



2020 Sürdürülebilirlik Raporu

İçindekiler

01

Rapor Hakkında

Sayfa 5

02

Yönetim Kurulu
Başkanının Mesajı

Sayfa 6

03

Genel Müdürün Mesajı

Sayfa 9

08

İş Modelimiz

Sayfa 28

09

Özet Finansal Bilgiler

Sayfa 30

10

Önemlilik Başlıkları

Sayfa 32

14

Risk Yönetimi

Sayfa 68

15

Sosyal

Sayfa 72

15

Yetenek ve Gelişim

Sayfa 72

19

Çevre

Sayfa 96

19

Atıkların Yönetimi Yaklaşımı

Sayfa 96

20

Kredi Süreçlerinde Çevresel ve
Sosyal Risk Yönetim Yaklaşımı

Sayfa 98

04

Aktif Bank Hakkında

Sayfa 10

05

Türk Bankacılık Sektörü

Sayfa 16

06

Strateji ve Çalışma
Yaklaşımımız

Sayfa 16

07

İştiraklerimiz

Sayfa 20

11

Kimler İçin Değer Yaratıyoruz

Sayfa 40

12

Yönetişim

Sayfa 46

12

Yönetim Kurulu
Çalışma Yaklaşımı

Sayfa 46

13

Etik Değerler

Sayfa 54

16

Toplumsal Gelişim

Sayfa 88

17

Ekonomik

Sayfa 90

17

Müşteriler

Sayfa 90

18

Tedarikçiler

Sayfa 94

21

GRI (Global
Reporting Initiative)

Sayfa 102

01 Rapor Hakkında

Aktif Bank 2018 yılı ve sonrasına yönelik uygulamalarını içeren Sürdürülebilirlik Raporunu ilk kez hazırlayarak sunmaktadır.

Aktif Bank, Türkiye'nin en büyük özel sermayeli yatırım bankasıdır. Banka hem fiziki kanalları kullanarak hem de dijital kanallar üzerinden müşterilerine ulaşarak çözümler sunmaktadır. Banka yaklaşık binin üzerinde çalışanı, iştirakleri ve iş ortaklarıyla birlikte 10'un üzerinde iş kolunda krediden sigortaya, ulaşımdan güvenlik sistemlerine, ödeme sistemlerinden eğlence dünyasına kadar geniş bir yelpazede ürün ve hizmetler sunmaktadır.

Sürdürülebilirlik yaklaşımı çerçevesinde Aktif Bank, kurumsal değerleri ve sürdürülebilirlik temel prensiplerini her alandaki uygulamalarına yansıtmaya çalışmaktadır.

Rapor GRI (Global Reporting Initiative) temel standartlarını temel alarak hazırlanmış ve SASB (The Sustainability Accounting Standards Board) finans sektörü önemlilik kriterleri de çalışma kapsamında değerlendirilmiştir. Entegre düşünce ve raporlama yaklaşımı doğrultusunda altı sermayenin kullanımı ve yaratılan değer boyutları raporda sunulmaktadır.

Sürdürülebilirlik raporunun bu yıl ilk olması sebebiyle, standartların tamamı gösterilmemiş, altyapı çalışmaları başlatılmıştır. Raporda, giriş bölümünde genel şirket tanıtımı ve ana yaklaşımlara ilişkin bilgiler sunulmuştur. Sürdürülebilirlik yaklaşımı çerçevesinde raporda; sosyal, çevre, ekonomik boyutları ile bu boyutları gerçekleştirecek iklimi sağlamak amaçlı yönetim boyutu başlıklar halinde sunulmuştur.

Sürdürülebilirlik raporunun hazırlanması sürecinde Aktif Bank Üst Yöneticileri ve Sürdürülebilirlik Proje Ekibi ile düzenli toplantılar kapsamında, süreç ve bulgular hakkında bilgi paylaşımı yapılmış, görüş ve öneriler alınmıştır.

Hazırlanmış olan rapor Aktif Bank'ın Türkiye faaliyetlerini kapsamaktadır. Banka'nın 2020 yılında sürdürülebilirlik kapsamında ortaya koyduğu çalışmalar detaylı bir şekilde anlatılmıştır. Keyifle incelemenizi dileriz.

02 Yönetim Kurulu Başkanının Mesajı

Değerli Paydaşlarımız,

2020, tüm dünyayı etkisi altına alan pandeminin damga vurduğu bir yıl oldu. Her alanda dönüşümlerin yaşandığı bu süreçte, dünyamızı sürdürülebilir kılmanın ve gelecek nesillere yaşanabilir bir gezegen bırakmanın önemi de apaçık görüldü. Var olduğu her alanda sürdürülebilirlik ilkesiyle hareket eden Grubumuz, 2020 yılında da bulunduğu her coğrafyada kalıcı değerler oluşturma ilkesiyle faaliyetlerini sürdürdü.

Türkiye'nin en kapsamlı finansal teknolojiler ekosistemi Aktif Bank ise değer yaratma ve verimlilik odaklı iş modeliyle, güçlü duruşunu 2020 yılında da pekiştirdi.

Aynı zamanda Türkiye'nin en büyük özel sermayeli yatırım bankası olan Aktif Bank, toplumun her kesiminin finansal hizmetlere erişimini kolaylaştırmayı ve kapsayıcılık alanını genişletmeyi hedefliyor. Bu hedef doğrultusunda inovatif iş modelini benimseyerek yeni ürünler ve hizmetler geliştirme odağını sürdüren Banka, daha çok kişiye finansal araçlara erişim sağlayarak potansiyellerini geliştirme olanağı sunuyor.

Proje finansmanı ve ortaklıklarla yenilenebilir enerji yatırımlarını, küresel gelişimi desteklemeye odaklanan Banka; güneş enerjisi, rüzgâr enerjisi, biokütle gibi alanlardaki kredilendirmeleriyle dikkat çekiyor. Finansmanın geri dönüşü riskini de minimize ederek ülke ekonomisine önemli katkılarda bulunuyor.

Bunlara ek olarak Aktif Bank, tüm faaliyetlerinde top

lumsal faydanın gözetilmesine ve çevreye saygı ilkeleri ışığında sosyal ve kültürel etkinliklere destek olmaya özen gösteriyor. Ülkemiz, ekonomi ve toplum için kalıcı değerler yaratmak misyonu doğrultusunda Banka; çevre, spor, eğitim ve kültür-sanat başta olmak üzere çeşitli projeleri hayata geçirerek sosyal sorumluluk adımları atıyor.

Bankanın farklı birimlerinde yer alan temsilcilerden oluşturulan özel bir ekip ile bu yıl ilk sürdürülebilirlik raporunu hazırlayan Aktif Bank; tüm paydaşlarına yönelik ihtiyaçları, beklentileri, geliştirilmesi gereken alanları titizlikle inceledi. Bu kapsamda öncelikli ve önemli konu başlıklarını belirleyen Banka; sürdürülebilir kârlılıktan etkin risk yönetimine, dijital dönüşüm ve inovasyondan coğrafi çeşitliliğe kadar pek çok alandaki gelişim haritasını ortaya koydu.

Sürdürülebilirliğe dair bu kıymetli çalışmanın hem ülkemiz ekonomisine hem de grup sinerjisine çok değerli katkılar sunduğuna inanıyorum. Emeği geçen tüm Aktif Bank çalışanlarına teşekkür ediyorum.

Saygılarımla,

Ahmet Çalık



03 Genel Müdürün Mesajı

Değerli Paydaşlarımız,

Farklı görüşlerin yükseldiği, ayrı fikirlerin desteklendiği dünyamızda son yıllarda herkesin önemi üzerinde hem-fikir olduğu bir konu var: Sürdürülebilirlik... 2020 yılın-da karşılaştığımız Covid-19 salgını, bu konunun hem bireyler hem de kurumlar için ne kadar hayati olduğunu güçlü bir şekilde gösterdi. Ekonomik, sosyal ve çevresel boyutlarıyla oldukça geniş bir felsefeyi anlatan sürdürülebilirlik kavramı, bugün kullandığımız kaynakların ileriki nesillere de ulaşmasında büyük rol oynayacak. Yarınları düşünerek hareket etmenin farkındalığıyla, biz de üzerimize düşen sorumlulukları hakkıyla yerine getirmek durumundayız.

Aktif Bank olarak kurulduğumuz günden bu yana sürdürülebilirlik ilkesiyle hareket ediyoruz. Hizmet verdiğimiz her alanda yenilikçi çözümlerimiz ve girişimci bakış açımızla, ülkemiz, ekonomi ve toplum için kalıcı değerler yaratmayı hedefliyoruz.

İş modelimizin altyapısını, bütünleşik düşünce yaklaşımı ve değer yaratma odağı oluşturuyor. Bu düşünce yaklaşımındaki insan, finansal bilgi, ilişki, üretilmiş sermaye ve doğal sermayemiz gibi altı önemli varlığımızı en etkin şekilde kullanarak, ortaya koyduğumuz değeri artırma hedefiyle çalışıyoruz. Müşteri odaklı hizmet anlayışını benimserken, yeni ürünlerle genişlettiğimiz hizmet ağıımızı finansal kapsayıcılık alanımızı büyütmek için kullanıyoruz. Bunu yaparken hizmet kalitemizden de asla ödün vermiyoruz. Sürdürülebilir projelere sağladığımız finansman desteğiyle, yatırımcı perspektifinden de yerimizi sağlamlaştırıyoruz.

Dijital bankacılık, finansal kapsayıcılık, yenilenebilir enerji finansmanı ve coğrafi çeşitlilik sürdürülebilirlik stratejimizin dört ana başlığını oluşturuyor. İş yapma yöntemlerimiz

ile bu dört alanda elde ettiğimiz iş sonuçlarının kalitesini artırmak ve paydaşlarımıza erişim düzeyimizi geliştirmek için çalışmalarımıza yön veriyoruz.

Sürdürülebilirlik paydasında yaptığımız bu çalışmalara, ne mutlu ki bu yıl ilkinizi hazırladığımız sürdürülebilirlik raporunu da ekledik. Aktif Bank'ın sürdürülebilirlik raporunu hazırlarken, bankamızın farklı birimlerinde yer alan temsilcilerimizin oluşturduğu Sürdürülebilirlik Elçileri ismini verdiğimiz bir proje ekibi oluşturuldu. Çalışmalarımızı bütünsel bir şekilde değerlendiren Sürdürülebilirlik Elçileri, iç ve dış paydaşlar ile yakın çalışmanın deneyimiyle ihtiyaçlar, beklentiler ve geliştirilmesi gereken alanlar konusunda yol gösterici bir rol üstlendi.

Çevre, spor, eğitim ve kültür-sanat alanlarında sosyal sorumluluk adımları atan Bankamız, bu raporda tüm paydaşlarına yönelik ihtiyaçları ve beklentileri belirlerken, geliştirilmesi gereken alanları inceledi. Ülkemiz ve toplumumuz için kalıcı değerler yaratmak misyonumuzun ışığında gelişim yol haritamız da belirlendi. Sürdürülebilir karlılık, etkin risk yönetimi, dijital dönüşüm, inovasyon, çevresel sürdürülebilirlik ve yenilenebilir enerji yatırımları önemli başlıklarımız arasında yer alıyor.

Uzun yıllar devam edecek bir çalışmanın ilkinizi incelemenin verdiği heyecanla, emeği geçen çalışma arkadaşlarıma teşekkürü bir borç bilirim.

Saygılarımla,

Ayşegül Adaca Oğan

04 Aktif Bank Hakkında

Türkiye'nin en büyük özel sermayeli yatırım bankası Aktif Bank, yatırım bankacılığını yeniden yorumladığı yenilikçi iş modelleri ve teknoloji yatırımları ile Türkiye'nin en büyük finansal teknolojiler ekosistemi olarak faaliyetlerini sürdürmektedir.

Aktif Bank, fiziki ve dijital kanallarda sunduğu ürünler ile Türkiye ve globaldeki finansal teknoloji şirketlerinin hem iş ortağı hem de rakibi olarak hareket etmektedir. Genetik kodlarında müşteri odaklılık bulunan Banka yaklaşık binin üzerinde çalışanı, iştirakleri

ve iş ortaklarıyla birlikte 10'un üzerinde iş kolunda krediden sigortaya, ulaşımdan güvenlik sistemlerine, ödeme sistemlerinden eğlence dünyasına kadar geniş bir yelpazede hayatın 360 derece her noktasında 10 milyondan fazla müşterisine seslenmektedir.

Türkiye genelinde 12 şubesi bulunan Aktif Bank, şubelerinde ağırlıklı olarak bire bir iletişim gerektiren kurumsal bankacılık, yatırım bankacılığı ve özel bankacılığa odaklanmaktadır.

2020 yılında inovatif çalışmalarını hız kesmeden sürdüren Aktif Bank, müşteri deneyiminde mükemmelliği yakalamak hedefiyle dijital dünyasını çeşitlendirmeye devam etti. Hizmet vermeye başladığı günden bu yana müşterilerinin hayatını kolaylaştırmak için teknoloji yatırımları yapan Aktif Bank'ın çok kapsamlı dijital bankası “**N Kolay**”, yeni ürün ve hizmetlerle genişledi.

Pandemi döneminde bireylere dijital olarak yatırım yapabilme rahatlığı sunan N Kolay Bono ürünü ile dikkat çeken N Kolay mobil uygulaması; fatura ödeme ve döviz alım satım imkânı sunan FX platformu gibi özellikleriyle 2020'de 150 bin yeni müşterinin cebine girmiştir. N Kolay, 2021 yılında da hayatı kolaylaştıran ve bireylerin ihtiyaçlarına her an, her yerde, şube olmaksızın hızla cevap veren yeni nesil bir dijital banka olarak kapsamını müşterilerinin ihtiyaçlarına uygun şekilde geliştirmeye devam edecektir.

+180
Uluslararası Ödül

Aktif Bank bugün dijital alternatif kanallar ve platformlar aracılığıyla yılda 330 bin adet bireysel kredi, 516 bin adet ön ödemeli ve banka kartı, yaklaşık 2 milyon adet UPT yurt dışı para transferi, yaklaşık 70 milyon adet fatura ödeme ve 4 milyon adet ulaşım hacmine ulaşmıştır.

Aktif Bank, N Kolay ile 2020 yılında İstanbul Maratonu'nun da isim sponsoru oldu. N Kolay markasının dinamizmi ve eşitlikçi, yalın hizmet modeli; dünyanın en önemli maratonlarından İstanbul Maratonu'nun ruhu ile bir araya gelerek ahenkli bir iş birliğine dönüşmüştür.

Aktif Bank, dijital dünyasının bir diğer oyuncusu Passo mobil uygulaması ile sadece maçlara değil, konserden tiyatroya tüm etkinliklere kolayca giriş sağlamaya devam etmektedir. Passo uygulamasını da daimî olarak geliştiren Banka, statlarda sağladığı avantajları QR ile 7/24 para transferi, alışveriş, anlık kredi, oyun ve eğlence ödemeleri gibi imkânlarla çeşitlendirmektedir. Passo mobil uygulamasının indirilme sayısı 5,8 milyona ulaşırken, tribünlerin güvenlik ve konfor anahtarı Passolig'de ise kart sayısı 5,5 milyonu aşmıştır.

Aktif Bank 2020 yılında müşterilerin ihtiyaçlarını doğru analiz ederek, en iyi çözümleri sunduğu ürünlerine indiBindi mobil uygulamasını ekledi. Bu kullanıcı dostu uygulamayla, sadece nakit ödeme seçeneği bulunan şehir içi ulaşım aracı dolmuşlarda QR kod ile temassız ödeme deneyimi sunuluyor. Dolmuşları dijitalleştirmeyi amaçlayan indiBindi uygulaması ile aynı zamanda dolmuş koltuğu rezervasyonu da yapılabiliyor.

Yatırım bankacılığında gelenekselleşen kalıpların dışına çıkan bir yaklaşımla hareket eden Aktif Bank, 2020 yılında YEDAŞ kira sertifikası ihracıyla

bir ilke imza attı. Elektrik dağıtım firmalarının yatırım yapmasına yönelik kaynak temini sağlayan bu ihraç, elektrik enerjisinin hem daha fazla kişiye hem de daha güçlü bir altyapı ile ulaşmasını sağlayarak bu alanda sürdürülebilirlik anlamında önemli bir enstrüman oldu.

Yenilikçi ve girişimci vizyonu ile farklı sektörlerde de adı gibi “aktif” olan banka, 2019 yılında güvenlik teknolojileri alanında SECOM iş birliğiyle başladığı Japon teknolojisi ile güçlerini birleştirme yolculuğuna, 2020 yılında Mitsubishi ile iki farklı ortaklığa imza atarak devam etti. Japon teknoloji devleri Hitachi ve Mitsubishi Corporation ile siber güvenlik ve biyometrik doğrulama alanında teknoloji çözümleri geliştirmek üzere ortaklık kuran Aktif Bank, bilgisayar ve cep telefonu gibi cihazların kamerası vasıtasıyla kişiye ait el damar izini okuyan VeinID-Five teknolojisini Türkiye ile tanıştırdı. 2020'de ayrıca Mitsubishi ve Çalık Enerji ortaklığında kurulan inşaat sektörüne özel kariyer platformu Workindo ile Aktif Bank inşaat sektörü için uçtan uca çözümler sundu, sektörün tüm paydaşlarını bu dijital platformda buluşturdu.

Banka 2020 yılında, ekip ruhunu daha da konforlu ve elverişli bir çalışma ortamına kavuşturmak amacıyla, Genel Müdürlük binasını yeni bir lokasyona taşıdı.

Aktif Bank'ın başarıları sadece iş çıktıklarına yansımakla kalmadı. Banka 2020 yılında 10 yeni ödül elde ederek global platformlardan aldığı toplam ödül sayısını 180'in üzerine çıkardı.

Biz

Türkiye'nin en büyük finansal teknolojiler ekosistemiyiz.

Amacımız

Herkesin finansal ürün ve hizmetlere kolay erişimini sağlamak.

Bankamız tüm uygulama ve yatırımlarında banka imajı, faydası ve kârlılığı ile toplumsal faydanın gözetilmesi ve çevreye saygı ilkeleri ışığında sosyal ve kültürel etkinliklere destek olmaya özen göstermektedir.

Bankacılık sektörünün geliştirilmesi ve sektöre olan güvenin sürdürülmesi hususlarını gözetmektedir.

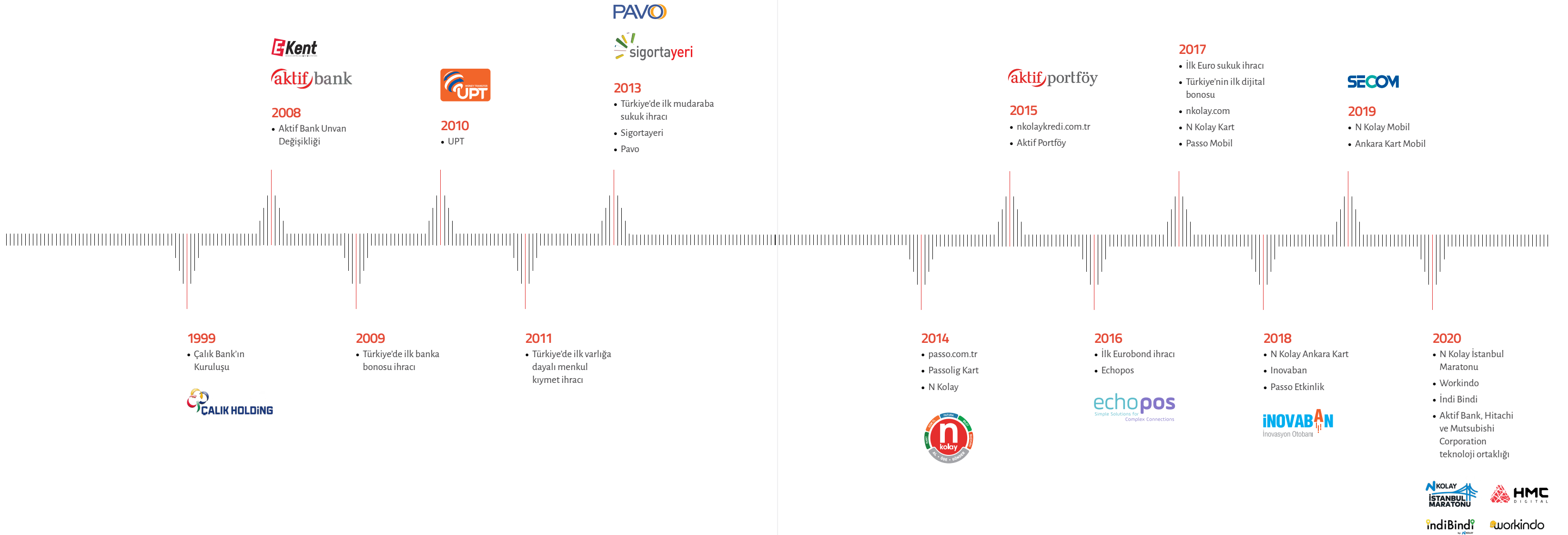
31 Aralık 2020 tarihi itibarıyla başlıca hissedarlar ve sermaye yapısı aşağıda belirtilmiştir:

Pay Sahipliği Oranları %

Çalık Holding A.Ş.	99,43
Çalık Denim Tekstil San. ve Tic. A.Ş.	0,3
Ahmet Çalık	0,13
Başak Yönetim Sistemleri A.Ş.	0,07
Irmak Yönetim Sistemleri A.Ş.	0,07
Toplam	100



04 Kilometre Taşlarımız



05 Türkiye Bankacılık Sektörü

Türk bankacılık sektöründe 2020 yılı başında 34 mevduat, 13 yatırım ve 6 katılım bankası olmak üzere toplam 53 banka faaliyet göstermektedir.

Bankacılık sektörü aktiflerinin büyüklüğü 4,5 Trilyon TL'dir. Sektörün aktif büyüklüğü 2018 yılına göre %15 oranında artmıştır. Sektörün aktif büyüklüğünün GSY-H'ye oranı 1,04 olarak gerçekleşmiştir.

Sektörün kredi hacmi 2018 yılına göre %16 oranında artış göstermiştir. Kredi hacmi artarken yabancı para cinsinden olan krediler daralmıştır. Özellikle döviz kurlarında yaşanan oynaklık yabancı para borçların azaltılmasındaki en önemli etken olarak ortaya çıkmaktadır. Ekonomide yaşanan sıkıntılar dolayısıyla, 2018 yılı itibarıyla %3,88 seviyelerinde olan takipteki kredilerin oranı %5,37 olarak gerçekleşmiştir .

Bankalar bilançolarında açık pozisyon taşıırken, bilanço dışı işlemler hesaba katıldığında banların döviz pozisyonu fazla vermektedir.

Sektörün sermaye yeterlilik oranı ortalaması %18,40 olarak gerçekleşmiştir, 2018 sonunda bu oran %17,30 dur. Yatırım bankaları için ortalama sermaye yeterlilik oranı %25,35 seviyesindedir.

Bankalar dijital dönüşüm çalışmalarını en önemli öncelik alanlarından biri olarak tanımlamaktadır. Bu dönüşüm öncelikle internet bankacılığı çalışmaları ile başlamış, daha sonra mobil uygulamalar ile hız kazanmış ve dijitalleşme önemli bir rekabet alanına dönüşmüştür. Bankalar blok zinciri alanında çalışmalar da yapmaya başlamışlardır.

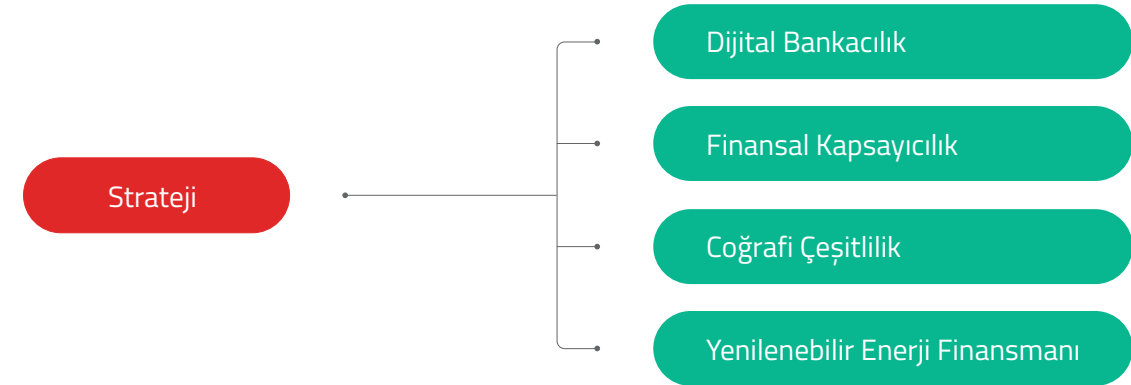
06 Strateji ve Çalışma Yaklaşımımız

Aktif Bank'ın yatırım bankası olması sebebiyle mevduat toplama yetkisi yoktur.

Kurumun Temel Finansman Kaynakları:

- Sermaye,
- Tahvil ve bono ihracı yoluyla borçlanma,
- Yurtdışı bankalardan borçlanma,
- İç piyasada faaliyet gösteren bankalardan borçlanma,
- Kurumun öz sermayeye eklenen karlarıdır.

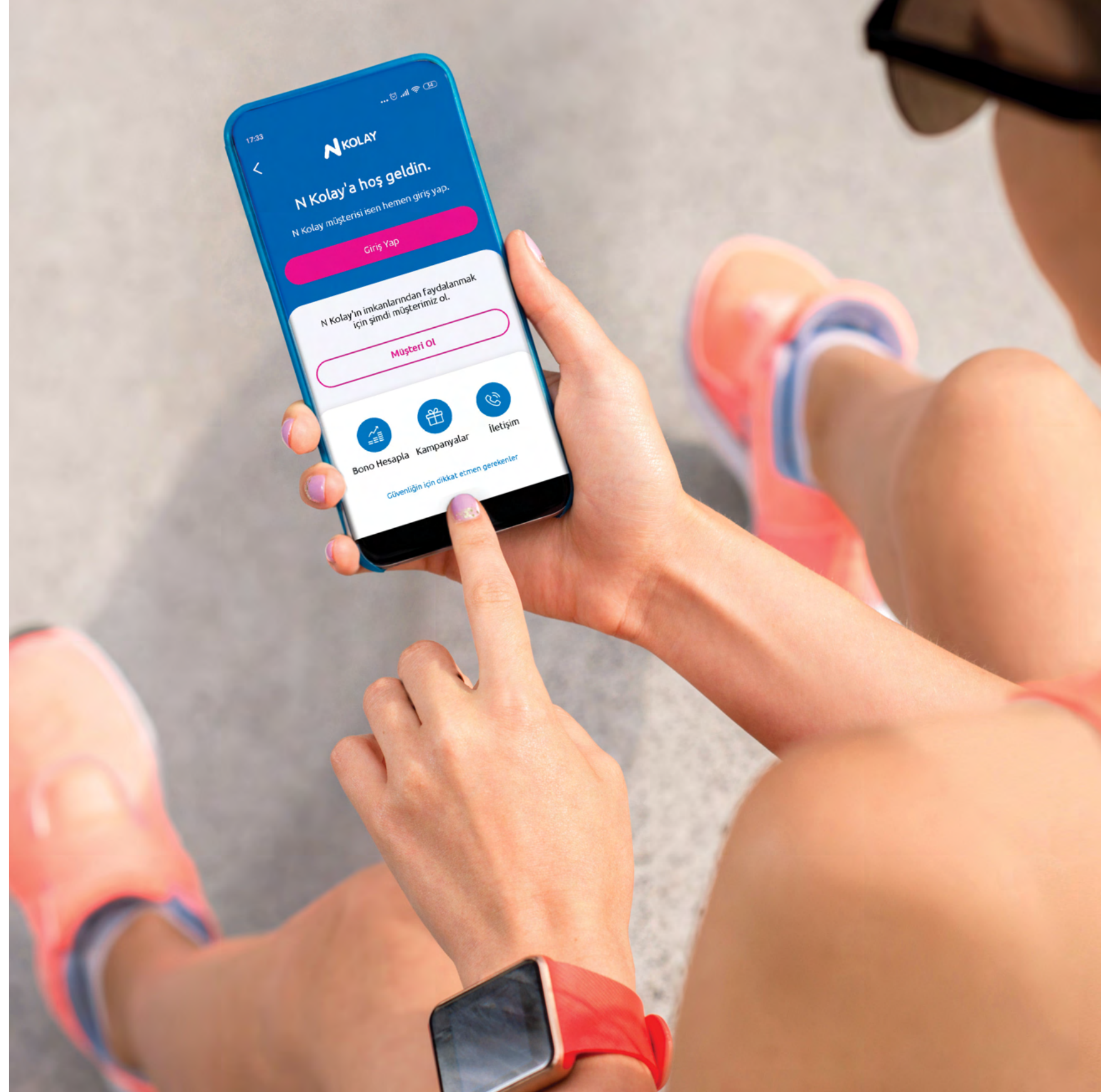
Aktif Bank kaynaklarını Finansal kapsayıcılık ve coğrafi çeşitliliği önceleyen stratejisi ile dijital bankacılık ve proje finansmanı odaklı olarak kullanarak değer yaratmaktadır. Aktif Bank'ın, orta ve uzun vadeli değer yaratma anlayışı proje finansmanı ve finansal kapsayıcılık odağıyla stratejiye yansımaktadır.



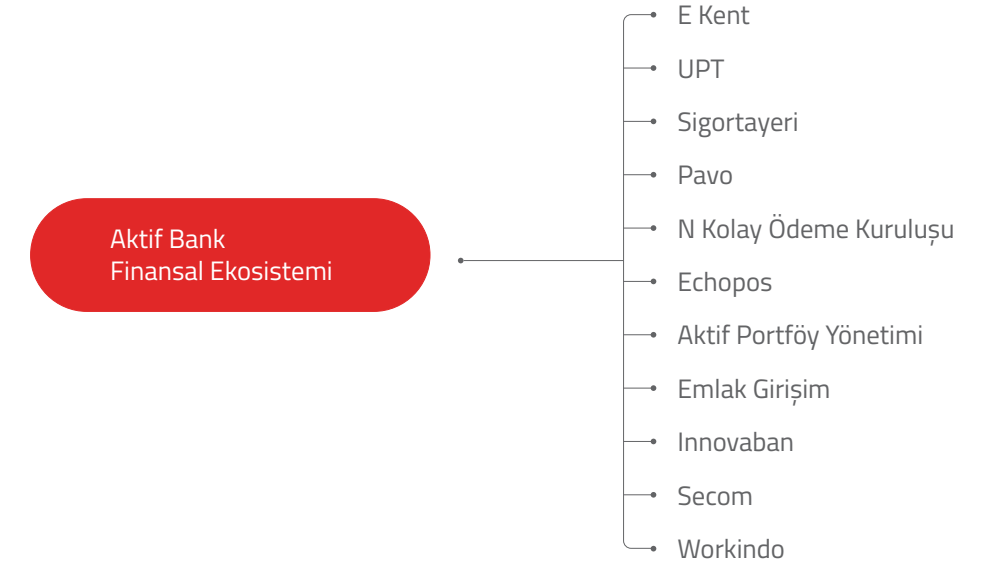
Bankanın faaliyet alanları ve bu alanlarda gerçekleştirilen önemli faaliyetler aşağıda açıklanmaktadır.

Çalışma Alanı	Fark Yarattığımız Konular
Kurumsal Bankacılık	• Dış ticaretin finansmanı yapılmaktadır. • Sahra Altı Afrika, Orta Doğu ve Orta Asya gibi zor coğrafyalarda Türk ihracatçılarına destek verilmekte, tahsilatlarını güvence altına almak için çözümler geliştirilmektedir, • İhracatçıları talep etmeleri halinde fonlama alternatifleri sunulmakta, uygun durumlarda risk üstlenilerek alacaklar iskonto edilmektedir, • Gıda sektöründe uçtan uca finansman çözümleri sunulmaktadır,

Çalışma Alanı	Fark Yarattığımız Konular
Kurumsal Bankacılık	• Yenilenebilir enerji projelerinin finansmanını gerçekleştirilmektedir, • Spor kulüplerinin finansmanı gerçekleştirilmektedir, • Kurumsal krediler kullanılmaktadır, • Proje finansmanı yapılmaktadır, • Faktoring işlemleri yapılmaktadır, • Finansal kiralama işlemleri yapılmaktadır,
Hazine ve Özel Bankacılık	• Müşteri ihtiyaçlarına ve taleplerine uygun ürünler sunulmaktadır, • Müşteri beklentilerine uygun tahvil ve bono ihraçları gerçekleştirilmektedir,
Sermaye Piyasaları	• Yurtiçi ve yurtdışına menkul kıymet ihraçları gerçekleştirilmektedir,, • Kurumların menkul kıymet ihraçlarına aracılık yapılmaktadır,
Uluslararası Bankacılık	• 144 ülkede 1000'in üzerinde muhabir banka ilişkisi mevcuttur. • Dış ticaretin finansmanına yönelik ürün portföyü geliştirilmektedir, • Sermaye piyasasına yönelik ürün portföyü geliştirilmektedir,
Perakende Dijital Bankacılık ve Ödeme Sistemleri	• N Kolay Mobil uygulaması: 1. 200 TL'den 500 bin TL'ye geniş yatırım limitleriyle tüm gelir grubundan bireysel müşterilerin tamamen dijital kanallardan bono alarak yatırım yapmasına, 2. Masraf ödemedi EFT ve havale yapmasına, 3. Döviz alım ve satımlarına, 4. Fatura ödemelerine, 5. Kredi kullanımına imkân sağlamaktadır. • Passo mobil uygulaması ile spor müsabakaları, eğlence ve etkinliklere katılım, ayrıca para transferi ve alışveriş imkanı sağlanmaktadır • N Kolay Öde uygulaması ile iş yerleri, mağazalar ve dijital platformlarda QR kod ile ödeme imkanı sağlanmaktadır, • Ulaşım kartları ile ulaşım ve alışveriş işlemleri tek bir kart üzerinden sunulmaktadır, • PTT kanalı ile emeklilere kredi olanakları sunulmaktadır, • Bayiler üzerinden tüketicilerin finansmanı imkanı sunulmaktadır.



07 İştiraklerimiz



İştirak

Faaliyet



Akıllı şehir çözümleri üretimi ve entegratörlüğü alanlarında hizmet veren E-Kent, sunduğu ulaşım çözümleri altyapısı ile yılda 1 milyar akıllı ulaşım işlemi gerçekleştirmektedir.

E-Kent, hizmet verdiği şehirlerde teknoloji dönüşümü sağlarken, idarelere katma değerli iş modelleri de geliştirmektedir. E-Kent, başkent Ankara dâhil olmak üzere, hizmet verdiği şehirlerdeki yaklaşık 8 milyon vatandaşa akıllı toplu taşıma çözümleri sunmakta ve ulaşım operasyonunuda yönetmektedir. E-Kent kurulduğu günden bugüne kadar, toplamda 15 milyon adet akıllı ulaşım kartı ve 375 milyon ulaşım bileti operasyonu gerçekleştirmiştir.

E-Kent aynı zamanda Türkiye'de 31 şehir ve 60 stadyumda geçiş kontrol ve görüntüleme sistemleri, entegre biletleme, stadyum gişe hizmetleri ve altyapılarını içeren dünyanın en büyük stadyum altyapı dönüşüm projesini başarıyla hayata geçirmiştir. Nisan 2014'ten bugüne kadar e-bilet projesi kapsamında 20 milyonun üzerinde futbol taraftarının stadyumlara giriş operasyonunu yürüten E-Kent, 4 binden fazla müsabakada 10 milyona yakın maç bileti ve 1 milyondan fazla sezonluk kombine satışı gerçekleştirmiş, bu satışlardan oluşan 2 milyar TL'nin üzerinde hasılatı kullüplere aktarmıştır.

İştirak

Faaliyet



Türkiye'nin ilk lisanslı ödeme kuruluşu olan UPT Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para A.Ş. yurt içinde ve yurt dışında isme, hesaba ve karta olmak üzere birden fazla para cinsinde para transfer işlemi gerçekleştirmektedir. Başta UPT şubeleri ve PTT noktaları olmak üzere, temsilci ve bayileri ile 8 bin noktaya ulaşarak, sektörün en geniş dağıtım ağı ile müşterilerine hizmet vermektedir. 2020 yılı içerisinde 170 farklı ülkede 1,9 milyon işlem adedi ve 7 milyar TL üzerinde işlem hacmine ulaşmıştır. Yurt dışında anlaşmalı olduğu banka ve ödeme kuruluşları sayısını 107'ye artırarak hizmet ağını ve sunduğu hizmet yelpazesini genişletmiş, yurt içi ödeme kuruluşları ile gerçekleştirdiği anlaşmalar ile yurt içi ödeme kuruluşlarına da hizmet sunmaya başlamıştır.

2020 yılında UPT markası ve sistemi ile hizmet verdiği ülke sayısını dokuza yükselterek global ölçekte hizmet verme yolunda kararlılığını göstermiştir. UPT sistemi ile Türkiye dışındaki ülkeler arasında gönderilen işlem adedi 2020 yılında %249 oranında artış göstermiştir. Toplam 40 adet yurt dışı banka ya da ödeme kuruluşu; 55 farklı ülkeden 60 farklı ülkeye gönderdiği para transferini UPT altyapısıyla gerçekleştirmiştir.

Müşteri ihtiyaçlarını ve deneyimini, sunduğu hizmetlerin merkezinde tutan UPT, hizmetlerini dijital platformlara taşımak adına mobil ve web tabanlı uygulamalarının yazılımını büyük ölçüde tamamlamıştır. Bu çerçevede 2020 yılında mobil para transferi uygulaması UPTION yayına alınmıştır. UPT, 2021 yılında müşterilerine dijital kanallarda da yüksek hizmet kalitesi ve müşteri deneyimini sunmayı hedeflemektedir.

Türkiye'nin yenilikçi sigorta brokeri Sigortayeri Sigorta ve Reasürans Brokerliği A.Ş., 2020 yılında da kârlılığını devam ettirerek bir önceki yıla oranla yüzde yüzü aşan bir büyüme gerçekleştirmiş olup bireysel ve kurumsal müşterilere aracılık ederek sigorta hizmeti sunan “Türkiye'nin en büyük yerli brokeri” konumunu güçlendirmiştir.

Sigortayeri; mevcut dağıtım kanallarına ek olarak dijital kanalları üzerinden sağladığı hizmetlerle perakende sektörünün önde gelen firmaları ile iş birliklerine devam etmiş ve müşteri tabanlı “ekosistemlere” sigortacılık alanında entegrasyonunu arttırmıştır. Perakende sigortacılık alanında güçlü dağıtım kanalı altyapısı ile finansal hizmetlere kolay erişim yaklaşımı doğrultusunda, son tüketicinin ihtiyaçlarına uygun, özelleştirilebilen, piyasa karşılaştırmalı ürün yelpazesi ile, yüz yüze hizmet sağladığı iş ortaklarına sunduğu hizmeti de dijitalleştirmeyi başarmış ve böylece tüm dünyayı etkisi altına alan salgın döneminde de müşterilerine hizmet vermeyi sürdürmüştür.

Asron Sigorta markası ile kurumsal sigorta çözümleri sağlayan Sigortayeri, Türkiye ve yakın coğrafyada yer alan 15 ülkede önemli projelerin sigorta plasmanlarında yer almıştır. Asron Sigorta; inşaat, sağlık, enerji, tekstil, otomotiv ve finansal hizmetler sektörlerinde önemli sigorta teminatları; finansal sigorta ürünlerinde ticari alacak sigortası, kefalet senedi, mühendislik, mesleki sorumluluk, siber riskler ve proje finansmanlarında bankacılık çözümlerine alternatif veya destek sigorta ürünlerinde önemli deneyim sahibi olup, bu konuda ayrıcalıklı bir konumdadır.

Yenilenebilir enerji alanında, güneş ve rüzgâr enerjisi tesislerinin kurulumu ve işletme dönemleri için proje finansmanına uygun, özel bir sigorta fasilitasi oluşturan Asron Sigorta, GES projelerinin sigortalanması konusunda liderliğini 2020 yılında devam ettirmiş olup, Türkiye'de GES kaynaklı enerji üretiminin %30'unun Sigorta Brokeri konumundadır.



İştirak

Faaliyet



2020 yılında PAVO, yeni nesil ödeme sistemlerindeki hizmet yelpazesini genişleterek, tecrübe ve bilgi birikimiyle çağın gereklerine uygun çözümler sunmaya devam etmektedir.

Türkiye geneline yayılmış 250.000'in üzerinde lisanslı Yazarkasa POS cihazı ile pazar payını %20'lere taşıyan PAVO, katma değerli uygulama ile yazılım entegrasyonuna; İşletici Kuruluş, Özel Entegratörlük, android cihaz çözümleri ve BKM Techpos uygulaması faaliyetlerini de dahil ederek sektördeki çalışmalarını yeni yapılanmalarla geliştirmektedir.



Sektöründe Türkiye'nin en büyük ve en yaygın ağına sahip olan N Kolay Ödeme Kuruluşu; 570'i aşan N Kolay İşlem Merkezi ve yaklaşık 3.500 N Kolay Kiosk ile hizmet sağlamaktadır. N Kolay Ödeme Kuruluşu aynı zamanda, ülkemizin en önemli perakendecileri ve telekomünikasyon şirketleri ile 2019 yılında gerçekleştirilen iş birliği kapsamında fiziki nokta sayısını 12 binin üzerine taşımıştır. Türkiye'nin tüm illerinde fatura tahsilatı, yurt içi ve yurt dışı para transferi başta olmak üzere pek çok ödeme hizmetine aracılık eden ve 360.000 üzerinde kart müşterisi bulunan N Kolay, müşterilerinin hızlı, kolay ve güvenli bir şekilde ödeme işlemlerini gerçekleştirmesini sağlamaktadır.

N Kolay'ın küçük ve orta ölçekli işletmelere POS hizmeti verebilmesi amacıyla T.C. Merkez Bankası'na yapılan faaliyet genişleme başvurusu, 17 Aralık 2020'de onaylanmıştır. N Kolay, dijitalleşmenin arttığı budönemde müşterilerine kolay ve konforlu POS hizmeti vermek üzere çalışmalarına devam etmektedir.

Perakende noktalarından para transferi imkânı ile 81 ilde yaklaşık 8 bin noktada, haftanın 7 günü mesai mefhumu olmaksızın ve en önemlisi bir banka hesabına ihtiyaç duymaksızın müşterilerin para transferi yapmalarına ve elektrik, doğal gaz, su gibi tüm faturalarını ödemelerine imkân sağlanmıştır. N Kolay, online olarak sunduğu, hızlı ve pratik işlem garantili süreçleri sayesinde kısa sürede ciddi bir başarı elde etmiştir. N Kolay, ayda yaklaşık 7 milyon adet işlem ile Türkiye'nin en büyük tahsilat ve ödeme konumuna ulaşmıştır. Aktif Bank, N Kolay Kiosk Projesi'yle, Avrupa Finansal Yönetim ve Pazarlama Birliği (EFMA) tarafından düzenlenen yarışmada birincilik ödülü almıştır.



EchoPOS markası ile Ağustos 2016 yılında faaliyetlerine başlayan Echo Bilgi Yönetim Sistemleri A.Ş., 2020 yılı sonunda 81 ilde 10 bin üzerinde donanım ve yazılım kurulumu gerçekleştirmiş ve işletmelerin ön ve arka ofisleri için uçtan uca ödeme sistemleri ve entegrasyon çözümleri sunarak perakende sektörü için “Yeni Nesil Çözüm Ortağı” olmuştur.

Türkiye'nin önde gelen perakende zincirleri ile çalışan EchoPos, günlük ortalama 2 milyonu aşkın işleme hatasız bir şekilde altyapı sağlar hale gelmiştir



Aktif Portföy Yönetimi SPK düzenlemeleri çerçevesinde, Aktif Bank'ın portföy yönetimi alanındaki iştiraki olarak, 2016 yılında kurulmuştur. Bilgi birikimi ve sektör uzmanlığı ile Aktif Portföy, farklı risk/getiri beklentileri doğrultusunda kurup, yönettiği yatırım fonları ile yatırımcılarına getiri alternatifleri sunmaktadır. Yatırım fonlarının yanında, girişim sermayesi ve gayrimenkul fonları ile reel sektörün yüksek kazançlarını yatırımcısıyla buluştururken, yönettiği emeklilik fonları ile de sistem içindeki müşterilere uzun vadeli çözümler üretmektedir.

İştirak	Faaliyet
	Sayıları 60 bine ulaşan yerli ve yabancı kurumsal ve bireysel yatırımcısı ile yönettiği portföy büyüklüğü 2 milyar TL'yi aşan Aktif Portföy, ihtiyaçları doğru değerlendirerek fon ailesini genişletmekte ve büyümesine hız kesmeden devam etmektedir.
	Emlak Girişim A.Ş., gayrimenkul ve inşaat sektöründeki iş fırsatlarını değerlendirmek, enerji sektörü başta olmak üzere yatırım projelerinde yer almak ve uluslararası ticarete önemli bir oyuncu olmak amacıyla kurulmuştur. Gayrimenkul alanında sektörün eğilimine paralel olarak, doğrudan ortaklıklar, kâr-zarar ortaklıkları ve kentsel dönüşüm projeleri ile alanında öncü olmayı hedeflemektedir. Enerji, uluslararası ticaret gibi birçok sektörde yatırımları ve faaliyetleri bulunmaktadır. Dünyanın sayılı finans merkezlerinden biri olması hedeflenen, 3 milyon metrekareyi bulan inşaat alanıyla Türkiye'nin en büyük bölgesel planlama projesi İstanbul Uluslararası Finans Merkezi (İFM) Emlak Girişim A.Ş.'nin en önemli yatırımlarından birisi olmuştur. Bununla birlikte Ataşehir'de gerçekleştirilen Metropol İstanbul projesinin kâr-zarar ortağı olan Emlak Girişim A.Ş., önemli bir yatırımı başarıyla tamamlamıştır. Ayrıca 2017 yılı içerisinde toplam 61 MWp GES Projesi'nin yatırımını yaparak sektördeki en büyük oyunculardan biri haline gelmiştir.
	İnovaban İnovasyon ve Finansal Danışmanlık A.Ş., Ar-Ge ve inovasyon ile rekabet avantajı sağlamak isteyen firmalara “Büyüme Stratejileri ve Süreç Yönetimi” hizmeti sunmaktadır. Ar-Ge destek ve teşviklerinden tam faydalanma, mali ve hukuki alanlarda risk yönetimi, fıkri ve sınai mülkiyet hakları danışmanlığı temel hizmet kalemlerinde müşterilerine entegre çözümler sunmakta olan alanındaki tek firmadır. Başlıca müşterileri arasında Teknoloji Geliştirme Bölgeleri, Ar-Ge ve Tasarım Merkezleri, Kuluçka Merkezleri, Teknoloji Transfer Ofisleri, Yatırım Fonları, Yatırımcı Ağları ve bunların içerisindeki firmalar bulunmaktadır. 2020 yılında İnovaban, TÜİK tarafından yüksek ve orta-yüksek teknolojiye üretim yapmakta olarak sınıflandırılan, her büyüklükten birçok firmayla temas kurarak iş geliştirmiştir. Ar-Ge ekosistemine değer veren özel bankalar, yatırım fonları ve yatırım ağlarıyla sürekli temasta bulunarak ekosistemdeki yapılar ile ilişkiler geliştirmiş, imzalanan protokollerle bu tür kanallar üzerinden iş geliştirme faaliyetlerini yürütmüştür. İnovaban, Türkiye'deki katma değerli üretimin artırılması ve uluslararası rekabette firmalarımızın avantaj sağlayarak, ticarileşme ve globalleşme yolculuklarının verimli bir şekilde hızlanması için de faaliyetlerde bulunmuştur. Bu yönde, 30'dan fazla eğitim etkinliğine, sanal fuar ve konferansa, eğitmen veya panelist olarak katılım göstermiştir.
	2019 yılında Kent Güvenlik'in yüzde yüz hissesi Türkiye'nin en büyük özel sermayeli yatırım bankası Aktif Bank ile dünyada yaklaşık 18 ülkede 60 bini aşkın çalışanla, 3,4 milyon abonesine hizmet veren Japon Güvenlik ve Teknoloji şirketi SECOM ortaklığında, Secom Aktif Yatırım A.Ş. tarafından satın alınmıştır. Gerçekleşen bu ortaklık yapısı ile Türkiye'de elektronik güvenlik hizmetleri sağlayıcısı olarak büyüyen bir grafik ile her yerde güvenlik sağlamaktadır. Türkiye'de 81 ilde hem satış hem de kurulum hizmeti sağlayan SECOM; ev, işyeri ve kurumsal elektronik güvenlik hizmetleri ile sektörde emin adımlarla ilerlemektedir

İştirak	Faaliyet
	2020 yılında kurulan Workindo Teknoloji ve İnsan Kaynakları Danışmanlık A.Ş. inşaat sektörünün taşeron bulma, projelere teklif verme ve çalışanlara ulaşma süreçlerindeki problemleri çözmek için yola çıktı. EGAŞ'tan yatırım alan Workindo 5 ülkede aktif olarak faaliyetlerini yürütmektedir. Workindo; girişimci yapısı, akılcı stratejileri, kapsayıcılık ve çeşitliliğe verdiği önem, inovatif ve sürdürülebilir iş modelleri, teknolojiye ve insan kaynaklarına yaptığı yatırımlarla faaliyette bulunduğu her alanda ve coğrafyada, dokunduğu her insanın hayatına kalıcı değerler katmak amacıyla çalışmalarını sürdürmektedir.

Yurt Dışında Kurulan İştirakler

KIC (Kazakhstan Ijara Company Joint Stock Company)

2013 yılında kurulmuş, 2014 yılı başında operasyonel hale gelmiş olan 'KIC', Kazakistan'da kurulmuş İslami kaidelere göre çalışan ilk 'Finansal Kiralama' şirkettir. Ağırlıklı olarak küçük ve orta ölçekli (KOBİ) firmalara leasing hizmeti veren KIC, 5 yıllık perspektifte Kazakistan'ın en büyük leasing şirketlerinden biri olma yolunda çalışmalarını sürdürmektedir.

ELC (Euroasia Leasing Company)

2012 yılında Tataristan'da kurulan 'ELC', Rusya'da faaliyet gösteren ilk 'İslami Finansal Kiralama' şirkettir. Ağırlıklı olarak küçük ve orta ölçekli (KOBİ) firmalara leasing hizmeti veren ELC, İslami finansal kiralama alanında Rusya'da önde gelen kuruluşlar arasındadır.

EMIC (Euro - Mediterranean Investment Company Ltd.)

2015 yılında Lefkoşa'da kurulan EMIC, Kıbrıs adasının ilk ve tek 'İslami Yatırım Şirketi' olma özelliğinin yanı sıra, KKTC'de faaliyet gösteren en büyük uluslararası yatırım şirkettir.

Üyesi Bulunulan Kuruluşlar

- Visa,
- MasterCard,
- Bankalar Arası Kart Merkezi (BKM),
- Türkiye Bankalar Birliği (TBB),
- Çağrı Merkezi Derneği,
- İnteraktif Reklamcılık Bürosu



08 İş Modelimiz

Sermayelerimiz	İş Yapma Yöntemi	Stratejik Önceliklerimiz	Çıktılarımız	Katkımız	Yarattığımız Değerler
İnsan Kaynağı	Yenilikçi Ürün ve Hizmetler	Dijital Bankacılık	142 kişiye istihdam	SDG 5	Alım gücü kısıtlı olan grubun alım gücünü destekleyerek yaşam kalitesini iyileştirmek
Finansal Kaynaklar	↓	↓	624,069 Bin TL Vergi öncesi net faaliyet karı+ Amortisman	SDG 7	Her yerden ve her zaman kesintisiz ve düşük maliyetli işlem yapma imkanı ile yaşam kalitesinin iyileştirilmesi
Bilgi Birikimimiz	Proje Finansmanı	Finansal Kapsayıcılık	6Milyar TL boyutunda Spor, Tarım/Depo, Enerji, Elektrik Dağıtım alanlarında proje finansmanı	SDG 8	Yenilenebilir enerjiye destek olarak iklim değişikliği ile mücadele
İlişkilerimiz	↓	↓	105 ülkedeki 350 farklı bankada finansmana erişim fırsatı sunma	SDG 9	Zor coğrafyalarda iş yapmanın güvenli hale getirilmesi ve kolaylaştırılması yoluyla hem ihracat yapan ülkelerde hem de ithalat yapan ülkelere kalkıma destek
Üretilmiş Sermayemiz	Teknoloji	Coğrafi Çeşitlilik	5 yenilikçi dijital bankacılık ürün/hizmeti	SDG 10	Zor coğrafyalarda yer alan ülkelere destek sağlayarak işlem yapma imkanlarının kolaylaştırılması ve kalkınmanın desteklenmesi
Doğal Sermayemiz	↓	↓	8,2 milyon kişiye finans araçlarına erişimi ortamının sağlanması	SDG 16	
	İşbirlikleri	Yenilenebilir Enerji Finansmanı		SDG 17	

Finansal teknolojiler ekosistemi ile, yenilikçi ürün ve hizmetler sunarak, daha çok kişiye finansal araçlara erişim sağlayarak potansiyellerini geliştirme, proje finansmanı ve ortaklıklarla yenilenebilir enerji yatırımlarını ve küresel gelişimi desteklemek

Aktif Bank, iş modelini entegre düşünce yaklaşımı ve değer yaratma odağı ile oluşturulmuştur. Entegre düşünce yaklaşımındaki 6 sermayenin (insan kaynağı, finansallar, bilgi, ilişki, üretilmiş sermaye ve doğal sermayemiz) etkin şekilde kullanılmasıyla yaratılan değeri geliştirmek hedeflenmektedir.

Aktif Bank, iş yapma yönteminde yeni ürün ve hizmet geliştirme odağı ile misyonu doğrultusunda finansal kapsayıcılık alanını genişletmektedir. Proje finansmanı, yatırımcı perspektifi ve sürdürülebilirlik bakışı ile kredilendirme yapılabilmesi güçlendirilmekte ve finansmanın geri dönüş riskini minimize edilmektedir. Teknoloji, Aktif Bank'ın finansal teknolojiler ekosistemindeki konumlanması için en önemli odağıdır. Tüm boyutlardaki gelişime ve hedeflere ulaşmada güç ve hız kazandırması amacıyla iştirakler ağını genişletmeyi iş yapma yönteminin temelinde konumlandırmaktadır.

Dijital bankacılık, Finansal kapsayıcılık, yenilenebilir enerji finansmanı, coğrafi çeşitlilik Aktif Bank'ın stratejisinin dört ana başlığını oluşturur. Aktif Bank'ın iş yapma yöntemleri bu dört alandaki çıktı kalitesi ve paydaşlara erişim düzeyini geliştirmekte, yaratılan değerini gücünü yükseltmektedir.

Aktif Bank, 2019 yılındaki 432,513 Bin TL olan vergi öncesi net faaliyet karı + amortisman değerini 2020 yılında 624,069 Bin TL'ye yükseltmiştir.

Ana stratejilerden olan proje finansmanı ile ilgili olarak 2020 yılında, 450'ye yakın firma ile 6 Milyar TL boyutunda Spor, Tarım/Depo, Enerji, Elektrik Dağıtım alanlarında proje finansmanı gerçekleştirilmiştir.

Birçok farklı coğrafyada bulunan 105 ülkedeki 350 farklı bankada finansmana erişim sunularak, finans araçlarına erişimi sağlanan müşteri sayısı 8,2 milyona ulaşmıştır.

Kapsayıcı finansman stratejisi doğrultusunda, sürekli yenilikçi ürün ve hizmet geliştirme performansını artırmış ve bu yıl 5 yeni ürün/ hizmet daha geliştirmiştir.

Aktif Bank, iş modeli ile Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına katkısını da derinleştirmeyi hedeflemektedir. Bu amaçla, faaliyet alanı ve iş yapma yöntemi ile güçlü katkı sağlayabildiği SKA'ları tanımlayarak odaklanmayı ve böylece etkisini güçlendirmeyi hedeflemektedir. (SKA 5, SAK 7, SKA 8, SKA 9, SKA 10, SKA 16, SKA 17)

Aktif Bank, İş Modeli ile “Finansal teknolojiler ekosistemi ile yenilikçi ürün ve hizmetler sunarak, daha çok kişiye finansal araçlara erişim sağlayarak potansiyellerini geliştirme, proje finansmanı ve ortaklıklarla yenilenebilir enerji yatırımlarını ve küresel gelişimi desteklemek” hedefini gerçekleştirmektedir.

6 Milyar TL
Proje Finansmanı

8,2 Milyon
Finansman
Sağlanan Müşteri

09Özet Finansal Bilgiler

Nominal Değerler İle (Bin TL)	2019	2018
Bankalar ve Para Piyasaalarına Plasmanlar	3.199.657	492.186
Alım Satım Amaçlı Menkul Değerler (Net)	-	-
Gerçeğe Uygun Değer Farkı Kâr Zarara Yansıtılan Finansal Varlıklar	304.761	282.947
Satılmaya Hazır Finansal Varlıklar (Net)	-	-
Gerçeğe Uygun Değer Farkı Diğer Kapsamlı Gelire Yansıtılan Finansal Varlıklar	3.484.852	1.924.577
Krediler ve Faktoring Alacakları (Net)	7.914.460	7.213.603
Özkaynaklar	1.956.471	1.508.186
Bilanço Büyüklüğü	17.856.078	13.516.742
Garanti ve Kefaletler	1.485.218	1.229.805
Net Faiz Geliri	538.389	446.873
Net Ücret ve Komisyon Gelirleri	59.452	88.152
Vergi Öncesi Kâr	404.453	320.696
Vergi Karşılığı	-62.779	-58.026
Net Dönem Kârı	341.683	262.670

Nominal Değerler İle (Bin TL)	2017	2016	2015
Bankalar ve Para Piyasaalarına Plasmanlar	143.868	557.512	208.714
Alım Satım Amaçlı Menkul Değerler (Net)	51.956	13.158	9.271
Gerçeğe Uygun Değer Farkı Kâr Zarara Yansıtılan Finansal Varlıklar	-	-	-
Satılmaya Hazır Finansal Varlıklar (Net)	1.239.310	1.072.563	774.909
Gerçeğe Uygun Değer Farkı Diğer Kapsamlı Gelire Yansıtılan Finansal Varlıklar	-	-	-
Krediler ve Faktoring Alacakları (Net)	6.908.591	5.887.644	4.724.865
Özkaynaklar	1.234.626	1.052.939	940.984
Bilanço Büyüklüğü	11.105.683	9.538.248	7.560.462
Garanti ve Kefaletler	1.305.532	928.423	631.362
Net Faiz Geliri	575.077	360.388	304.928
Net Ücret ve Komisyon Gelirleri	165.322	96.882	59.307
Vergi Öncesi Kâr	233.985	144.860	102.406
Vergi Karşılığı	-56.038	-33.728	-21.544
Net Dönem Kârı	177.947	111.132	80.864



10 Önemlilik Başlıkları

Aktif Bank bu yıl ilk sürdürülebilirlik raporunu hazırlamıştır. Bu çalışmanın yürütülmesi için bankanın farklı birimlerinde yer alan çalışanlardan oluşan bir proje ekibi (Sürdürülebilirlik Elçileri) oluşturulmuştur. Proje ekibinde yer alan kişiler, bankanın çalışmalarını bütünsel bir şekilde değerlendirmeyi sağlayacak, farklı birimler arasındaki etkileşimleri ortaya koyabilecek ve faaliyetlerin hem dış paydaşlar hem de kurum içinde nasıl etki ortaya çıkaracağı konusunda bilgi ve deneyime sahip olan çalışanlardır.

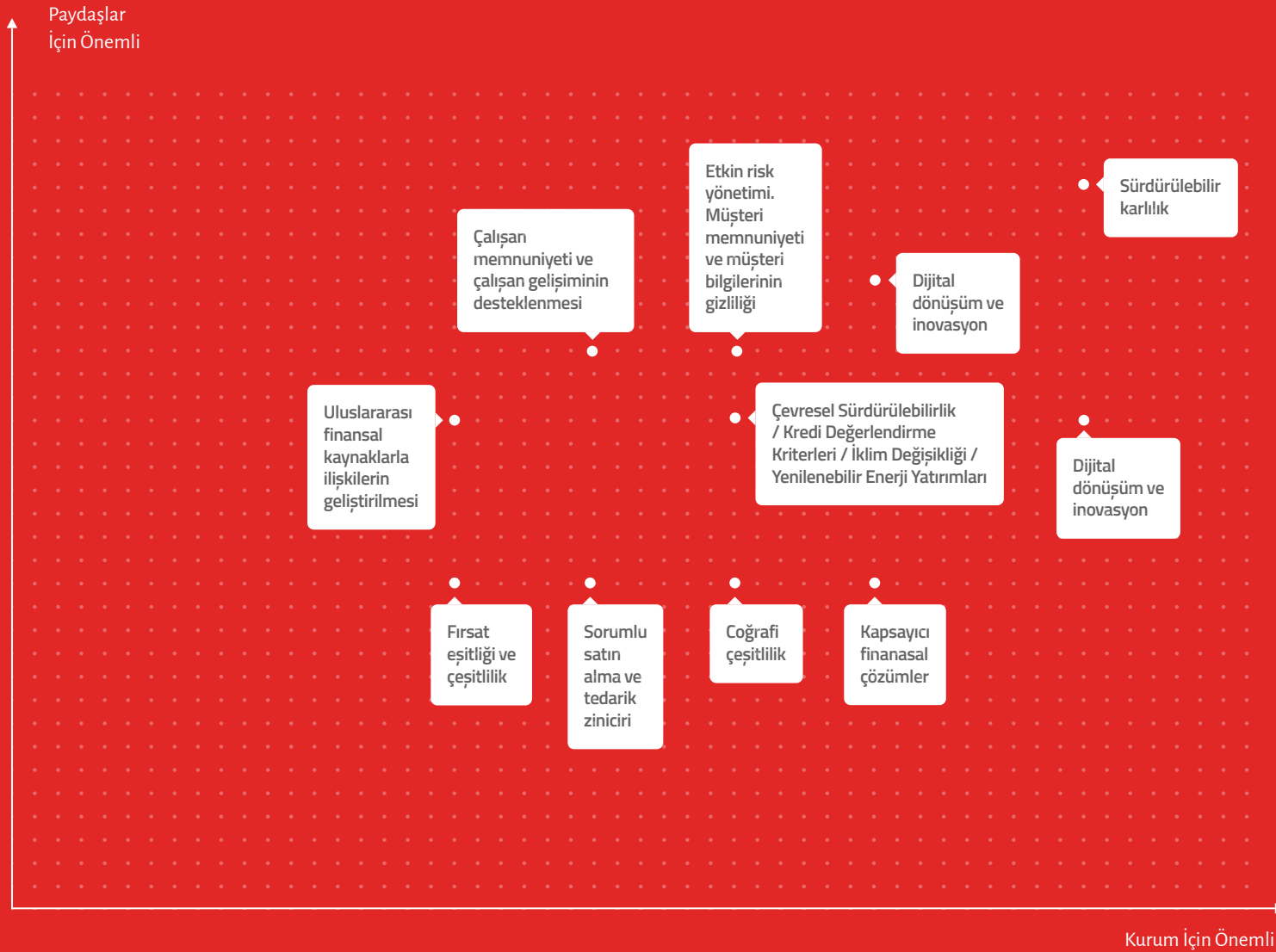
Proje ekibi üyeleri hem iç paydaşlar ile hem de dış paydaşlar ile yakın etkileşim içinde çalışmakta olduklarından, ihtiyaçlar, beklentiler, geliştirilmesi gereken alanlar gibi konular hakkında bilgi sahibidirler.

Önemli konuların belirlenmesi süreci proje ekibi tarafından yürütülmüştür. Rapor hazırlanırken dış paydaşlar ile etkileşim gerçekleştirilmemiştir. Ancak yukarıda

belirtildiği gibi ekip üyeleri zaten paydaşlar ile yakın etkileşim içinde ve paydaşların ihtiyaçları konusunda bilgi sahibi oldukları için, bu çalışmada paydaşların görüşleri temsil edilmektedir. Paydaş tanımı, ilişki yöntemi, gereklilik ve sıklıkları tanımlanmıştır. Bu yönde gelişim alanı belirlenerek, gelecek dönemler için bu yönde planlama yapılmıştır.

Proje ekibi ile yapılan önemli konuların belirlenmesi çalışması sonuçları, öncelikle kurum üst yönetimine sunulmuştur. Üst yönetim değerlendirmesi sonrası öneriler çerçevesinde önemlilik matrisi son haline getirilmiştir.

Üst yönetim onayı sonrası hazırlanan önemlilik matrisi Yönetim Kuruluna sunulmuş ve Yönetim Kurulunun onayı da alınmıştır.



Önemli Konu	Neden Önemli?	Nasıl Yönetiyoruz?
Sürdürülebilir Karlılık	Sürdürülebilir karlılık bir kurumun devamlılığı açısından önemlidir. Kurum eğer karlı olmazsa faaliyetlerine devam edemez. Faaliyetlerini sürdüremeyen bir kurum paydaşlarına değer yaratamaz.	Aktif Bank sürdürülebilir maliyetlerin kontrol altında tutulduğu bir büyüme stratejisi uygulamaktadır. Öncelikle dijital kanallara yatırım yapılmaktadır. Müşterilerin hayatını kolaylaştıracak uygulamalar geliştirilmekte ve süreçler iyileştirilmektedir. Şubeleşmek yerine iştirak ve bayilik yaklaşımları kullanılarak ve buralardaki hizmet kalitesi sürekli takip edilip geliştirilerek hizmet ağı ve karlılık geliştirilmektedir.
Dijital Dönüşüm ve İnovasyon	Bankacılık sektöründe dijital kanallar giderek önem kazanmaktadır. Bu alandaki gelişmelere uzak kalan bankaların rekabet güçleri olumsuz etkilenecektir. Bu yüzden bu konuya yatırım yapmak ve inovatif ürünler geliştirmek hem kurumun rekabet gücünü artıracak hem de maliyetlerini kontrol altında tutarak büyümesini sağlayacaktır. Ayrıca genç nüfusa daha kolay ulaşabilmesini sağlayacaktır.	Aktif Bank gerek kendi bünyesinde gerekse iştirakleri kanalıyla dijital kanallara yatırım yapmakta ve inovatif ürünler geliştirmektedir. Bu şekilde 10 milyondan fazla bireysel müşteriye ulaşarak hizmet sunmaktadır. Ürün çeşitliliğinin artması ve farklı piyasa segmentlerine yönelik geliştirilen ürünler, kurumun hem pazar payını hem karlılığını olumlu etkilemektedir.
Kurumsal Yönetişim	İyi yönetim kurumların karar kalitesini artırır. Yönetim Kuruludan başlayarak kurumun tüm kademelerinde kurum stratejisinin bilinerek, veri temelli ve kurum değerleri çerçevesinde karar alınması ancak etkin bir kurumsal yönetim yaklaşımı ile mümkün olabilir.	Aktif Bank Yönetim Kurulu üyeleri uygun bilgi, deneyim ve yetkinliklere sahiptir. Yönetim Kurulu düzenli olarak toplanmakta ve banka ile ilgili risk, kredilendirme yaklaşımı, politika ve strateji belirleme süreçlerinde etkin rol oynamaktadır. Kurum kültürünün kurumun her seviyesine yayılması konusunda öncü rol oynamaktadır.
Kapsayıcı Finansal Çözümler	Finansal ürünlerin toplumun dezavantajlı kesimlerine ulaştırılması hem ekonominin gelişimi ve büyümesi hem de toplumun imkânları kısıtlı olan bölümünün finansmana ulaşarak yaşam kalitelerinin uzun vadede artırılmasına yardımcı olur. Bahsi geçen grup bankaların hizmet vermek konusunda çok iştahlı olmadıkları bir piyasadır. Bu piyasada aktif olarak yönetilebilir risk seviyesinde ürünler sunmak bankanın büyümesine ve karlılığına olumlu katkı sağlar.	Aktif Bank bayileri ve PTT aracılığı ile dezavantajlı kesimlerin finansmanı konusunda çalışmalar yapmaktadır. Özellikle bayiler kanalı ile mala dayalı finansman ve PTT kanalı ile emeklilere yönelik finansman ürünleri kapsayıcı finansal çözümlerin ilgili gruba ulaştırılmasında ve riskin farklı gruplar hedeflenerek çeşitlendirilmesi ve yönetilmesine imkân sağlamaktadır.

Önemli Konu	Neden Önemli?	Nasıl Yönetiyoruz?
Etkin Risk Yönetimi	Bankacılık sektöründe risk yönetimi kurumun sürdürülebilirliği açısından önem taşıyor. Bankalar ağırlıklı olarak başkalarının fonlarını yönettikleri için özellikle likidite, faiz, vade, kur, sistemik, vb. riskleri etkin bir şekilde yönetmek zorundadır.	Aktif Bank'ın etkin bir risk yönetimi yaklaşımı bulunmaktadır. Söz konusu yaklaşım hakkında bilgi sahibi olmak için Kurumsal Yönetişim Başlığı altında Risk Yönetimi bölümü incelenebilir.
Müşteri Memnuniyeti ve Müşteri Bilgilerinin Gizliliği	Müşterilerin sunulan ürün ve hizmetlerden, hizmetlerin kalitesinden memnuniyeti kurumun hem varlığını sürdürmesi hem de sürdürülebilir karlılık açısından önem taşımaktadır. Müşteri verilerinin güvenliğini sağlanması ve bu bilgilerin KVKK kapsamında işlenmesi ve gerekli izinlerin alınması kurumun paydaşlar nezdindeki güven ve itibarının korunması açısından önem taşımaktadır.	Aktif Bank, müşteri memnuniyeti politikası çerçevesinde, müşterileri ile yakın temasta bulunmakta, onların beklenti, talep ve ihtiyaçlarını yakından takip etmekte ve uygun ürünler sunmaktadır.. Müşteri verilerinin güvenliği konusu en önemli alanlardan biridir. Aktif Bank bilgi sistemlerin güvenliği konusuna çok önem vermektedir. ISO 27001 Bilgi Güvenliği sertifikasına sahiptir ve her yıl denetimden geçmektedir. Ayrıca, KVKK kurallarına uyum sağlanmaktadır.
Çevresel Sürdürülebilirlik/ Kredi Değerlendirme Kriterleri	Çevrenin korunması yaşamın sürdürülebilmesi açısından önem taşımaktadır. Banka olarak özellikle proje ve yatırım finansmanı alanlarında finanse edilen projelerin çevreye zarar vermeyecek şekilde planlanmaları çok önemlidir. Kredi değerlendirme süreçlerinin bu yaklaşımı destekleyecek nitelikte olması uygun nitelikli projelerin finansmanını sağlamaktadır.	Aktif Bank, Kredi değerlendirme süreçlerini bu konuya yönelik riskleri değerlendirmeye imkan sağlayacak hale getirmektedir.

Önemli Konu	Neden Önemli?	Nasıl Yönetiyoruz?
İklim Değişikliği/ Yenilenebilir Enerji Yatırımları	İklim değişikliği dünyanın karşı karşıya olduğu en önemli sorunlardan biridir. Bu yüzden iklim değişikliği ile mücadele kapsamında fayda sağlayacak projelerin finansmanı önem taşımaktadır. Hali hazırda enerji sektörü iklim değişikliği konusunda en çok etki yapan sektörlerden biridir. Enerji dönüşümü kapsamında yenilenebilir enerji kaynaklarına dönüş fosil, kaynaklı üretimin yerine geçerek “o” emisyon hedefine ulaşılmasını olanaklı kılar.	Aktif Bank iklim değişikliği ile mücadele konusuna önem vermektedir. Belirlediği politikalar çerçevesinde enerji sektöründe yenilenebilir kaynaklardan enerji üretim projelerini fonlamaktadır.
Coğrafi Çeşitlilik	Bankanın farklı coğrafyalarda faaliyet göstermesi veya bağlantılara sahip olması kurumun yeni iş fırsatlarını değerlendirmesi, yeni ürünler ortaya koyması gibi fırsatlar yaratabilir. Bu şekilde ülke riski dağıtılarak kurumun iş sürekliliği sağlanabilir.	Aktif Bank gerek Afrika, Orta Doğu, Balkanlar gerekse Asya'da özellikle Çin'deki muhabir ağı sayesinde hem Türk ihracatçıların finansmanını ve iş süreçlerini kolaylaştırmakta hem de Afrika, Türkiye, Orta Doğu, Balkanlar ve Asya arasında Türkiye'nin içinde olmadığı işlemlere aracılık ederek, iş hacmini ve karlılığını artıracak adımlar atmaktadır.
Çalışan Memnuniyeti ve Çalışan Gelişiminin Desteklenmesi	Kurumun en değerli varlığı çalışanlarıdır. Mutlu ve yetkin çalışanların olması hem yaratıcılık ve inovasyonu destekler hem de etkili ve verimli bir çalışma ortamı oluşturulmasını sağlar. Çalışanlar kendilerini geliştirerek değişen koşullara uyum sağlar ve işlerinde daha başarılı performans gösterebilirler.	Çalışan memnuniyeti çalışmaları düzenli olarak yapılmaktadır. Çalışanların gelişimine yönelik eğitimler iç ve dış kaynaklar kullanılarak gerçekleştirilmektedir. Oryantasyon programı ile işe yeni başlayan tüm çalışanlarınkuruma uyum sağlamaları kolaylaştırılmaktadır.

Önemli Konu	Neden Önemli?	Nasıl Yönetiyoruz?
Sorumlu Satın Alma ve Tedarik Zinciri	Kurumlar beraber çalıştıkları kurumların uygulamalarının geliştirilmesi konusunda önemli role sahiptir. Sorumlu satın alma yaklaşımları uygulanarak tedarik zincirinde yer alan kurumların uygulamaları da zaman içerisinde sürdürülebilir bir gelecek için ihtiyaç duyulan kriterler ile uyumlu hale getirilebilir.	Aktif Bank sürdürülebilirlik kriterlerine uygun olarak satın alma işlemlerini yönetmek amacıyla, tedarik politikasını uyumlu hale getirme konusunda çalışmalar yapmaktadır.
Uluslararası Finansal Kaynaklarla İlişkilerin Geliştirilmesi	Aktif Bank bir yatırım bankası olduğu için mevduat toplama yetkisi bulunmamaktadır. Bu yüzden temel kaynakları sermayesi, borçlanma araçlarını kullanarak gerçekleştirdikleri menkul kıymet ihraçları ve iç ve dış piyasalarda yer alan bankacılık sistemlerinden yapılan borçlanmalardır. Türkiye'nin kaynakları dışında yurtdışından kaynak sağlanması hem maliyet hem de vade riskinin yönetilmesi açısından önemlidir. Özellikle muhabir ağı hem işlem çeşitliliğini hem de farklı piyasalara ulaşmaya imkân verir. Ayrıca dış iş ortakları menkul kıymet ihraçları konusunda da kuruma destek sağlar.	Aktif Bank geniş bir ilişki ve muhabir ağına sahiptir. Bu ağı genişletmek ve işlem çeşitliliğini artırmak konusunda çalışmalar yapmaktadır.
Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik	Fırsat eşitliği ve çeşitlilik kurumun toplumun tüm yetenek havuzuna ulaşmasını ve böylelikle hedeflediği nitelikteki insanlarla çalışma imkânını artırır. Bu yaklaşım toplumun tüm bireylerinin kendilerini geliştirerek yetenek havuzunda yer almalarını sağlar. Kalkınmaya yardımcı olur.	Aktif Bank fırsat eşitliğine ve çeşitliliğe önem vermektedir. Bu konuda yaklaşımlar Yetenek ve Gelişim Bölümünde Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği başlığı altında anlatılmaktadır.



11 Kimler İçin Değer Yaratıyoruz / Paydaşlar

Aktif Bank stratejisini tüm paydaşları için değer yaratmak hedefi ile oluşturmaktadır. Bu yaklaşım çerçevesinde paydaşları ile yakın iletişim ve etkileşim içinde çalışarak hedefini gerçekleştirmeyi amaçlamaktadır. Bu bölümde Aktif Bank'ın paydaşları ve onlarla ilişkilerin nasıl yönetildiğine dair yaklaşımlar paylaşılmaktadır.

Paydaşlar	İletişim Konusu	İletişim Yöntemi	İletişim Yöntemi
Hissedarlar	Hissedarları ilgilendiren gelişmelerin, duyuruların paylaşımı ve toplantılar çerçevesinde iletişim kurulmaktadır.	YK toplantısı, Genel Kurul Toplantısı, Raporlama kapsamında iletişim kurulmaktadır.	Gereksinim halinde ve toplantı sıklığına göre iletişim kurulmaktadır.
Holding Birimleri	Birimlerle koordineli şekilde proje bazlı ve bilgilendirme amaçlı temas kurulmaktadır.	Toplantı, telefon ve dijital kanallar kullanılmaktadır.	Ayda birkaç kez iletişim kurulmaktadır.
Çalışanlar	Yetenek ve Gelişim ile ilgili süreçler, iç iletişim aktiviteleri, duyurular kapsamında iletişim kurulmaktadır.	Bire bir görüşme, toplantı, telefon, dijital kanallar, iç iletişim platformu aracılığıyla iletişim kurulmaktadır.	Her gün iletişim kurulmaktadır.

Paydaşlar	İletişim Konusu	İletişim Yöntemi	İletişim Yöntemi
Potansiyel Çalışanlar	Kurumun ihtiyacı çerçevesinde yeni yeteneklerin kuruma katılması aşamasında iletişim kurulmaktadır.	İlanlar, sosyal medya, görüşme davetleri, mülakatlar yoluyla iletişim kurulmaktadır.	İhtiyaç çerçevesinde iletişim kurulmaktadır.
Özel Bankacılık Müşterileri	Banka ürünlerinin, ihtiyaca göre müşteriye sunulması, çapraz veya daha fazla satış çalışmaları ile banka karlılığı ve müşteri memnuniyetinin sağlanması kapsamında iletişim kurulmaktadır.	Şubeler, Portföy Yöneticileri, Şube Müdürü ziyaretleri, aramaları, SMS, e-mail, notifikasyon gönderimi kanalıyla iletişim kurulmaktadır.	Vade dönüşleri, faiz artışları, yeni ürün-kampanya tanıtımına göre günlük/haftalık/aylık iletişimler kurulmaktadır.
Dijital Bankacılık Müşterileri	Kazanım çalışmaları ile müşteri sayısının artırılması, katılım, tutundurma, geri kazanım ve çapraz satış çalışmaları ile ürün penetrasyonunun artırılması ve karlılık sağlanması ve sadakat çalışmaları kapsamında iletişim kurulmaktadır.	Aramalar, SMS gönderimi, eposta gönderimi, notifikasyon iletişimi, IVN aramaları, dijital reklamlar kanalıyla iletişim kurulmaktadır.	Vade dönüşleri, faiz artışları, yeni ürün-kampanya tanıtımına göre günlük/haftalık/aylık iletişimler kurulmaktadır. Bir müşteri ile bir haftada aynı kanaldan en fazla 2 pazarlama iletişimi kurulmasına dikkat edilmektedir.
Bayi ve PTT	Bu kapsamda hem kanal çalışanları (PTT/bayi) hem de müşteriler yer almaktadır. Birebirde satışı kanal çalışanları gerçekleştirdiği için öncelikle çalışanlar ile sık iletişim halinde olunmaktadır. Ürün tanıtımı, müşteri şikayeti çözümlenmesi, kanala ait sorunların düzeltilmesine destek verilmesi sağlanmaktadır. Sonrasında ise müşteri sorunlarına destek olunmaktadır. Aktif Bank, PTT'de mevcutta kredi işlemleri yapan tek bankadır..	Saha satış kadrosu ile bayi personeli ve PTT personeli ile birebir temas kurulmakta gerektiğinde müşteriyle de temas kurulmaktadır. Ayrıca bu müşterilerle genel müdürlük tarafında SMS, eposta, arama, notifikasyon iletişimleri de devam etmektedir.	PTT/bayi kanal çalışanları ile her hafta iletişim kurulmaktadır. Müşteriler ile ihtiyaca göre ayda 1-2 kez toplu iletişim yapılmaktadır.

Paydaşlar	İletişim Konusu	İletişim Yöntemi	İletişim Yöntemi
Kurumsal Bankacılık Müşterileri	Kredi ve faiz vadelerine göre bilgilendirme, firma ihtiyaçlarına göre bilgi/talep toplama, firmalarla proje bazlı görüşme yapılması, banka ürünlerinin tanıtımı, ihracat finansmanı (Uluslararası bankacı-lık ağı ile) ve Dış Ticaret işlemleri ile ilgili detaylı görüşme, emtia finansmanı, GES yatırım projeleri finansmanıkapsamlarında iletişim kurulmaktadır.	Temsil seviyesine, ihtiyaca ve temas noktasına göre Şube Müdürü, Şube Kurumsal Portföy Yöneticisi, Kurum-sal Finans, Kurumsal Pazarlama ve Uluslararası Bankacılık ekipleri ile koordineli iletişim kurulmaktadır.	Cerekliliklere göre günlük, haftalık ve aylık düzene kadar yayılan yoğun temas
Kart Müşterileri	Passo Kart, Passolig Kart, Ankara Kart, N Kolay Kart müşterileriyle, kart kullanımının artması ve çapraz satış faaliyetleri ile müşteri karlılığı ve bağlılığın sağlanması amacıyla iletişim kurulmaktadır.	Kazanım aramaları, SMS gönderimi, email gönderimi, notifikasyon ileti-şimi, IVN aramaları, dijital reklam-lar kanalıyla iletişim kurulmaktadır.	Bankanın, müşterinin ihtiyacına göre yoğunluğu belirlenmektedir. Bir müşteri ile bir haftada aynı kanaldan en fazla 2 pazarlama iletişimi kurulmasına dikkat edilmektedir.
İştirakler	İştiraklerimizin faaliyetleri çerçevesinde tüm çalışanlarıyla düzenli iletişim kurulmaktadır.	Aktif Bank Yetenek ve Gelişim ekibi, merkezi olarak tüm iştirakleri de insan kaynakları süreçlerini yönetmektedir. İştirak Yönetim Kurulu toplantılarını aylık olarak yapmakta, Aktif Bank Genel Müdürü, Yönetim Kurulu Baş-kanı sıfatıyla bu toplantılara katılım göstermektedir. Ayda bir yapılan icra kurulu toplantılarına, Aktif Bank'ın ilgili Genel Müdür Yardımcısı da katılım göstermektedir. Ayrıca, proje bazlı çalışmalarda sürekli ilişki ha-linde olunmakta ve ortak çalışmalar yapılmaktadır. İştiraklerin pek çok operasyonu Aktif Bank tarafından yönetilir. İştiraklerin iletişim ihtiyaç-larına Müşteri Deneyimi ve İletişim grubu yine merkezi olarak destek vermektedir.	İştiraklerin tümüyle düzenli iletişim kurulmaktadır.

Paydaşlar	İletişim Konusu	İletişim Yöntemi	İletişim Yöntemi
Sivil Toplum Kuruluşları	Yetenek ve Gelişim uygulamalarında, çalışanlara yönelik etkinliklerde STK'larla birlikte çalışılmaktadır.	Etkinlik bazlı iletişim kurulmaktadır.	Proje gerekliliğine göre iletişim kurulmaktadır.
Kamu Kuruluşları	Yeni ürün, tebliğ, kanun değişiklikleri kapsamında, istatistiki bilgi toplama çerçevesinde iletişim kurulmaktadır.	Düzenli veya gerekliliklere göre raporlama çerçevesinde, ziyaretler kapsamında, ya da alışma grupları toplantıları kapsamında iletişim kurulmaktadır.	Gerekliliklere göre günlük/haftalık/ aylık düzene yayılan yoğun iletişim kurulabilmektedir.
Düzenleyici Kuruluşlar	Görüş, yorum sorulması, yeni kanunlara uyumluluk süreçleri, raporlamalar kapsamında iletişim kurulmaktadır.	Düzenli ve gerekliliklere göre raporlama çerçevesinde, ziyaretler kapsamında, banka murakıplarının denetimleri ile çeşitli lisanslama süreçleri kapsamında iletişim kurulmaktadır.	Gerekliliklere göre günlük/haftalık/ aylık düzene yayılan yoğun iletişim kurulabilmektedir.
Uluslararası Finans Kuruluşları	Aktif Bank'ın dış ticaret, hazine işlemleri ve uluslararası para transferleri gerçekleştirebilmek için temasta bulunduğu muhabir bankalar ile ya da dış finansman sağlanması amaçlı olarak iletişim kurulmaktadır.	Telefon, e posta, ziyaretler, uluslararası toplantılar, dijital kanallarla iletişim kurulmaktadır.	Günlük olarak ve gerekliliklere göre aylık düzene kadar yayılan yoğun iletişim kurulabilmektedir.
Medya Basın	Kampanya, banka ortaklıkları, basın toplantıları, lansmanlar, reklam, sponsorluk gibi alanlarda iletişim kurulmaktadır.	Müşteri Deneyimi ve İletişim Grubu kanalıyla letişim kurulmaktadır.	Gerekliliğe göre ya da dönemsel çalışmalar çerçevesine iletişim kurulmaktadır.

Paydaşlar	İletişim Konusu	İletişim Yöntemi	İletişim Yöntemi
Reklam Ajansları	Aktif Bank'ın ana iletişim ajansı, dijital ajanslar, halkla ilişkiler ajansı, performans ajansları ve medya satın alma ajansları ile kampanya, banka ortaklıkları, basın toplantıları, lansman, reklam, sponsorluk gibi alanlarda iletişim kurulmaktadır.	İş birimleri ve Müşteri Deneyimi ve İletişim Grubu'nun ortak belirledikleri ihtiyaca göre şekillenen yöntemler çerçevesinde iletişim kurulmaktadır.	Günlük olarak ve gerekliliklere göre aylık düzene kadar yayılan yoğun iletişim kurulabilmektedir.
Tedarikçiler	Düzenli tedarikçiler ve ihtiyaca göre hizmet alınan tedarikçilerle iletişim kurulmaktadır.	Düzenli tedarikçilerle ilişkiler Destek Hizmetleri birimi koordinasyonu ile yürütülmektedir.	Günlük iletişim kurulmaktadır.
Eğitim ve Danışman Firmaları	Eğitim ihtiyaçlarının karşılanması amacıyla temas kurulmaktadır.	Bire bir görüşme, toplantı, telefon, dijital kanallarla iletişim kurulmaktadır.	İhtiyaca bağlı olarak iletişim kurulmaktadır.
Teknoloji Firmaları	Yapılacak projelerde iş ortağı olacak kurumun belirlenmesi amacıyla temas kurulmaktadır.	Bire bir görüşme, toplantı, telefon, dijital kanallarla iletişim kurulmaktadır.	İhtiyaca bağlı olarak iletişim kurulmaktadır.



12 Yönetişim

Yönetim Kurulu Çalışma Yaklaşımı

Aktif Bank'ın, misyon, vizyon ve değerleri çerçevesinde stratejik hedeflerine ulaşılması için faaliyet gösteren Banka'nın Yönetim Kurulu'nun yetki ve sorumlulukları Bankacılık Kanunu ve ilgili mevzuat, Türk Ticaret Kanunu, Aktif Bank Ana Sözleşmesi ve Yönetim Kurulu Yönetmeliği'nde düzenlenmiştir.

Yönetim Kurulu'nun görevlerinin yapılmasında tüm idari işlemler, dokümantasyon, arşivleme ve sekreteryaa faaliyetleri Yönetim Kurulu Özel Büro tarafından yürütülür. Yönetim Kurulu Özel Büro, Yönetim Kurulu Başkan/Başkan Vekili'nin gözetimi ve denetimi altında çalışarak tüm Yönetim Kurulu Üyeleri'ne hizmet verir.

Aktif Bank, Kurumsal Yönetim İlkeleri'nde yer alan prensiplerin hayata geçirilmesine azami özen göstereceğini beyan etmektedir. Bankamız Yönetim Kurulu ve Üst Düzey Yönetimi şeffaf olduğu kadar katılımcılığı ve eşitliği sağlayarak, bankanın kârlılığını, pay sahiplerinin ve diğer menfaat sahiplerinin çıkarlarını ön planda tutarak görevlerini ifa etmekte ve bu doğrultuda sorumluluklarını yerine getirmektedir.

Banka işleri gerektirdikçe ve her halükârda yılda en az 12 defa toplantı yapılmaktadır.

Yönetim Kurulu Üyeleri



Ahmet Çalık

Yönetim Kurulu Başkanı

1958 yılında Malatya'da doğan ve 1930 yılından bu yana tekstil alanında faaliyet gösteren bir ailenin ferdi olan Ahmet Çalık, 1981 yılında tekstil alanında ilk kişisel girişimlerini başlatmıştır. Hâlihazırda enerji, inşaat, madencilik, tekstil, telekom, finans ve dijital olmak üzere 7 sektördeki sürdürülebilir yatırımlarıyla, hem Türkiye hem de uluslararası ekonomik pazarların önemli oyuncularından biri olan Ahmet Çalık, 1997 yılında tüm Grup şirketlerini tek bir çatı altında birleştirmek amacıyla Çalık Holding'i kurmuştur.

Vizyoner yatırımlarla insana ve topluma fayda sağlayan projelere odaklanan Ahmet Çalık, dünyanın çeşitli bölgelerinde süregelen faaliyetleri çerçevesinde itibarı, güvenilirliği ve uluslararası şirketlerle yaptığı uzun süreli işbirlikleriyle tanınmaktadır.



Mehmet Usta

Yönetim Kurulu Başkan Vekili

1950 doğumlu olan Mehmet Usta, Eskişehir İktisadi ve Ticari İlimler Akademisi İktisat ve Maliye Bölümü mezunu olup 40 yılı aşkın bankacılık deneyimine sahiptir. 1979-1987 yılları arasında Anadolu Bankası'nda, müfettişlik ve yöneticilik görevlerinde; 1987-1994 yılları arasında Emlak Bankası'nda yurt içinde ve yurt dışında, Hollanda ve Fransa'da üst düzey yöneticilik görevlerinde bulunmuştur. Mayıs 1994'ten Mart 2007'ye kadar Banque du Bosphore - Paris'te Genel Müdür ve Yönetim Kurulu Üyesi olarak görev yapmış, Nisan 2008'de Aktif Bank'a Yönetim Kurulu Başkan Vekili olarak katılmıştır. Çalık Holding kuruluşu Banka Kombetare Tregtare Arnavutluk'ta Aralık 2008'de

Ahmet Çalık, yurt içinde ve yurt dışında Japonya Devlet Nişanı (Altın Işıklar, Yükselen Güneş Nişanı ve Boyunbağı), Türkmenistan Devlet Nişanı, Türkmenistan Mahdum Guli Ödülü, Türkmenistan Gayrat Madalyası, ABD Ellis Adası Şeref Madalyası, Türkiye Cumhuriyeti Üstün Hizmet Madalyası, Türkiye Cumhuriyeti Dış İşleri Bakanlığı Üstün Hizmet Madalyası ve TBMM Üstün Hizmet Ödülü başta olmak üzere çok sayıda ödül ve nişan ile onurlandırılmıştır. Kazakistan Cumhuriyeti Bursa Fahri Konsolosu olan Ahmet Çalık'a Japonya'daki Matsumoto Dış Üniversitesi ile Kindai Üniversitesi, Arnavutluk'taki Tiran Üniversitesi ve Malatya Turgut Özal Üniversitesi tarafından fahri doktora payesi verilmiştir. Ahmet Çalık halen Çalık Holding ve şirketlerinde Yönetim Kurulu Başkanı olarak görevini sürdürmektedir.

Yönetim Kurulu Başkanvekili görevini üstlenmiş olup, Temmuz 2009'dan itibaren Yönetim Kurulu Başkanı görevini yürütmektedir. Banka Kombetare Tregtare Kosova'da ise Mayıs 2018'den itibaren Kurucu Yönetim Kurulu Başkanı olarak görevini sürdürmektedir. Mayıs 2012'den bu yana Brüksel merkezli WSBI-World Savings and Retail Banking Institute'te (Dünya Tasarruf ve Perakende Bankacılık Enstitüsü) Yönetim Kurulu Üyesi, Mart 2015'ten itibaren Aktif Bank bağlı ortaklıkları UPT Ödeme Hizmetleri A.Ş. ile Sigortayeri Sigorta ve Reasürans Brokerlik A.Ş.'de Yönetim Kurulu Başkanı görevlerini yürütmektedir.

**Veysel Şahin**

Yönetim Kurulu Üyesi

1959 doğumlu olan Veysel Şahin, Ankara İktisadi ve Ticari İlimler Akademisi Kamu Yönetimi Bölümü mezunudur. Bahçeşehir Üniversitesi'nde İşletme Yönetimi alanında yüksek lisans yapmıştır. 36 yıllık bankacılık tecrübesinin yanı sıra mali müşavirlik ve bağımsız denetçi belgelerine de sahiptir. Bankacılık kariyerine 1985 yılında müfettiş yardımcısı olarak başlayan Şahin; Anadolu Bankası, Emlak Bankası, Ziraat Bank International AG ve Ziraat Bankası'nda müfettiş, birim ve şube müdürlükleri, yurt dışı temsilcilikleri, teftiş ku-

rule başkanlığı görevlerinde bulunmuş, Axa Sigorta'da Denetleme Kurulu Üyesi olarak, Türkiye Kazakistan International Bank'da Yönetim Kurulu Üyesi olarak görev yapmıştır. 2009 yılından itibaren Yönetim Kurulu Üyesi olarak Aktif Bank bünyesine katılmış, Denetim Komitesi Başkanı ve Kurumsal Yönetim Komitesi Üyesi görevlerinde de bulunmuştur. Ayrıca, Aktif Bank bağlı ortaklığı N Kolay Ödeme Kuruluşu Yönetim Kurulu Başkanı ve GAP İnşaat Denetim Komitesi Üyesi görevlerini de sürdürmektedir.

**Kemaleddin Koyuncu**

Yönetim Kurulu Üyesi

1970 doğumlu olan Kemaleddin Koyuncu, Ortadoğu Teknik Üniversitesi İşletme Bölümü mezunu olup, University of Illinois at Urbana-Champaign'de MBA derecesini tamamlamıştır. 29 yıllık çalışma deneyimine sahip olan Koyuncu, bankacılık kariyerine 1992 yılında Türkiye İş Bankası A.Ş.'de müfettiş yardımcısı olarak başlamıştır. 1996-2001 yılları arasında T.C. Başbakanlık Hazine Müsteşarlığı'nda Hazine Uzmanı, 2001-2015 yılları arasında Bankacılık Düzenleme ve Denetleme

Kurumu'nda Bankacılık Uzmanı, Daire Başkan Yardımcılığı, Kıdemli Bankacılık Başuzmanı, Daire Başkanlığı ve Başkan Yardımcılığı (V.) görevlerinde bulunmuş olup, aynı zamanda 2003-2004 yılları arasında Toprak Sigorta/Ege Sigorta'da Yönetim Kurulu Üyesi olarak çalışmıştır. 2015 yılında Aktif Bank bünyesine Genel Müdür Yardımcısı olarak katılmış olup, Eylül 2017 yılından itibaren Aktif Bank Yönetim Kurulu ve Denetim Komitesi Üyeliği görevini yürütmektedir.

**Tarık Başara**

Yönetim Kurulu Üyesi

1961 doğumlu olan Tarık Başara, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi mezunudur. 30 yılı aşkın bankacılık deneyimine sahip olan Başara, bankacılık kariyerine 1986 yılında Türkiye İş Bankası'nda Müfettiş olarak başlamıştır. 1993 ve 2005 yılları arasında İşbank GmbH'da organizasyon, muhasebe ve bilgi işlem birimlerinin yöneticiliğini üstlenmiş, bu kapsamda yapılandırma ve bilgi işlem projelerinde yer almıştır. 2005 yılında Türki-

ye'ye dönen Başara, yine Türkiye İş Bankası'nda olmak üzere 2005-2007 yılları arasında İştirakler Bölümü'nde Birim Müdürlüğü, 2007-2012 yılları arasında çeşitli şubelerde Şube Müdürlüğü, 2012-2017 yılları arasında ise Bankacılık Temel Operasyonları Bölümü'nde Bölüm Müdürlüğü görevini yapmış ve emekli olmuştur. Başara, Nisan 2019 itibarıyla Aktif Bank Yönetim Kurulu ve Denetim Komitesi Üyeliği görevini yürütmektedir.

**Dr. Serdar Sümer**

Yönetim Kurulu Üyesi

1973 doğumlu olan Serdar Sümer, Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi İşletme Bölümü mezunudur. Virginia - ABD The College of William and Mary'de yüksek lisans (MBA) yapan Sümer, 2011 Nisan ayında ise Marmara Üniversitesi Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü'nde bankacılık alanında doktorasını tamamlamıştır. Financial Risk Manager (FRM) ve Yeminli Mali Müşavirlik belgelerine sahip olan Sümer, 1996 yılında Bankalar Yeminli Murakıby olarak kariyerine başlamıştır. 2008-2014 yılları arasında Aktif Bank bünyesinde İştirak Yönetimi ve Sermaye Piyasaları Genel Müdür Yardımcılığı görevini üstlenmiştir. Bu süreçte, sermaye piyasalarında ürün ve kanal etkinliğini artırmaya yönelik olarak müşterilerin finansal ihtiyaçları doğrultusunda yenilikçi çözümler geliştiren Sümer, 2013 yılında Türkiye'nin ilk proje finansmanı amaçlı kira sertifikası ihracını gerçekleştirmiştir. Türkiye'nin ilk banka bonosu ve VDMK ürünlerinin çıkarılmasını, bankanın sahip olduğu iştirak ve ilişkili kuruluşların en etkin yönetim

yapısına sahip olacak şekilde koordinasyonunu sağlamıştır. Bir süre öncü yatırım kuruluşlarından birinde yönetici ortak olarak görev yapan ve 2015 yılında Aktif Bank bünyesine Genel Müdür olarak tekrar katılan Sümer, 2020 yılının sonuna kadar Bankanın Genel Müdürlük ve Yönetim Kurulu Üyeliği görevlerini sürdürmüştür. 2021 yılı itibarıyla Aktif Bank bünyesinde Yönetim Kurulu Üyesi olarak görevine devam etmektedir. Türkiye'nin en önemli ödeme kuruluşlarından biri olan N Kolay Ödeme Kuruluşu A.Ş., uluslararası para transferi alanında faaliyet gösteren UPT Ödeme Sistemleri A.Ş., akıllı şehir ve biletleme çözümleri üreten E-Kent Geçiş Sistemleri ve Biletleme Teknolojileri A.Ş., ödeme sistemleri kuruluşları PAVO Teknik Servis Elektrik Elektronik San. Tic. A.Ş., Echo Bilgi Yönetim Sistemleri A.Ş. ve Sigorta karşılaştırma platformu Sigortayeri Sigorta ve Reasürans Brokerliği A.Ş.'de Yönetim Kurulu Üyesi olarak görev yapmaktadır.

**Ayşegül Adaca Oğan**

Genel Müdür ve Yönetim Kurulu Üyesi

1974 doğumlu olan Ayşegül Adaca Oğan, Boğaziçi Üniversitesi İnşaat Mühendisliği Bölümü'nde lisans, Stanford University'de yüksek lisans derecesini tamamlamıştır. 22 yıllık bankacılık deneyimi bulunan Oğan, 2015 yılında Aktif Bank bünyesine katılmıştır. 2021 yılı

itibarıyla Aktif Bank Genel Müdürlük ve Yönetim Kurulu Üyeliği görevlerini üstlenmiştir.

Yönetim Kurulu Komiteleri

Banka’da 5411 sayılı Bankacılık Kanunu’nu ve ilgili mevzuatın öngördüğü düzenlemeler çerçevesinde gerekli organizasyonlar mevcuttur. Bu kapsamda Kredi Komitesi, Denetim Komitesi, Kurumsal Yönetim Komitesi ve Ücretlendirme Komitesi bulunmaktadır.

Denetim Komitesi

Yönetim Kurulu, kendi sorumluluğunda bulunan denetim ve gözetim faaliyetlerinin yerine getirilmesine yardımcı olmak üzere, nitelikleri Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu tarafından belirlenen iki üyesini, iç sistemler sorumlusu sıfatıyla ve iç sistemler kapsamındaki bölümlerin sevk, idare ve icrasını müştereken yürütmek üzere Denetim Komitesi olarak tayin etmiştir.

Denetim Komitesi, Yönetim Kurulu adına Banka’nın iç sistemlerinin etkinliğini ve yeterliliğini, bu sistemler ile muhasebe ve raporlama sistemlerinin Bankacılık Kanunu, diğer mevzuat hükümleri ile banka içi düzenlemeler çerçevesinde işleyişini ve üretilen bilgilerin bütünlüğünü gözetir. Bağımsız

denetim kuruluşları ile derecelendirme, değerlendirme ve destek hizmeti kuruluşlarının Yönetim Kurulu tarafından seçilmesinde gerekli ön değerlendirmeleri yapar. Yönetim Kurulu tarafından seçilen ve sözleşme imzalanan bu kuruluşların faaliyetlerini düzenli olarak izleyerek, tüm bölüm/birim/şubeleri kapsayan iç denetim faaliyetlerinin konsolide olarak sürdürülmesini ve eşgüdümünü sağlar.

Denetimleri ile ilgili olarak Yönetim Kurulu’na en az 6 ayda bir rapor sunmaktadır.

Denetim Komitesi üyeleri: Kemaleddin Koyuncu
Denetim Komitesi Başkanı, Tarık Başara Denetim Komitesi Üyesi

Kredi Komitesi

Kredi Komitesi, Yönetim Kurulu’nun devrettiği kredi açma yetkisini kullanmak üzere, süre hariç Genel Müdür’de aranan şartları taşıyan üyeler arasından seçilen iki üye ve Genel Müdür’den oluşur.

Kredi Komitesi Üyeleri: Mehmet Usta, Kredi Komitesi Başkanı; Serdar Sümer, Komite Üyesi; Ayşegül Adaca Oğan, Komite Üyesi.

Kurumsal Yönetişim Komitesi

Kurumsal Yönetişim Komitesi, Banka’nın kurumsal yönetim ilkelerine (misyon ve vizyon, kurumsal değerler ve etik kurallar, ana sözleşme, banka içi politikalar ve bankalar arası düzenlemeler vb.) uyumunun izlenmesi, kurumsal yönetim ilkelerine uyumu konusunda iyileştirme çalışmalarında bulunulması ve Yönetim Kurulu’na bu konuda öneriler sunulmasından sorumludur.

Kurumsal Yönetişim Komitesi tüm üyelerin katılımı ile yılda bir (1) kez, gerekli hallerde daha sık toplanır. Toplantılara Komite Başkanı tarafından başka katılımcılar da davet edilebilir. Banka’nın Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporu her yıl hazırlanarak, kurumsal web sitesinde yayınlanmaktadır.

Kurumsal Yönetişim Komitesi Üyeleri: Mehmet Usta, Komite Başkanı; Serdar Sümer, Komite Üyesi; Veysel Şahin, Komite Üyesi.

Ücretlendirme Komitesi

Ücretlendirme Komitesi, Genel Müdürlük tarafından oluşturulan ücretlendirme politikası ve uygulamalarının risk yönetimi çerçevesinde değerlendirilmesinden ve bu çerçevedeki önerilerin her yıl rapor halinde Yönetim Kurulu’na sunulmasından sorumludur.

Ücretlendirme Komitesi tüm üyelerin katılımı ile yılda bir (1) kez olağan gündemle, gerekli hallerde olağanüstü olarak toplanır.

Ücretlendirme Komitesi Üyeleri: Mehmet Usta, Komite Başkanı; Serdar Sümer, Komite Üyesi.

Yönetim Kurulu ve Komite Üyelerinin Toplantılara Katılımları Hakkındaki Bilgiler

2020	2019	2018
- Yönetim Kurulu 2020 yılında, gerekli çoğunluk ve karar yeterlilik sayısı sağlanarak 12 kez toplanmıştır. - Denetim Komitesi 2020 yılında 4 kez toplanmış, yapılan toplantıların 4'üne bağımsız denetçiler katılım sağlamıştır. - Kredi Komitesi 2020 yılında 19 kez toplanmıştır. - Kurumsal Yönetim Komitesi 2020 yılı içerisinde 2 kez toplanmıştır. - Ücretlendirme Komitesi 2020 yılında 1 kez toplanmıştır.	- Yönetim Kurulu 2019 yılında, gerekli çoğunluk ve karar yeterlilik sayısı sağlanarak 12 kez toplanmıştır. - Denetim Komitesi 2019 yılında 5 kez toplanmış, yapılan toplantıların 4'üne bağımsız denetçiler katılım sağlamıştır. - Kredi Komitesi 2019 yılında 12 kez toplanmıştır. - Kurumsal Yönetim Komitesi 2019 yılı içerisinde 2 kez toplanmıştır. - Ücretlendirme Komitesi 2019 yılında 2 kez toplanmıştır.	- Yönetim Kurulu 2018 yılında, gerekli çoğunluk ve karar yeterlilik sayısı sağlanarak 12 kez toplanmıştır. - Denetim Komitesi 2018 yılında 7 kez toplanmış, yapılan toplantıların 4'üne bağımsız denetçiler katılım sağlamıştır. - Kredi Komitesi 2018 yılında 12 kez toplanmıştır. - Kurumsal Yönetim Komitesi 2018 yılı içinde 2 kez toplanmıştır. - Ücretlendirme Komitesi 2018 yılında 2 kez toplanmıştır.

Yönetim Kurulu Üyelerinin Belirlenmesi

Aktif Bank Yönetim Kurulu Üyeleri'nin seçimi Ana Sözleşme'nin 32'inci maddesi uyarınca ve Bankacılık Kanunu hükümleri çerçevesinde yapılır. Bankacılık Kanunu gereğince Banka Genel Müdürü bulunmadığı hallerde vekili yönetim kurulunun tabii üyesidir.

Yönetim Kurulu'nun oluşumu, yetkileri, sorumlulukları, hakları, çalışma usul ve esasları "Yönetim Kurulu Yönetmeliği" ile de düzenlenmiştir.

Bankaların yönetim kurulu üyelerinin sahip olması gereken niteliklere Bankacılık Kanunu'nda yer verilmiş olup, Aktif Bank üye seçiminde söz konusu düzenlemelere uymaktadır. Ana sözleşmede yönetim kurulu üye seçiminde Türk Ticaret Kanunu'nun ilgili hükümlerine ve bankalar hakkındaki mevzuatın öngördüğü şartları ve vasıfları haiz olmaları gerektiği ifade edilerek, Bankacılık Kanunu'nun 23'üncü maddesine göre kanunda genel müdür için öngörülen şartlar (banka genel müdürlerinin, hukuk, iktisat, maliye, bankacılık, işletme, kamu yönetimi ve dengi dallarda en az lisans düzeyinde öğrenim görmüş olması, mühendislik alanında lisans düzeyinde öğrenim görmüş olanların ise belirtilen alanlarda lisansüstü öğrenim görmüş olmaları ve bankacılık veya işletmecilik alanında en az on yıllık mesleki deneyime sahip olmaları şarttır). Yönetim Kurulu Üyeleri'nin yarıdan bir fazlası için de bu şartlar aranmaktadır.

13 Etik Değerler

Etik Değerler

Bankamız etik kurallar çerçevesinde
Türkiye Bankalar Birliği Etik İlkelerini benimsemiştir.

Türkiye Bankalar Birliği Bankacılık Etik İlkeleri

I. Giriş

Etik, insanların kurduğu bireysel ve toplumsal ilişkilerin temelini oluşturan değerleri, normları, kuralları, doğru-yanlış ya da iyi-kötü gibi ahlaki açıdan araştıran ölçüler bütünüdür. Meslek etiği, meslek grubunu oluşturan bireylerin kendi aralarında ve toplum ile olan ilişkilerini düzenlerken, örgütsel etik, örgütün içinden ve dışından kaynaklanan sorunların çözümünde belirli kurallar getirerek örgüt içi davranış kültürünü tanımlar.

Toplumda fon arz eden ve fon talep eden taraflar arasında birleştiricilik ve aracılık rolü oynayarak yatırım

ve tasarruf işlevlerini gerçekleştiren bankaların aynı zamanda karlılık ve verimlilik ilkelerini amaç edinmiş olmaları, mesleki ve örgütsel alanda etik ilkelerine bağlı olarak çalışmaları zorunluluğunu getirmektedir.

Bankacılık sisteminin büyütülmesi, bankacılık hizmet kalitesinin artırılması, kaynakların en iyi şekilde kullanılması, bankalar arasında haksız rekabetin önlenmesi amaçlarından yola çıkarak, bankaların gerek kendi aralarında ve diğer kurumlarla, gerekse müşterileri, hissedarları ve çalışanları ile olan ilişkilerini etik ilkelere uygun şekilde düzenlemesi gerekmektedir.

II. Genel Hükümler

Amaç ve Kapsam

Madde 1- Bankaların, gerek birbirleri, gerek müşterileri ve hissedarları gerekse de çalışanları ve diğer kurumlar arasındaki her türlü iş ve işlemlerinde uygulanacak Bankacılık Etik ilkelerinin temel amacı; bankacılık mesleğine toplumda mevcut saygınlık duygusunun sürekliliğinin sağlanması, meslek onuru olarak adlandırılan bu saygınlık duygusunun geliştirilerek sürdürülmesi ve bankacılık sektöründe istikrar ve güvenin korunmasıdır.

Bu düzenlemede geçen “banka” sözcüğü, Birlik üyesi bankaları ifade eder.

Hukuki Dayanak

Madde 2 - Bu etik ilkeler 5411 sayılı Bankacılık Kanunu’nun 75’inci maddesinin ikinci fıkrası, 80’inci maddesinin (c) ve (e) bentleri ile 81’inci maddesinin üçüncü fıkrası hükümlerine dayanılarak hazırlanmıştır.

Genel İlkeler

Madde 3- Tasarruf sahiplerinin hak ve menfaatlerinin korunması, mali piyasalarda güven ve istikrarın sağlanması, ekonomik kalkınmanın gereklerini de dikkate alarak, mevduat ve kredi sistemlerinin etkin şekilde çalışmasının sağlanması, ekonomide önemli zararlar doğurabilecek işlem ve uygulamaların önlenmesinin yanı sıra toplumsal yararın gözetilmesi ve çevrenin korunması amacıyla bankaların aşağıda belirtilen genel ilkeler doğrultusunda faaliyet göstermesi gerekmektedir.

Bankalar

a) Dürüstlük

Faaliyetlerini yerine getirirken müşterileri, çalışanları, hissedarları, grup şirketleri ve diğer banka, kuram ve kuruluşlar ile olan ilişkilerinde dürüstlük ilkesine bağlı kalırlar.

b) Tarafsızlık

“İnsana saygının başarının temeli olması” ilkesinden hareketle gerek çalışanları gerekse müşterileri arasında ayırım gözetmez, önyargılı davranışlardan kaçınırlar.

Bankalar müşterilerine hizmet sunarken ulus, din, finansal ve toplumsal statü, cinsiyet gibi farklılıklar gözetmezler.

c) Güvenilirlik

Tüm hizmet ve işlemlerde, müşterilere karşılıklı güven anlayışı içerisinde açık, anlaşılır ve doğru bilgi verirler, müşteri hizmetlerini zamanında ve eksiksiz yerine getirirler.

d) Saydamlık

Müşterilerini, kendilerine sunulan ürün ve hizmetlere ilişkin hak ve yükümlülükler, yarar ve riskler gibi konularda açık, anlaşılır ve net biçimde bilgilendirirler.

e) Toplumsal Yararın Gözetilmesi ve Çevreye Saygı

Tüm faaliyetlerinde karlılık yanında, toplumsal yararın gözetilmesi ve çevreye saygı ilkeleri ışığında sosyal ve kültürel etkilere destek sağlamaya özen gösterirler.

f) Suçtan Kaynaklanan Malvarlığı Değerlerinin Aklanması ile Mücadele

Uluslararası normlar ve ulusal mevzuat hükümleri çerçevesinde, suçtan kaynaklanan malvarlığı değerlerinin aklanması, yolsuzluk ve benzeri suçlarla mücadeleyi önemli bir ilke olarak benimseyerek gerek kendi aralarında, gerekse konuyla ilgili diğer kurum ve kuruluşlarla ve yetkili mercilerle işbirliği yapmaya özen gösterirler. Kendi iç bünyelerinde de bu amaca yönelik gerekli önlemleri alır ve personeli için eğitim programları düzenlerler.

g) İçerden Öğrenenlerin Ticareti

İçeriden öğrenilen bilgilerin kullanımının önlenmesi için gerekli her türlü tedbiri alır.

III. Bankaların Kamu Kurum ve Kuruluşları ile İlişkileri

Kamu kurum ve kuruluşları ile ilişkiler

Madde 4- Bankalar, kamu kurum ve kuruluşları ile ilişkilerinde, dürüstlük, hesap verebilirlik ve saydamlık ilkeleri doğrultusunda hareket eder, mevzuat gereği denetim ve kontrol amacıyla istenen bilgi, belge ve kayıtların doğru, eksiksiz şekilde ve zamanında iletilmesi konularına özen gösterirler.

IV. Bankalar Arası İlişkiler

Bankalar / Bilgi Alışverişi

Madde 5- Mevzuatın izin verdiği ölçüler çerçevesinde, bankalar kendi aralarında her konudaki bilgi alışverişini doğru ve sistematik olarak gerçekleştirirler.

Personel Hareketleri

Madde 6- Personel istihdamı konusunda haksız rekabete yol açabilecek her türlü uygulamadan kaçınırlar.

İş Kanunu ve ilgili mevzuat hükümleri uyarınca personel istihdamında sözleşme ve hareket serbestisi bulunmakla birlikte, eleman alımlarının diğer bankaların hizmetlerini kesintiye uğratmayacak ölçüde olmasına özen gösterirler.

Eski çalışanları hakkında diğer bankalar tarafından talep edilen bilgileri yanıtlarken objektif ve dürüst davranırlar.

Rekabet

Madde 7- Rekabeti, bankacılık sektöründeki tüm bankalar arasında özgürce ekonomik kararlar verilebilmesini sağlayan, mevzuata uygun bir yarış olarak kabul ederler. Bu nedenle, serbest piyasa ekonomisi içerisinde sürdürdükleri faaliyetlerinde kendi menfaatlerinin yanı sıra,

- a) genel olarak bankacılık sektörüne olan güvenin sürekli olması,
- b) sektörün gelişimi için çaba sarf edilmesi,
- c) ortak menfaatlerin gözetilmesi ilkeleri çerçevesinde haksız rekabet

oluşturan beyan ve davranışlardan kaçınırlar.

Bu ilke banka tüzel kişilikleri açısından geçerli olduğu gibi, bankaların çalışanlarının beyan ve davranışlarını da içerir. Bankalar müşterilere hizmet sunarken başka bankanın çalışanına menfaat teklif edemez/ sağlayamaz.

İlan ve Reklamlar

Madde 8- Gerek kendi mali yapılarının gerekse bankacılık ürün ve hizmetlerinin tanıtım ve pazarlamasına ilişkin duyuru, ilan ve reklamlarında., yasal düzenlemelere ve genel ahlaka uygun, dürüst ve gerçekçi davranır, bankacılık mesleğinin saygınlığına zarar verebilecek her türlü hareketten kaçınırlar.

Duyuru, ilan ve reklamlarında diğer bankaları ya da diğer bankaların ürün ve hizmetlerini kötüleyen nitelikteki ifade ya da ibarelere yer vermezler.

V. Bankaların Müşterileri ile İlişkileri

Bankalar / Müşterilerin Bilgilendirilmesi

Madde 9- Müşterilerine sundukları her türlü ürün ve hizmetlere ilişkin olarak, hizmet ilişkisinin her aşamasında ve her konuda, mevzuatta belirtilen sınırlamalara riayet etmek sureti ile doğru, eksiksiz ve zamanında bilgi aktarımı yaparlar.

Müşteri Sırrı

Madde 10- Bilgi ve belge istemeye kanunen açıkça yetkili kişi ve merciler dışında müşterilere ilişkin her

türlü bilgi ve belgeleri gizli tutmak ve özenle saklamak zorundadırlar.

Hizmet kalitesi

Madde 11- Hizmet kalitesini; müşteri ihtiyaç ve beklentilerinin verilecek nitelikli hizmetle karşılanabilmesinin ön koşulu sayarlar. Bu kavramın iki temel ögesi olan teknolojik altyapı ve nitelikli insan kaynağının, hizmet kalitesinde sürekli gelişime uygun kullanımı için özen gösterirler.

Tüm müşterilerine aynı kalitede ve aynı düzeyde hizmet sunarlar. Bununla beraber, hedef pazarın belirlenerek, organizasyonel yapının ve ürün yelpazesinin hedef kitleye göre farklılaştırılması ya da ayrı risk grubundaki müşterilere farklı yaklaşımlarda bulunulması, müşteriler arasında ayırım yapıldığı veya müşterilerin kategorize edildiği şeklinde yorumlanamaz.

Müşteri Şikayetleri

Madde 12- Müşterilerinin verilen hizmetlerden kaynaklanan her türlü sorularına cevap verecek bir sistem kurarlar ve bu hizmetle ilgili bilgiyi müşterilerine bildirirler.

Müşteri şikayetlerinin nedenlerini araştırarak, haklı şikayetlerin tekrarlanmaması için gereken önlemleri alırlar. Yakınmalara neden olan hatalı uygulamaların düzeltilmesi ve yinelenmesinin önlenmesi amacı ile çalışanlarını bilgilendirirler.

Güvenlik

Madde 13- “Güvenlik” kavramının,, bankacılık sektöründe bankaya ait hizmet ortamlarının her türlü olumsuzluğa karşı korunmasına ilişkin önlemlerin yanı sıra, müşterilere sunulan hizmetlerde teknik olarak zarar doğurabilecek her türlü ihlalin engellenmesini de içerdiğini kabul ederler.

Teknolojik gelişme ve elektronik bankacılığa paralel olarak gelişen hizmetler, değişen hizmet kanalları nedeniyle her türlü hizmet ortamında işlem güvenliğinin sağlanmasına yönelik gerekli teknik ve hukuksal tüm önlemleri alırlar. Aldıkları önlemlere ve müşteriler tarafından alınması gereken tedbirlere ilişkin müşterilerini bilgilendirirler.

VI. Bankaların Çalışanları İle İlişkileri

Çalışanların Genel Nitelikleri

Madde 14- Çalışanlarının, görevlerinin gerektirdiği bilgi, birikim ve sorumluluk duygusuna sahip kişilerden oluşmasına özen gösterirler. Bankalar, 5411 sayılı Bankacılık Kanunu başta olmak üzere mevzuatta belirtilen kanuni şartları taşımayan personel çalıştıramazlar.

İşe Alma ve Kariyer Gelişimi

Madde 15- Çalışanlar arasında ayırım gözetmeksizin, gerek işe alınmada, gerekse kariyer gelişiminde eşit olanaklar sağlamaya özen gösterirler. İnsan kaynaklarını en iyi biçimde yönetme ilkesinden hareketle, çalışanlarının çağın ve bankacılık mesleğinin gerektirdiği bilgi düzeyine ulaşmaları amacıyla eğitim, kurs, seminer ve benzeri olanaklar sağlarlar.

Çalışanlarının mesleki yükselmelerinde bilgi, yetenek ve kişisel başarı kadar, Bankacılık Etik İlkeleri'ne bağlılık ve anılan ilkelerin uygulanmasındaki özeni de dikkate alırlar.

Temsil İlkeleri ve Çalışma Ortamı

Madde 16- Çalışanlarının, bankacılık mesleğinin saygınlığına uygun şekilde ve bankayı temsil ettiklerinin bilinci içinde, temiz ve bakımlı olmalarını öngören iç düzenlemeler yaparlar.

Tüm hizmet birimlerinde çalışanlarının motivasyonunun artırılması ve daha iyi koşullarda hizmet sunulması yönünde önlemler alır, sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamının oluşturulmasını sağlarlar.

Mesai Saatleri

Madde 17- İş yoğunluğuna uygun sayıda çalışan istihdamına özen gösterir, çalışanlarını mesai saatleri içerisinde maksimum verim alma yönünde organize eder, mesai saatleri dışına çıkılmaması ve çalışanlarının düzenli yıllık izin kullanmaları konularında azami çaba gösterirler.

Çalışanların Müşterilerle İlişkileri

Madde 18- Çalışanlarının; müşterilerle borç-alacak, kefalet ve müşterek hesap açtırmak gibi etik ilkelerle bağdaşmayan ilişkilere girmelerini, mevcut veya potansiyel müşterilerden hediyeler almalarını, konumlarını kullanarak, gerek kendi iş ortamlarından gerekse müşterilerinin iş olanaklarından kişisel çıkar sağlamalarını engelleyici iç düzenlemeler yaparlar.

Çalışanların Hakları

Madde 19- Çalışanlarının tabi olduğu mevzuat hükümlerinden doğan haklarının zamanında ve eksiksiz olarak sağlanmasına özen gösterirler.

VII. Banka Çalışanlarının Uyacakları Meslek Kuralları ve Etik ilkeler

Meslek kuralları ve çalışanların uyacakları etik ilkeler

Madde 20- Banka çalışanları;

a) görevlerini yerine getirirken yürürlükteki mevzuata uymak,

b) müşterilerini, kendilerine sunulan ürün ve hizmetlerin sağlayacağı fayda ve doğuracağı riskler konusunda bilgilendirmek,

c) aynı hizmeti alan müşterilere tarafsız ve adil hizmet sunmak,

d) sıfat ve görevleri dolayısıyla bankalara veya müşterilerine ait öğrendikleri sırları, bu konuda kanunen açıkça yetkili kılınan mercilerden başkasına açıklamamak,

e) çalışma ve davranışlarında bankanın itibar kaybına sebebiyet vermemek,

f) “Ticari işletme” veya “Esnaf işletmesi” sayılmalarını gerektiren faaliyetlerde bulunmamak,

g) adalet, doğruluk, dürüstlük., güvenilirlik ve sosyal sorumluluk prensiplerine aykırı davranışlarda bulunmamak,

h) görevlerini gerçekleştirirken diğer çalışanlar ile saygılı ve özenli iletişim kurmak suretiyle ortak amaçlar yönünde iş birliği sağlamak,

ı) bankaya ait varlıkları ve kaynakları verimsiz ve amaç dışı kullanmamak,

j) görev ve sıfatlarını kullanarak gerek kendi iş ortamlarından gerekse müşterilerinin olanaklarından kişisel çıkar sağlamamak,

k) kendilerine yapılan menfaat sağlamaya yönelik teklifleri derhal reddetmek, yetkili makamlara ve amirlerine bildirmek,

l) potansiyel müşterileri öncelikle kendi bankasına yönlendirmek,

m) müşterilerle borç-alacak, kefalet ve müşterek hesap açtırmak gibi etik ilkelerle bağdaşmayan ilişkilere girmemek,

n) mevcut veya potansiyel müşterilerden teamül dışında hediyeler almamak,

o) hizmetlerin yerine getirilmesi sırasında üstlendikleri görevlerle ilgili olarak hesap verebilme sorumluluğu içinde olmak,

p) dernek, vakıf, kooperatif ve benzeri yerler hariç, bankasının onayı olmadan hiç bir özel ve resmi kuruluşta görev almamak ile yükümlüdürler.

Bankacılık etik ilkelerinin geliştirilmesi

Madde 21- Bankalar, etik ilkelerin geliştirilmesi ve gerektiğinde değişiklikler yapılmasını sağlamak üzere, Kuruluş Birlikleri Yönetim Kurullarına diledikleri zaman öneriler getirebilirler.

VIII. Başvuru Usul ve Esasları

Başvuru Hakkı ve Süresi

Madde 22- Bankalar, banka çalışanları ve bankaların müşterileri başvuruda bulunabilir. Yargı organlarında görülmekte olan veya yargı organlarınca karara bağlanmış bulunan uyuşmazlıklar dahil, Bankacılık Kanunu ve diğer kanunlarda düzenlenmiş ve müeyyideye bağlanmış fiil ve hareketler hakkında Birlik Etik kurallarına aykırılık iddiası ile başvuru yapılamaz.

Oluştugu tarihi izleyen günden başlayarak bir yıl içinde yapılmayan başvurular dikkate alınmaz.

Başvuru Usulü

Madde 23- Başvurular yazılı olarak Birliğe yapılır. Başvurularda, etik ilkeye aykırı davranış iddiasına ilişkin bilgi ve belgeler açık ve ayrıntılı olarak eklenir. Başvuruya esas olan konuda aykırı davranış iddiası, kişi, zaman ve yer belirtilerek somut olarak gösterilir.

Başvuru Kabulü ve İncelemesi

Madde 24- Yapılan başvurular Birlik tarafından nitelik, bilgi ve belge yönünden kontrol edilir. Bulunması gereken nitelik, bilgi ve belge yönünden uygun görülmeyen başvurular işleme konulmaz. Durum başvuru sahibine bildirilir. Uygun görülen başvurular, Birlik tarafından Birlik Etik Komisyonu'na iletilir.

Birlik Etik Komisyonu'nun oluşumu ile çalışma usul ve esasları Birlik Yönetim Kurulu tarafından belirlenir.

Birlik Etik Komisyon kararı üzerine yapılacak işlem

Madde 25- Birlik Etik Komisyonu tarafından; Etik ilkelere aykırı olup olmadığının değerlendirilmesinin Yönetim Kurulu'nca yapılması gerektiği sonucuna ulaşılan başvurulara ilişkin kararlar, Yönetim Kurulu'na sunulur. Etik ilkelere aykırı bulunmayan başvurulara ilişkin kararlar ise taraflara yazılı olarak bildirilir.

IX. Diğer Hükümler

Uyumsuzlukların Tespiti ve Yaptırım

Madde 26- Birlik Etik Komisyonu tarafından Yönetim Kurulu'na iletilen başvurular ile ilgili olarak, etik ilkelere aykırılığın bulunup bulunmadığı konusunda Yönetim Kurulu kesin karar verir. Yönetim Kurulu'nca etik ilkelere aykırılığın tespiti halinde, etik ilkelere aykırı hareket eden bankalar ve/veya banka personeli Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu'na bildirilir.

Yürütme

Madde 27- Bu bankacılık etik ilkelerini Birlik Yönetim Kurulu yürütür.

Etik Hattı

5411 sayılı Bankacılık Kanunu ile Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu tarafından yayımlanan ve 11.07.2014 tarihli Resmi Gazete'de yer alan Bankaların İç Sistemleri ve İçsel Sermaye Yeterliliği Değerlendirme Süreci Hakkında Yönetmelik esas alınarak; ileride Bankanın itibarı, çalışanları, müşterileri ve hissedarları üzerinde olumsuz bir etki oluşmasını engellemek ve kurumsal yönetimi güçlendirmek amacıyla ihbar hattı prosedürü ve sistemi oluşturulmuştur.

Denetim Komitesi, söz konusu sorumluluğunu yerine getirmek üzere iş bu prosedür ile tüm Aktif Bank çalışanlarının: - Yürürlükteki ilgili tüm kanun ve düzenlemelere aykırı, - Yürürlükteki muhasebe kayıt, uygulama, düzenleme, usul ve esaslarına aykırı, - İç kontrol ortamını zedeleyici, Banka'nın prosedür ve talimatları ile çelişen,

işlem ve eylemler ile usulsüzlükleri ve suiistimalleri yazılı olarak posta yoluyla veya elektronik ortamda mesaj yoluyla bildirmesi için gerekli prosedür ve sistemleri tesis etmektedir.

Bu kapsamda tüm Aktif Bank çalışanları, Banka'nın yararına olacak şekilde ve iyi niyetli olmak suretiyle, yukarıda bahsi geçen hususları Denetim Komitesi'ne ve Teftiş Kurulu Başkanlığı'na doğrudan iletmek hakkına sahiptir.

Personel bildirim hattının kurulması, işleyişinin izlenmesi, iletilen bilgilerin gizliliğinin sağlanması ve bilgi iletenlerin korunması ile iletilen

bilgilere ilişkin Banka'nın icra birimleri ve üst yönetiminin almış olduğu önlemlerin takibi Teftiş Kurulu Başkanlığı'nın sorumluluğundadır. Öte yandan bilgi aktaran çalışanın korunması ve bilgilerin gizliliği hususlarında Banka üst yönetimi tarafından da gerekli önlemler alınacaktır.

Her Aktif Bank çalışanı aşağıdaki konularda telefon ile sözlü olarak, yazılı olarak posta yoluyla veya elektronik ortamda mesaj yoluyla yukarıda belirlenen kapsamdaki işlem ve eylemler ile bu tarz uygulamaları, usulsüzlükleri ve suiistimalleri olan çalışanı bildirme sorumluluğuna sahiptir. Yapılan tüm bildirimler her koşulda mutlak bir gizlilik içerisinde değerlendirilecektir. İletilen tüm hususların gizli tutulması Teftiş Kurulu Başkanlığı'nın sorumluluğundadır.

Aktif Bank paydaşları **0850 724 30 50** nolu İletişim Merkezi ve **iletisim@aktifbank.com.tr** e-posta adreslerinin yanı sıra **aktifbank.com.tr** üzerinde yer alan “Etik Hattı” aracılığıyla etik ihlal şüphesi taşıyan durumlara ilişkin bildirimde bulunabilirler. İlgili bildirimler etik ihlal niteliği doğrultusunda Aktif Bank Teftiş Kurulu Başkanlığı'na iletilir ve inceleme altına alınır.

Bu hususlara ilave olarak Aktif Bank personelinin etik bildirimlerde bulunabilmesi için Teftiş Kurulu Başkanlığı sorumluluğunda ve güvencesinde ihbar hatları oluşturulmuş ve tüm personelin ulaşabileceği şekilde prosedüre edilmiştir. Bildirimde bulunmak isteyen personel sadece Teftiş Kurulu Başkanlığı erişiminde bulunan telefon ve e-posta adreslerine bildirimde bulunabilmektedir.

Yolsuzlukla Mücadele

1. Amaç Ve Kapsam

Aktif Yatırım Bankası A.Ş. Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası'nın (Politika) amacı, Banka çalışanlarının, Banka adına hareket edenlerin, Banka'ya hizmet veren tüm iş ortaklarının rüşvet ve yolsuzluk karşısı yasal düzenlemelere, etik ve mesleki gereklilik ve ilkelere ve evrensel kurallara uyumunun sağlanmasıdır. Banka, diğer politikalarının ve mevzuatının ayrılmaz bir parçası olarak gördüğü Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası ile rüşvet ve yolsuzluğa karşı sıfır tolerans politikasını benimsemiştir.

2. Sorumluluk

Politikanın uygulanması ve güncellenmesi Yönetim Kurulu tarafından yapılan görevlendirmelerle gerçekleştirilecektir. Aktif Bank çalışanları, üst yönetim tarafından belirlenen politikalara uyum sağlamak, yasal mevzuat ve Bankanın görev yönetmelikleri ile belirlenen görevlerini, yetkileri dâhilinde yürütmek ve uyumlu bir şekilde çalışmak ile sorumludur. Aktif Bank'ın bütün birimlerinin yöneticileri, potansiyel risklerin değerlendirilmesi, çalışanların, dış hizmet alınan firmalar ve iş ortaklarının Politika esaslarına uyumlarının sağlanması için kendi görev alanları çerçevesinde ilgili tedbirlerin alınmasından sorumludur.

Teftiş Kurulu Başkanlığı, Banka faaliyetlerinin ilgili düzenlemelere ve politikalara uyumunu sağlamak için gerekli denetimleri yapar ve gerçekleştirdiği bağımsız değerlendirme sonucunda, politikanın geliştirilmesi için ilgili birimlere bildirimlerde bulunur.

3. Tanımlar

Bu prosedürde geçen; Banka: Aktif Yatırım Bankası A.Ş.'yi,

Yolsuzluk: Kişinin bulunduğu konuma istinaden sahip olduğu yetkiyi, doğrudan veya dolaylı olarak kazanç sağlamak amacıyla yasalara uygun şekilde yerine getirmemesi, kötüye kullanması ve/veya bundan menfaat sağlamasıdır.

Rüşvet: Kişinin bir işi yapması, yapmaması, hızlandırması, yavaşlatması gibi yollarla iş akışına etki ederek, görevinin gereklerine aykırı davranması için üçüncü bir kişiyle anlaşarak bu durumdan menfaat sağlamasıdır.

Mevzuat: Bankaların bankacılık faaliyetleri sırasında temas ettiği tüm yasal düzenlemeleri ifade eder.

4. Prosedür

4.1. Başlıca Risk Alanları

4.1.1. Hediye

Hediye, maddi bir ödeme gerektirmeden elde edilmiş ve teşekkür ya da ticari nezaket icabı verilmiş bir üründür.

Aktif Bank tarafından üçüncü kişilere verilen her türlü hediye iyi niyet gösterisi olarak teklif edilmekte olup, personelin şahsına değil, şirkete verilen ve maddi değeri yüksek olmayan, sembolik hediyelerin dışında bir hediye, çıkar çatışmasına yol açabilecek veya bu şekilde algılanabilecek durumlara da sebebiyet verilmemesi açısından kesinlikle teklif veya kabul

4.1.2. Siyasi Bağış

Aşağıda yer alan konularda herhangi bir yetki veya söz sahibi olan/olabilecek hiçbir devlet yetkilisine veya siyasi parti adayına kurumsal ya da kişisel bir ödeme yapılamaz, hediye verilemez, yardım veya bağışta bulunulamaz.

- Banka faaliyetlerinin devamı,
- Banka yararına olabilecek hizmet alınması ve/veya verilmesi,
- Herhangi bir kararın etkilenmesi.

4.1.3. Ağırlama Politikası

Üçüncü şahıslara ticari ilişki kurmak veya var olan bir ilişkiyi geliştirmek gibi amaçlarla üçüncü şahıslara ağırlama (sosyal etkinlikler, konaklama, yemek daveti vb.) teklif edilebilir. Bu üçüncü şahıslar arasında müşteriler, danışmanlar, avukatlar, denetçiler ve Banka ile arasında ticari ilişki bulunan diğer firmalar bulunabilir. Banka tarafından sunulan işbu ağırlama desteği alenen, iyi niyet çerçevesinde ve hiçbir koşul/ şart içermeyen teklif edilmektedir. Ağırlama Politikası ile ilgili limitler, karar mekanizmaları ve limitlerin aşılması durumunda yapılması gerekenler Aktif Bank Banka Cider Yönetimi Prosedürü'nde düzenlenmiştir.

4.1.4. Dış Hizmet Alınan Firmalar ve İş Ortakları

Dış hizmet alınan firmaların ve iş ortaklarının, Politika esaslarına ve ilgili diğer düzenlemelere uyum sağlaması zorunludur. Aktif Bank Politika'sına aykırı hareket eden kişi ve kuruluşlar ile çalışmalar sonlandırılır.

Rüşvet ve yolsuzluk ile bağlantılı olumsuz bir istihbaratı olan firmalar ile çalışılmaz, dış hizmet alınan firma ve iş ortaklarının seçiminde Bankamız politika ve etik ilkelerine sahip olmaları gözetilir. Dış hizmet alımına ilişkin tüm süreçlerde yer alan ilgili birimler Aktif Bank iç denetimine tabi olup denetimlerde Politika esaslarına uyulup uyulmadığı değerlendirilir.

4.1.5. Kolaylaştırma Ödemeleri

Politika kapsamındaki kişi ve kuruluşların, devlet kurumları ile rutin bir işlemi ya da süreci (izin ve ruhsat almak, belge temin etmek, vb.)

güvenceye almak ya da hızlandırmak amacıyla “kolaylaştırma ödemeleri” teklif etmelerine izin verilmemektedir.

4.2. Hatasız Kayıt Tutma

Bankanın, muhasebe ve kayıt sistemi ile ilgili uymak zorunda olduğu hususlar yasal düzenlemeler kapsamında, üçüncü şahıslarla (müşteriler, tedarikçiler, vb.) ilişkilere ait her türlü hesap, fatura ve belgenin, eksiksiz, kesin ve doğruluğuna güvenilir şekilde kayda geçirilmesi, muhafaza edilmesi, herhangi bir işleme ilişkin muhasebe ya da benzer ticari kayıtlar üzerinde tahrifat yapılmaması ve gerçeklerin saptırılmaması gerekmektedir. Kötü niyet olmaksızın hatalı girilen muhasebe kayıtları ve/veya müşterileri/firmalara yapılan ödemeler bu prosedür kapsamında değerlendirilmeyecektir.

4.3. İhlallerin ve Politikaya Aykırı Durumların Bildirilmesi

Banka çalışanı ya da Banka adına hareket eden kişilerin, işbu politika kurallarına aykırı hareket eden kişi ve kurumları veya aykırı durumları yazılı olarak posta yoluyla veya elektronik ortamda mesaj yoluyla Teftiş Kurulu Başkanlığı' na ve İç Sistemler Grup

Başkanı'na doğrudan bildirmeleri beklenmektedir. Bildirimler tamamen gizli tutularak, bildirim yapan personelin herhangi bir çalışanın kötü muameleye (disiplin cezası, işten çıkarılma, tehdit, mobbing vb.) maruz kalması engellenir. Gerek banka içinden gerek banka dışından gönderilen tüm bildirimler kayıt altına alınır ve sonuçları ile ilgili olarak üst yönetime düzenli raporlar ile bildirim yapılır. Bankanın itibarı, çalışanları, müşterileri ve hissedarları üzerinde olumsuz bir etki oluşmasını engellemek ve kurumsal yönetimi güçlendirmek amacıyla İhbar Hattı Prosedürü düzenlenmiştir.

4.4. Yaptırım

Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikasının ihlal edilmesi halinde, Disiplin Prosedürü kapsamında Teftiş Kurulu tarafından soruşturma düzenlenir ve soruşturma sonuçları Disiplin Komitesi'ne iletilir. Disiplin Komitesi uygun yaptırıma karar vererek uygulanmasını sağlar.

Kurum içi yaşanan yolsuzluk vakaları takip edilip teftiş tarafından soruşturma çalışması yapılmaktadır. Özellikle personeli ilgilendiren yolsuzluklarda banka disiplin prosedürü kapsamında gerekli ceza önerisi yapılmakta, banka disiplin komitesi tarafından bu önerinin değerlendirilmesi sonrası ceza uygulanmaktadır. Ayrıca vakanın niteliğine göre adli bir durum söz konusu ise hazırlanan yasal rapor doğrultusunda Hukuk Müşavirliği aracılığı ile savcılığa suç duyurusunda bulunulmaktadır.

2018, 2019 ve 2020 yıllarında kart kullanımı ile ilgili yolsuzluk bilgileri aşağıdadır. Tablodan da görüleceği üzere Aktif Bank'ın yolsuzlukların önlenmesi yönünde kabiliyetleri gelişmektedir.

Yıl	Tutar
2020	7,946.50
2019	26,448.76
2018	81,178.30

Kurumuzda yolsuzlukların önlenmesi ve olası risklerin tespit edilmesi için “DLP (Data Leakage Prevention)” ve “Data Classification” sistemleri kullanılmaktadır.

Kişisel Verilerin Korunması

Aktif Bank müşterilerine en uygun hizmeti sağlayabilmek amacıyla, kişisel veri işleme faaliyetlerinde, verilerin işlenmesi, aktarılması ve muhafaza edilmesinde mevzuata uyum çerçevesince hareket etmektedir.

Aktif Yatırım Bankası A.Ş., kişisel verilerinizin hukuka aykırı olarak işlenmesi ve erişilmesini önlemek ve verilerin muhafazasını sağlamak amacıyla uygun güvenlik düzeyini temin etmeye yönelik gerekli her türlü teknik ve idari tedbirleri almaktadır.

Müşteri memnuniyetini temel amaç edinmiş olan Aktif Bank, veri işleme sürecinde şeffaflık ve hesap verilebilirlik ilkelerini göz önünde bulundurarak çalışmalarını sürdürmektedir.

Kişisel Verilerin Korunması Kanunu Aydınlatma Metni

7 Nisan 2016 tarihli ve 29677 Sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (“Kanun”) hakkında, veri sorumlusu sıfatıyla Aktif Yatırım Bankası A.Ş.dir.

Kişisel verilerin işlenme amaçları ve hukuki sebepleri: Bankacılık Kanunu ve diğer mevzuat kapsamında, işlem sahibinin bilgilerinin tespiti için kimlik, adres ve diğer gerekli bilgilerinin kaydedilmesi; elektronik kanallar veya kağıt ortamında, Aktif Bank'ta gerçekleştirdiğiniz işlemlere dayanak olacak tüm kayıt ve belgelerin düzenlenmesi ve mevzuatta öngörülen süre boyunca saklanması, yurt içi ve uluslararası mevzuata uyumun sağlanması, BDDK, SPK, TCMB MASAK, TBB, GİB, Hazine Müsteşarlığı ve diğer otoritelerce öngörülen bilgi ve belge saklama, raporlama, risk izleme, bilgi paylaşımı ve bilgilendirme yükümlülüklerinin yerine getirilmesi;

planlama, istatistik, müşteri memnuniyeti ve hizmet kalitesinin artırılmasına yönelik çalışmalar, dolandırıcılığın önlenmesi, güvenliğin sağlanması, talep ettiğiniz Aktif Bank'ın ürün ve hizmetleri ile ilgili limit, istihbarat, bilgi araştırmaları ve kredibilite değerlendirmelerinin yapılabilmesi; hukuki süreçlerimizin yönetilmesi, Aktif Bank ile gerçekleştirilen işlemlere ilişkin Aktif Bank'ın tüm yükümlülüklerinin yerine getirilmesi, bankacılık ve finans hizmetlerinin sunulmasıdır.

Ayrıca kişisel verileriniz, bankacılık faaliyetleri ile ilişkili olarak yukarıda belirtilenlerin yanı sıra size özel her türlü ürün ve hizmetin sunulabilmesi için bu konuda aldığınız/alacağınız ürün ve hizmete ilişkin olarak müşterilerle iletişim kurulabilmesi, ayrıca izin vermiş olmanız durumunda tanıtım, ürün/hizmet teklifi, pazarlama ve kampanya faaliyetlerinde kullanılabilmesi ile tarafınıza uygun hizmetler ve ürünler geliştirilmesi, Aktif Bank ve iştiraklerimizin mevcut veya yeni ürün çalışmaları, pazar araştırması, hedef müşteri grubu tespiti ve Kanun'un 5. ve 6. maddelerinde belirtilen kişisel veri işleme şartları ve amaçları dahilinde işlenmektedir.

Rıza Gerektirmeyen Haller, Kanun'un 5. Maddesi uyarınca, kanunlarda açıkça öngörülmesi, bir sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan doğruya ilgili olması kaydıyla sözleşmenin taraflarına ait kişisel verilerin işlenmesinin gerekli olması, veri sorumlusu sıfatıyla Aktif Bank'ın hukuki yükümlülüğünü yerine getirebilmesi için zorunlu olması, ilgili kişi tarafından alenileştirilmiş olması, bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması için

veri işlemenin zorunlu olması, ilgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla veri sorumlusu olan Aktif Bank'ın meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu olması, Bankacılık Kanunu madde 73/4 hükümlerinde yer alan istisna hallerinde Banka'nın açık rıza almaksızın kişisel verileri işleyebilme hakkı mevcuttur.

Yukarıda belirtilen amaçlarla, kişisel verilerin aktarılabileceği kişi / kuruluşlar:

i) Bankacılık Kanunu ve diğer mevzuat hükümlerinin bilgi paylaşımına izin verdiği/ bilgi paylaşımını zorunlu kıldığı kişi veya kuruluşlar;

ii) Sayılanlarla sınırlı olmamak üzere 5411 sayılı Bankacılık Kanunu madde 73/4'te sayılan finansal kuruluşlar;

iii) BDDK, SPK, TCMB, MASAK, TBB, GİB, Hazine Müsteşarlığı, SCK gibi kamu tüzel kişileri; resmi kurumlar,

iv) Bankalar arası kart merkezi (BKM), Kredi Kayıt Bürosu (KKB) ve FİNDEKS gibi kuruluşlar, iv) Ana hissedarımız, doğrudan ve dolaylı iştiraklerimiz, ana hissedarımızın iştirakleri, bağlı ortaklıkları,

vi) Mevzuatın izin verdiği hallerde bankacılık faaliyetlerimizi yürütmek üzere hizmet aldığımız, iş birliği yaptığımız, program ortağı kuruluşlar, yurt içi /yurt dışı bankalar, destek hizmeti kuruluşları, bağımsız denetim şirketleridir.

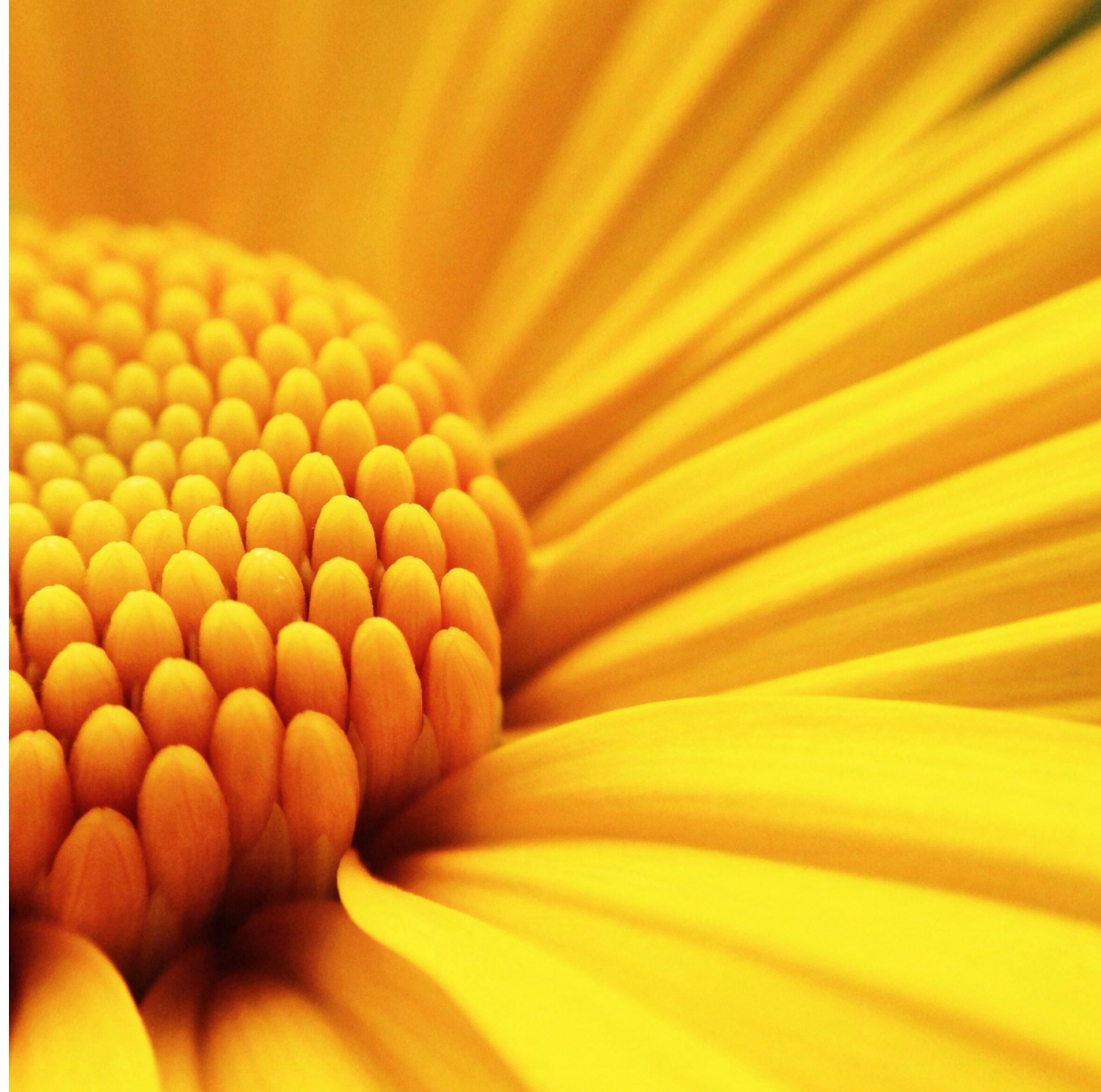
Kişisel verilerin toplanma yöntemi; Genel Müdürlük, Şubeler, kiosklar, ATM'ler, internet şubesi, dijital uygulamalar, doğrudan ve dolaylı iştiraklerimiz,

Bankaların Destek Hizmeti Almalarına İlişkin Yönetmelik gereğince Bankamızın hizmet aldığı kuruluşlar ve çağrı merkezi gibi kanallar aracılığıyla kişisel verileriniz sözlü, yazılı veya elektronik ortamda toplanabilmektedir. Ayrıca, onayınız ile bankamız iştiraklerine sunduğunuz/sunacağınız kişisel verileriniz, bankamız tarafından, yukarıda belirtilen kişisel verilerin işleme amaçları ve hukuki sebeplerinin yerine getirilebilmesi amacıyla kullanılabilir.

Müşteri hakları; Kanun'un 11. maddesi gereği; Bankamıza başvurarak, müşteriler kişisel verilerinin;

- a) işlenip işlenmediğini öğrenme,
- b) işlenmişse bilgi talep etme,
- c) işleme amacını ve bunların amacına uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenme,
- ç) yurt içinde / yurt dışında aktarıldığı 3. kişileri bilme,
- d) eksik veya yanlış işlenmiş olması halinde düzeltilmesini isteme,
- e) Kanun'un 7. maddesinde öngörülen şartlar çerçevesinde silinmesini veya yok edilmesini isteme,
- f) aktarıldığı 3. kişilere yukarıda sayılan (d) ve (e) bentleri uyarınca yapılan işlemlerin bildirilmesini isteme,
- g) münhasıran otomatik sistemler ile analiz edilmesi nedeniyle aleyhinize bir sonucun ortaya çıkmasına itiraz etme,
- ğ) kanuna aykırı olarak işlenmesi sebebiyle zarara uğramanız halinde zararın giderilmesini talep etme hakkına sahiptir.

Taleplerin yerine getirilmesini sağlamak için Bankamızca yapılacak masraflar, Kanun'un "Veri sorumlusuna başvuru" başlıklı 13. maddesinde belirtilen tarife göre tarafınızdan talep edilebilir.



14 Risk Yönetimi

Aktif Bank risk yönetim sisteminin en üst noktasında Denetim Komitesi yer alır. Denetim Komitesine bu konuda Teftiş Kurulu Başkanlığı, İç Kontrol, Mevzuat ve Uyum, Risk Yönetimi Bölümleri raporlama yapmaktadır.

2020 Yılı Faaliyetleri:

Birim	Faaliyetler
Teftiş Kurulu	5 adet şube denetimi, 16 adet genel müdürlük bölüm ve süreç denetimi, - Destek hizmeti firmalarının genelini kapsayan 1 süreç denetimi, 6 adet bilgi teknolojileri denetimi, 8 adet bağlı ortaklık/iştirak denetimi 15 adet inceleme çalışması gerçekleştirilmiş ve raporlama yapılmıştır.
İç Kontrol	- Bankacılık faaliyetlerine ilişkin tesis edilmiş olan 662 adet kontrol noktası incelemesi yapılmış ve 4 adet rapor hazırlanmıştır. - Yönetim Beyanı çalışması kapsamında banka bilgi sistemleri ve bankacılık süreçlerine ilişkin birinci seviye 627 adet kontrol test edilmiştir.

Birim	Faaliyetler
Mevzuat ve Uyum	- Banka'nın gerçekleştirdiği ve gerçekleştirmeyi planladığı faaliyetlerin, yeni hizmet, ürün, proje, reklam, tanıtım ve kampanyaların Bankacılık Kanunu ve ilgili diğer mevzuata, banka içi politika ve kurallar ile bankacılık teamüllerine uygunluğu hususunda danışmanlık verilmiştir. - Suç gelirleri ve terörün finansmanı ile mücadele kapsamında Banka politika ve prosedürleri oluşturularak güncel tutulması sağlanmış, ilgili mevzuat kapsamındaki yükümlülükleri yerine getirmek adına müşteri işlemlerinin izlenmesi, muhabirlik ilişkisi kurulan muhabir bankaların kontrolü, şüpheli işlemlerin tespiti ve bildirilmesi faaliyetleri gerçekleştirilmiştir.
Risk Yönetimi	- Banka'nın karşı karşıya olduğu risklerin tanımlanması, çeşitli stres testleri ve senaryo analizleri ile ölçülmesi ve Yönetim Kurulu tarafından belirlenen risk limitleri çerçevesinde yönetilmesine dair faaliyetlerini sürdürmüştür. Hazırlanan raporlar Aktif Pasif Komitesi ve Yönetim Kurulu ile düzenli olarak paylaşılmıştır. - Karşılık hesaplamalarının yapılması modeli gözden geçirilerek gerekli revizyonlar yapılmıştır.

Aktif Bank'ın riskleri ve nasıl yönetileceğine yönelik ön çalışma risk Yönetim Bölümü tarafından yapılmakta ve hazırlanan limitler Yönetim Kurulu ile paylaşılarak onay alınmaktadır. risk iştahı yapısı, Risk Yönetimi Bölümü tarafından oluşturulmuş ve Yönetim Kurulu tarafından onaylanmıştır.

Bankanın karşı karşıya olduğu kredi, piyasa ve likidite ve operasyonel risklerin yönetilmesi için çalışmalar yapılmaktadır.

Risk	Yönetim Yaklaşımı
Kredi Riski	- Kredi analizi, tahsisi ve kullandırımalarında, erken uyarı sinyallerini de göz önüne alan dinamik bir kredi portföyü yönetimi benimsenmiştir. Banka'da, etkin bir kredi riski yönetimine ilişkin politika, süreç, sorumluluk ve limitler yazılı olarak belirlenmiştir. - Banka, riske maruz kalma seviyesini kurumsal müşteri düzeyinde ölçmek için bir borçlu derecelendirme modeli geliştirmiştir. Bireysel kredilere yönelik de risk analizi yapan ayrı bir model mevcuttur. - Bölüm, kurumsal ve bireysel kredi portföyünün kredi değerliliğini izlemekte, risk ve yoğunlaşma düzeylerindeki artışları izleyerek Yönetim Kurulu tarafından belirlenmiş olan limitlere uyumu takip etmekte ve sonuçlarını Denetim Komitesi ve Yönetim Kurulu'na raporlamaktadır. - Banka sermayesinin Banka'nın kredi riski dolayısıyla maruz kalabileceği riskler karşısındaki gücünü ölçmek için ise portföye stres testleri ve senaryo analizleri uygulamaktadır.
Piyasa ve Likide Riski	- Yönetim Kurulu tarafından, Banka'nın risk kapasitesi göz önünde bulundurularak, kabul edilebilir risk seviyeleri belirlenmiş ve risk limitleri konulmuştur. - Krizlerin öngörülmesine yönelik finansal acil durum göstergeleri belirlenmiş ve hızlı karar alma mekanizmaları oluşturulmuştur. - Likidite riski, faiz riski, kur riski ve yapısal faiz oranı riskinin tespit edilmesi, ölçülmesi ve takibi, ulusal ve uluslararası uygulamalarda kabul görmüş risk modelleri ve parametreleri kullanılarak yapılmaktadır. - Riskler çeşitli senaryo analizleri ve stres testleri uygulanarak takip edilmekte ve yapılan analizler üst yönetim, Aktif Pasif Komitesi, Denetim Komitesi ve Yönetim Kurulu ile paylaşılmaktadır.
Operasyonel Risk	- Basel kriterleri ile uyumlu risk kategorileri tanımlanmıştır. - Banka süreç ve ürünlerinde yer alan risk noktalarının belirlenebilmesi ve ölçülebilir bir şekilde ifade edilmesi amacıyla İş-Etki Analizi ve Risk Öz Değerlendirme çalışmaları yapılmış ve Banka'nın risk envanteri çıkarılmıştır. - İş Sürekliliği planları çerçevesinde deprem, yangın, sel gibi felaketlerde, Banka'nın faaliyetlerine devam etmesini sağlamak amacıyla gerekli alt yapılar oluşturulmuştur.

İş Sürekliliği

Aktif Bank olarak kritik iş süreçlerinin devamlılığının sağlamak, olağanüstü durumlarda oluşabilecek kesintileri öngörülen kesinti süreleri içinde çalışır hale getirmek için İş Sürekliliği Prosedür ve Planları uygulanmaktadır. 2020 yılında dA ISO 22301 : 2012 sertifikası alınmıştır.

İş Sürekliliği Planına ilişkin olarak genel değerlendirmeler yapmak üzere Olağanüstü Durum Komitesi Başkanı'nın çağrısı üzerine yılda en az bir kere toplanılır. Banka her yıl olağanüstü durum senaryoları çerçevesinde kritik iş ve Bilgi Sistemleri fonksiyonları, ODM testlerine tabi tutularak bankanın olağanüstü durumlara hazırlığı değerlendirilir.



15 Sosyal

Yetenek ve Gelişim

Yetenek ve gelişim politikası, Aktif Bank'ın hedef ve stratejilerine ulaşmasını sağlarken, çalışanların verimliliğini ve memnuniyetini artırmayı hedeflemektedir. Çalışanların kendilerini geliştirmeleri için eğitim programları uygulanmakta, kariyer planları hazırlanmaktadır. Çalışan performans değerlendirme ve ücretlendirme sistemleri bu hedeflere ulaşmayı sağlayacak şekilde yapılandırılmıştır. Çalışanların enerjilerini ve yaratıcılıklarını ortaya çıkaran, yeteneklerini sergilemeye uygun bir iş ortamının yaratılması amaçlanmaktadır. Aktif Bank etkin ve insan odaklı yetenek ve gelişim uygulamaları ile motivasyonu yüksek, kurumuna bağlı çalışanlara sahip olma prensibini benimsemiştir.

Aktif Bank sahip olduğu insan kaynağının en değerli kaynak olduğunun bilinci ile bu değeri yükseltmek ve yetenek ve gelişim uygulamalarını sürekli geliştirebilmek amacıyla ülkemizdeki ve dünyadaki en iyi uygulamaları takip etmekte, aile üyelerinin yaratıcılıklarını teşvik etmeye, yüksek performanslı bir kültür oluşturmaya ve sağladıkları katma değeri ödüllendirmeye yönelik uygulamalar geliştirmektedir.

Aile üyeleri arasında ayrım gözetmeksizin kendilerini geliştirebilecekleri bir iş ortamı sunmak, eşit kariyer fırsatları sağlamak ve başarıyı teşvik eden sistemler kurmak Aktif Bank'ın en temel amaçları arasında yer almaktadır. Bu anlayış paralelinde Aktif Bank, doğru işe alım araçları ile konularında en yetkin deneyimli çalışanları ve yeni mezun yüksek potansiyelleri bünyesine kazandırmaktadır.

Çalışanlar ile ilgili olarak alınan kararlar veya çalışanları ilgilendiren gelişmeler duyuru ve prosedürlerle çalışanlara bildirilmektedir. Çalışanlar arasında ırk, dil, din ve cinsiyet ayrımı yapılmaması, insan haklarına saygı gösterilmesi ve çalışanların şirket içi fiziksel, ruhsal ve duygusal kötü muamelelere karşı korunmasına yönelik yaklaşımlar mevcuttur. 2020 yılında çalışanlarımıza 6 saat insan haklarına yönelik eğitim verilmiştir.

Çalışan Profili

Bölgelere Göre Çalışan Sayısı	2018	2019	2020
Genel Müdürlük	659	706	749
Taşeron	143	170	189

İş Gücü Devir Hızı Oranları	2018	2019	2020
Genel Müdürlük	%26	%20	%13

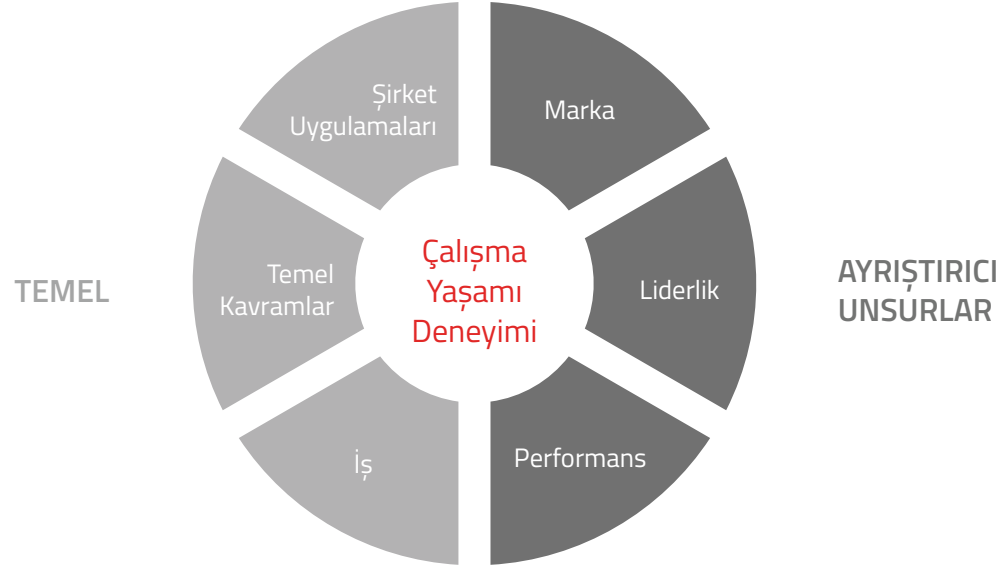
Yeni İşe Başlayan Çalışan Sayıları	2018	2019	2020
Beyaz Yaka	171	174	130
Erkek	95	103	71
Kadın	76	71	59

Yaşlara Göre	2018	2019	2020
<30	81	88	58
30-50	90	86	71
>50	0	0	1

Çalışan Bağlılığı

Aktif Bank en önemli kaynağının insan kaynağı olduğu bilinciyle, çalışanlarının gelişimi, memnuniyeti ve bağlılığını sürekli iyileştirmek amacıyla anketler ve görüşmeler yoluyla ölçümler gerçekleştirmektedir.

Bağlılık Modeli



Temel

- Marka
 - Marka
- Liderlik
 - Üst Yönetim
 - Yöneticiler
- Performans
 - Kariyer Olanakları
 - Eğitim ve Gelişim
 - Performans Yönetimi
 - Ödüllendirme ve Takdir

Ayrıştıracı Unsurlar

- İş
 - İşbirliği
 - Yetkilendirme/Otonomi
 - İş Aktiviteleri
- Temel Kavramlar
 - İş/Özel Yaşam Dengesi
- Şirket Uygulamaları
 - Çeşitlilik Kapsama
 - Yetenek ve Kadrolama
 - İmkan Sağlayan Altyapı

Çalışan bağlılığının güçlendirilmesi, çalışanların memnuniyetindeki gelişme ile birlikte iş sonuçlarına da olumlu yansıtacağı önemle üzerinde durulan bir yaklaşımdır. Şirket uygulamaları, temel kavramlar ve iş tanımının temel özellik olarak; liderlik, performans, marka boyutlarının ise ayrıştırıcı özellik olarak ele alındığı 'Bağlılık Modeli' benimsenmiştir.

Aktif Bank, 2 yılda bir çalışan bağlılığı araştırması yapmakta ve sektör karşılaştırması ile konumu ve gelişim alanlarını belirlemektedir.

2020 yılında COVID 19 nedeniyle gerçekleştirilmemesi kararı alınan araştırmanın yeni çalışma yöntemleri göz önüne alınarak 2021 yılında yapılması planlanmaktadır.

2016 ve 2018 yıllarında yapılan araştırma sonuçları sektör karşılaştırmaları ile değerlendirilmekte ve iyileştirme için yol haritaları oluşturulmaktadır.

KONUŞ

Bağlı çalışan şirket çalışanları, müşteriler ve arkadaşlarına karşı şirketleri hakkında olumlu konuşur.

KAL

Bağlı çalışan kendi geleceği ile şirketin geleceği arasında ilişki kurar.

KALKINDIR

Bağlı çalışan şirket için ekstra çaba harcamak konusunda heveslidir.

İŞ ÇIKTILARI

Yetenek

- Elde Tutma
- Devamsızlık
- Üretkenlik

Operasyonel

- Üretkenlik
- İş Güvenliği

Müşteri

- Memnuniyet
- Net Tavsiye Etme Puanı (NPS)
- Elde Tutma

Finansal

- Gelir/Satış Artışı
- Op. Gelir/Karlılık Oranı
- Toplam Hasar Getirisi

Aktif Bank yapılan araştırmada orta bağlılık düzeyinde sonuç elde etmiştir. Bu sonuçlara göre koruması ve geliştirmesi gereken alanları belirlemiştir.

Aktif Bank ve İştirakleri	%60
Aon Bankacılık - 2017**	%53
Türkiye Beyaz Yaka (BY) - 2017	%52
Türiye En İyi İşyerleri - 2017	%74

Sürdürülebilir İş Sonuçları İçin

- Yüksek Bağlılık **%60**
- Üst Yönetim **%65**
- Performans Kültürü **%54**
- İşveren Markası **%68**

Odaklanılacak Ana Alanlar

- Korunmalı
 - Marka
 - İş Aktiviteleri
 - Üst Yönetim
 - Şirketin Gelecekteki Başarısına İnanma
 - İş - Organizasyon Hedef Bağlantısını Anlama
- Geliştirilmeli
 - Kariyer Olanakları
 - Altyapı Olanakları
 - Performans Yönetimi
 - Eğitim ve Gelişim

İşe Alım

Aktif Bank'taki açık pozisyonlar için iç ya da dış kaynaklar kullanılarak uygun adaylar temin edilmektedir. Adaylar, sahip oldukları yetenek ve becerilerin değerlendirildiği testler, Yetenek ve Gelişim ile işkolu görüşmelerini kapsayan kademeli bir değerlendirme sürecinden geçmektedir.

İşe Alım Politikamız

Aktif Bank'ın işe alım süreçlerinde temel hedefi;

- Öğrenmeye, değişime ve kendini geliştirmeye açık,
- İyi eğitilmiş,
- Yenilikçi ve yaratıcı
- İletişim becerileri ve kurumu temsil yeteneği yüksek,
- Ekip çalışmasına yatkın,
- İş etiğinin ve sosyal sorumluluklarının bilincinde olan, çevresine duyarlı, dinamik bir kadro oluşturarak, bu niteliklere sahip bir ekiple iç ve dış müşterilerine en hızlı ve en kaliteli hizmeti sunmaktır.

Deneyimsiz İşe Alım

Üniversiteden yeni mezun olmuş veya bankacılık alanında tecrübesi bulunmayan adaylar, Aktif Bank Şube veya Genel Müdürlük birimlerinin ihtiyaçları kapsamında değerlendirilmektedir. Bu kadrolara katılacak adaylara öncelikle genel yetenek ve yabancı dil testleri uygulanmaktadır. Daha sonra mülakata alınan adaylar, bankanın gereksinimlerine ve adayın niteliklerine göre uygun bölümlere yerleştirilmektedir. Deneyimsiz adaylarda aranan temel nitelikler aşağıda belirtilmiştir.

Deneyimli İşe Alım

Deneyimli çalışanlara yönelik alımlar, Aktif Bank'ın ihtiyaçları doğrultusunda, sektörde konusunda uzman profesyoneller ile gerçekleştirdiğimiz görüşmeler sonucunda gerçekleştirilmektedir.

Yıl	İşe Alınan Sayısı
2020	130
2019	169
2018	171

İş Sağlığı Ve Güvenliği

Aktif Bank'ta İş Sağlığı ve Güvenliği kurulu mevcuttur. Kurulun üyeleri:

- İşveren veya işveren vekili,
 - İş güvenliği uzmanı,
 - İşyeri hekimi,
 - Yetenek ve gelişim, personel, sosyal işler veya idari ve mali işleri yürütmekle görevli bir kişi,
 - Bulunması halinde sivil savunma uzmanı,
 - Bulunması halinde formen, ustabaşı veya usta,
 - Çalışan temsilcisi, işyerinde birden çok çalışan temsilcisi olması halinde baş temsilcidir.
- Kurul 3 ayda bir toplanmaktadır.

Tehlike ve risklerin belirlenmesi süreci, 6331 İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu ve bağlı yönetmelik olan İş Sağlığı ve Güvenliği Risk Değerlendirme Yönetmeliğine uygun şekilde ilerlemektedir.

Az tehlikeli sınıf kapsamında olan Aktif Bank'ta 5 yılda bir periyodik muayene yapılması gerekmektedir. 2019 yılında periyodik muayeneler işyeri hekimi tarafından yapılmıştır.

Kurum olarak, iş sağlığı ve güvenliği çerçevesinde görevlendirilen personelin etkin bir şekilde çalışmasını sağlamak amacıyla gerekli araç, gereç Aktif Bank bünyesinde bulunmaktadır. Kurumda iş sağlık ve güvenlik hizmetini yürütenler arasında işbirliği ve koordinasyonun etkinliği yakından takip edilmektedir. İşyeri hekimi, iş güvenliği uzmanı ve diğer sağlık personelinin görevlerini yerine getirebilmeleri için gerekli koşullar yerine getirilmektedir.

Aktif Bank'ta iş güvenliği uzmanı, iş yeri hekimi ve tüm birimler arasında görev dağılımlarını belirlenmiştir. Yetenek ve Gelişim, İnşaat Emlak ve Destek Hizmetleri ekiplerimiz İSG faaliyetlerinin yürütülmesinden sorumludur. Ayrıca, İSG kurulunda yer alan çalışanlarımız da bu sorumluluğu paylaşmaktadır.

Çalışanların risk faktörleri arasında, devamlı bilgisayar kullanımına bağlı olarak gelişen göz rahatsızlıkları ve çağrı merkezinde çalışanların ısıtma rahatsızlıkları sayılabilir. Ayrıca mouse ve klavye kullanımına bağlı olarak bilek ve eklem rahatsızlıkları da sayılabilir. Bu riskleri en aza indirmek için gerekli görülen durumlarda koruyucu ekipman dağıtımı yapılmaktadır. 2019 yılında bu kapsamda, tüm çalışanlara göz muayene kontrolleri yapılmıştır.

İSG Yönetim Süreci

İSG yönetim süreci 5 aşamadan oluşmaktadır.

- 1-İSG politikası oluşturma
- 2-Planlama
- 3-Uygulama ve işletme
- 4-Kontrol ve düzenleyici faaliyetler
- 5-Yönetim ve gözden geçirme

Yönetim sistemi yaklaşımı 8 temel prensip

çerçevesinde yürütülmektedir:

1. Müşteri-Çevre-Çalışana odaklılık
2. Liderlik
3. Çalışanların katılımı
4. Süreçlerle yönetim
5. Sistem yaklaşımı (PUKÖ döngüsü)
6. Sürekli öğrenme, yenilikçilik ve iyileştirme
7. Gerçeklere dayalı karar verme
8. Taraflarla iş birliği

PUKÖ Döngüsü

PLANLA: İş Sağlığı ve Güvenliği açısından amacın belirlenmesi, (neyi başarmak istiyoruz, nerede, ne zaman) mevcut durumun analizi, hedeflerin belirlenmesi, verilerin analizi, güvenlik risklerinin belirlenmesi, risk değerlendirme metotlarının belirlenmesi, detaylı uygulama planlarının hazırlanması, kurum için uygulama talimatlarının hazırlanması, adımlarını içermektedir.

UYGULA: Riskleri değerlendirilmesi, risklerin kabul edilebilir olup olmadığına karar verilmesi, kontrol önlemlerinin seçimi ve uygulaması, her bölümdeki ilgili kişilerin bilgilendirmesi, eğitimi ve katılımının sağlanması, faaliyet planını izleme ve gerçekleştirmeleri takip mekanizmasının oluşturulması, Uygulama sonuçlarının takibi adımlarını içermektedir.

KONTROL ET: Hedeflere ulaşıp ulaşılmadığını takip etmek, gelişmelere göre iç talimatlar ve yönergeleri gözden geçirmek, sapmaları tespit etmek ve nedenlerini araştırmak, ilgili kişileri bilgilendirmek adımlarını içermektedir.

ÖNLEM AL: Denetim sisteminin işler tutulması, önlemlerin standartlaştırılması, gerekli eğitim ve yönlendirmelerin sağlanması adımlarını içermektedir.

Acil Durum Yönetimi

İlk Yardım, Arama Kurtarma ve Yangın eğitimleri almış olan çalışanlardan Acil Durum Ekipleri oluşturulmakta, her 3 ayda bu listeler gözden geçirilmektedir. Acil durum ekipleri için, işyeri tehlike sınıfı az tehlikeli olduğu için, her 50 çalışan için 1 kişi olarak arama, kurtarma ve tahliye, yangınla mücadele konularının her biri için uygun donanıma sahip ve özel eğitimli en az birer çalışan destek elemanı olarak görevlendirilmektedir.

20 kişi için 1 kişi de ilkyardımcı olarak görevlendirilmektedir.

Tüm şube ve genel müdürlük lokasyonlarındaki çalışanlara iş sağlığı ve güvenliği eğitimleri verilmekte ve çalışanlar bilinçlendirilmektedir.

Yıl	Eğitim Saati
2020	2045 (COVID 19 Eğitimleri Dahil)
2019	590
2018	1892

Covid-19

Aktif Bank en değerli sermayesinin çalışanları olduğuna inanmakta, onlara sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamı sunmak için çalışmalarını sürdürmektedir. 2020 yılında Covid-19 salgını süresince alınan pek çok önlemlerle, çalışan sağlığına önem ve değer vermeye devam edilmiştir. Bu önlemler sıralanacak olursa:

- Sürecin başında, çalışanlara dezenfektan dağıtımı gerçekleştirilmiştir.

- Önce günlük olarak dağıtılmaya başlanan maskeler, artık her ay başında aylık kutu halinde dağıtılmaya devam edilmektedir.

- Kasım ayına mahsus hediye olarak çalışan çocukları için de maske dağıtımı yapılmıştır.

- Genel Müdürlük Ek Hizmet Binaları ve Şubelerde, girişlere ve tüm ortak alanlara el dezenfektan noktaları ve Covid-19 uyarı görselleri yerleştirilmiştir.

- Gerekli alanlara sosyal mesafe şeritleri yerleştirilmiştir.

- Katlarda merdivenlere açılan kapılar sabitlenerek açık bırakılmış, Ofise geçiş kapıları da sensörlü hale getirilmiştir.

- Çalışma alanlarında temiz hava sirkülasyonu sağlayan havalandırma sistemi çalışmaya başlamış ofis hava kalitesi sürekli izlenmiştir.

- Girişe termal kameralar yerleştirilmiş, Şubelerde ve ek hizmet binalarında ateş ölçer konumlandırılmıştır.

- Asansörlere binmek 3 kişi ile sınırlandırılmıştır.

- İki haftada bir Pazartesi sabah 5:00'te tüm ofisler profesyonel ekipler tarafından dezenfekte edilmektedir. Normalde aylık önerilen bu sistem Aktif Bank'ta iki haftada bir yapılmaktadır. Ayrıca temin edilen bir dezenfeksiyon cihazıyla, bir katta vaka oldu ise, hemen o kata, asansör ve girişlere müdahale edilmiştir. Aynı zamanda revir de her akşam yine bu cihaz ile dezenfekte edilmiştir.

- Katlarda gün içinde temizlik personelleri kapı kollarını, lavaboları ve ortak alanları dezenfekte etmiştir.

- İşyeri hekimimiz Genel Müdürlük binamızda hizmetine pandemi süresince devam etmiştir.

- Tüm çalışanlarımızın bilgisayar login ekranlarına Covid önlemlerine ilişkin görseller konmuştur.

- Katlara maske atıkları için ayrı kutular konumlandırılmıştır.

- Spor salonunun kapasitesi sınırlandırılmış, spor aletleri bir dolu bir boş şekilde ayarlanmıştır. Spor salonu için uyarı levhaları hazırlanmış. Sabit bir temizlik personeli görevlendirilmiştir. Her kullanım sonrası anlık olarak spor aletleri dezenfekte edilmiştir. Olası vaka durumunda, temaslı tespiti için gelen kişiler kayıt altına alınmıştır. Çalışanlar ateş ölçümü yapılarak salona kabul edilmiştir.

- Café katında tüm masalara oturma planı işaretleyen etiketler yerleştirilmiştir. Ürönlere teması engellemek adına uyarı yazıları ve tek kullanımlık eldivenler ilgili alanlara yerleştirilmiştir.

- Masaların gece ekibi tarafından sağlıklı dezenfekte edilebilmesi için, temiz masa uygulamasının önden duyurusu yayınlanmıştır.

- Pandeminin başlamasıyla birlikte evden çalışma modeline geçilmiştir.

- Online eğitim platformu üzerinden tüm çalışanlara Covid-19 Bulaşma Yolları ve Korunma Önlemleri Eğitimi ve Uzaktan/Evden Çalışma Eğitimi atanmıştır.

- Evden çalışma döneminde bankanın tüm çalışanlarının sistemleri sorunsuz çalışmaya devam etmiş, Bilgi Teknolojileri Grubu aktif olarak destek vermiştir.

- Evden çalışma döneminde, Yetenek ve Gelişim online aktiviteler çocuklar için sosyal etkinlikler organize etmiştir. Bireysel, toplu eğitimler ve seminerler online ortamda devam etmiştir.

- Zorunlu olan illerde Şubelerimizde HES kodu sorgulamaları yapılarak müşteri kabulü yapılmıştır. HES kodu afişleri yaptırılarak Şube önlerine asılmıştır.

İş Kazaları

Yıl	İş Kazası Geçiren Personel Sayısı	İş Kazası Dolayısıyla Yaşanan Gün Kaybı
2020	3	5
2019	2	11

Çalışanların Gelişimi

Aktif Bank yetenek ve gelişim politikaları içerisinde, hedef ve stratejilere uygun olarak oluşturulan eğitim sistemi, çalışanların kariyer ve kişisel gelişimini desteklemeyi, motivasyon ve iş tatmini yaratmayı amaçlamaktadır.

Yine bu politikalar doğrultusunda, çalışanların mesleki bilgi ve becerileri ile kişisel yetkinliklerinin artırılması Aktif Bank'ın en önemli önceliklerindendir. Eğitimin sürekliliğini en iyi olma yolunda önemli bir araç olarak gören bakış açısı sayesinde, çalışanların bilgi, beceri ve görevlerindeki başarılarını arttıracak gelişim imkânları yaratmak, bugün ve gelecekte gereksinin duydukları eğitim ve gelişim programlarının en etkin ve verimli şekilde gerçekleştirilmesini sağlamak başlıca Aktif Bank'ın sorumluluklarındandır.

Göreve yeni başlayan çalışanlar, göreve başladıkları ilk gün itibariyle Oryantasyon programına alınmaktadır. Bunun yanı sıra, kariyer basamakları doğrultusunda teknik bilgi, beceri ve kişisel gelişimlerini sağlayacak eğitim programlarına katılımları sağlanarak mesleki ve kişisel gelişimleri desteklenmektedir.

2019 sonu itibariyle Aktif Bank'ta yetenek yönetimi programı başlatılmıştır. Çalışanlarla, davranış göstergelerinin ölçümlendiği, evrensel geçerliliği olan profesyonellerinin kullanımı için tasarlanmış bir envanter paylaşılmıştır. Bu envanter kapsamında, Aktif Bank'ın yetkinlik setindeki davranış göstergelerin göre çalışanın güçlü yönleri ve gelişim alanları tanımlanmıştır. 2019 sonunda Aktif Bank ve iştiraklerinde en az bir performans dönemi geçirmiş 850 çalışana envanter gönderimi yapılmıştır.

Envanter gönderiminden önce yöneticiler ve çalışanlarla ayrı ayrı tanıtım toplantıları yapılmıştır. 605 çalışan envanteri tamamlamıştır. Buna göre bir yetenek matrisi ortaya çıkmış olup, bu kapsamda hem yetenekler hem de tüm bankayı kapsayacak yetenek yönetimi gelişim programı oluşturulmaktadır.

Yıl	Çalışan Başına Eğitim Saati
2020	22
2019	37
2018	54

Performans ve Kariyer Yönetimi

Aktif Bank'ta terfi süreçleri kariyer gelişim değerlendirmesi açısından önemli bir araçtır. Her yıl 2 kez Uzman Yardımcısı görev seviyesi için, 1 kez diğer tüm görev seviyelerindeki çalışanlar için terfi süreci işletilir. Tüm çalışanlar için yıllık kariyer gelişim değerlendirmesi yapılmaktadır.

Tüm çalışanların yılda bir kez performans değerlendirmesi yapılmaktadır. Bu değerlendirmeye ek olarak satış ekiplerinin aylık /çeyreklik olarak satış fonksiyonlarındaki performansları ölçülmektedir.

Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği

Aktif Bank, iş hayatında çeşitliliğe, fırsat eşitliğinin önemine çok inanmaktadır. 2 yılda bir gerçekleştirilen Çalışan Bağlılığı araştırmasına göre, 2016 yılında Çeşitlilik ve Kapsama skoru %70 iken, bu skor 2018'e gelindiğinde %80'e yükselerek, Türkiye'nin en iyi işverenleri ile aynı seviyeye ulaşmıştır.

Aktif Bank'ın çeşitlilik perspektifi hem üst yönetimi hem de çalışanları kapsamaktadır.
 ·Aktif Bank'ta kadrolu asgari ücretli çalışan bulunmamaktadır.
 ·Banka genelinde aynı kademedeki çalışanların ücretleri cinsiyetten bağımsız olarak birbirine yakındır.

İnsan hakları bağlamında, çeşitlilik ve iş yaşam dengesi Aktif Bank'ta çok önem verilen bir konudur. Çalışan Bağlılığı araştırmasında çeşitlilik ve iş-yaşam dengesi gibi alanlar da ölçümlenmektedir. Çalışan Bağlılığı araştırmasına göre iş-yaşam dengesi skoru da 2016 yılında %75 iken 2018 yılında %83'e yükselmiştir.

2020 yılında, Aktif Bank, İnsan Hakları eğitimi konusunu gündemine almıştır. İlk etapta satın alma ekibi ve müşteri ile teması olan Kurumsal Şubelerdeki satış ve pazarlama ekiplerine bu eğitimi verilmiştir. Böylelikle Satınalma tarafında tedarikçi seçiminde ve kurumsal bankacılık tarafında ise müşteri seçimine insan haklarına saygı kriterine dikkat edilmesi konusunda bir duyarlılık geliştirmesi hedeflenmiştir. İnsan Hakları eğitimleri farklı ekiplere yaygınlaştırılmaya devam edilecektir.

Güvenlik Personelinin Eğitimi

Dış kaynak ve kadrolu güvenlik görevlilerinin güvenlik görevlisi kimliğini almak için İnsan Hakları eğitimi almış olması ve bununla ilgili sınav sorularını doğru yanıtlaması gerekmektedir.

Ayrıca, dış kaynak güvenlik görevlilerinin faydalanabileceği İnsan Hakları ile ilgili tamamlayıcı eğitimler, ilgili firmaların online eğitim platformlarda da yer almaktadır. (insani dokunuş, yaşlı ve çocuklara davranış şekilleri, zor kullanım şartları vs.)Yenileme eğitimlerinde de yine bu konular ele alınmaktadır.

Kadrolu güvenlik görevlilerimiz için de insan hakları eğitimi organize edilmektedir.

Aktif Bank'ta istihdam edilen kadın çalışanlara doğumdan önce sekiz (8) hafta, doğumdan sonra sekiz (8) hafta olmak toplam 16 hafta doğum izni kullandırılmaktadır. Çoğul gebelik halinde doğumdan önce çalıştırılmayacak sekiz (8) haftalık süreye iki

(2) haftalık süre eklenmektedir. Sağlık durumunun doğumdan önceki üç haftaya kadar çalışmaya uygun olduğunu resmi sağlık kuruluşlarından aldıkları bir rapor ile belgeleyebilen çalışan, istediği takdirde 37. haftaya kadar çalışabilmektedir. Bu durumda doğumdan önce çalışılan süreler, doğum sonrası izin sürelerine eklenmektedir.

Doğum izni süresi içerisinde çalışanın ücretleri ödenmektedir.

Çalışanın doğum izninin ardından, İş Kanunu'nda belirtildiği üzere 6 aya kadar olan ücretsiz izin hakkı bulunmaktadır. Doğum izni sonrasında kadın çalışanlara yasal mevzuata uygun çalışma imkânı sunulmaktadır.

Aktif Bank, çalışanlarına yan hak kapsamında sunulan sağlık sigortası üzerinden doğum masraflarını karşılamakta ve çeşitli yardımlar sunulmaktadır.

Eşitlik ve Fırsat Eşitliği			
	2018	2019	2020
a. Yönetim Kurulu			
i. Cinsiyet			
Erkek	6	6	6
Kadın	0	0	1
ii. Yaş			
<30	0	0	0
30-50	2	1	1
50+	4	5	6

Bireysel Bankacılık				Ticari Bankacılık			Yatırım Bankacılığı		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Üst Düzey Yönetim									
i. Cinsiyet									
Erkek	1	0	0	1	1	1	1	1	1
Kadın	1	1	1	0	0	0	0	0	0
ii. Yaş									
<30	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30-50	2	1	1	1	0	0	0	0	0
50+	0	0	0	0	1	1	1	1	1
Orta Düzey Yönetim									
i. Cinsiyet									
Erkek	3	3	3	2	3	3	2	2	2
Kadın	1	3	2	3	2	2	4	6	5
ii. Yaş									
<30	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30-50	4	6	5	5	5	4	5	7	7
50+	0	0	0	0	0	1	1	1	0
Yönetim Dışı Beyaz Yaka									
i. Cinsiyet									
Erkek	47	51	55	9	15	19	10	10	9
Kadın	11	12	12	3	3	3	26	33	45
ii. Yaş									
<30	17	17	14	1	2	2	3	6	9
30-50	40	46	53	11	16	20	33	36	44
50+	1	0	0	0	0	0	0	1	1

Aktif Bank'ın İstanbul dışında saha satış ve Şube yapılanması bulunmaktadır. Bu ekiplerde, ilgili şehirlerde ikamet eden yerel çalışanlar görevlendirilmektedir. Hiçbir şubeye İstanbul'dan atama yapılmamaktadır. Şube Müdürleri ve yöneticiler de dahil olmak üzere yerel halktan istihdam sağlanmaktadır.

Ücretlendirme

Bankamız tarafından uygulanan ücretlendirme politikasının kriterleri:

- İşin bankaya sağladığı değer,
- Yönetsel sorumluluk,
- Mesleki bilgi/beceri,
- İş büyüklüğü,
- İş ile ilgili sorunların karmaşıklığı,
- Görevlerin piyasa değeridir.



16 Toplumsal Gelişim

Aktif Bank Gönüllüleri

Aktif Kalpler, Aktif Bank gönüllülerinden oluşan bir gruptur. Aktif Kalpler, Anadolu'da imkanları kısıtlı olan okulların eksiklerini tamamlayarak başarılı bir eğitim için gerekli koşulların sağlanması için çalışmalar yapmaktadır. Proje kapsamında 6 okul yenilenerek eğitim için gerekli olan seviyeye getirilmiştir.

Kültürel Gelişmeleri Destekliyoruz

Aktif Bank 4 yıllık bir süre için İstanbul Kültür ve Sanat Vakfının (IKSV) sponsorlarından biri olmuştur. IKSV yıllardır farklı festivaller düzenlemekte ve dünyanın çeşitli yerlerinden ünlü sanatçı ve toplulukları ülkemize getiren organizasyonlar yapmaktadır. Bu organizasyonlarda sanat severler bir araya gelmekte. Toplumun kültürel gelişmesine katkı sağlanmaktadır.

Aktif Bank ilerleyen yıllarda da sanat alanında önemli projeleri desteklemeyi hedeflemektedir.

N Kolay İstanbul Maratonu

Aktif Bank, N Kolay ile 2020 yılında İstanbul Maratonu'nun isim sponsoru olmuştur. N Kolay markasının dinamizmi ve eşitlikçi, yalın hizmet modeli; dünyanın en önemli maratonlarından İstanbul Maratonu'nun ruhu ile bir araya gelerek ahenkli bir iş birliğine dönüşmüştür. Uzun yıllardır spora verdiği desteği N Kolay İstanbul Maratonu ile artık koşuya da aktaran Aktif Bank, yönetiminden çalışanlarına kadar gönül verdiği spor alanındaki desteklerine bir yenisini daha eklemiştir.

Engelleri Kaldırmaya Yardımcı Oluyoruz

Aktif Bank Parıltı Derneği ile iş birliği yaparak görme engelli bireyleri sosyal hayat katılımlarını sağlamaya yönelik çalışmaları desteklemektedir. Engellerin kaldırılarak bu bireylerin toplumsal hayat kazandırılması önemsenmektedir.

17 Ekonomi

Müşteriler

Etik ve Etkin Pazarlama İletişimi

Aktif Bank iş modelini, sürdürülebilir büyüme stratejisi ile örtüşecek şekilde verimlilik ve kârlılık odaklı kurgulamaktadır. Bu şekilde iş ortakları ile kurulan iş birlikleri sayesinde müşterilere sunulan ürün ve hizmetler sektöre göre daha uygun maliyetlerle sunulabilmektedir. Bu yaklaşım etkin bir dağıtım ağına sahip olmamızı sağlamaktadır.

Aktif Bank, tamamen dijital odaklı iş yapış modeli kapsamında perakende bankacılık alanında da stratejisini dijital kanallar üzerine kurgulamıştır. Aktif Bank, kaynak toplama, kredi verme ve kartlı ödeme sistemlerine erişim sağlama alanlarındaki ihtiyaçları N Kolay markası ile yüzde 100 dijital süreçlerle karşılayan tek banka olma özelliğine sahiptir.

N Kolay Bono ürünü ile, müşterilerinin hesap açımından yatırıma kadar tüm işlemleri dijital kanallar üzerinden yürütmesini sağlayarak şubeye gitme zorunluluğu ortadan kaldırılmış ve yatırımcıya sunulan sınırsız esneklik sayesinde sektörün dinamiklerini yönlendirmekte etkili olunmuştur.

2019'da N Kolay Bono ürününün kullanımını daha da kolaylaştıracak **“N Kolay”** mobil uygulaması hizmete alınmıştır.

Dijital bankacılık ekibi bünyesinde analitik kabiliyetlerin geliştirilmesi ile **“analitik ve veri odaklı düşünme”** organizasyonun merkezine N Kolay uygulamasını yerleştirilmiştir. Yapılan geliştirmeler ile müşteri segmentasyonları, karlılık analizleri ve verimlilik odaklı ürün eğitim çalışmaları hızlandırılmıştır Yapılan veri analizi ve madenciliğin sonuçları müşteri iletişiminde de etkin şekilde kullanılmaya başlanmıştır. İş süreçlerine makine öğrenme teknolojileri katılmış, genç ve dinamik kadroya yeni ekip arkadaşları da dahil edilecek ekip genişletilmiştir. Bu sayededir ki Aktif Bank, müşterilerini ve ihtiyaçlarını daha iyi anlayarak ürün yelpazesini geliştirmiş ve kurduğu iletişimleri güçlendirmiştir.

Bundan sonra da Aktif Bank, dijitalleşmenin sunduğu fırsatları daha verimli değerlendirebilmek adına büyük veri, yapay zekâ gibi alanlarda yetkinliklerini arttırarak kişiye özel ürün ve tekliflerle müşterileri ihtiyaçlarına en uygun çözümleri sunabilmek için var gücümüzle çalışmaya devam edecektir.

Müşterilere uygun iletişim yöntemleri ile ulaşabilmek için kanal geliştirmelerine hız verilmiştir. Alternatif Satış Kanalları ve İletişim Merkezi, müşteri memnuniyetini ön planda tutarak Banka ve iştirak müşterilerine, sektörel performans göstergelerine göre ortalama değerlerin üzerinde hizmet sunumu gerçekleştirmiştir. Bankanın yılda 12 milyon kez temas ettiği müşterilere her temasta değer yaratan, çözüm üreten, alternatif sunan hizmet kalitesi anlayışı, “çok iyi” derecesinde memnuniyet anketleri ile sonuçlanmıştır.

Aktif bank, tüm tanıtım ve pazarlama faaliyetlerinin sıkı kurallara tabi olduğu bankacılık sektöründe yasalara uygun ve müşteriye saygılı şekilde çalışmalarını devam ettirmektedir. Bu konuda tüm banka çalışanları sorumluluklarını çok iyi bilmekte ve “önce müşteri memnuniyeti” düşüncesiyle yasalarla tam uyum içinde faaliyetleri yürütmektedir.

Müşteri bilgilerinin gizliliğine büyük önem veren Aktif Bank, reklamlar, markalar, iştirakler ve sponsorluklar da dahil olmak üzere tüm ürün tanıtımı, satış ve pazarlama amaçlı iletişim faaliyetlerinde yüksek etik standartlar benimsemiştir. Ürün ve hizmet tanıtımında açık bilgilendirme politikası benimseyerek müşterilerin hak kaybına uğramaması için müşteri ilişkileri yönetimine yönelik tüm süreçleri şeffaf bilgilendirme politikası ışığında yürütmektedir.

Finansal Kapsayıcılık

Aktif Bank finansal piyasalara yeni katılan ve “Kredibilitesi zayıf, kredi geçmişi olmayan” müşterilerin de kredi taleplerini değerlendirmektedir. Ürün bazında farklı değerlendirme kriterleri ve modeller kullanılarak değerlendirme yapılmaktadır.

Aktif Bank finansal piyasalara yeni katılan ve “Kredibilitesi zayıf, kredi geçmişi olmayan” müşterilerin de kredi taleplerini değerlendirmektedir. Ürün bazında farklı değerlendirme kriterleri ve modeller kullanılarak değerlendirme yapılmaktadır.

N Kolay platformunda müşteriler dijital kanallardan ücretsiz işlemlerini gerçekleştirmektedirler.

Kurumsal Kredilerin Değerlendirilmesinin Kapsamı

Aktif Bank'ta her türlü uyuşturucu ile bağlantılı firmalarla, patlayıcı, silah vb. imalat ve ticareti ile bağlantılı firmalara hesap açılmamakta ve işlem yapılmamaktadır.

Zorla çalıştırma/çocuk işgücünün zararlı veya sömürücü biçimlerini içeren üretim ve faaliyetler ile iştiğal eden firmalar ile de çalışılmamaktadır.

Aktif Bank, uluslararası hukuka göre yasaklanmış olan atık maddelerin sınır ötesi taşınmasına ilişkin faaliyetler ile spekülatif sektör ve işlemlere yönelik herhangi bir kredi limiti tahsis etmemektedir.

Aktif Bank; şans oyunları, kumar, silah ve mühimmat, kimyasal silah (savunma sanayisi projeleri hariç), kaçakçılık, çevre dostu olmayan kuruluşlar ve sektörlere yönelik herhangi bir limit tahsisi yapmamaktadır.

Bunların yanı sıra, kredi değerlendirmesi aşamasında kredi başvurusunda bulunan firma ve ortakları hakkında güncel haberler ve adli kayıtlar takip edilmektedir. Hakkında rüşvet, yolsuzluk, insan haklarına aykırılık, terörün finansmanı, vb. dolayısıyla yargıya intikal etmiş dosya bulunması veya medyada kayda değer olumsuz haberlere rastlanması halinde söz konusu firmaya kredi tahsis edilmemektedir.

Aktif Bank, yenilenebilir enerji yatırımlarını stratejik olarak desteklemektedir. Fosil yakıtlara kıyasla karbon emisyonu düşük olan, kendini yenileyen ve çevreye daha az zarar veren Güneş Enerjisi, Rüzgar Enerjisi ve Biyokütle Enerjisi projelerini desteklemektedir. 24.12.2020 itibarıyla Aktif Bank'ın nakdi kredi analizi aşamasında firmaların kurumsallığı olumlu bir husus olarak değerlendirilmektedir. Aktif Bank'ın derecelendirme sisteminde kurumsal yönetim yapısı bulunan ve mali verileri şeffaf olan firmalar daha yüksek derecelendirme almaktadır. Aktif Bank ayrıca TUBİ-TAK TEYDEB (Teknoloji ve Yenilik Destek Programları Başkanlığı) tarafından teşvik alan araştırma geliştirme firmalarına finansman desteği vermektedir.

Müşteri Memnuniyeti Politikası

Aktif Bank “Yenilikçi ve fayda sağlayan çözümlerimiz ile toplumun her kesiminin ihtiyaçlarına yönelik finansal servislere en kolay şekilde erişimini sağlamak, Türkiye'nin ve yakın coğrafyanın en çok kişiye temas eden finansal hizmet organizasyonu olmak” vizyonu ile müşterilerine tüm kanallardan en iyi ve en kaliteli hizmeti vermeyi taahhüt etmektedir. Aktif Bank, gerçek başarının ancak iç ve dış müşterilerin memnuniyeti ve bağlılığı ile sağlanabileceğinin bilincindedir. Yaptığı işi en iyi bilen aile bireyleri için yatırım yapmayı, teknolojiyi en iyi şekilde kullanarak verimliliğimizi sürekli arttırmayı, çözüm odaklı ve uzman yaklaşımı ile mutlu müşteri yaratmayı hedeflemektedir. Müşteri Memnuniyeti ilkesi kapsamında müşteri talep ve şikayetlerini yasal mevzuat (BDDK, TBB) ve düzenlemelere uygun, gizlilik prensibi doğrultusunda adil ve tarafsız bir şekilde değerlendirerek; şikayetleri ve önerileri kaynağına kadar incelemekte, kalıcı ve sürekli iyileştirmeleri sistem ve süreçlerinde uygulamaktadır.

Şikâyet Yönetimi

Şikayetlerin İletilmesi

Müşterilerin iletişim kanallarından Aktif Bank'a ilettiği şikâyetler Şikayet Yönetimi Birimi'nde yasal mevzuatlara ve süreçlere uygun olarak değerlendirilip, sonuçlandırılır.

Şikayetlerin Kaydedilmesi ve Takibi

İletilen tüm talep ve şikayetler TC Kimlik numarası ile ilişkilendirilerek, şikayet yönetim sistemine kaydedilmektedir. Kaydedilen talep ve şikayetler en kısa sürede değerlendirmeye alınmaktadır.

İletildiği anda çözümlenemeyen başvuru ve şikâyetler için detaylı araştırma yapılarak sonuçlandırılacağı müşterilere iletilmektedir.

Şikâyetin Değerlendirilmesi

Başvuru anında sonuçlandırılabilen talep veya şikayetler, müşterilerin bilgilendirilmesi ile kapatılmaktadır.

Araştırma gerektiren konular, Aktif Bank'ın ilgili ekipleri tarafından titizlikle değerlendirilerek sonuçlandırılmaktadır.

Şikâyetin Sonuçlandırılması ve Bilgi Verilmesi

Başvuru esnasında sonuçlandırılabilen talepler, başvuru sahibinin bilgilendirilmesi sağlanarak kapatılmaktadır. Talep ve şikâyetlerin, başvuru esnasında sonuçlandırılması hedeflenmektedir. Aktif Bank'ın ilgili ekipleri tarafından yapılan detaylı incelemeler sonucunda talep veya şikâyetin çözümlenmesi sağlanır.

Sonuçlanan şikayetler ile ilgili olarak müşteriler bilgilendirilmektedir.

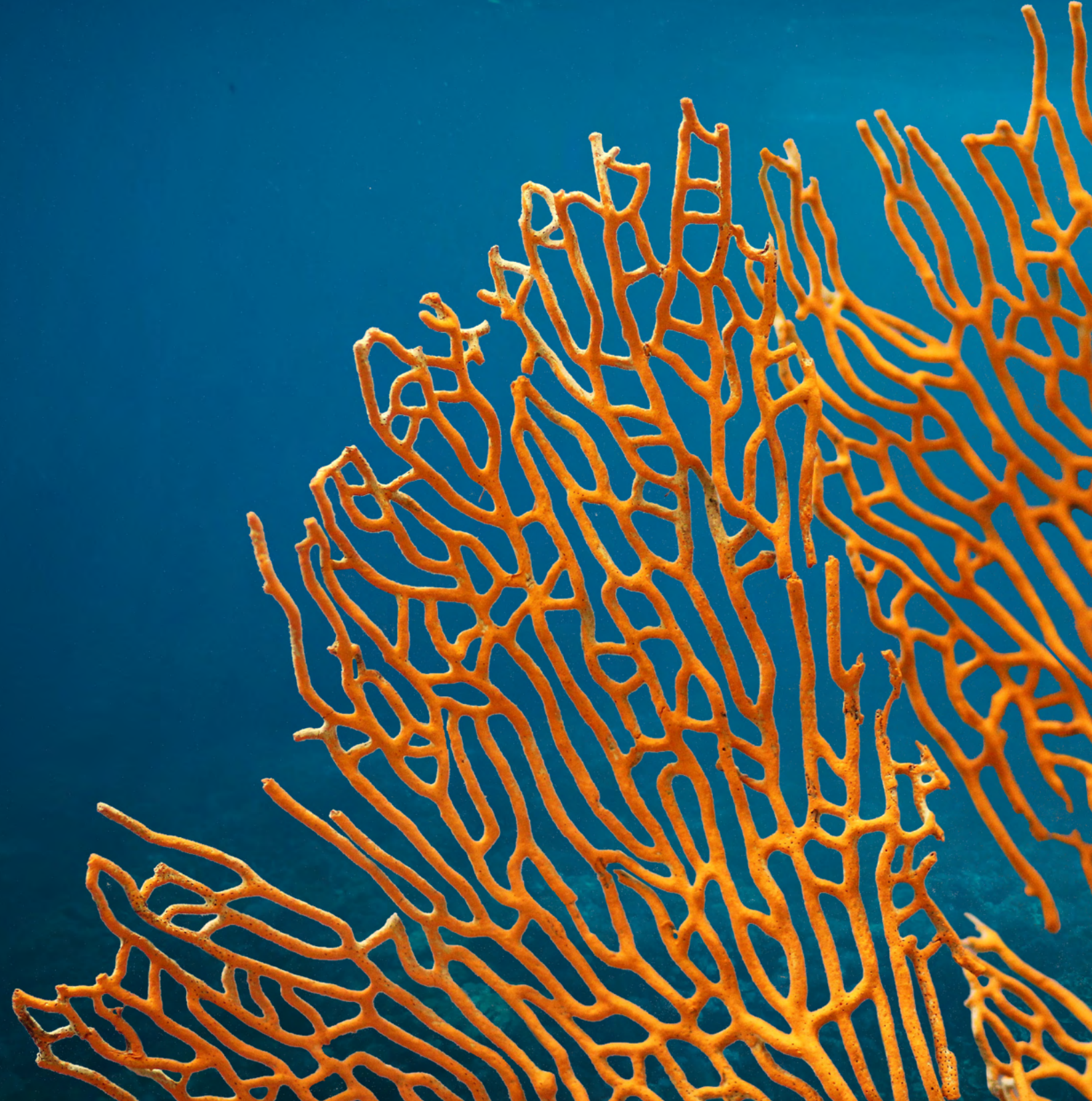
Sürekli İyileştirme

Düzeltilici, önleyici ve iyileştirici faaliyetler ile sistem ve süreç geliştirmeleri yapılarak, şikayetlerin tekrarının önlenmesi hedeflenmektedir.

18 Tedarikçiler

Tedarikçi firmaları Aktif Bank ilke ve politikalarının yanı sıra BM Küresel İlkeleri'ne uyum konusunda teşvik edilmektedir. Aktif Bank faaliyetlerini sürdürebilmek için birlikte hareket ettiği tedarikçilerinden de Aktif Bank'ın ilke ve değerleri ışığında hareket etmesini beklemektedir. Aktif Bank, tedarikçilerinin sürekli gelişimine bilgi alışverişiyle destek olmaktadır. Aktif Bank, tedarikçi portföyünde bulunan firmalara, Aktif Bank'ın Etik İlkeleri ve Sürdürülebilirlik Politikaları hakkında bilgi vermektedir. Etik ilkeleri ve sürdürülebilirlik politikalarına uyum konusunda tüm tedarikçilerden taahhüt alınması hedeflemektedir.

Tedarik Zincirinde meydana gelebilecek değişiklikler ve aksaklıklar için önlemler alınmakta, alternatif planlar yapılmaktadır. Aktif Bank'ın Hizmet kalitesini düşürmeden, verilen hizmeti aksatmadan geçişleri kolayca yapabilecek aksiyonlar alınmaktadır.



19 Çevre

Atıkların Yönetimi Yaklaşımı

Aktif Bank Genel Müdürlüğü'nde katlarda yerinde ayrıştırmaya imkân sağlayan düzenekler bulunmaktadır. Binada atık toplama alanı keşfi yapılmakta, gerekli altyapı kurulduğunda bertaraf firması ile anlaşma sağlanması hedeflenmektedir. Bu sistem hayata geçtiğinde atık tiplerine göre depolama ve atık tiplerine göre kg ve bertaraf bilgileri takip edilecektir. Sonrasında Temel Sıfır Atık belgesi başvurusu yapılması planlanmaktadır.

Revirde bulunan tıbbi atıklar ve katlara yerleştirilen maske eldiven atıklarının tamamı tıbbi atık kapsamında belediyeye teslim edilmektedir.

Katlara pil atık kutuları yerleştirilmiş olup dolduğunda bertaraf firmalarına verilmektedir. Pil ve hurda telefonlar geri dönüşüm firmalarına teslim edilmektedir.

Yazıcı tarafında Mart 2020 itibari ile Canon Eurasia ile 5 yıllık sözleşme yapılmış durumdadır. Yazıcılara ait

toner/kartuş atıklarını firma kendisi imha etmektedir. Toner bittiğinde veya bitmeye yakın verilecek sipariş sonrası yeni toner getirildiğinde eski/boş toner kutusunu ve atık toner kutularını almaktadırlar.

Atık ve kimyasal ürünlere bina içinde ve çevre birimlerimizde çalışanın teması bulunmamaktadır.

Aktif Bank, Ocak 2020 itibariyle Yeni Genel müdürlük binasına taşınmış olup, Genel Müdürlük akıllı bina teknolojisine sahiptir.

Enerji tasarrufuna yönelik aydınlatma ve mekanik otomasyon sistemini %100 e yakın bir oranda devreye alınmış bulunmaktadır. Elektrik verileri ise aylık uzaktan okuma ile fatura olarak gelmektedir. Kw/saat bilgisi olarak aşağıdaki tabloda yer verilmektedir:

Ay	Tüketim	Birim
Ocak	51.162,00	kWH
Şubat	97.236,00	kWH
Mart	107.714,00	kWH
Nisan	88.504,92	kWH
Mayıs	83.578,64	kWH
Haziran	114.810,48	kWH
Temmuz	131.780,34	kWH
Ağustos	130.761,90	kWH
Eylül	125.065,26	kWH
Ekim	108.873,72	kWH
Kasım	100.995,30	kWH
Aralık	109.966,68	kWH
Toplam	1.250.449,24	kWH

Doğalgaz ve su sayaç bilgilerini günlük olarak takip edilmektedir. 2020 yılı Su Tüketimi: 6158 m3 günlük ortalama tüketim 20m3

2020 Yılı Doğaz Gaz Tüketimi 21.153m3 Günlük ortalama 158 m3 olarak gerçekleşmiştir.

Akıllı bina kapsamında, su tasarrufu açısından destekleyici önlemler alınmıştır. Bu kapsamda rezervuarlar ve lavabo bataryaları akıllı bina konseptine uygun olarak tedarik edilmiştir (sensörlü musluk-su miktarı ve basıncı ayarlanabilir rezervuar).

Başta spor salonu duşları olmak üzere bina genelinde su debilerinin düşürülüp ideal hale getirilmesine yönelik çalışma başlatılmıştır.

Mutfak ve sosyal alanlarda kendi su haznesi bulunan son sistem arıtma cihazları konuşlandırılmış, bu sayede içme suyuna ödenen bedelin düşürülmesinin yanında damacanadan kaynaklı hijyen problemi ortadan kaldırılmıştır.

Alınan bu tedbirlerle birlikte ilgili kuruluşların açıklamış olduğu ortalama kişi başı kentsel iş yeri su tüketim miktarından (130 L) %10-15 oranında tasarruf sağlanmaktadır. Kullanılan ürünlerin fabrika verileri de bu yönde sayısal değerler sunmaktadır.

20 Kredi Süreçlerinde Çevresel ve Sosyal Risk Yönetim Yaklaşımı

Aktif Bank tutarı 100 Milyon TL'nin üzerindeki proje ve yatırım finansmanı kredilerinde çevresel ve sosyal etkileri değerlendirmekte ve risk analizleri gerçekleştirmektedir.

Aktif Bank politikası gereği aşağıda bahsi geçen konularda yapılan proje ve yatırımları finanse etmemektedir.

- I. Uluslararası Anlaşmalarda ve Türkiye mevzuatında üretimine yasal olarak izin verilmeyen ürünlerle ilgili projeler,
- II. Silah, kitle imha silahları ve mayın yapımı ile ilgili projeler,
- III. İnsan hakları ihlali ve çocuk işçi çalıştırılması söz konusu olan projeler,
- IV. Yasaklı asbest üretimi ve ticareti,
- V. Ozon tabakasına zarar veren ürünler ile ilgili projeler,
- VI. Poliklorlu Bifenil üretimi ve ticareti ile ilgili projeler,
- VII. Yağmur ormanlarına, doğal yaşama zarar veren projeler,
- VIII. Radyoaktif ürünlerin üretimi ve ticareti,
- IX. Kumar ile ilgili projeler.

Yeni bir proje veya yatırım finansmanı için kurumlar tarafından başvuru yapıldığında ilk adım söz konusu proje ile ilgili genel ve sektöre özel değerlendirmeler yapılmakta, başvuru yapan firmadan proje, yatırım yapılan yer ve planlar ile ilgili bilgi talep edilmektedir. Gelen bilgilerin analizi ve kredi değerlendirme ekibi tarafından yapılan değerlendirme sonucunda projeler üç gruba ayrılmaktadır. Bu gruplar düşük riskli projeler, orta seviye risk taşıyan projeler ve çok riskli projelerdir. Düşük risk kapsamına giren projelerde, yapılan analiz çalışması sonrası ortaya çıkan konulara yönelik belirlenmiş olan riskler ve ortaya çıkması olası etkiler krediyi kullanacak firma ile paylaşılmaktadır. Kullanıcı firmanın, söz konusu riskleri nasıl yöneteceği, ortaya çıkan etkileri nasıl azaltarak kontrol altında tutacağını açıklayan Çevresel ve Sosyal Eylem planı hazırlaması talep edilmektedir. Söz konusu eylem planı kurum tarafından ya da bağımsız uzmanlar tarafından hazırlanabilmektedir. Eylem planının hazırlanarak Aktif Bank'a iletilmesi sonrası yapılan incelemede eylem planının riskleri yönetmek konusunda yeterli olduğu değerlendirilmiştir. Bu süreçten sonra kredi onay süreci başlatılmaktadır.

Orta ve yüksek risk kapsamına giren projelerde, banka tarafından yapılan analiz çalışması sonrası ortaya çıkan konulara yönelik belirlenmiş olan riskler ve ortaya çıkması olası etkiler krediyi kullanacak firma ile paylaşılmaktadır. Kullanıcı firmanın, söz konusu riskleri nasıl yöneteceği, ortaya çıkan etkileri nasıl azaltarak kontrol altında tutacağını açıklayan Çevresel ve Sosyal Eylem planı hazırlaması talep edilmektedir. Söz konusu eylem planının bağımsız uzmanlar tarafından hazırlanması istenmektedir. Eylem planının hazırlanarak Aktif Bank'a iletilmesi sonrası yapılan incelemede eylem planının riskleri yönetmek konusunda yeterli olduğu değerlendirilmiştir. Bu süreçten sonra kredi onay süreci başlatılmaktadır.

Projenin İzlenmesi Ve Müşterinin Yükümlülükleri

Kredi onay süreci kapsamında Aktif Bank'ın ilgili birimleri hazırlanan eylem planı kapsamında ortaya konulan riskleri ve yönetim faaliyetlerini yerinde görmek ve değerlendirmek için saha ziyareti gerçekleştirilmektedirler. mutlu müşteri yaratmayı hedeflemektedir.

Projenin riskleri değerlendirilirken proje kapsamında ortaya çıkması olası aşağıdaki konular değerlendirilir.

- Biyoçeşitlilik,
- Su kaynaklarına olan etkiler,
- İklim değişikliği ve karbon salınımı
- Hava kirliliği,
- Atıklar,
- Toplum sağlığı ve güvenliği,
- İşçi sağlığı ve güvenliği,
- Tarihi ve kültürel varlıkların korunması,
- Nesli tükenmekte olan canlılara olan etkiler,
- İnsan hakları
- Eğer toplulukların farklı yerlere taşınması gerekiyorsa bu sürecin nasıl yönetileceği ve etkilerin nasıl karşılanacağı,
- Projenin yönetilmesi ile ilgili kamu ve sivil toplum kuruluşları yapılan anlaşmalardaki yükümlülükler.

Yapılan ziyaret ile durum tespiti yapılır ve kredinin onaylanması için ilave adımlar var ise tanımlanmaktadır. Hazırlanmış olan eylem planında öngörülen konular kredi sözleşmesinde müşterinin yerine getirmesi gerek yükümlülükler bölümüne de tanımlanmaktadır. Böylece kredi verilmesi ve geri ödeme sürecinde bu yükümlülükler yerine getirilmez veya tespit edilen uyumsuzluklar belirlenen zaman diliminde düzeltilmez ise kredinin geri çağırılması veya kredinin kullanımının durdurulması sağlanmış olmaktadır.

Projelerin finansmanına karar verilirken ve takip sürecinde projeler farklı açılardan değerlendirilmektedir. İlk değerlendirme bakışı projenin kendisi ve etkilerini incelemeye yöneliktir. Bu yaklaşım içinde ortaya konulan önlemler ve bu önlemlerin risk ve etkileri yönetmek konusundaki performansları değerlendirilmektedir.

İkinci değerlendirme bakış açısı projeyi gerçekleştiren müşterinin kabiliyet ve yaklaşımlarının incelenmesine yöneliktir. Bu çerçevede kurumun geçmiş yaklaşımları, mevcut değer ve politikaları ve hedeflenen eylemleri gerçekleştirmek açısından kaynak yapısı incelenerek değerlendirilmektedir.

Proje kredisinin onaylanması sonrasında hem projenin gerçekleştirilmesi süresince hem de proje devreye alındıktan sonra kredinin geri ödenmesi sürecinde ilgili birimler tarafından düzenli denetim ve incelemeler gerçekleştirilmektedir. Bu şekilde risklerin ortaya çıkmadan önce tespit edilerek önlem alınması için çaba sarf edilir. Bu şekilde geri ödeme sürecinde ortaya çıkması olası risklerin yönetilmesine çalışılmaktadır.

Çevresel Sosyal Eylem Planı

Eylem planı, müşterinin projenin sosyal ve çevresel risklerini yönetmek için:

- I. Ne gibi faaliyet (arazi temini, çalışma koşulları, çevresel etkiler (biyoçeşitlilik, iklim değişikliği, su kullanımı, atıklar), sosyal etkiler, tarihi ve kültürel dokunun korunması, eğer başka bir kurum adına yapılıyorsa işin ana sahibinin yaklaşımı, vb.), düzenleme ve yatırım yapacağını,
- II. Yapılacakların takvimini,
- III. Finansman yöntemini,
- IV. Süreçleri kendi mi yoksa bağımsız danışmanlar ile mi çalışarak yöneteceğini paylaştığı bir plandır.

Bu eylem planı projenin risk grubuna göre kurum tarafından veya bağımsız dış danışmanlar tarafından hazırlanmaktadır.

Banka, yatırım ve kredi ödemelerinin devam ettiği işletme sürecinde bu plan çerçevesinde değerlendirme ve denetimlerini gerçekleştirir. Uyumsuzlukları veya değişen koşullar kaynaklı iyileştirmelerin yapılmasını talep edilebilmektedir. Gerekli şartların sağlanmadığı durumda ise kredi kullanımı askıya alınabilmekte veya kredi geri çağırılabilir.

21 GRI (Global Reporting Initiative)

GRI STANDARDI		RAPORDAKİ KONU BAŞLIĞI	SAYFA NUMARASI
GRI 101 TEMEL 2016			
GRI 102 GENEL BİLDİRİMLER 2016			
Kurumsal Profil			
102 -1	Kuruluşun adı	AKTİFBANK HAKKINDA	10 - 12
102 -2	Ürünler markalar ve hizmetler	STRATEJİMİZ İŞTİRAKLERİMİZ	16 -18 21 - 25
102 -3	Şirketin merkezi	AKTİFBANK HAKKINDA	10 - 12
102 -4	Faaliyet gösterilen noktalar	AKTİFBANK HAKKINDA	10 - 12
102 -5	Kurumun yapısı ve hissedarları	AKTİFBANK HAKKINDA	10 - 12
102 -6	Faaliyet gösterilen pazarlar	AKTİFBANK HAKKINDA İŞTİRAKLERİMİZ	10 – 12 21 - 25
102 -7	Kurumun büyüklüğü	AKTİFBANK HAKKINDA İŞTİRAKLERİMİZ ÖZET FİNANSAL BİLGİLER	10 – 12 21 – 25 30 - 31
102 -8	Çalışanlara yönelik bilgiler	ÇALIŞAN PROFİLİ	73
102 -9	Tedarik zinciri	TEDARİKÇİLER	94
102 -10	Kurumun kendinde ve/veya tedarik zincirinde meydana gelen değişiklikler		
102 -11	Önleyicilik ilkesi ve yaklaşımları	RİSK YÖNETİMİ	68 - 69
102 -12	Desteklenen girişimler		
102 -13	Üyesi olunan kurum ve insiyatifler		

GRI STANDARDI		RAPORDAKİ KONU BAŞLIĞI	SAYFA NUMARASI
Strateji			
102 -14	En üst karar merciinin beyanı	YÖNETİM KURULU BAŞKANININ MESAJI	6
102 -15	Önemli etkiler, riskler ve fırsatlar	ÖNEMLİLİK BAŞLIKLARI	33 - 38
Etik			
102 -16	Değerler, İlkeler, Standartlar ve Davranış kuralları	BİZ AMACIMIZ	12
102 -17	Etik konusunda belirsizlikler konusunda görüş alma mekaniz- maları	ETİK DEĞERLER	55 - 64
Yönetişim			
102 -18	Yönetişim Yapısı	YÖNETİŞİM	46 -53
102 -19	Delegasyon Makamı	YÖNETİŞİM	46 -53
102 -20	Ekonomik, Sosyal ve Çevre alanlarından sorumlu üst yönetim yapıları	YÖNETİŞİM	46 -53
102 -21	Ekonomik, Sosyal ve Çevre konularında paydaşlarla danışma mekanizmaları	PAYDAŞLAR	40 - 44
102 -22	En üst yönetim yapısının yapısı ve komiteleri	YÖNETİŞİM	46 - 53
102 -23	En üst yönetim yapısının başkanı	YÖNETİŞİM	46 - 53
102 -24	En üst yönetim yapısı için aday gösterme ve seçim	YÖNETİŞİM	46 - 53
102 -25	Çıkar çatışması	ETİK DEĞERLER YÖNETİŞİM	55 – 64 40 -53
102 -26	En üst yönetim yapısının amacın, değerlerin ve stratejinin belirlenmesindeki rolü	YÖNETİŞİM	46 - 53
102 -27	En üst yönetim yapısının bilgi birikimi	YÖNETİM KURULU ÜYELERİ	47 - 49
102 -28	En üst yönetim yapısının perfor- mans değerlendirmesi	PERFORMANS VE KARİYER YÖNETİMİ	83
102 -29	Ekonomik, sosyal ve çevresel etki- lerin belirlenmesi ve yönetilmesi	ÖNEMLİLİK BAŞLIKLARI	33 - 38

GRI STANDARDI		RAPORDAKİ KONU BAŞLIĞI	SAYFA NUMARASI
102 -30	Risk Yönetim mekanizmasının etkinliği	RİSK YÖNETİMİ	68 - 69
102 -31	En üst yönetim yapısının ekonomik, sosyal ve çevre konularını gözden geçirme yaklaşımı	YÖNETİM KURULU KOMİTELERİ	50 - 52
102 -32	En üst yönetim yapısının sürdürülebilirlik raporlamasındaki rolü	RAPOR HAKKINDA	6
102 -33	En üst yönetim yapısına önemli konulara yönelik bilgilendirme	ÖNEMLİLİK BAŞLIKLARI	33
102 -34	En üst yönetim makamına yapılan bilgilendirmelerin niteliği ve sayısı	RAPOR HAKKINDA ÖNEMLİLİK BAŞLIKLARI YÖNETİŞİM	6 33 46 - 53
102 -35	Ücretlendirme Politikası	ÜCRETLENDİRME	86
102 -36	Ücretlendirme süreci hakkında bilgilendirme	ÜCRETLENDİRME	86
102 -37	Paydaşların ücretlendirme süreçlerine katılımı		
102 -38	En üst yetkilinin yıllık gelirinin yıllık medyan çalışan gelirine oranı (Yıllık ücretlendirme oranı)		
102 -39	Yıllık ücretlendirme oranındaki artış		
Paydaş Katılımı			
102 -40	Paydaşların listesi	PAYDAŞLAR	40 - 44
102 -41	Toplu sözleşmeler		
102 -42	Paydaşların belirlenmesi	PAYDAŞLAR	40 - 44
102 -43	Paydaş katılımı yaklaşımı	PAYDAŞLAR	40 - 44
102 -44	Paydaş katılım süreçlerinde ortaya konulan önemli konular	PAYDAŞLAR	40 - 44
Raporlama			
102 -45	Konsolide finansal tablolarda yer alan kurumlar	İŞTİRAKLER	21 - 26

GRI STANDARDI		RAPORDAKİ KONU BAŞLIĞI	SAYFA NUMARASI
102 -46	Raporun başlıklarının içeriğinin belirlenmesi ve konuların sınırlarının belirlenmesi	RAPOR HAKKINDA	6
102 -47	Önemli konuların listesi	ÖNEMLİLİK BAŞLARI	33 - 38
102 -48	Daha önceki raporlarda verilen bilgilerle ilgili düzeltmeler		
102 -49	Geçmiş raporlama döneminden bu döneme meydana gelen önemli değişimler		
102 -50	Raporlama dönemi	RAPOR HAKKINDA	6
102 -51	En son raporlama tarihi		
102 -52	Raporlama sıklığı		
102 -54	Raporun hangi GRI Standardına uygun hazırlandığı (Temel/De-taylı)	RAPOR HAKKINDA	6
102 -55	GRI İçerik İndeksi	GRI	102 - 113
102 -56	Raporun denetlenmesi		
103 Yönetim Yaklaşımı (2016)			
103. 1	Önemli konuların açıklanması ve sınırları	ÖNEMLİLİK BAŞLIKLARI	33 - 38
103. 2	Önemli konulara yönelik yönetim yaklaşımı ve yapısı	ÖNEMLİLİK BAŞLIKLARI	33 - 38
103. 3	Önemli konulara yönelik yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	ÖNEMLİLİK BAŞLIKLARI	33 - 38
201 Ekonomik Performans (2016)			
201 -1	Üretilen ekonomik değer ve bu değer in dağılımı	İŞ MODELİMİZ ÖZET FİNANSAL BİLGİLER	28 – 29 30 - 31
201 -2	İklim değişikliği ile bağlantılı finansal etkiler, diğer risk ve fırsatlar	ÖNEMLİLİK BAŞLIKLARI	33 - 38

GRI STANDARDI		RAPORDAKİ KONU BAŞLIĞI	
201 -3	Emeklilik mali hakları ile ilgili yükümlülükler		
201 -4	Devlet destekleri		
202 Kurumda Çalışan Yerel Halka Sunulan İmkanlar Ve Yönetimde Temsiliyet (2016)			
202-1	Cinsiyet bazında standart işe giriş seviyesi maaşın asgari ücrete oranı		
202-2	Üst Yönetimde görev alan yerel halktan olanların oranı		
203 Dolaylı Ekonomik Etkiler (2016)			
203-1	Altyapı yatırımları ve destek sağla- nan hizmetler	KREDİ SÜREÇLERİNDE ÇEVRESEL VE SOSYAL RİSK YÖNETİM YAKLAŞIMI	99 - 101
203-2	Önemli dolaylı ekonomik etkiler	İŞ MODELİMİZ	28 - 29
204 Satın Alma Uygulamaları (2016)			
204-1	Yerel piyasadan yapılan satın almaların oranı		
205 Yolsuzlukla Mücadele (2016)			
205-1	Yolsuzluk riski taşıyan operas- yonlar	YOLSUZLUKLA MÜCADELE	62 - 64
205-2	Yolsuzlukla mücadele konusun- da politikalar, prosedürler ve eğitimler	YOLSUZLUKLA MÜCADELE	62 - 64
205-3	Tespit edilmiş yolsuzluk vaka- ları ve bu eylemlere uygulanan müeyyideler	YOLSUZLUKLA MÜCADELE	62
206 Rekabeti Bozucu Davranışlar (2016)			
206-1	Rekabetin bozulmasına yönelik, tekel uygulamaları dolayısıyla alınan cezalar		
207 Vergi (2016)			
207-1	Şirketin vergi politikası		
207-2	Şirketin vergi konusundaki yö- netişim, risk yönetimi ve kontrol yaklaşımı		

GRI STANDARDI		RAPORDAKİ KONU BAŞLIĞI	SAYFA NUMARASI
207-3	Vergi konusu ile ilgili paydaş katılımı, yönetimi ve vergi ile ilgili görüşler		
207-4	Ülke bazında vergi raporlaması		
301 Hammadeler (Çevre) (2016)			
301-1	Kullanılan hammaddelerin mikta- rı (Ağırlık veya hacim)		
301-2	Kullanılan geri dönüştürülmüş malzemelerin oranı		
301-3	Geri çağrılan mallar ve bu ürün- lerin paketlemelerine yönelik bilgiler		
302 Enerji (Çevre) (2016)			
302-1	Kurumun enerji tüketim bilgileri	ÇEVRE	97
302-2	Kurum ile ilgili ancak kurumun kontrolünde olmayan faaliyetler ile ilgili enerji tüketim bilgileri (Kapsam 3 emisyonlar ile ilgili tüketimler)		
302-3	Enerji yoğunluğu		
302-4	Enerji tasarrufu	ÇEVRE	96 - 97
302-5	Ürün ve hizmetlerde sağlanan enerji tasarrufu		
303 Su (Çevre) (2016)			
303-1	Kaynak bazında su kullanımları	ÇEVRE	97
303-2	Kurumun su kullanımından önemli oranda etkilenen su kaynakları		
303-3	Artılan ve artılan sudan kulla- nımlar		
303 Su Ve Atıklar (Çevre) (2018)			
303-1	Ortak su kaynaklarının kullanımı- na yönelik etkileşim		

GRI STANDARDI		RAPORDAKİ KONU BAŞLIĞI	
303-2	Atık suların deşarjı ile ilgili etkiler		
303-3	Kaynaklara göre su kullanımları		
303-4	Atık suyun deşarjı		
303-5	Su tüketimi	ÇEVRE	97
304 Biyoçeşitlilik (Çevre) (2016)			
304-1	Bioçeşitliliği yüksek ve önemli olan ve/veya koruma altındaki bölgelerde veya yanında faaliyet gösterilen alanlar		
304-2	Biyoçeşitliliği üzerinde önemli etki yapan faaliyet, ürün ve hizmetler	KREDİ SÜREÇLERİNDE ÇEVRESEL VE SOSYAL RİSK YÖNETİM YAKLAŞIMI	99 - 101
304-3	Korunması sağlanan veya eski haline getirilen habitat ile ilgili bilgiler		
304-4	Nesli Tükenme Tehlikesi Altında Olan Türlerin Kırmızı Listesinde ve ulusal koruma altında olan canlılar listesinde olup faaliyetler-den etkilenen habitatlar ile ilgili bilgiler		
305 Emisyonlar (Çevre) (2016)			
305-1	Direk sera gazı emisyonları (kapsam 1)		
305-2	Enerji kullanımı kaynaklı sera gazı emisyonları (kapsam 2)		
305-3	Diğer dolaylı sera gazı emisyonları (kapsam 3)		
305-4	Sera gazı emisyon yoğunluğu		
305-5	Sera gazı emisyonlarının azaltıl-ması çalışmaları		
305-6	Ozon tabakasına zarar veren gazların emisyonlar		

GRI STANDARDI		RAPORDAKİ KONU BAŞLIĞI	SAYFA NUMARASI
305-7	NOx, SOx ve diğer zararlı gazların emisyonu		
306 Atıklar (Çevre) (2016)			
306-1	Atıklar ve atık kaynaklı etkiler	ATIK YÖNETİMİ YAKLAŞIMI	96
306-2	Atık kaynaklı önemli risklerin yönetimi yaklaşımı	ATIK YÖNETİMİ YAKLAŞIMI	96
306-3	Faaliyetler sonrası ortaya çıkan atık miktarları	ATIK YÖNETİMİ YAKLAŞIMI	96
306-4	Geri kazanılmış atık	ATIK YÖNETİMİ YAKLAŞIMI	96
306-5	Bertaraf edilen atıklar	ATIK YÖNETİMİ YAKLAŞIMI	96
307 Çevre Mevzuatına Uyum (Çevre) (2016)			
307-1	Çevre mevzuatına aykırı gerçekte-şen durumlar		
308 Tedarikçilerin Çevreye Olan Etkilerinin Değerlendirilmesi (Çevre) (2016)			
308-1	Yeni tedarikçilerin çevresel etkile-rine yönelik değerlendirme		
308-2	Tedarik zincirinin çevreye olumsuz etkileri ve alınan önlemler		
401 İstihdam (Sosyal) (2016)			
401-1	Yeni işe alımlar ve çalışan devir hızı	ÇALIŞAN PROFİLİ İŞE ALIM BAĞLILIK MODELİ	73 77 74 - 76
401-2	Tam zamanlı çalışanlara sağlanan ancak yarı zamanlı ve kadrolu olmayan çalışanlara sağlanmayan haklar	V	
401-3	Doğum izinleri	ÇEŞİTLİLİK VE FIRSAT EŞİTLİĞİ	82
402 Çalışanlar İle Yönetim Arasındaki İlişkiler (Sosyal) (2016)			
402-1	Faaliyet ve görevler ile ilgili önemli bir değişiklik yapılacağı zaman bu konuda süreç başlama-dan bilgilendirme yapılması için öngörülen minimum süre		

GRI STANDARDI		RAPORDAKİ KONU BAŞLIĞI	
403 İş Sağlığı Ve Güvenliği (Sosyal) (2016)			
403-1	Çalışanların iş sağlığı ve güvenliği komitelerindeki temsiliyeti		
403-2	İş kazaları dolayısıyla yaranmaların sıklığı, yaralanmaların şekli, iş günü kayıpları, yaralanma sayısı, iş hastalıkları hakkında bilgi	İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ	78 - 81
403-3	Yaptıkları iş dolayısıyla iş hastalığı yüksek olan çalışanlar hakkında bilgi		
403-4	Toplu sözleşmelerde iş sağlığı ve güvenliğine yönelik ele alınan başlıklar		
403 İş Sağlığı Ve Güvenliği (Sosyal) (2018)			
403-1	İş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemi	İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ	78 - 81
403-2	Tehlikelerin, risklerin belirlenmesi ve kazaların araştırılması yaklaşımları	İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ	78 - 81
403-3	İş sağlığı hizmetleri	İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ	78 - 81
403-4	İş sağlığı ve güvenliği konusuna yönelik çalışan katılımı, istişare ve iletişim yaklaşımı	İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ	78 - 81
403-5	İş sağlığı ve güvenliği konusunda çalışanların eğitimi	İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ	78 - 81
403-6	Çalışan sağlığının korunması	İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ	78 - 81
403-7	Doğrudan iş ilişkilerine bağlı olarak ortaya çıkan iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili etkilerin önlenmesi ve yönetimi yaklaşımı	İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ	78 - 81
403-8	İş sağlığı ve güvenliği sistemi kapsamındaki çalışanlar	İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ	78 - 81
403-9	İş kazaları	İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ	78 - 81
403-10	İş hastalıkları		

GRI STANDARDI		RAPORDAKİ KONU BAŞLIĞI	SAYFA NUMARASI
404 Çalışanların Eğitimi Ve Geliştirilmesi (Sosyal) (2016)			
404-1	Çalışan başına yıllık eğitim süresi	ÇALIŞANLARIN GELİŞİMİ	82
404-2	Çalışanların yeteneklerini geliştirmeye yönelik eğitimler ve destek programları	ÇALIŞANLARIN GELİŞİMİ	82
404-3	Düzenli olarak performans değerlendirmesi ve kariyer gelişim değerlendirmesi yapılan çalışanların yüzdesi	PERFORMANS VE KARIYER YÖNETİMİ	83
405 Çeşitlilik Ve Fırsat Eşitliği (Sosyal) (2016)			
405-1	Yönetişim yapılarında ve kurumda çeşitlilik	ÇEŞİTLİLİK VE FIRSAT EŞİTLİĞİ	83 - 85
405-2	Asgari ücretli çalışanların oranı ve kadın ve erkek ortalama gelirleri arasındaki oran		
406 Kapsayıcılık (Sosyal) (2016)			
406-1	Kapsayıcılık ihlali olayları ve bu konulara yönelik alınan aksiyonlar		
407 Sendikalaşma Ve Toplu Sözleşem Hakları (Sosyal) (2016)			
407-1	Faaliyet alanlarından ve/veya tedarikçilerde sendikalaşma ve toplu sözleşme haklarına yönelik riskler		
408 Çocuk İşçilik (Sosyal) (2016)			
408-1	Faaliyet alanlarından ve/veya tedarikçilerde çocuk işçi çalıştırılması riskler	KREDİ SÜREÇLERİNDE ÇEVRESEL VE SOSYAL RİSKLERİN YÖNETİMİ YAKLAŞIMI	99 - 101
409 Zorla Çalıştırılma (Sosyal) (2016)			
409-1	Faaliyet alanlarından ve/veya tedarikçilerde zorla çalıştırılma riskleri	KREDİ SÜREÇLERİNDE ÇEVRESEL VE SOSYAL RİSKLERİN YÖNETİMİ YAKLAŞIMI	99 - 101
410 Güvenlik Uygulamaları (Sosyal) (2016)			

GRI STANDARDI		RAPORDAKİ KONU BAŞLIĞI	
410-1	Güvenlik personelinin insan hakları ve bu yakların uygulanması konusunda eğitimleri	GÜVENLİK PERSONELİNİN EĞİTİMİ	84
411 Terli Halkın Hakları (Sosyal) (2016)			
411-1	Yerli halkın haklarına yönelik yapılmış olan ihlaller		
412 İnsan Haklarına Yönelik Değerlendirme (Sosyal) (2016)			
412-1	İnsan hakları değerlendirmesi ve etki analizi kapsamında olan faaliyetler	KREDİ SÜREÇLERİNDE ÇEVRESEL VE SOSYAL RİSKLERİN YÖNETİMİ YAKLAŞIMI	99 - 101
412-2	Çalışanların insan hakları politikaları ve prosedürleri konusunda eğitimi		
412-3	İnsan haklarına yönelik şartlar içeren veya insan haklarına yönelik değerlendirmeye tabi olan önemli anlaşmalar	KREDİ SÜREÇLERİNDE ÇEVRESEL VE SOSYAL RİSKLERİN YÖNETİMİ YAKLAŞIMI	99 - 101
413 Yerel Topluluklar (Sosyal) (2016)			
413-1	Yerel halkın katılımı, geliştirilmesi ve yerel halka olan etkilerin analiz edildiği faaliyetler		
413-2	Yerel topluluklar üzerinde olumsuz etkisi olan veya olumsuz etki yapma olasılığı olan faaliyetler		
414 Tedarikçilerin Sosyal Değerlendirilmesi (Sosyal) (2016)			
414-1	Sosyal kriterler çerçevesinde değerlendirilen tedarikçiler hakkında bilgi	TEDARİKÇİLER	94
414-2	Tedarik zincirinde yaşanan sosyal konulardaki olumsuzluklar ve bu olumsuzlukların giderilmesi için alınan aksiyonlar		
415 Kamupolitikaları (Sosyal) (2016)			
415-1	Politika yapılara yapılan bağışlar	YOLSUZLUKLA MÜCADELE	63

GRI STANDARDI		RAPORDAKİ KONU BAŞLIĞI	SAYFA NUMARASI
416 Müşteri Sağlığı Ve Güvenliği (Sosyal) (2016)			
416-1	Ürün ve hizmet grubu bazında müşterilerin sağlık ve güvenliği ile bilgiler		
416-2	Müşterilerin sağlık ve güvenliği ile ilgili olumsuzluklar yaratan ürün ve hizmetler ile ilgili bilgiler		
417 Pazarlama Ve Ürün Bilgilendirmesi (Sosyal) (2016)			
417-1	Ürün ve hizmetlere yönelik bilgilendirme gereklilikleri	MÜŞTERİLER	90 - 92
417-2	Ürünler ve hizmetlere yönelik bilgilendirme ile ilgili yaşanan uyumsuzluklar		
417-3	Pazarlama iletişimi ile ilgili yaşanan uyumsuzluklar	ŞİKAYET YÖNETİMİ	93
418 Müşteri Gizliliği (Sosyal) (2016)			
418-1	Yönetişim yapılarında ve kurumda çeşitlilik	KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI	65 - 66
406 Kapsayıcılık (Sosyal) (2016)			
406-1	Müşteri verilerinin gizliliği ve kaybedilmesi konusunda karşı karşıya kalınan önemli şikayetler		
419 Sosyoekonomik Uyum (Sosyal) (2016)			
419-1	Sosyal ve ekonomik konulardaki yasalara ile ilgili yaşanan uyumsuzluklar ile ilgili bilgiler		
419-2	Rapora yönelik sorulara yönelik iletişim bilgileri	İLETİŞİM	116

Aktif Bank

Genel Müdürlük

Esentepe Mah. Kore Şehitleri Cad. No:8/1
Şişli/ 34394 İstanbul

T: (0212) 340 80 00 F: (0212) 340 88 65
0850 724 30 50

www.aktifbank.com.tr

