunun 3.661,20 tonu doğrudan emisyonlardan, 4.402,42 tonu ise dolaylı emisyonlardan kaynaklanmaktadır.

Ziraat Bankası Genel Müdürlük Birimleri toplam doğrudan enerji tüketimi ve emisyonları (Kapsam 1)*

	2014		2013	Kapsam 1 değişim (%)
	Doğrudan Enerji Tüketimi	Doğrudan Sera Gazı Emisyonları (Kapsam 1) - tCO ₂ e	Doğrudan Sera Gazı Emisyonları (Kapsam 1) - tCO ₂ e	
Genel Müdürlük				
Doğalgaz (m³)	509.790	963,79	1.470	-34,44
Benzin (litre)	29.395	79,14	81	-2,30
Dizel (litre)	972.479	2.618,27	1.015	157,96
TOPLAM		3.661,20	2.566	42,68

*Kapsam 1 emisyonundaki %42,68 oranındaki artışın temel nedeni Genel Müdürlük birimlerinde kullanılan dizel araç sayısındaki artıştır.

2014 yılında Ziraat Bankası Genel Müdürlük toplam karbon ayak izi 8.063,62 ton olup, bunun 3.661,20 tonu doğrudan emisyonlardan, 4.402,42 tonu ise dolaylı emisyonlardan kaynaklanmaktadır.

Ziraat Bankası Genel Müdürlük birimleri toplam dolaylı enerji tüketimi ve emisyonları (Kapsam 2)

	2014		2013	
	Dolaylı Enerji Tüketimi	Dolaylı Sera Gazı Emisyonları (Kapsam 2) - tCO ₂ e	Dolaylı Sera Gazı Emisyonları (Kapsam 2) - tCO ₂ e	Kapsam 2 değişim (%)
Satın Alınan Elektrik (kwh)	9.588.280	4.402,42	4.732	-6,96

Ziraat Bankası Türkiye genelinde bölgesel ofisleri ve şubelerinin enerjisini ve emisyon verilerini takip etmektedir. Banka bölge ofisleri ve şubeleri için 2014 yılında dizel ve benzin tüketimini 3.465.799 litre, ilişkili doğrudan (Kapsam 1) emisyonlarını 9.331,19 tCO₂e olarak hesaplamıştır. Banka ayrıca bölge ofisleri ve şubeleri için 2014 yılında elektrik tüketimini 65.052.905 kWh, ilişkili dolaylı (Kapsam 2) emisyonlarını 29.868,74 tCO₂e olarak hesaplamıştır.

⬇️ G4-DMA, G4-EN8

Ziraat Bankası 2014 yılı su tüketimi ve su ayak izi

Su Tüketimi	2013 Tüketimi	% değişim	2014 Tüketimi
Su tüketimi - Genel Müdürlük (m³)	91.751	-11,10	81.569,69
TOPLAM	91.751	-11,10	81.569,69

Rapor Profili

Bu rapor, 1863'ten günümüze Türkiye'nin ekonomik kalkınmasına katkıda bulunan Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası A.Ş.'nin (Ziraat Bankası, Banka) ikinci sürdürülebilirlik raporudur. Rapor, Banka'nın paydaş geribildirimleri doğrultusunda belirlemiş olduğu sürdürülebilirlik öncelikleri kapsamında, 1 Ocak - 31 Aralık 2014 döneminde kaydettiği performansı özetlemekte ve geleceğe dair hedef ve planlarını sunmaktadır. Rapor kapsamında, Ziraat Bankası'nın sürdürülebilirlik alanındaki faaliyetleri ekonomik, çevresel ve sosyal ana eksenlerinde; paydaşlar, kurumsal yapılanma, bankacılık, çevre, insan kaynakları ve toplum açılarından ele alınmıştır.

⬇️ G4-32

Raporun uyumluluk derecesi, kapsamı ve sınırları

Rapor, GRI'nin (Global Reporting Initiative-Küresel Raporlama İnisiyatifi) Sürdürülebilirlik Raporlaması Kılavuzu'nun G4 "kapsamlı" seviyesine uygun olarak hazırlanmıştır. GRI G4 İndeksi raporun 103. sayfasında yer almaktadır. Bu raporun içeriği, Ziraat Bankası'nın faaliyetleri ile sınırlıdır ve iştiraklerini kapsamamaktadır.

⬇️ G4-28, G4-29

Raporun dönemi

Bu rapor, aksi belirtilmediği sürece, 1 Ocak 2014 - 31 Aralık 2014 dönemini kapsamaktadır. Bu raporda yer alan veriler, Ziraat Bankası'nın ileride yayınlayacağı sürdürülebilirlik raporları için kıyaslama ölçütü oluşturacaktır. Önceki rapor 2013 yılına aittir.

⬇️ G4-30

Raporlama döngüsü

Ziraat Bankası, sürdürülebilirlik performansını yıllık bazda raporlamaya devam edecektir.

Raporun yayın şekli

Ziraat Bankası 2014 Sürdürülebilirlik Raporu, Türkçe ve İngilizce dillerinde yayınlanmıştır.

Doğal kaynakları korumayı temel bir görev kabul eden Ziraat Bankası, 2014 yılı Sürdürülebilirlik Raporu'nu basılı olarak üretmemiş ve kağıt tasarrufu hedefine katkıda bulunmuştur. Raporun elektronik ve PDF versiyonlarına aşağıdaki linkten ulaşabilirsiniz.

<http://www.ziraat.com.tr/tr/Bankamiz/Surdurulebilirlik/Pages/SurdurulebilirlikRaporlari.aspx>

⬇️ G4-31

Rapor ve içeriğine ilişkin iletişim bilgileri GRI İndeksinde sunulmuştur. Bkz. sayfa 103

GRI G4 İçerik Endeksi - Kapsamlı



↓ G4-32

Ziraat Bankası, 2014 Sürdürülebilirlik Raporu çalışması kapsamında, GRI Raporlama Kılavuzu'na uygun olarak hazırlamış olduğu ve GRI İçerik Endeksi hizmetinden geçmiş bulunan GRI İçerik Endeksi aşağıda yer almaktadır.

GENEL STANDART BİLDİRİMLER					
Genel Standart Bildirimler	Açıklama/Sayfa	Hariç tutulanlar	Hariç tutulma nedeni	Hariç tutulma hakkında açıklamalar	Tanım
STRATEJİ VE ANALİZ					
G4-1	Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı, sayfa 14-17 Genel Müdür'ün Mesajı, sayfa 18-21				Kuruluşun (CEO, Başkan veya eşdeğer üst düzey pozisyon gibi) en üst düzey karar merciinden sürdürülebilirliğin kurumla ilgisi ve kurumun sürdürülebilirlik konusundaki stratejisi hakkında beyanı
G4-2	Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı, sayfa 14-17 Genel Müdür'ün Mesajı, sayfa 18-21				Kilit etkilerin, risklerin ve fırsatların tanımı
KURUMSAL PROFİL					
G4-3	T.C. Ziraat Bankası A.Ş.				Kuruluşun adı
G4-4	Özetle Ziraat Bankası, sayfa 2-3				Birincil markaları, ürünleri ve hizmetleri
G4-5	Anafartalar Mahallesi, Atatürk Bulvarı No: 8, Altındağ, Ankara				Kuruluşun genel merkezinin bulunduğu yer
G4-6	Ziraat Bankası Türkiye dahil 16 ülkede şube, temsilcilik ve iştirak bankaları ile faaliyet göstermektedir. Türkiye dışındaki ülkeler; Almanya, Bosna Hersek, Rusya, Kazakistan, Özbekistan, Türkmenistan, ABD, İngiltere, Bulgaristan, Irak, Suudi Arabistan, Gürcistan, Yunanistan, K.K.T.C. ve İran'dır.				Kuruluşun faaliyet gösterdiği ülke sayısı ve kuruluşun belirgin faaliyetlerinin olduğu ya da raporda anlatılan sürdürülebilirlik konu başlıklarıyla bilhassa ilgili olan ülkelerin adları
G4-7	Ziraat Bankası, sermayesinin tamamı T.C. Başbakanlık Hazine Müsteşarlığı'na (Hazine) ait olan bir tüzel kişiliktir.				Mülkiyetin ve kanuni yapının niteliği
G4-8	Ziraat Finans Grubu, sayfa 10				Hizmet verilen pazarlar (coğrafi dağılım, hizmet verilen sektörler ile müşteri ve lehtar türleri dahil)

GRI G4 İçerik Endeksi - Kapsamlı

Genel Standart Bildirimler	Açıklama/Sayfa	Hariç tutulanlar	Hariç tutulma nedeni	Hariç tutulma hakkında açıklamalar	Tanım
G4-9	Başlıca Sürdürülebilirlik Göstergeleri, sayfa 6-7				<ul style="list-style-type: none"> Kuruluşun ölçeği Toplam çalışan sayısı Toplam işlem sayısı Net satış (özel sektör kuruluşları için) veya net gelir (kamu sektörü kuruluşları için) Borç ve özkaynak bakımından bölüştürülmüş toplam işletme sermayesi (özel sektör kuruluşları için) Sağlanan ürün veya hizmetlerin miktarı
G4-10	Çalışanlar, sayfa 83				İş sözleşmesi, bölge ve cinsiyete göre toplam çalışan sayıları
G4-11	%70,2				Toplu iş sözleşmeleri kapsamındaki toplam çalışan sayısının yüzdesi
G4-12	Bkz. Çalışanlar, sayfa 78				Kuruluşun tedarik zinciri
G4-13	Tedarikçiler, sayfa 70-71				Kuruluşun boyutu, yapısı, mülkiyeti veya tedarik zinciriyle ilgili raporlama sürecinde gerçekleşen her türlü belirgin değişiklik
G4-14	Raporlama sürecinde bu kapsamda gerçekleşen her hangi bir belirgin değişiklik olmamıştır.				Kuruluşun ihtiyati yaklaşımının bulunup bulunmadığı veya ihtiyatlılık ilkesini ne şekilde ele aldığı
G4-15	Sürdürülebilirlik ve Kurumsal Yönetim, sayfa 33-37				Kuruluşun imzaladığı veya desteklediği kuruluş dışında geliştirilmiş ekonomik, çevresel ve sosyal sözleşmelerin, ilkelerin ve diğer inisiyatiflerin listesi
G4-16	Ziraat Bankası'nın üyesi olduğu veya desteklediği inisiyatifler, sayfa 30-31				Kuruluşun üyesi olduğu ve rol aldığı derneklerin (örneğin sanayi derneklerinin) ve ulusal ya da uluslararası destek örgütlerinin listesi

Genel Standart Bildirimler	Açıklama/Sayfa	Hariç tutulanlar	Hariç tutulma nedeni	Hariç tutulma hakkında açıklamalar	Tanım
TANIMLANAN ÖNCELİKLİ UNSURLAR VE ÇERÇEVELER					
G4-17	<p>a. Ziraat Sigorta A.Ş., Ziraat Hayat ve Emeklilik A.Ş., Ziraat Finansal Kiralama A.Ş., Ziraat Yatırım Menkul Değerler A.Ş., Ziraat Portföy Yönetimi A.Ş., Ziraat Bank International AG (Almanya), Ziraatbank BH d.d. (Bosna Hersek), Ziraat Bank (Moscow) CJSC, Kazakistan Ziraat International Bank (KZI Bank) (Kazakistan), Uzbekistan-Turkish Bank (UTBank) (Özbekistan), Turkmen Turkish JSC Bank (Türkmenistan), Arap Türk Bankası A.Ş.</p> <p>b. Kuruluşun konsolide bilançosuna veya eşdeğer belgesine dahil edilmiş herhangi bir kuruluş rapor kapsamı dışında tutulmamıştır.</p> <p>Daha fazla bilgi için bkz. Ziraat Bankası 2014 Faaliyet Raporu, sayfa 220</p> <p>www.ziraatbank.com.tr</p>				<p>a. Kuruluşun konsolide bilançolarına veya eşdeğer belgelerine dahil edilmiş bütün kuruluşların listesi</p> <p>b. Kuruluşun konsolide bilançosuna veya eşdeğer belgesine dahil edilmiş herhangi bir kuruluşun rapor kapsamı dışında tutulmuş olup olmadığı</p>
G4-18	2014 Önceliklendirme Analizi, sayfa 24				<p>a. Rapor içeriğini ve Unsur Çerçevesini tanımlamaya yönelik süreç</p> <p>b. Kuruluşun, Rapor İçeriğinin Belirlenmesine İlişkin Raporlama İlkelerini ne şekilde uyguladığı</p>
G4-19	2014 Önceliklendirme Analizi, sayfa 24				Rapor içeriğinin belirlenmesi sürecinde tanımlanan bütün öncelikli unsurların listesi
G4-20	Unsur Çerçevesi, sayfa 26				Her bir öncelikli unsur için kuruluş içindeki Unsur Çerçevesi
G4-21	Unsur Çerçevesi, sayfa 26				Her bir öncelikli Unsur için kuruluş dışındaki Unsur Çerçevesi
G4-22	Yeniden düzenlenen bir beyan yoktur.				Önceki raporlarda sağlanan bilgilere ilişkin yeniden düzenlenen her tür beyanın etkisi ve bu beyanların yeniden düzenleme nedenleri
G4-23	Ziraat Bankası ilk defa öncelikli unsurların çerçevesini belirlemiş ve raporda yer vermiştir.				Önceki raporlama dönemlerine göre Kapsam ve Unsur Çerçevesindeki belirgin değişiklikler

GRI G4 İçerik Endeksi - Kapsamlı

Genel Standart Bildirimler	Açıklama/Sayfa	Hariç tutulanlar	Hariç tutulma nedeni	Hariç tutulma hakkında açıklamalar	Tanım
PAYDAŞ KATILIMI					
G4-24	Ziraat Bankası'nın paydaşları, sayfa 28				Kuruluşun temas kurduğu paydaş gruplarının listesi
G4-25	Ziraat Bankası'nın paydaşları, sayfa 29				Temas kurulacak paydaşların belirlenmesinin ve seçiminin esası
G4-26	Öncelikli konuların tespiti, sayfa 24 Ziraat Bankası'nın paydaşları, sayfa 28				Türe ve paydaş grubuna göre temas sıklığını da kapsayacak şekilde kuruluşun paydaş temasını ve bu temaslardan herhangi birinin özellikle rapor hazırlama sürecinin bir parçası olarak kurulup kurulmadığı
G4-27	Paydaş katılımı kanalıyla ortaya konan öncelikli konular, 2014 yılı Sürdürülebilirlik Raporu'nun farklı bölümlerinde detaylı olarak ele alınmış ve ilişkili açıklamalara yer verilmiştir. Ziraat Bankası'nın paydaşları, sayfa 29				Paydaş katılımı kanalıyla ortaya konan kilit konu başlıkları ve kaygıları ve kuruluşun raporlama da dahil olmak üzere bu kilit konu başlıklarına ve kaygılara ne şekilde yanıt verdiği; kilit konu başlıklarının ve kaygıların her birini ortaya koyan paydaş grupları
RAPOR PROFİLİ					
G4-28	1 Ocak 2014 - 31 Aralık 2014				Sağlanan bilgiler için (mali yıl veya takvim yılı gibi) raporlama dönemi
G4-29	1 Ocak 2013 - 31 Aralık 2013				Sunulan en son (bundan bir önceki) raporun (varsa) tarihi
G4-30	Yıllık				Raporlama sıklığı
G4-31	Sn. Deniz Kabukçu dselvi@ziraatbank.com.tr Sn. Şeyda Kulaç Ünal, skulac@ziraatbank.com.tr				Rapor ve içeriği ile ilgili sorular için iletişim bilgileri
G4-32	a. Kapsamlı b. GRI G4 İndeksi, sayfa 103 - c. Rapor dış denetimden geçmemiştir.				a. Kuruluşun seçmiş olduğu 'uyumluluk' seçeneği b. Tercih edilen seçeneğe ilişkin GRI İçerik İndeksi c. Rapor dış denetimden geçmiş ise atıfta bulunulan Dış Denetim Raporu

Genel Standart Bildirimler	Açıklama/Sayfa	Hariç tutulanlar	Hariç tutulma nedeni	Hariç tutulma hakkında açıklamalar	Tanım
G4-33	Dış denetim alınmamıştır.				<p>a. Kuruluşun rapor için dış denetim arayışı ile ilgili politikası ve mevcut uygulaması</p> <p>b. Sürdürülebilirlik raporuna ekli denetim raporuna dahil edilmemişse, sağlanan her tür dış denetimin kapsamı ve esası</p> <p>c. Kuruluş ve güvence sağlayanlar arasındaki ilişki</p> <p>d. En yüksek yönetim organının veya üst düzey yöneticilerin kuruluşun sürdürülebilirlik raporu dış denetimine katılıp katılmadıkları</p>
YÖNETİŞİM					
G4-34	Sürdürülebilirlik ve Kurumsal Yönetim, sayfa 32- 33				En yüksek yönetim organının komiteleri de dahil olmak üzere kuruluşun yönetim yapısı
G4-35	Ziraat Bankası'nda Sürdürülebilirlik, sayfa 45				En yüksek yönetim organının üst düzey yöneticilere ve diğer çalışanlara ekonomik, çevresel ve sosyal konu başlıkları ile ilgili yetki devir süreci
G4-36	Ziraat Bankası'nda Sürdürülebilirlik, sayfa 45				Kuruluşun; ekonomik, çevresel ve sosyal konu başlıkları ile ilgili sorumluluğa sahip en yüksek idari düzeydeki bir mevkii veya mevkileri tayin edip etmediği ve mevkii sahiplerinin doğrudan en yüksek yönetim organına karşı sorumlu olup olmadıkları
G4-37	Ziraat Bankası'nda Sürdürülebilirlik, sayfa 45				Ekonomik, çevresel ve sosyal konu başlıkları ile ilgili olarak paydaşlar ile en yüksek yönetim organı arasındaki iletişime yönelik süreçler
G4-38	Sürdürülebilirlik ve Kurumsal Yönetim, sayfa 33				En yüksek yönetim organının ve komitelerinin bileşimleri
G4-39	Yönetim Kurulu Başkanlığı ile Genel Müdürlük görevleri farklı kişiler tarafından yürütülmektedir. Yönetim Kurulu Başkanı'nın icra görevi yoktur.				En yüksek yönetim organının Başkanının aynı zamanda bir icra müdürü olup olmadığı (ve öyleyse bu kişinin kuruluşun yönetimindeki işlevi ve bu ayarlamaların gerekçeleri)
	Sürdürülebilirlik ve Kurumsal Yönetim, sayfa 32				

GRI G4 İçerik Endeksi - Kapsamlı

Genel Standart Bildirimler	Açıklama/Sayfa	Hariç tutulanlar	Hariç tutulma nedeni	Hariç tutulma hakkında açıklamalar	Tanım
G4-40	Sürdürülebilirlik ve Kurumsal Yönetim, sayfa 32				En yüksek yönetim organı ve komiteleri için aday belirleme ve seçim süreçleri ve en yüksek yönetim organı üyelerinin belirlenmesinde ve seçiminde kullanılan kriterler
G4-41	Sürdürülebilirlik ve Kurumsal Yönetim, sayfa 32				Menfaat çatışmalarından kaçınılmasını ve bunların yönetilebilmesini sağlayan en yüksek yönetim organıyla ilgili süreçler; menfaat çatışmalarının asgari olarak paydaşlara açıklanıp açıklanmadığı
G4-42	Sürdürülebilirlik ve Kurumsal Yönetim, sayfa 38				En yüksek yönetim organının ve üst düzey yöneticilerin; kuruluşun amaç, değer veya misyon beyanlarının, stratejilerinin, politikalarının ve ekonomik, çevresel ve sosyal etkilerle ilgili hedeflerinin geliştirilmesi, onaylanması ve güncellenmesindeki rolleri
G4-43	Sürdürülebilirlik ve Kurumsal Yönetim, sayfa 38				En yüksek yönetim organının ekonomik, çevresel ve sosyal konu başlıklarındaki kolektif bilgisinin geliştirilmesi ve artırılması için alınan önlemler
G4-44	Ziraat Bankası'nda Sürdürülebilirlik, sayfa 45				<p>a. En yüksek yönetim organının ekonomik, çevresel ve sosyal konu başlıklarının yönetimi açısından performansının değerlendirilmesine ilişkin süreçler</p> <p>b. En yüksek yönetim organının asgari olarak üyelik ve kurumsal uygulamalarda değişiklikler de dahil olmak üzere ekonomik, çevresel ve sosyal konu başlıklarının yönetimi açısından performansının değerlendirilmesine karşılık olarak gerçekleştirilen eylemler</p>

Genel Standart Bildirimler	Açıklama/Sayfa	Hariç tutulanlar	Hariç tutulma nedeni	Hariç tutulma hakkında açıklamalar	Tanım
G4-45	Ziraat Bankası'nda Sürdürülebilirlik, sayfa 45				a. En yüksek yönetim organının ekonomik, çevresel ve sosyal etkilerin, risklerin ve fırsatların tanımlanması ve yönetimindeki rolü b. En yüksek yönetim organının ekonomik, çevresel ve sosyal etkileri, riskleri ve fırsatları tanımlamasını ve yönetmesini desteklemek için paydaş görüşlerinden yararlanılıp yararlanılmadığı
G4-46	Ziraat Bankası'nda Sürdürülebilirlik, sayfa 45				En yüksek yönetim organının kuruluşun ekonomik, çevresel ve sosyal konu başlıklarına ilişkin risk yönetimi süreçlerinin etkililiğinin incelenmesindeki rolü
G4-47	Ziraat Bankası'nda Sürdürülebilirlik, sayfa 45				En yüksek yönetim organının ekonomik, çevresel ve sosyal etkileri, riskleri ve fırsatları inceleme sıklığı
G4-48	Ziraat Bankası'nda Sürdürülebilirlik, sayfa 45				Kuruluşun sürdürülebilirlik raporunu resmen inceleyen ve onaylayan ve bütün öncelikli unsurların dahil edilmiş olmasını sağlayan en kıdemli komite veya mevkî
G4-49	Sürdürülebilirlik ve Kurumsal Yönetim, sayfa 32				Kritik konuların en yüksek yönetim organına iletilmesine ilişkin süreç
G4-50	Sürdürülebilirlik ve Kurumsal Yönetim, sayfa 32				En yüksek yönetim organına iletilen kritik konuların niteliği ve sayısı ve bunların göz önüne alınması ve çözümlenmesinde kullanılan mekanizma/ mekanizmalar
G4-51		Endikatörün tamamı.	Ticari hassasiyete sahip bir bilgi olduğu için bu veri beyan edilmemektedir.	İlgili bilgi, Ziraat Bankası'nın faaliyet gösterdiği piyasada ticari hassasiyete sahip bir konudur.	En yüksek yönetim organına ve üst düzey yöneticilere ilişkin ücret politikaları

GRI G4 İçerik Endeksi - Kapsamlı

Genel Standart Bildirimler	Açıklama/Sayfa	Hariç tutulanlar	Hariç tutulma nedeni	Hariç tutulma hakkında açıklamalar	Tanım
G4-52	Çalışanlar, sayfa 77				Ücretin belirlenmesine ilişkin süreç, ücretin belirlenmesine ücretlendirme danışmanlarının katılıp katılmadığı ve bu kişilerin yönetimden bağımsız olup olmadıkları, ücretlendirme danışmanlarının kuruluşla olan başka her türlü ilişkisi
G4-53	Çalışanlar, sayfa 77				Uygulanabilir olması halinde ücret politikaları ve teklifleri ile ilgili oylamaların sonuçları da dahil olmak üzere ücretlerle ilgili olarak paydaşların görüşlerinin ne şekilde istendiği ve dikkate alındığı
G4-54		Endikatörün tamamı.	Ticari hassasiyete sahip bir bilgi olduğu için bu veri beyan edilmemektedir.	İlgili bilgi, Ziraat Bankası'nın faaliyet gösterdiği piyasada ticari hassasiyete sahip bir konudur.	Kuruluşun belirgin faaliyetlerinin bulunduğu her bir ülkedeki en yüksek ücret veya maaş alan bireyine ilişkin yıllık toplam ücretin aynı ülkedeki bütün çalışanlara yönelik yıllık toplam ücretin medyanıyla oranı
G4-55		Endikatörün tamamı.	Ticari hassasiyete sahip bir bilgi olduğu için bu veri beyan edilmemektedir.	İlgili bilgi, Ziraat Bankası'nın faaliyet gösterdiği piyasada ticari hassasiyete sahip bir konudur.	Kuruluşun belirgin faaliyet dallarında her bir ülkedeki en yüksek ücret veya maaş alan bireyine ilişkin yıllık toplam ücretteki yüzde artışının aynı ülkedeki bütün çalışanlara yönelik yıllık toplam ücretteki medyan yüzde artışla oranı
ETİK VE DÜRÜSTLÜK					
G4-56	Sürdürülebilirlik ve Kurumsal Yönetim, sayfa 38				Kuruluşun davranış kuralları ve etik kuralları gibi değerleri, ilkeleri, standartları ve davranış normları
G4-57	Sürdürülebilirlik ve Kurumsal Yönetim, sayfa 38				Etik ve yasal davranışla ve kurumsal dürüstlikle ilgili konular hakkında öneri alınmasına yönelik yardım hatları veya danışma hatları gibi dahili ve harici mekanizmalar
G4-58	Sürdürülebilirlik ve Kurumsal Yönetim, sayfa 38				Etik olmayan ve yasadışı davranışlar hakkındaki kaygıların ve kurumsal dürüstlikle ilgili konuların bildirilmesine yönelik; hat yönetimi kanalıyla uyarı, bildirim mekanizmaları ve yardım hatları gibi dahili ve harici mekanizmalar

ÖZEL STANDART BİLDİRİMLER					
DMA ve Göstergeler	Açıklama/Sayfa	Hariç tutulanlar	Hariç tutulma nedeni	Hariç tutulma hakkında açıklamalar	Tanım
KATEGORİ: EKONOMİK					
UNSUR: EKONOMİK PERFORMANS					
G4-DMA	Müşteriler, sayfa 51, 53				Yönetim yaklaşımı hakkında genel bildirimler
G4-EC1	Ziraat Bankası'nın ürettiği doğrudan ekonomik değer, sayfa 48-49				Üretilen ve dağıtılan doğrudan ekonomik değer
G4-EC2	Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı, sayfa 14-17				İklim değişikliğinin kuruluşun faaliyetine finansal etkileri ve iklim değişikliği kaynaklı diğer risk ve fırsatlar
G4-EC3	Müşteriler, sayfa 62 Bilgi için bkz. Ziraat Bankası 2014 Faaliyet Raporu, sayfa 106-107 www.ziraatbank.com.tr				Kuruluşun belirlenmiş tazminat planı yükümlülüklerinin kapsamı
G4-EC4	Ziraat Bankası'nın devletten aldığı herhangi bir teşvik ve mali destek bulunmamaktadır.				Devletten alınan mali yardım
UNSUR: PİYASA VARLIĞI					
G4-DMA	Çalışanlar, sayfa 74-77				Yönetim yaklaşımı hakkında genel bildirimler
G4-EC5	Ziraat Bankası personelinin tamamı en az asgari ücret veya üstü bir seviyede maaş almaktadır.				Belirgin operasyon yerlerinde cinsiyet bazında standart başlangıç seviyesi ücretlerinin yerel asgari ücrete göre oranı
G4-EC6	Ziraat Bankası'nın tüm üst yönetimi yerel toplumdaki istihdam edilmiştir.				Belirgin operasyon yerlerinde üst yönetimin yerel toplumdaki istihdam edilme oranı
UNSUR: DOLAYLI EKONOMİK ETKİLER					
G4-DMA	Müşteriler, sayfa 48				Yönetim yaklaşımı hakkında genel bildirimler
G4-EC7	Müşteriler, sayfa 50				Altyapı yatırımlarının ve desteklenen hizmetlerin gelişimi ve etkisi
G4-EC8	Müşteriler, sayfa 50				Etkilerin boyutu da dahil olmak üzere belirgin dolaylı ekonomik etkiler
UNSUR: SATIN ALMA UYGULAMALARI					
G4-DMA	Tedarikçiler, sayfa 70-71				Yönetim yaklaşımı hakkında genel bildirimler
G4-EC9	Tedarikçiler, sayfa 70				Belirgin operasyon yerlerinde yerel tedarikçilere yapılan harcamaların oranı

GRI G4 İçerik Endeksi - Kapsamlı

DMA ve Göstergeler	Açıklama/Sayfa	Hariç tutulanlar	Hariç tutulma nedeni	Hariç tutulma hakkında açıklamalar	Tanım
KATEGORİ: ÇEVRESEL					
UNSUR: ENERJİ					
G4-DMA	Çevre ve Ziraat Bankası, sayfa 97-101				Yönetim yaklaşımı hakkında genel bildirimler
G4-EN3	Çevre ve Ziraat Bankası, sayfa 101				Kuruluş içindeki enerji tüketimi
G4-EN4	Çevre ve Ziraat Bankası, sayfa 101				Kuruluş dışındaki enerji tüketimi
G4-EN5		Enerji yoğunluğu	Güncel veri mevcut değildir.	Karbon ayak izi hesaplamasının kapsamı Genel Müdürlük binaları ile sınırlı olduğundan enerji yoğunluğu hesaplanmamıştır. İlgili hesaplama mümkün olan en kısa sürede yapılacaktır.	Enerji yoğunluğu
G4-EN6	Çevre ve Ziraat Bankası, sayfa 97-99				Enerji tüketiminin azaltılması
G4-EN7	Çevre ve Ziraat Bankası, sayfa 97-99				Ürün ve hizmetlerin enerji ihtiyaçlarında azaltımlar
UNSUR: SU					
G4-DMA	Çevre ve Ziraat Bankası, sayfa 94-101				Yönetim yaklaşımı hakkında genel bildirimler
G4-EN8	Çevre ve Ziraat Bankası, sayfa 101				Kaynak bazında toplam su çekimi
G4-EN9		Endikatörün tamamı.	Geçerli değildir.	Ziraat Bankası bu göstereyi raporlamamaktadır. Bu endikatör işkolu açısından geçerli değildir.	Su çekiminden belirgin ölçüde etkilenen su kaynakları
G4-EN10		Endikatörün tamamı.	Geçerli değildir.	Ziraat Bankası bu göstereyi raporlamamaktadır. Bu endikatör işkolu açısından geçerli değildir.	Geri dönüştürülen ve yeniden kullanılan suyun yüzdesi ve toplam hacmi

DMA ve Göstergeler	Açıklama/Sayfa	Hariç tutulanlar	Hariç tutulma nedeni	Hariç tutulma hakkında açıklamalar	Tanım
UNSUR: EMİSYONLAR					
G4-DMA	Çevre ve Ziraat Bankası, sayfa 99-101				Yönetim yaklaşımı hakkında genel bildirimler
G4-EN15	Çevre ve Ziraat Bankası, sayfa 101				Doğrudan sera gazı (GHG) emisyonları (Kapsam 1)
G4-EN16	Çevre ve Ziraat Bankası, sayfa 101				Dolaylı enerji sera gazı (GHG) emisyonları (Kapsam 2)
G4-EN17	Çevre ve Ziraat Bankası, sayfa 101				Diğer dolaylı sera gazı (GHG) emisyonları (Kapsam 3)
G4-EN18	Çevre ve Ziraat Bankası, sayfa 101				Sera gazı (GHG) emisyon yoğunluğu
G4-EN19	Çevre ve Ziraat Bankası, sayfa 101				Sera gazı (GHG) emisyonlarının azaltılması
G4-EN20		Endikatörün tamamı.	Geçerli değildir.	Ziraat Bankası'nın faaliyetleri bu tarz bir emisyon yaratmadığından, bu gösterge raporlanmamaktadır.	Ozon tabakasını incelten madde (ODS) emisyonları
G4-EN21		Endikatörün tamamı.	Geçerli değildir.	Ziraat Bankası'nın faaliyetleri bu tarz bir emisyon yaratmadığından, bu gösterge raporlanmamaktadır.	NO _x , SO _x ve diğer belirgin hava emisyonları
UNSUR: ATIK SULAR VE ATIKLAR					
G4-DMA	Çevre ve Ziraat Bankası, sayfa 96-97				Yönetim yaklaşımı hakkında genel bildirimler
G4-EN22		Endikatörün tamamı.	Geçerli değildir.	Bu endikatör işkolu açısından geçerli olmadığından Ziraat Bankası bu göstergeyi raporlamamaktadır. Banka'nın hizmet ağından kaynaklanan atık sular hizmet sunulan şehirlerin / bölgelerin kanalizasyon sistemine boşaltılmaktadır.	Kalite ve varış yeri bakımından toplam su tahliyesi
G4-EN23	Çevre ve Ziraat Bankası, sayfa 96-97				Tür ve bertaraf yöntemine göre toplam atık ağırlığı

GRI G4 İçerik Endeksi - Kapsamlı

DMA ve Göstergeler	Açıklama/Sayfa	Hariç tutulanlar	Hariç tutulma nedeni	Hariç tutulma hakkında açıklamalar	Tanım
G4-EN24	Raporlama döneminde Ziraat Bankası herhangi bir sızıntıya neden olmamıştır. Banka'nın faaliyetleri tehlikeli madde sızıntısına yol açmamaktadır.				Önemli ölçekte sızıntı ve döküntülerin toplam sayısı ve hacmi
G4-EN25		Endikatörün tamamı.	Geçerli değildir.	Ziraat Bankası bu göstergiyi raporlamamaktadır. Bu endikatör işkolu açısından geçerli değildir.	Basel sözleşmesi Ek I, II, III ve VIII kapsamında tehlikeli kabul edilen nakil, ithal, ihraç veya ıslah edilmiş atıkların ağırlığı ve uluslararası sevk edilmiş atıkların yüzdesi
G4-EN26		Endikatörün tamamı.	Geçerli değildir.	Ziraat Bankası bu göstergiyi raporlamamaktadır. Bu endikatör işkolu açısından geçerli değildir.	Kuruluşun su tahliyelerinden ve akışından belirgin ölçüde etkilenen su kütlelerinin ve ilgili habitatların kimliği, boyutu, korunma durumu ve biyolojik çeşitlilik değeri
UNSUR: ÜRÜN VE HİZMETLER					
G4-DMA	Çevre ve Ziraat Bankası, sayfa 100				Yönetim yaklaşımı hakkında genel bildirimler
G4-EN27	Çevre ve Ziraat Bankası, sayfa 97-99				Ürün ve hizmetlerin çevresel etkilerinin hafifletilme boyutu
G4-EN28		Endikatörün tamamı.	Geçerli değildir.	Ziraat Bankası bu göstergiyi raporlamamaktadır. Bu endikatör işkolu açısından geçerli değildir.	Geri toplanan satılmış ürünlerin ve ambalaj malzemelerinin kategoriye göre yüzdeleri
UNSUR: UYUM					
G4-DMA	Çevre ve Ziraat Bankası, sayfa 97-101				Yönetim yaklaşımı hakkında genel bildirimler
G4-EN29	Raporlama döneminde çevresel yasa ve yönetmeliklere uyulmaması nedeniyle uygulanan para cezası ve parasal olmayan yaptırım bulunmamaktadır.				Çevre kanunu ve düzenlemelerine uyulmaması nedeniyle uygulanan önemli cezaların parasal değeri ve parasal olmayan yaptırımların toplam sayısı

DMA ve Göstergeler	Açıklama/Sayfa	Hariç tutulanlar	Hariç tutulma nedeni	Hariç tutulma hakkında açıklamalar	Tanım
UNSUR: NAKLİYE					
G4-DMA	Çevre ve Ziraat Bankası, sayfa 100				Yönetim yaklaşımı hakkında genel bildirimler
G4-EN30	Çevre ve Ziraat Bankası, sayfa 100				Ürünlerin ve kuruluşun faaliyetlerine ilişkin diğer mal ve malzemelerin nakliyesinin ve kuruluşun işgücü üyelerinin taşınmasının belirgin çevresel etkileri
UNSUR: GENEL					
G4-DMA	Çevre ve Ziraat Bankası, sayfa 97-99				Yönetim yaklaşımı hakkında genel bildirimler
G4-EN31	Çevre ve Ziraat Bankası, sayfa 97-99				Türe göre toplam çevre koruma harcama ve yatırımları
UNSUR: TEDARİKÇİNİN ÇEVRESEL BAKIMDAN DEĞERLENDİRİLMESİ					
G4-DMA	Tedarikçiler, sayfa 71				Yönetim yaklaşımı hakkında genel bildirimler
G4-EN32	Tedarikçiler, sayfa 70-71				Çevresel kriterlerin kullanılmasıyla taranan yeni tedarikçilerin yüzdesi
G4-EN33	Tedarikçiler, sayfa 70-71				Tedarik zincirindeki belirgin ölçekte mevcut ve olası olumsuz çevresel etkiler ve alınan önlemler
UNSUR: ÇEVRESEL ŞİKAYET MEKANİZMALARI					
G4-DMA	Çevre ve Ziraat Bankası, sayfa 94				Yönetim yaklaşımı hakkında genel bildirimler
G4-EN34	Raporlama döneminde çevresel etkilerle ilgili olarak resmi şikayet mekanizmaları kanalıyla getirilmiş, yanıtlanmış ve çözümlenmiş şikayet bulunmamaktadır.				Çevresel etkilerle ilgili olarak resmi şikayet mekanizmaları kanalıyla getirilmiş, yanıtlanmış ve çözümlenmiş şikayetlerin sayısı

GRI G4 İçerik Endeksi - Kapsamlı

DMA ve Göstergeler	Açıklama/Sayfa	Hariç tutulanlar	Hariç tutulma nedeni	Hariç tutulma hakkında açıklamalar	Tanım
KATEGORİ: SOSYAL					
ALT- KATEGORİ: İŞ GÜCÜ UYGULAMALARI VE İNSANA YAKIŞIR İŞ					
UNSUR: İSTİHDAM					
G4-DMA	Çalışanlar, sayfa 74-77				Yönetim yaklaşımı hakkında genel bildirimler
G4-LA1	Çalışanlar, sayfa 82-85				Yaş grubu, cinsiyet ve bölgeye göre işe yeni alınan çalışanların ve çalışan devrinin toplam sayısı ve oranı
G4-LA2	Ziraat Bankası'nın bütün personeli tam zamanlı istihdam edilmektedir.				Belirgin operasyon yerlerine göre geçici veya yarı zamanlı çalışanlara sağlanmayan ve tam zamanlı çalışanlara sağlanan yan haklar
G4-LA3	Çalışanlar, sayfa 84				Cinsiyete göre doğum izninden sonra işe dönme ve işte kalma oranları
UNSUR: İŞ GÜCÜ/YÖNETİM İLİŞKİLERİ					
G4-DMA	Çalışanlar, sayfa 74-77				Yönetim yaklaşımı hakkında genel bildirimler
G4-LA4	Çalışanlar, sayfa 78				Bunların toplu iş sözleşmelerinde belirtilmiş olup olmadıkları da dahil olmak üzere faaliyet değişiklikleriyle ilgili asgari ihbar süreleri
UNSUR: İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ					
G4-DMA	Çalışanlar, sayfa 80-81				Yönetim yaklaşımı hakkında genel bildirimler
G4-LA5	Çalışanlar, sayfa 80-81				Toplam işgücünün iş sağlığı ve güvenliği programlarının takibine yardımcı olan ve bu konuda görüş bildiren resmi müşterek yönetim-işçi sağlık ve güvenlik komitelerinde temsil edilen yüzdesi
G4-LA6	Raporlama döneminde ölümle veya yaralanma ile sonuçlanan herhangi bir olay yaşanmamıştır.				Bölge ve cinsiyete göre yaralanma türü ve kaza sıklık oranları, meslek hastalıkları, kayıp gün ve devamsızlık ve işle bağlantılı toplam ölüm vakası sayısı
G4-LA7	Çalışanlar, sayfa 80-81				İş kazası oranı veya meslek hastalığı riski yüksek olan çalışanlar
G4-LA8	Çalışanlar, sayfa 80-81				Sendikalarla yapılan resmi sözleşmeler kapsamındaki sağlık ve güvenliğe ilişkin konu başlıkları

DMA ve Göstergeler	Açıklama/Sayfa	Hariç tutulanlar	Hariç tutulma nedeni	Hariç tutulma hakkında açıklamalar	Tanım
UNSUR: EĞİTİM VE ÖĞRETİM					
G4-DMA	Çalışanlar, sayfa 79-80				Yönetim yaklaşımı hakkında genel bildirimler
G4-LA9	Çalışanlar, sayfa 79-80				Cinsiyete ve çalışan kategorisine göre çalışan başına ayrılan yıllık ortalama eğitim saati
G4-L10	Çalışanlar, sayfa 79-80				Çalışanların kesintisiz istihdam edilebilirliğini destekleyen ve kariyer bitimlerini yönetebilmelerine yardımcı olan yetenek yönetimi ve yaşam boyu öğrenim programları
G4-LA11	Çalışanlar, sayfa 76				Cinsiyete ve çalışan kategorisine göre düzenli performans ve kariyer gelişim değerlendirmelerinden geçen çalışan yüzdesi
UNSUR: ÇEŞİTLİLİK VE FIRSAT EŞİTLİĞİ					
G4-DMA	Çalışanlar, sayfa 74-77				Yönetim yaklaşımı hakkında genel bildirimler
G4-LA12	Çalışanlar, sayfa 82-83				Yönetişim organlarının bileşimi ve çalışanların cinsiyete, yaş grubuna, azınlık grubu üyeliğine ve başka çeşitlilik göstergelerine göre tanımlanan çalışan kategorilerine göre dağılımı
UNSUR: KADIN VE ERKEKLER İÇİN EŞİT ÜCRET					
G4-DMA	Çalışanlar, sayfa 77				Yönetim yaklaşımı hakkında genel bildirimler
G4-LA13	Ziraat Bankası'nda çalışanlara özlük ve parasal hakları unvan ve görev pozisyonuna göre uygulanmakta, cinsiyet ayrımı yapılmamaktadır.				Çalışan kategorisine, belirgin operasyon yerlerine göre kadınlar ve erkekler arasındaki taban maaş ve ücret oranı
UNSUR: TEDARİKÇİNİN İŞGÜCÜ BAKIMINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ					
G4-DMA	Tedarikçiler, sayfa 71				Yönetim yaklaşımı hakkında genel bildirimler
G4-LA14	Tedarikçiler, sayfa 70-71				İşgücü uygulamaları kriterlerinin kullanılmasıyla taranan yeni tedarikçilerin yüzdesi
G4-LA15	Tedarikçiler, sayfa 70-71				Tedarik zincirindeki işgücü uygulamalarıyla ilgili belirgin ölçekte mevcut ve olası olumsuz etkiler ve alınan önlemler

GRI G4 İçerik Endeksi - Kapsamlı

DMA ve Göstergeler	Açıklama/Sayfa	Hariç tutulanlar	Hariç tutulma nedeni	Hariç tutulma hakkında açıklamalar	Tanım
UNSUR: İŞGÜCÜ UYGULAMALARI ŞİKAYET MEKANİZMALARI					
G4-DMA	Çalışanlar, sayfa 74-77				Yönetim yaklaşımı hakkında genel bildirimler
G4-LA16	Raporlama döneminde işgücü uygulamalarıyla ilgili olarak resmi şikayet mekanizmaları kanalıyla getirilmiş, yanıtlanmış ve çözümlenmiş şikayet bulunmamaktadır.				İşgücü uygulamalarıyla ilgili olarak resmi şikayet mekanizmaları kanalıyla getirilmiş, yanıtlanmış ve çözümlenmiş şikayetlerin sayısı
ALT-KATEGORİ: İNSAN HAKLARI					
UNSUR: YATIRIM					
G4-DMA	Müşteriler, sayfa 65				Yönetim yaklaşımı hakkında genel bildirimler
G4-HR1	Çalışanlar, sayfa 74-77 Müşteriler, sayfa 65				İnsan hakları maddeleri içeren veya insan hakları taramasından geçmiş belirgin yatırım sözleşme veya kontratlarının toplam sayısı ve yüzdesi
G4-HR2	Çalışanlar, sayfa 79				Faaliyetlerle ilgili insan hakları unsurlarına ilişkin insan hakları politika veya prosedürleri üzerine verilen çalışan eğitimlerinin toplam saati ve eğitim görmüş çalışanların yüzdesi
UNSUR: AYRIMCILIĞIN ÖNLENMESİ					
G4-DMA	Ziraat Bankası her türlü ayrımcılığa karşıdır.				Yönetim yaklaşımı hakkında genel bildirimler
G4-HR3	Raporlama döneminde Ziraat Bankası'nda ayrımcılık vakası oluşmamıştır.				Ayrımcılık vakalarının ve alınan düzeltici önlemlerin toplam sayısı

DMA ve Göstergeler	Açıklama/Sayfa	Hariç tutulanlar	Hariç tutulma nedeni	Hariç tutulma hakkında açıklamalar	Tanım
UNSUR: ÖRGÜTLENME VE TOPLU SÖZLEŞME HAKKI					
G4-DMA	Tedarikçiler, sayfa 70-71				Yönetim yaklaşımı hakkında genel bildirimler
G4-HR4	Çalışanlar, sayfa 78 Raporlama döneminde Ziraat Bankası'nın bilgisi dahilinde çalışanlarının sendikal haklarını (çalışanlarının bir sendikaya üye olup olmama haklarını) ihlal eden herhangi bir tedarikçi olmamıştır. Raporlama döneminde Ziraat Bankası'nda sendikal hakların kullanımı konusunda bir ihlal yaşanmamıştır.				Örgütlenme ve toplu sözleşme hakkının ihlal edilmiş olabileceği veya belirgin risk altında olabileceği belirlenen faaliyetler ve tedarikçiler ve bu hakların desteklenmesi için alınan önlemler
UNSUR: ÇOCUK İŞÇİLER					
G4-DMA	Ziraat Bankası her türlü çocuk işçi çalıştırmaya karşıdır. Buna ilaveten, Banka çocuk işçi çalıştırdığı saptanan şirketleri finanse etmemektedir.				Yönetim yaklaşımı hakkında genel bildirimler
G4-HR5	2015 yılında herhangi bir vaka meydana gelmemiştir.				Çocuk işçiler bakımından belirgin risk taşıdığı belirlenen faaliyetler ve tedarikçiler ve çocuk işçiliğinin etkili bir biçimde ortadan kaldırılmasına katkıda bulunmak için alınan tedbirler
UNSUR: ZORLA VE ZORUNLU ÇALIŞTIRMA					
G4-DMA	Ziraat Bankası zorla ve zorunlu tutarak çalıştırmaya karşıdır ve desteklememektedir				Yönetim yaklaşımı hakkında genel bildirimler
G4-HR6	2015 yılında herhangi bir vaka meydana gelmemiştir.				Zorla veya zorunlu çalıştırma vakaları bakımından belirgin risk teşkil ettiği belirlenen faaliyetler ve tedarikçiler ve her tür zorla veya zorunlu çalıştırmanın ortadan kaldırılmasına katkı sağlama yönünde alınan önlemler

GRI G4 İçerik Endeksi - Kapsamlı

DMA ve Göstergeler	Açıklama/Sayfa	Hariç tutulanlar	Hariç tutulma nedeni	Hariç tutulma hakkında açıklamalar	Tanım
UNSUR: GÜVENLİK UYGULAMALARI					
G4-DMA	Ziraat Bankası çalışanların ve müşterilerin güvenliğini temin eder ve gerekli önlemleri alır.				Yönetim yaklaşımı hakkında genel bildirimler
G4-HR7	Ziraat Bankası'nda güvenlik personelinin 5188 ve 6136 sayılı yasalar gereği alması gereken her türlü eğitim, Özel Güvenlik Görevlisi hizmetinin satın alındığı şirketin sorumluluğundadır. Banka, Türkiye'de özel güvenlik hizmetlerini düzenleyen yasalar ve mevzuata tam uyum gösteren çözüm ortakları ile çalışmaktadır.				Kuruluşun faaliyetlerle ilgili insan hakları politikaları veya prosedürleri konusunda eğitim görmüş güvenlik personelinin yüzdesi
UNSUR: DEĞERLENDİRME					
G4-DMA	Çalışanlar, sayfa 74-77				Yönetim yaklaşımı hakkında genel bildirimler
G4-HR9	Raporlama döneminde Ziraat Bankası'nda insan hakları incelemelerine ve etki değerlendirmelerine tabi olmuş faaliyet bulunmamaktadır.				İnsan hakları incelemelerine ve etki değerlendirmelerine tabi olmuş faaliyetlerin toplam sayısı ve yüzdesi
UNSUR: TEDARİKÇİNİN İNSAN HAKLARI BAKIMINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ					
G4-DMA	Tedarikçiler, sayfa 70-71				Yönetim yaklaşımı hakkında genel bildirimler
G4-HR10	Tedarikçiler, sayfa 70-71				İnsan hakları kriterlerinin kullanılmasıyla taranan yeni tedarikçilerin yüzdesi
G4-HR11	Tedarikçiler, sayfa 70-71				Tedarik zincirindeki belirgin ölçekte mevcut ve olası olumsuz insan hakları etkileri ve gerçekleştirilen eylemler
UNSUR: İNSAN HAKLARI ŞİKAYET MEKANİZMALARI					
G4-DMA	Tedarikçiler, sayfa 71				Yönetim yaklaşımı hakkında genel bildirimler
G4-HR12	Raporlama döneminde insan hakları etkileriyle ilgili olarak resmi şikayet mekanizmaları kanalıyla getirilmiş, yanıtlanmış ve çözümlenmiş konusunda yapılan şikayet bulunmamaktadır.				İnsan hakları etkileriyle ilgili olarak resmi şikayet mekanizmaları kanalıyla getirilmiş, yanıtlanmış ve çözümlenmiş şikayetlerin sayısı

DMA ve Göstergeler	Açıklama/Sayfa	Hariç tutulanlar	Hariç tutulma nedeni	Hariç tutulma hakkında açıklamalar	Tanım
ALT-KATEGORİ: TOPLUM					
UNSUR: YEREL TOPLUMLAR					
G4-DMA	Müşteriler, sayfa 60-64				Yönetim yaklaşımı hakkında genel bildirimler
G4-SO1	Ziraat Bankası'nın 2014 yılında finanse ettiği projeler kapsamında Türkiye'nin ekonomik gelişimine olduğu kadar çevresel ve sosyal faydaya da azami oranda dikkat gösterilmiştir. Yerel üreticilerin rekabet gücünü artıran finansman projeleri ve yerli istihdamı yeni üretim fırsatları yaratarak artıran projeler bunlara örnek olarak gösterilebilir.				Yerel toplum katılımı, etki değerlendirmeleri ve gelişim programlarının uygulandığı operasyonların yüzdesi
G4-SO2	Raporlama döneminde yerel toplumlar üzerinde belirgin ölçekte mevcut ve olası olumsuz etkileri olan operasyon bulunmamaktadır.				Yerel toplumlar üzerinde belirgin ölçekte mevcut ve olası olumsuz etkileri olan operasyonlar
G4-FS13	Özetle Ziraat Bankası, sayfa 2				Ekonomik açıdan dezavantaja sahip veya düşük nüfus yoğunluğuna sahip alanlarda ulaşım noktaları
G4-FS14	Müşteriler, sayfa 67				Dezavantaja sahip kişilerin finansal hizmetlere erişimlerini iyileştirmek için girişimler
UNSUR: YOLSUZLUKLA MÜCADELE					
G4-DMA	Sürdürülebilirlik ve Kurumsal Yönetim, sayfa 33- 37				Yönetim yaklaşımı hakkında genel bildirimler
G4-SO3	2014 yılında herhangi bir yolsuzluk vakası tespit edilmediğinden bu konuda bir önlem alınmasına ihtiyaç duyulmamıştır.				Yolsuzlukla ilgili riskler bakımından değerlendirilmiş faaliyetlerin toplam sayısı ve yüzdesi ve tespit edilen belirgin riskler
G4-SO4	Sürdürülebilirlik ve Kurumsal Yönetim, sayfa 37				Yolsuzlukla mücadele politika ve prosedürleri ile ilgili iletişim ve eğitim
G4-SO5	Raporlama döneminde teyit edilmiş yolsuzluk vakası bulunmamaktadır.				Teyit edilmiş yolsuzluk vakaları ve alınan önlemler

GRI G4 İçerik Endeksi - Kapsamlı

DMA ve Göstergeler	Açıklama/Sayfa	Hariç tutulanlar	Hariç tutulma nedeni	Hariç tutulma hakkında açıklamalar	Tanım
UNSUR: KAMU POLİTİKASI					
G4-DMA	Ziraat Bankası herhangi bir politik faaliyete taraf olmadığı gibi kamu politikası geliştirme faaliyetlerine de katılmamaktadır.				Yönetim yaklaşımı hakkında genel bildirimler
G4-SO6	Ziraat Bankası herhangi bir siyasi partiye, siyasetçiye veya ilgili kuruluşlara siyasi destekte bulunmamaktadır.				Ülkeye ve alıcıya/lehtara göre siyasi desteklerin toplam değeri
UNSUR: REKABETE AYKIRI DAVRANIŞ					
G4-DMA	Sürdürülebilirlik ve Kurumsal Yönetim, sayfa 33- 37				Yönetim yaklaşımı hakkında genel bildirimler
G4-SO7	Raporlama döneminde rekabete aykırı davranışlara, tröstleşme ve tekelcilik faaliyetlerine ilişkin dava bulunmamaktadır.				Rekabete aykırı davranışlara, tröstleşme ve tekelcilik faaliyetlerine ilişkin davaların toplam sayısı ve bunların sonuçları
UNSUR: UYUM					
G4-DMA	Sürdürülebilirlik ve Kurumsal Yönetim, sayfa 33- 37				Yönetim yaklaşımı hakkında genel bildirimler
G4-SO8	Raporlama döneminde kanun ve yönetmeliklere uyulmaması nedeniyle uygulanan ceza ve yaptırım bulunmamaktadır.				Kanun ve yönetmeliklere uyulmaması nedeniyle uygulanan önemli cezaların parasal değeri ve parasal olmayan yaptırımların toplam sayısı
UNSUR: TEDARİKÇİNİN TOPLUM ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ BAKIMINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ					
G4-DMA	Tedarikçiler, sayfa 71				Yönetim yaklaşımı hakkında genel bildirimler
G4-SO9	Tedarikçiler, sayfa 70-71				Toplum üzerindeki etkilerine ilişkin kriterler kullanılarak taranan yeni tedarikçilerin yüzdesi
G4-SO10	Tedarikçiler, sayfa 70-71				Tedarik zincirinde toplum üzerindeki belirgin ölçekte mevcut ve olası olumsuz etkiler ve alınan önlemler
UNSUR: TOPLUM ÜZERİNDEKİ ETKİLERE İLİŞKİN ŞİKAYET MEKANİZMALARI					
G4-DMA	Sürdürülebilirlik ve Kurumsal Yönetim, sayfa 33- 37				Yönetim yaklaşımı hakkında genel bildirimler
G4-SO11	Raporlama döneminde toplum üzerindeki etkilerle ilgili olarak resmi şikayet mekanizmaları kanalıyla getirilmiş, yanıtlanmış ve çözümlenmiş konusunda yapılan şikayet bulunmamaktadır.				Toplum üzerindeki etkilerle ilgili olarak resmi şikayet mekanizmaları kanalıyla getirilmiş, yanıtlanmış ve çözümlenmiş şikayetlerin sayısı

DMA ve Göstergeler	Açıklama/Sayfa	Hariç tutulanlar	Hariç tutulma nedeni	Hariç tutulma hakkında açıklamalar	Tanım
ALT-KATEGORİ: ÜRÜN SORUMLULUĞU					
UNSUR: ÜRÜN VE HİZMET ETİKETLEMESİ					
G4-DMA	Ziraat Bankası sunduğu ürün ve hizmetlerle ilgili bilgilerin açıklanması ile ilgili yasa ve düzenlemelere uyum göstermektedir.				Yönetim yaklaşımı hakkında genel bildirimler
G4-PR3	Ziraat Bankası sunduğu ürün ve hizmetlerle ilgili bilgilerin açıklanması ile ilgili yasa ve düzenlemelere uyum göstermektedir. Örneğin, Banka ürünleri ile ilgili yasal uyarılar, şerait cetvelleri sunmakla, müşterilerine yasal olarak bağlayıcı dokümanların kopyalarını vermekle yükümlüdür. Banka, aynı zamanda, müşterilerine, piyasada mevcut benzer ürünlerin kıyaslanmasına imkan sunacak objektif ve yansız destek de vermektedir.				Kuruluşun ürün ve hizmet bilgileri ve etiketleme prosedürlerince zorunlu tutulan ürün ve hizmet bilgileri türü ve bu bilgi gereklerine tabi belirgin ürün ve hizmet kategorilerinin yüzdesi
G4-PR4	Raporlama döneminde ürün ve hizmet bilgileri ve etiketlemeyle ilgili yönetmeliklere ve gönüllü kurallara uyumsuzluk vakası bulunmamaktadır.				Ürün ve hizmet bilgileri ve etiketlemeyle ilgili yönetmeliklere ve gönüllü kurallara uyumsuzluk vakalarının sonuç türüne göre toplam sayısı
G4-PR5	Müşteriler, sayfa 50-53				Müşteri memnuniyetini ölçen araştırmaların sonuçları

GRI G4 İçerik Endeksi - Kapsamlı

DMA ve Göstergeler	Açıklama/Sayfa	Hariç tutulanlar	Hariç tutulma nedeni	Hariç tutulma hakkında açıklamalar	Tanım
UNSUR: PAZARLAMA İLETİŞİMİ					
G4-DMA	Müşteriler, sayfa 69				Yönetim yaklaşımı hakkında genel bildirimler
G4-PR6		Endikatörün tamamı.	Geçerli değildir.	Ziraat Bankası bu göstergeyi raporlamamaktadır. Bu endikatör işkolu açısından geçerli değildir.	Yasaklı veya tartışmalı ürünlerin satışı
G4-PR7	Finansal ürünlerin pazarlama ve promosyonu ile ilgili uygulamalar mevzuat hükümlerine sıkı bir şekilde tabidir. Ziraat Bankası ürün ve hizmetlerinin pazarlama ve promosyonu ile ilgili yasa ve düzenlemelere uyum göstermektedir. Raporlama döneminde herhangi bir uyumsuzluk vakası bulunmamaktadır.				Reklam, tanıtım ve sponsorluk da dahil olmak üzere pazarlama iletişimiyle ilgili yönetmeliklere ve gönüllü kurallara uyumsuzluk vakalarının sonuç türüne göre toplam sayısı
UNSUR: MÜŞTERİ GİZLİLİĞİ					
G4-DMA	Ziraat Bankası, Türkiye'de müşteri bilgi ve verilerinin gizliliğini düzenleyen yasa ve mevzuata tam uyum göstermektedir.				Yönetim yaklaşımı hakkında genel bildirimler
G4-PR8	Raporlama döneminde müşteri gizliliğinin ihlali ve müşteri verilerinin kaybı ile ilgili doğrulanmış şikayet bulunmamaktadır.				Müşteri gizliliğinin ihlali ve müşteri verilerinin kaybı ile ilgili doğrulanmış şikayetlerin toplam sayısı
UNSUR: UYUM					
G4-DMA	Ziraat Bankası ürün ve hizmetlerin sunumunu düzenleyen yasa ve mevzuata tam uyum göstermektedir				Yönetim yaklaşımı hakkında genel bildirimler
G4-PR9	Raporlama döneminde ürün ve hizmetlerin tedariki ve kullanımı ile ilgili kanun ve yönetmeliklere uyumsuzluktan kaynaklanan para cezası bulunmamaktadır.				Ürün ve hizmetlerin tedariki ve kullanımı ile ilgili kanun ve yönetmeliklere uyumsuzluktan kaynaklanan önemli para cezalarının parasal değeri

DMA ve Göstergeler	Açıklama/Sayfa	Hariç tutulanlar	Hariç tutulma nedeni	Hariç tutulma hakkında açıklamalar	Tanım
UNSUR: ÜRÜN PORTFÖYÜ					
G4-DMA	Müşteriler, sayfa 51, 53, 60				Yönetim yaklaşımı hakkında genel bildirimler
G4-FS6	Müşteriler, sayfa 51				Sektörel, bölgesel ve boyutsal olarak (örn. mikro/KOBİ/büyük) kurumsal hizmet alanlarının portföydeki yüzdeleri
G4-FS7	Müşteriler, sayfa 60-62				Her hizmet alanına özel sosyal fayda sağlamak için tasarlanan hizmetler ve ürünlerin, amaca göre alt-kırlımlı olarak, maddi değeri
G4-FS8	Müşteriler, sayfa 55				Her hizmet alanına özel çevresel fayda sağlamak için tasarlanan hizmetler ve ürünlerin, amaca göre alt-kırlımlı olarak, maddi değeri
UNSUR: DENETİM					
G4-DMA	Sürdürülebilirlik ve Kurumsal Yönetim, sayfa 33- 37				Yönetim yaklaşımı hakkında genel bildirimler
UNSUR: AKTİF SAHİPLİK					
G4-DMA	Sürdürülebilirlik ve Kurumsal Yönetim, sayfa 32- 38				Yönetim yaklaşımı hakkında genel bildirimler
G4-FS10	Müşteriler, sayfa 62				Çevresel ve sosyal konularda raporlama kuruluşu ile iletişime geçen kurum şirketlerinin sayısı ve yüzdesi
G4-FS11	Müşteriler, sayfa 63-64				Çevresel ve sosyal alanlarda pozitif ve negatif incelemeye tabi olan varlıkların yüzdesi

Sürdürülebilirlik Sözlüğü

Doğal Kaynaklar: Doğa tarafından insanoğlunun kullanımına sunulan toprağın hem kendisi, hem de altında ve üstünde yer alan yenilenebilir ve yenilenemez, doğada kendiliğinden bulunan kaynaklardır. Hava, su, toprak, bitki örtüsü, hayvanlar ve madenler dünyanın doğal kaynaklarını oluşturur.

Ekolojik Ayak İzi: İnsanların kullandığı yenilenebilir kaynakları sağlayabilmek için gereken, biyolojik olarak verimli ve suyun bulunduğu alanı hesaplar. Tüketilen doğal kaynakların yeniden üretimi, oluşan atıkların geri kazanımı için ne kadar kara ve su sahasına ihtiyaç duyulduğunu ortaya koymaktadır.

Ekosistem: Bir bölge içerisinde bulunan canlı organizmalar ve cansız varlıkların beraber oluşturdukları sistemdir.

Enerji Verimliliği: Aynı işi daha az enerji kullanarak, yani enerji tasarruf sağlayarak gerçekleştirmektir. Enerji verimliliği belirli bir hizmet (ısıtma, soğutma gibi) veya üretim için harcanan enerji miktarının, teknolojik uygulamalar veya teknik olmayan (daha iyi organizasyon ve yönetim, davranış değişiklikleri gibi) önlemlerle azaltılmasıdır.

Enerji Yoğunluğu: Birim hacim başına belirli bir sistemde saklanan enerji miktarıdır. Genelde yalnızca kullanılabilir ya da elde edilebilir enerji miktarı göz önüne alınır.

FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act): Yabancı Hesaplar Vergi Uyum Yasası, 2010 yılında ABD Maliye Bakanlığı tarafından yürürlüğe konulmuştur. Dünyadaki tüm finansal kuruluşlar için geçerli olan ve birçok ülke tarafından yerel yasalar kapsamında uygulanan FATCA, Yabancı Finansal Kuruluşlar olarak adlandırılan ve ABD kökenli olmayan finansal kuruluşların, müşterileri arasındaki ABD vergi mükelleflerinin varlıklarını bildirilmekle yükümlü tutulmaları ile ilgili düzenlemedir.

Fosil Yakıtlar: Hidrokarbon ve yüksek oranlarda karbon içeren kömür, petrol ve doğal gaz gibi doğal enerji kaynaklarıdır. Ölen canlı organizmaların oksijensiz ortamda milyonlarca yıl boyunca çözülmesi ile oluşur.

İklim Değişikliği: Doğrudan veya dolaylı olarak atmosferin kimyasal bileşimini bozan insan faaliyetleri sonucunda iklimde oluşan bir tür atmosferik ya da astronomik değişikliklerdir. Atmosferdeki CO₂ (Karbon dioksit), CH₄ (Metan), C₄H₁₀ (Bütan) gibi sera gazlarının miktarlarındaki önemli ölçüde artışlar, küresel iklim değişimi problemini ortaya çıkarmıştır.

Karbon Ayak İzi: Karbon ayak izi, birim karbondioksit cinsinden ölçülen, üretilen sera gazı miktarı açısından insan faaliyetlerinin çevreye verdiği zararın ölçüsüdür ve iki ana parçadan oluşur: doğrudan/birincil ayak izi ve dolaylı/ikincil ayak izi.

KSS (Kurumsal Sosyal Sorumluluk): Şirketlerin kurumsal vatandaşlar olarak işlerini, çalışanlar ve paydaşlarıyla ilişkilerini sosyal, kültürel, ekonomik ve çevresel konularda duyarlı, etik, sorumluluk sahibi yaklaşımlarla gerçekleştirmeleri ve toplumsal konulara yatırım yapmaları anlamına gelir.

Küresel Isınma: Atmosfere salınan karbondioksit gibi sera etkisi yaratan gazların, yer kabuğu ve denizlerin ortalama sıcaklıklarında artışa neden olmasına denir. Dünyanın yüzeyi güneş ışınları tarafından ısıtılmaktadır.

Küresel Raporlama Girişimi (GRI): 1997 yılında Boston'da kurulan Amsterdam merkezli kuruluş, dünyada sürdürülebilirlik raporlamasının yaygınlaşmasına öncülük etmiş ve küresel anlamda kabul gören ilke ve yaklaşımları geliştirmiştir.

Küresel Raporlama Girişimi G4: GRI son nesil raporlama standardı olan G4'ü, Mayıs 2013'te Amsterdam'da düzenlenen uluslararası konferansta ilan etmiştir.

Leed Sertifikası: LEED (Leadership in Energy and Efficiency Design/Enerji ve Çevre Dostu Tasarımda Liderlik), ABD Yeşil Binalar Konseyi (USGBC) tarafından geliştirilmiş çevreye duyarlı yapı sertifikasıdır. Bugün LEED, dünyada en yaygın, en güvenilir ve en geçerli "Yeşil Bina Sertifika Sistemi"dir.

Sera Gazı Emisyonu: Belirli bir sürede atmosfere salınan sera gazlarının (H₂O, CH₂, N₂O, ozon, karbondioksit, metan, nitrotoksit, idroflora karbonlar, terflora karbonlar ve kükürt hegzeflorür) atmosferdeki miktarına verilen addır.

Sürdürülebilir Kalkınma: İnsan ve doğa arasında denge kurarak, doğal kaynaklara zarar vermeden, kaynakların bilinçli olarak tüketilmesini sağlayarak gelecek nesillerin ihtiyaçlarının karşılanmasına ve kalkınmasına imkan verecek şekilde bugünün ve geleceğin yaşamının ve kalkınmasının planlanmasıdır.

Sürdürülebilirlik: Daha iyi ve daha yaşanabilir bir dünya için çevresel, ekonomik ve sosyal faktörlerin insan ve çevre yararına bir araya getirilmesi ile ortaya çıkmıştır.

Yenilenebilir Enerji: Sürekli devam eden, doğal süreçlerden elde edilen enerji türüdür. Bu kaynaklar güneş, rüzgâr, akarsu, biyolojik süreçler ve jeotermal olarak sıralanabilir.

İletişim

T.C. Ziraat Bankası A.Ş. Genel Müdürlük

Anafartalar Mahallesi, Atatürk Bulvarı No: 8 06050 Altındağ/
ANKARA

Tel: (0 312) 584 20 00
Faks: (0 312) 584 49 63

surdurulebilirlik@ziraatbank.com.tr

www.ziraatbank.com.tr

www.ziraatbank.com.tr