

1863'ten bugüne...



1863'ten bugüne sürdürülebilir geleceğin inşasına katkı sağlıyor.

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

**Bir retrospektif:
150 yılın resmi**

150. yılını geride bırakmış bulunan Ziraat Bankası, dünya yakın tarihinin çok önemli bir kesitine tanıklık etmiştir.

Bir imparatorluk bankası olarak kurulan Ziraat Bankası, I. Dünya Savaşı, Milli Mücadele, Büyük Ekonomik Bunalım ve II. Dünya Savaşı gibi tarihin akışını değiştiren ve iktisadi hayatı derinden etkileyen olayları bizzat yaşamıştır.

1923 yılında Cumhuriyet'in ilanından itibaren Ziraat Bankası, Türkiye'nin kalkınma ve büyüme yolculuğunun her aşamasında önemli görevler üstlenmiş, günümüze küresel ve güçlü bir marka olarak ulaşmıştır.

İnsanlığın Ay'a ulaştığı, bilgi teknolojilerinde ve iş modelinde köklü değişimlerin yaşandığı 150 yıllık bu süreçte, değişimi başarıyla içselleştirerek varlığını sürekli kılan Ziraat Bankası'nın inşa ettiği değeri anlamak ve sürdürülebilirlik vizyonunu daha doğru tanımlamak için tarihte kısa bir yolculuk yapalım.

İçindekiler

Sunuş	
Kısaca Ziraat Bankası	14
Başlıca Göstergeler	16
2013 Yılında Alınan Bazı Ödüllerden Satırbaşları	18
Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı	20
Genel Müdür'ün Mesajı	22
Ziraat Bankası ve Sürdürülebilirlik	24
Üretilen ve Paylaşılan Değer	32
Çevre ve Ziraat Bankası	58
Sorumluluk Sahibi Bir Kurumsal Vatandaş	66
Bu Rapor Hakkında	68

%85

Ziraat Bankası'nda çalışanların %85'i yükseköğrenim, lisans, lisansüstü ve doktora mezunudur. Banka'da yaş ortalaması 35, hizmet yılı ortalaması ise 11'dir.

%15

Ziraat Bankası'nın 2011 yılında 1.434 olan şube sayısı 2013 yıl sonunda 1.636'ya ulaşmıştır. Banka'nın şube pazar payı 2013 yıl sonunda tüm Türkiye'de %15'e yükselmiştir.

%12,7

Ziraat Bankası yaygın ATM ağı ile de müşterisinin yanındadır. Banka'nın ATM pazar payı 2013 yıl sonu itibarıyla %12,7'dir.

Ziraat | 1863-1888

20 Kasım 1863 tarihinde Mithat Paşa tarafından Pirot kasabasında bugünkü Ziraat Bankası'nın temelini oluşturan Memleket Sandıkları kuruldu.



Mithat Paşa



Memleket Sandığı.

Ziraat Bankası

- 20 Kasım 1863 tarihinde Mithat Paşa tarafından Pirot kasabasında bugünkü Ziraat Bankası'nın temelini oluşturan Memleket Sandıkları kuruldu.
- 3-12 ay vadeli, kişi başına azami 20 liralık ilk tarımsal kredi uygulaması başladı.
- Ülkemizde ilk kez teşkilatlı kredi sistemi mevzuatı oluşturuldu.
- Menafi Sandıkları, Memleket Sandıkları'nın yerini aldı.
- Sandıklar güçlü ve sürekli bir yapıya kavuşturuldu.
- Edirne, Selanik, Manastır, Kosova, Yanya ve İşkodra'daki çiftçilerin vurgunculara muhtaç olmaması için kapatılan Menafi Sandıkları'nın sermayelerini Ziraat Bankası'na devretmesi sağlandı. Banka'nın şube sayısı artırılarak çiftçilere borç verilmesi sağlandı.
- Ziraat Bankası desteğiyle Devlet Üretim Çiftliklerinin açılmasına karar verildi.
- Ziraat Bankası Umum Müdürlüğü faaliyete geçti.

Dünya | 1863-1888



Doğubeyazıt savunması.

Osmanlı – Rus Savaşı (93 Harbi) meydana geldi.

Dünya

- Karadan, Hindistan'ı Avrupa'ya bağlayan telgraf hattı tamamlandı.
- Kanun-i Esasi ve I. Meşrutiyet ilan edildi.
- Alexander Graham Bell telefonu icat etti.
- Osmanlı – Rus Savaşı (93 Harbi) meydana geldi.
- Thomas Edison ampulü icat etti.
- Osmanlı İmparatorluğu'nda Vergi Reformu yapıldı.
- Karl Benz otomobili icat etti.

Ziraat | 1889-1913

Hazineye ilk kredi verildi.



Osmanlı banknot ve madeni para örnekleri.

Ziraat Bankası

- Ziraat Bankası kârlarından ayrılan paralarla Selanik, Bursa ve Halkalı Ziraat Mektepleri açıldı.
- Filibe'deki sergi açılışına katılım sağlandı.
- Hazineye ilk kredi verildi.
- Kuraklık nedeniyle, İzmit'teki muhacirlerin ve halkın tahıl ihtiyacı Ziraat Bankası kredisi ile karşılandı.
- Anadolu hattı üzerinde olan yerlerdeki ve bazı vilayetlerdeki çiftçilere tarım araç gereçlerinin uygun fiyatla satımı ve iyi cins tohumluk dağıtımını gerçekleştirdi.
- Trablusgarb kasabası selzedelerine, Banka tarafından yardım amacıyla (hibe şeklinde) para verildi.
- Ziraat Bankası sermayesi ile Avrupa'dan zirai alet satın alımı için çalışmalar yapıldı.
- Kerek, İpek, Prizrin, Tmaşvar ve Karacasu'da Ziraat Bankası sandıkları oluşturuldu.
- Halka sosyal bir hizmet sunma gayesi ile faaliyet gösteren ve "Şefkat Sandıkları" olarak da bilinen İstanbul Emniyet Sandıkları Ziraat Bankası'na bağlandı.
- Kosova'daki kuraklık nedeniyle ihtiyacı olanlara Ziraat Bankası'ndan kredi almaları için gerekli kolaylık sağlandı.

Dünya | 1889-1913



Balkan Savaşları yaşandı.

Dünya

- Medine'de Ziraat Bankası şubesi açıldı.
- Bağdat ve Basra'da Ziraat Bankası şubesi açıldı.
- Kale-i Sultaniyye ve çevresinde ihtiyacı olan çiftçilere tohumluk ve kefalet karşılığı borç para verildi.
- Savaş masraflarının karşılanması için Ziraat Bankası'ndan Maliye Hazinesi'ne borç verilmesine dair tasarı yürürlüğe konuldu.
- Depremden zarar gören çiftçilere Ziraat Bankası şubelerinden kredi verildi.
- Wright kardeşler uçağı icat etti.
- Balkan Savaşları yaşandı.
- II. Meşrutiyet ilan edildi.

Ziraat | 1914-1938

Bütçe Kanunu ile Ziraat Bankası devlet müessesesi olmaktan çıkarıldı ve anonim şirkete dönüştürüldü.



Ziraat Bankası Ankara Genel Müdürlük binası.

Ziraat Bankası

- Bazı iller ve çevrelerinde ziraatin ve hayvancılığın geliştirilmesi için ziraat mektebi, numune çiftliği, alat-ı ziraiye ve damızlık hayvan depoları tesis edilerek çiftçilere yeni zirai teknikler öğretildi.
- Ticari kredi işlemleri başladı.
- İlk tohumluk kredisi verildi.
- Tarımsal işletmelere kredi, tahvil ve kefalet karşılığı avans kullandırılmaya başlandı.
- Zirai alacaklarda ilk toplu erteleme yapıldı.
- Kurtuluş Savaşı sırasında oluşturulan Kuva-yi Milliye müfrezelerinin giderlerinin karşılanabilmesi için Ziraat Bankası sandıklarından para alınıp askerlere teçhizat sağlandı.
- Ankara'da TBMM'nin açılmasıyla birlikte, TBMM'nin nüfuzu altındaki topraklarda bulunan şube ve sandıkların idaresi Ziraat Bankası Ankara Şubesi'ne verildi.
- İzmir teşkilatı Ankara'ya bağlandı.
- İstanbul teşkilatı Ankara'ya bağlandı.
- Bütçe Kanunu ile Ziraat Bankası devlet müessesesi olmaktan çıkarıldı ve anonim şirkete dönüştürüldü.
- 1924/444 sayılı Kanun'la, yurt geneline yayılmış 316 şubesinde iktisadi kalkınmaya katkıda bulunması amacıyla Ziraat Bankası'nın herhangi bir banka muamelesini ifa edebileceği kabul edildi.
- Atatürk'ün, devlet kurumlarının ve bankaların eser satın alması talimatına uygun bir şekilde karar alınarak Ankara'da açılan sergilerden eser satın alınmaya başlandı ve Ziraat Bankası Resim Koleksiyonu'nun temelleri atıldı.
- Ziraat Bankası'nın şube ve ajanslara idareci yetiştirmek üzere açtığı Ameli Bankacılık Mektebi'nin programına kooperatifçilik dersi eklendi.
- Devletçe girişilen büyük kalkınma hareketinin ihtiyaç duyduğu finansmanın sağlanması amacıyla, Ziraat Bankası, Maliye Bakanlığı'nca çıkarılan bonoların ödenmesine kefalet etmeye başladı.
- Bankacılık ve kooperatifçilik alanındaki çalışmaları ve bizzat Ziraat Bankası'nın faaliyetlerini konu alan yayınlar çıkarılmaya başlandı. Böylece milli kültür hazinemizin büyümesine hizmet edildi.

Dünya | 1914-1938



Türkiye Cumhuriyeti'nin ilk cumhurbaşkanı Mustafa Kemal Atatürk, yanında İsmet İnönü, Fevzi Çakmak ve kadrosunun diğer üyeleriyle birlikte TBMM'den çıkarken.

Cumhuriyet ilan edildi.

Dünya

- Hazine'nin veznedarlık işleri Ziraat Bankası tarafından yapılmaya başlandı.
- Projesi İtalyan mimar Guilo Mongeri tarafından hazırlanan Ziraat Bankası Ulus Genel Müdürlük Binası'nın açılış töreni Başbakan İsmet İnönü ve Büyük Millet Meclisi Başkanı Kazım Özalp'in katılımı ile gerçekleştirildi.
- Ziraat Bankası, kısa vadeli zirai kredi işleriyle uğraşacak milletlerarası bir banka kurulması projesi kapsamında Roma'daki Milletlerarası Ziraat Enstitüsü'nün davetiyle, aynı şehirde düzenlenen konferansta Türkiye'yi temsil etti.
- 2056 sayılı Buğday Koruma Kanunu ile köylünün satışa arz ettiği buğdayın Ziraat Bankası tarafından satın alınması, iç ve dış piyasalarda satılması, buğdayın himaye edilmesi ve fiyatının tanzim edilmesi görevi başarıyla yerine getirildi. Bu kapsamda ayrıca modern tahıl silolarının kurulması sağlandı.
- 2814 sayılı Kanun'la Ziraat Bankası'nın ipotekli ve müteselsil kefaletli zirai alacaklarının taksitlendirilmesine imkan verildi.
- 3242 sayılı Kanun'la göçmenlere, mültecilere ve kuraklık, dolu, sel, yangın ve hastalık gibi afetlere uğrayan muhtaç çiftçilere Buğday Yardımı Kredisi verilmeye başlandı.
- 1937/3202 sayılı TC Ziraat Bankası Kanunu ile Ziraat Bankası zirai sigorta işlerine yetkili kılındı.
- I. Dünya Savaşı başladı.
- Çanakkale Zaferi kazanıldı.
- Erzurum Kongresi ve Sivas Kongresi yapıldı.
- Kurtuluş Savaşı başladı.
- Misak-ı Milli kabul ve ilan edildi.
- Lozan Barış Antlaşması imzalandı.
- Cumhuriyet ilan edildi.
- Medeni Kanun kabul edildi.
- Büyük Ekonomik Bunalım yaşandı.
- Kadınlara seçme ve seçilme hakkı verildi.

Ziraat | 1939-1963

123 sayılı Kanun'la köylü ve çiftçilerin Ziraat Bankası'na olan vadesi geçmiş borçlarının taksitlendirilmesine imkan verildi.



1962 Ziraat Bankası Basın İlanı

Ziraat Bankası

- 4094 sayılı Kanun'la Hatay Ziraat Bankası'nın tasfiyesinde ipotekli ve müteselsil kefaletli zirai alacakların taksitlendirilmesine imkan verildi.
- 3202 sayılı Kanun'da hazırlanacağı belirtilen ve 198 maddeden oluşan Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası (TCZB) Tüzüğü tamamlanarak yürürlüğe girdi.
- Ziraat Bankası, milletlerarası alanda zirai kredi kuruluş ve enstitülerini temsil etme ve zirai kredi konusunda faydalı gördüğü her türlü faaliyette bulunma amacı ile kurulan Milletlerarası Zirai Kredi Konfederasyonu'na (CICA) üye oldu.
- Zirai Kredi Konfederasyonu'nun (CICA) Üçüncü Genel Kurulu, Ziraat Bankası'nın ev sahipliğinde İstanbul ve Ankara'da toplandı.
- 7052 sayılı Kanun'la Ziraat Bankası'nın zirai alacaklarının taksitlendirilmesine imkan verildi.
- Batı Almanya'nın Erlangen Üniversitesi Kooperatifçilik Enstitüsü'nün Frankfurt/Main, Marburg ve Münster ve Avusturya'nın Viyana üniversiteleri ile ortaklaşa düzenlediği "Kooperatifçilik Konusu Etrafında İlmî Araştırmalar Kongresi"ne katılım sağlandı.
- 123 sayılı Kanun'la köylü ve çiftçilerin Ziraat Bankası'na olan vadesi geçmiş borçlarının taksitlendirilmesine imkan verildi.
- Batı Almanya'nın Marburg şehrinde yapılan Üçüncü Milletlerarası Kooperatifçilik Kongresine katılım sağlandı. Kongrede Batı Dünyası'na üye ülkeler arasında kooperatifçilik alanında ilmi işbirliğini geliştirmek amacıyla "Milletlerarası Kooperatifçilik Forumu"nun kurulması kararlaştırıldı.
- 19 yıl süreyle yayınlanacak olan "Tarım Kredi ve Satış Kooperatiflerine Ait Gelişmeler" adlı kitabın yayımına başlandı.

Dünya | 1939-1963



Hiroşima'ya atom bombası atıldıktan sonra.

Hiroşima ve Nagazaki'ye atom bombası atıldı.

Dünya

- II. Dünya Savaşı başladı.
- Hiroşima ve Nagazaki'ye atom bombası atıldı.
- Bretton Woods Konferansında 45 ülkenin katılımıyla IMF kuruldu.
- San Fransisco Konferansında 50 ülkenin katılımıyla BM kuruldu.
- Soğuk savaş başladı.
- İlk kredi kartı olan Diners Club kullanıma girdi.
- Bugünkü AB'nin temellerini oluşturan Avrupa Ekonomik Topluluğu (AET) kuruldu.
- İnternet icat edildi (ABD ordusunda haberleşmek için).
- Dünyada ilk ATM Londra'da hizmet vermeye başladı.
- AT ile Ankara Anlaşması imzalandı.

Ziraat | 1964-1988

Ziraat Bankası tarihini sergilemek amacıyla Genel Müdürlük Şeref Salonu'nda Ziraat Bankası Müzesi açıldı. Bu müze, Türkiye'nin ilk banka müzesi oldu.



Ziraat Bankası Müzesi.

Ziraat Bankası

- 776 sayılı Kanun'la köylü ve çiftçilerin Ziraat Bankası'na olan borçlarının taksitlendirilmesine imkan verildi.
- Hamburg Temsilciliği açıldı.
- Kıbrıs'ta Lefkoşe, Gazi Magosa ve Güzelyurt Şubeleri açıldı.
- Ziraat Bankası'nın Mithatpaşa Gösteri Merkezi'ndeki sinema salonu açıldı.
- İlk ve tek banka sineması olarak faaliyet gösteren Ziraat Bankası Sineması'nda, sinemaseverlere ücretsiz olarak vizyondaki en seçkin filmler sunulmaya başlandı. Her sezon yaklaşık 30 adet yerli ve yabancı vizyon filmi, 100 bini aşkın sinemasever tarafından izlendi. Sinema gösterimleri 2012 yılına kadar devam etmiştir.
- Ziraat Bankası tarihini sergilemek amacıyla Genel Müdürlük Şeref Salonu'nda Ziraat Bankası Müzesi açıldı. Bu müze, Türkiye'nin ilk banka müzesi oldu.
- New York Temsilciliği, şubeye dönüştürüldü. Duisburg, Berlin, Münih, Stuttgart ve Rotterdam Temsilcilikleri açıldı.
- Bir Ziraat Bankası dergisi olan Başak Çocuk, ilk olarak Mart 1983'te çocuklarla buluştu, kitlelere ulaştı ve büyük beğeni topladı. Tamamı renkli 32 sayfadan oluşan dergi, 4 sayfalık ansiklopedi ilavesi ile birlikte 36 sayfaya ulaşıyordu. Dergi, zengin ve kaliteli içeriği ile ülkemiz çocuk dergiciliğinde çığır açmış ve bu çizgiyi yayım hayatı boyunca korumuştur. Hedef kitlesi olan çocukları hem eğlendirmeyi hem de eğitmeyi amaçlayan Başak Çocuk, bugünün çoğu yetişkininin hayatında yer edinmiş değerli bir kaynaktır. Başak Çocuk'un yayımı 2000-2001 yılına kadar devam etmiştir.
- Gelişen teknolojiyi bankacılık hizmetlerine uyarlamak; daha hızlı, kaliteli ve verimli hizmetler sunabilmek amacıyla Ankara ve İstanbul'da olmak üzere toplam 7 şubede, Bank 86 Projesi kapsamında otomasyon ortamına geçildi.
- GAP bölgesi üreticilerine, bölgenin özelliklerine uygun kredi desteği verilmeye başlandı.
- Ziraat Bankası, Euromoney dergisinin "Özkaynak Büyüklüğüne Göre İlk 500 Banka" sıralamasında 452. oldu.
- Tarımı destekleme misyonu kapsamında bir bölge ilk kez tek başına ele alınarak yeni bir anlayışın temelleri atıldı.

Dünya | 1964-1988



Çernobil Nükleer Santralinde patlama oldu.

Çernobil Nükleer Santrali patlama sonrası.

Dünya

- Türkiye'de ilk kredi kartı kullanımı (Diners Club) başladı.
- İnsan Ay'a ayak bastı.
- İnternet kullanımı yaygınlaştı.
- BM Stockholm Konferansı'nda, 5 Haziran Dünya Çevre Günü olarak kabul edildi.
- WMO I. Dünya İklim Konferansı toplandı.
- Dünyada ilk internet bankacılığı uygulamaları başladı.
- BM Çevre Programı Konferansı (Stockholm +10) toplandı.
- Dünya Meteoroloji Örgütü ve Birleşmiş Milletler Çevre Programı (UNEP) Hükümetlerarası İklim Değişikliği Paneli'ni (IPCC) kurdular.
- Cep telefonu kullanımı başladı.
- Türkiye Bankalar Birliği, bankaların televizyonda reklam yapma yasağını kaldırdı.
- Çernobil Nükleer Santralinde patlama oldu.
- Sürdürülebilirlik konusunda önemli bir milat olan Brundtland Komisyonu'nun raporu yayımlandı (Our Common Future).
- Hükümetlerarası İklim Değişikliği Paneli, Küresel Isınma Raporu'nu yayınladı.
- İran-İrak Savaşı başladı.

Ziraat | 1989-2013

Ziraat Bankası, kuruluşunun 150. yılıni çalışanları ile birlikte kutladı.



150. yıl kutlaması.

Ziraat Bankası

- Bankanın ihtiyaç duyduğu nitelikli personelin yetiştirilmesi amacıyla Bankacılık Okulu eğitime açıldı.
- Bingöl-Muş Kırsal Kalkınma Projesi başlatıldı.
- Zirai kredi müşterileri, müşterek borçlu ve kefillerin mağduriyetinin önlenmesi amacıyla Başak Sigorta ile imzalanan protokol çerçevesinde sigortalanmaya başlandı.
- “Self Servis Bankacılık” uygulaması başlatıldı. ATM’lerin yanında, Türkiye’de ilk kez hizmete sunulan Yabancı Para Bozma Makinaları, Self Servis Danışma Terminalleri ve Sesli Mesaj Sistemleri ile bu proje; ülkenin ilk “İnsansız Elektronik Şube” mantığında çalışan ve 24 saat hizmet verme amacına yönelik bir atılım oldu.
- İthal Süt Hayvancılığı Projesi başlatıldı.
- Ziraat Bank Moscow, Kazkommerts Ziraat International Bank (KZI Bank), Turkmen Turkish Commercial Bank (TTC Bank) ve Uzbekistan Turkish Bank (UT Bank) kuruldu ve faaliyete geçti.
- Ziraat Bankası, Euromoney dergisinin “İlk 500 Banka” sıralamasında 202., net kâra göre 41., özkaynak kârlılığına göre dünya 1’si ve “Dünyanın En Hızlı Gelişen İlk 50 Bankası” sıralamasında da 12. oldu.
- Sofya Şubesi açıldı.
- Stuttgart, Hannover, Frankfurt ve Duisburg Temsilcilikleri şubeye dönüştürüldü. Banka’nın yazılım atağı, yeni ürün ve hizmetlerin sunumunu kolaylaştırdı.
- Üsküp Şubesi faaliyete geçti.
- Günün gelişen teknolojileri kullanılarak açık sistem mimarisi üzerine “Ziraat 2001” projesi taşındı.
- Turkish-Ziraat Bank Bosnia D.D., VISA ve EUROPAY lisansı alarak Ziraat Kart A.Ş. koordinatörlüğünde Bosna-Hersek’te ilk kez “VISA acquiring” ve “issuing” işlemlerine başladı.
- Berlin ve Münih Temsilcilikleri şubeye dönüştürüldü.
- Bankacılık yazılımını merkezi hale getiren Fin@rt projesi yaygınlaştı.
- Ziraat Bankası, Yunanistan’da Atina ve Gümölcine şubelerini açtı.

Dünya | 1989-2013



Berlin Duvarı yıkıldı.

Berlin Duvarı'nın yıkılması.

Dünya

- Müşterilerin, işlemlerini uzman personelimiz ile karşılıklı olarak, anında, sesli ve görüntülü olarak yapabilecekleri Görüntülü İşlem Merkezleri (GİM) faaliyete geçti.
- Ziraat Bankası net 3,55 milyar TL kârla, bugüne kadar bir Türk şirketinin elde ettiği en yüksek kâr rakamını açıkladı.
- Ziraat Bankası, Türkiye Kupası'nın ismi hakkını satın aldı.
- Ziraat Bankası'nda "Hep Birlikte Daha İyiye" sloganı ile değişim ve dönüşüm projesi başladı.
- Ziraat Bankası, kuruluşunun 150. yılını çalışanları ile birlikte kutladı.
- Berlin Duvarı yıkıldı.
- Türkiye internet ile tanıştı.
- Körfez Savaşı başladı.
- BM Çevre ve Sürdürülebilir Kalkınma Konferansı (Rio +20) toplandı.
- AT, Avrupa Birliği (AB) adını aldı. Gümrük Birliği kuruldu.
- BM İklim Değişikliği Çerçeve Sözleşmesi kapsamında Kyoto Protokolü imzalandı.
- Türkiye'de ilk internet bankacılığı uygulaması başladı.
- BM Küresel İlkeler Sözleşmesi ilan edildi.
- Türkiye Ekonomik Krizi (2001) yaşandı.
- Dalgalı kur rejimine geçildi.
- Euro dolaşıma girdi.
- Dünya Sürdürülebilir Kalkınma Zirvesi toplandı.
- Dünya Finansal Krizi yaşandı.
- Dünyada mobil bankacılık uygulamaları başladı.
- 11 Eylül terör saldırıları meydana geldi.
- Dünya Sürdürülebilir Kalkınma Zirvesi, G. Afrika'nın Johannesburg kentinde gerçekleştirildi. BM'ye üye tüm ülkeler tarafından sürdürülebilir kalkınma eylem planı kabul edildi.
- 1997 yılında imzalanan Kyoto Protokolü, 2005 yılında yürürlüğe girdi.

Kısaca Ziraat Bankası



Ziraat Bankası, ekonomik değişime yön veren güçlü banka kimliğini, kurulduğu 1863'ten itibaren bugüne dek sürekli geliştirmiştir.

Banka, 2013 yılı itibarıyla, toplam aktiflerdeki %12'lik payı ile Türkiye'de bankacılık sektörünün en büyük katılımcılarından biridir.

Toplam 1.636 hizmet noktası ile on milyonlarca müşteriye hizmet sunan Ziraat Bankası, Türkiye'nin 400 ilçe ve beldesinde "tek finansal hizmet sağlayıcı"dır.



Ziraat Bankası aynı zamanda Türkiye'nin küresel olarak en yaygın bankasıdır. 16 ülkede faaliyet gösteren Ziraat Bankası'nın 7 uluslararası iştirak bankası, 21 yurt dışı şube ve 4 alt şube ile 1 temsilcilikten oluşan hizmet ağı, müşterilerine dünyanın birçok yerinde destek sunmasına olanak tanımakta, Türkiye'nin uluslararası pazarlarla ekonomik entegrasyonunda köprü görevi üstlenmesini sağlamaktadır.

Ziraat Bankası; sigorta, bireysel emeklilik, yatırım bankacılığı, portföy yönetimi, finansal kiralama ve finansal teknolojiler alanındaki iştirakleriyle, finansal hizmetler iş kolunun tüm sektörlerinde faaliyet göstermekte, müşterilerine bütünlük bir yapıda hizmet sunmaktadır.



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

Sürekli değişen ekonomik, siyasi ve sosyal koşullara başarıyla uyum sağlayan Ziraat Bankası, geride bıraktığı 150 yılda sürdürülebilir bir büyüme modeline sahip olduğunu, ekonomik performansının yanı sıra bankacılığa getirdiği yeni boyutlar ile de kanıtlamıştır.

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

Ziraat Bankası, önümüzdeki dönemde de rekabetçi, güçlü, piyasa değeri yüksek, dünya ile entegre bir hizmet sağlayıcı olarak Türkiye için değer üretmeye ve gelişimini sürdürmeye kararlıdır.



Misyonumuz

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



Vizyonumuz

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

Başlıca Göstergeler ¹

2013 yıl sonu itibarıyla

Türkiye’de her iki kişiden biri Ziraat Bankası müşterisidir.

Hizmet noktası

Yurt içi:

1.636 şube

Ziraat Bankası 2013 yıl sonu itibarıyla, Türkiye çapında 400 ilçe ve beldede “tek finansal hizmet sağlayıcı” olarak faaliyet göstermektedir.

Yurt dışı:

**21 şube,
4 alt şube**

ATM:

5.353

Ziraat Bankası Ortaklık Yapısı

Ziraat Bankası’nın sermayesinin tamamı T.C. Başbakanlık Hazine Müsteşarlığı’na (Hazine) aittir.

Toplam müşteri sayısı ²

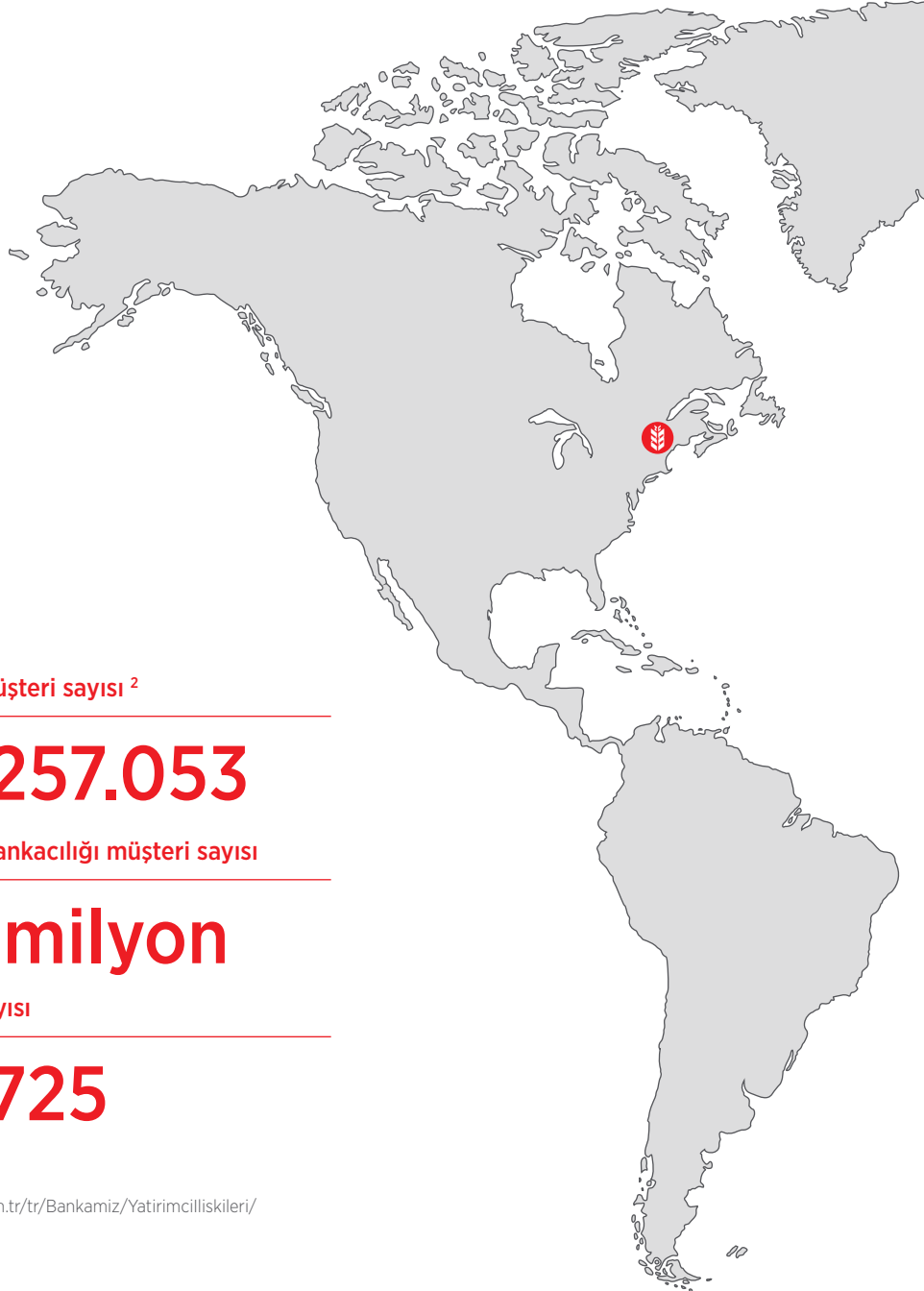
29.257.053

İnternet bankacılığı müşteri sayısı

2,7 milyon

Çalışan sayısı

24.725



¹ 2013 yılına ait Başlıca Finansal Göstergeler için bkz. <http://www.ziraatbank.com.tr/tr/Bankamiz/Yatirimcilliskileri/Documents/FaaliyetRaporu/FaaliyetRaporu2013.pdf> sayfa 10-11.

² 31.12.2013 itibarıyla toplam gerçek kişi müşteri sayısıdır.

Mevduat

141.735 milyon TL
%14,1 sektör payı

Özkaynaklar

18.367 milyon TL
%9,5 sektör payı

Krediler

111.048 milyon TL
%10,3 sektör payı

Toplam aktifler

207.530 milyon TL
%12,0 sektör payı

SYR

%13,21

Kâr artışı

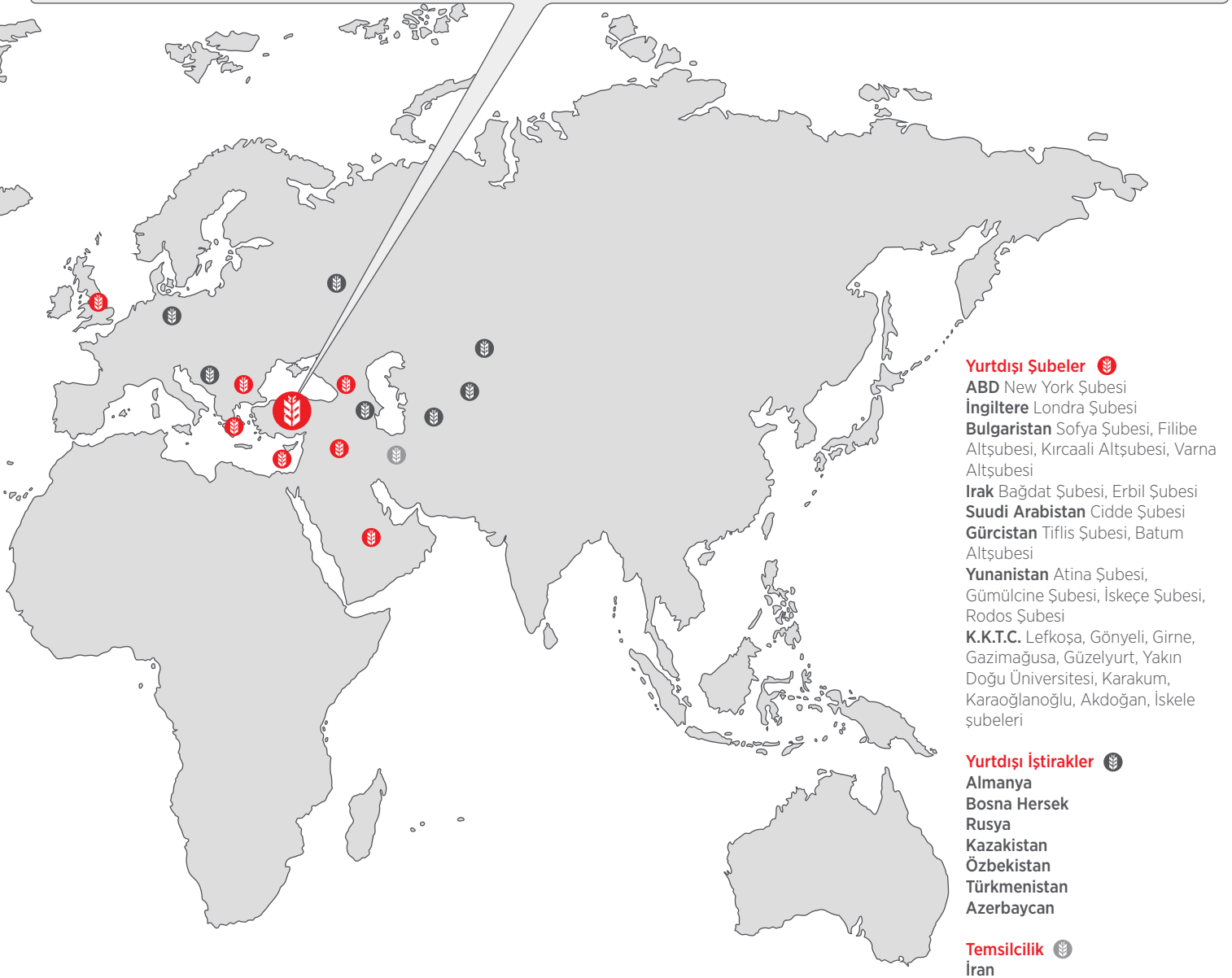
%26,0

Özkaynak kârlılığı

%18,5

Aktif kârlılığı

%1,8



2013 Yılında Alınan Bazı Ödüllerden Satırbaşları

Türkiye Kalite Derneği

Türkiye Kalite Derneği (KalDer) tarafından hazırlanan 2012 yılı Tüketici Memnuniyeti Endeksi'nde (TMME) Ziraat Bankası, müşteri memnuniyetinde lider kamu sermayeli banka olarak belirlenmiştir (2012 yılına ilişkin değerlendirme sonuçları 2013 yılı Mart ayında açıklanmıştır).

İtibar Araştırmaları Merkezi

İtibar Araştırmaları Merkezi'nin yaptığı araştırmada Ziraat Bankası, bankacılık sektörü içerisinde itibar yönetimi performansı en yüksek banka seçilmiştir.

Interactive Media Awards

Ziraat Bankası'nın yenilenen internet sitesi, IMA (Interactive Media Awards) tarafından "Financial Information" (Mali Bilgi) kategorisinde "Üstün Başarı" (Outstanding Achievement) ödülüne layık görülmüştür.

Ziraat Bankası 2013 yılında başarısını kazandığı ödüllerle taçlandırmıştır. Nitelikli kurum ve kuruluşlardan farklı alanlarda önemli ödüller kazanmıştır.

Interactive Media Awards

Banka'nın Yeni Nesil İnternet Şubesi, Interactive Media Awards tarafından Finansal Hizmetler kategorisinde, "Best in Class" (Sınıfının En İyisi) Ödülü'nü kazanmıştır.

İstanbul Ticaret Üniversitesi

İstanbul Ticaret Üniversitesi tarafından düzenlenen Yılın Spor Endüstrisi Ödülleri'nde Ziraat Bankası Futbol Makinesi Reklam Filmi "Yılın Spor İletişimi" ve "Yılın Spor İletişim Mesajı" dallarında ödül almıştır.

Kristal Elma Türkiye Reklam Ödülleri

Ziraat Bankası Futbol Makinesi Reklam Filmi, reklam sektörünün en prestijli ödüllerinin dağıtıldığı "Kristal Elma Türkiye Reklam Ödülleri" yarışmasında 5 kristal, 3 gümüş elma kazanmıştır.

Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı



Muharrem KARSLI
Yönetim Kurulu Başkanı

Değerli paydaşlarımız,

150. yılımızda, ilk Sürdürülebilirlik Raporumuzu sizlerle paylaşmanın gurur ve onurunu ekip olarak yaşıyoruz.

Her koşulda paydaşlarını düşünen, onlar için en yüksek değeri üretmek hedefiyle faaliyetlerini sürdüren Ziraat Bankası, geride bıraktığı 1,5 asırlık zaman diliminde gerek ülkemizin gerekse dünyanın içinden geçtiği tüm zorlukları başarıyla aşmıştır. Tarihe tanıklık etmiş, Osmanlı İmparatorluğu'nun son döneminden Cumhuriyet'e uzanan yolda ekonomik ve toplumsal gelişmeye kılavuzluk ederek her zaman halkın yanında yer almış ve destek vermiştir.

Ziraat Bankası'nın zaman içinde inşa ettiği engin deneyim ve bilgi birikimi onu sektörün doğal bir lideri konumuna getirmiştir.

Bugün yaklaşık 25 bin kişiye istihdam sağlayan ve Türkiye çapında 400 ilçe ve beldede "tek finansal hizmet sağlayıcı" olarak hizmet sunan Ziraat Bankası, geleceğe küresel ölçekte bir oyuncu olarak hazırlanmakta ve kararlı adımlarla yoluna devam etmektedir.

Sorumluluğumuz, paydaşlarımız, sürdürülebilirlik ve Ziraat Bankası

Bulduğumuz noktadaki temel sorumluluğumuzun, gelecek kuşaklara yaşanabilir bir dünya ve sürdürülebilir bir gelecek bırakmak olduğunun bilincindeyiz. Bu sebeple, sürdürülebilirliği geleceğin inşasında bizlere yol gösterecek temel unsurlardan biri olarak kabul ediyoruz.

Ziraat Bankası, geniş ve yaygın bir paydaş kitlesine sahiptir. Hissedarımız, çalışanlarımız, müşterilerimiz ve tedarikçilerimiz ana paydaş grubumuzu oluştururken düzenleyici kurumlar, uluslararası banka ve yatırımcılar, medya, sektörel birlik ve toplum günlük iletişim içinde olduğumuz aktörlerdir.

Faaliyetlerimizi paydaşlarımız ile işbirliği, saygı ve denge içinde yürütmeye odaklıyız ve bunu sürdürülebilirlik adına önemsiyoruz.

Bize göre sürdürülebilirlik, paydaşlarımızın, bugün olduğu gibi gelecekte de ihtiyaçlarını eksiksiz karşılayabilecekleri ekosistemi yaşatabilmektir.

Sürdürülebilirlik yalın bir ilkeye dayanmaktadır. Sürdürülebilirlik, insanın ve doğanın üretken bir ahenk içinde var olması için gereken koşulları ortaya koymakta, bizlerin olduğu kadar gelecek nesillerin de sosyal, ekonomik ve toplumsal gereksinmelerini karşılamalarına imkan sunmaktadır.

Bu kapsamda son yirmi yıldır dünya gündeminin ön sıralarına yerleşmiş bulunan iklim değişikliği, düşük karbon ekonomisine geçiş ve toplumsal kalkınma konularını öncelikli birer gündem maddemiz olarak kabul ediyor ve hizmet döngümüz kapsamındaki çalışmalarımızla bu alanlarda pozitif fark üretmeyi nihai bir hedef olarak benimsemiş bulunuyoruz.

Günümüzde şirketlerin büyümeleri ve kârlılıklarını "sürdürülebilir" hale getirmeleri için, yaşadıkları toplumun ve çevrenin

Ziraat Bankası'nın zaman içinde inşa ettiği engin deneyim ve bilgi birikimi onu sektörün doğal bir lideri konumuna getirmiştir.

geleceğini gözetmeleri, bu konuda iyileştirici ve geliştirici aksiyonlar almalarının gereğine yürekten inanıyoruz.

Ekolojik ayak izimizi yönetmeye ve küçültmeye büyük önem veriyoruz.

Sektörümüzün çevre üzerindeki etkilerinin başka iş kollarına oranla görece düşük olduğunu biliyoruz. Buna karşılık, en küçük bireysel çabanın dahi küresel hedeflere ulaşmada önem taşıdığına bilinciyse hareket ediyor; enerji ve su sarfiyatımız başta olmak üzere çevreye etkilerimizi ve doğal kaynak kullanımlarımızı doğru ve etkin bir yaklaşımla yönetmeye odaklanıyoruz. Diğer taraftan ürün ve hizmetlerimizde eksenlerinde sürdürülebilirliğin prensiplerini özenle uygulamaya; paydaşlarımıza kılavuzluk edecek, sektörümüze en iyi uygulama örneği oluşturacak ve ilham verecek projelere imza atmaya, özetle sürdürülebilirlik alanında da rol model olmaya adayız.

Ziraat Bankası, 150 yıldır olduğu gibi bugün ve yarın da eşsiz bilgi birikimi ile değişen dünyanın önceliklerini doğru yorumlamaya ve gerekli aksiyonları almaya devam edecektir. Sürdürülebilirliğin tüm eksenlerinde gücümüzü ve katkımızı artırmaya kararlıyız ve bu konuda gerekli olan kurumsal kapasiteye sahibiz.

Çalışanlarımızın rolü

Başarımızın merkezinde her zaman çalışanlarımız yer almıştır. Çalışanlarımızın, sürdürülebilirlik konusunda da aktif rol almaya başladıklarını izliyoruz ve bundan büyük memnuniyet duyuyoruz.

2014 yılında ilan ettiğimiz sürdürülebilirlik politikamızın tam olarak hayata geçirilmesi ve nihai hedefimiz olan Ziraat Finans Grubu'nda yaygınlaştırılması, ekibimizin güçlü katkıları ve çabaları ile mümkün olacaktır. Bu noktada çalışanlarımızı sürdürülebilirliği kurumsal bir hedefin ötesinde bir hayat şekli olarak algılamaya, benimsemeye ve çevrelerinde birer rol model olmaya davet ediyorum.

25 bine yakın çalışanımız, aile ve sosyal yaşamlarında üstlenecekleri küçük roller ile arzuladığımız geniş toplumsal etki alanını yaratmamıza büyük katkıda bulunacaklardır. Ziraat Bankası'nın hedefi, çalışanlarını sürdürülebilirlik konusunda daha da motive etmek ve gönüllü katılımlarını teşvik etmektir.

Ziraat Bankası'nın sürdürülebilir geleceği

Büyüme yol haritasını Türkiye'nin orta ve uzun vadeli vizyon ve hedeflerine uygun olarak belirleyen Ziraat Bankası, geleceğe emin adımlarla ilerlemeyi sürdürmektedir.

150 yıldır "bir bankadan daha fazlası" olmayı başaran Ziraat Bankası, orta ve uzun vadeli gelecekte de rakipsiz hizmet kalitesi ve çeşitlendirilmiş hizmet ve dağıtım kanalları ile her segmentten milyonlarca müşterinin öncelikli tercihi olmaya ve kalıcı değer üretmeye devam edecektir.

Kurumsal sürdürülebilirliği, yukarıda özetlediğimiz hedeflerimize ulaşmak için temel bir araç olarak görüyoruz. Sürdürülebilirliği, aynı zamanda geleceğin piyasa koşullarında rekabet edebilmek ve küresel bir oyuncu olarak varlığımızı devam ettirebilmek adına nihai bir amaç olarak da benimsemiş bulunuyoruz.

Liderliği ve sorumluluğu başarıyla dengeleyerek 1,5 asrı geride bırakan Bankamız, müşterisinin teveccühü, çalışanlarının tercihi ve tedarikçilerinin uzun soluklu işbirliği ile sektörünün en itibarlı şirketi ve Türk bankacılık sektörünün gurur kaynağı olmayı sürdürecektir.

Mesajıma son vermeden önce tüm paydaşlarımızı açık iletişime ve işbirliğine davet etmek istiyorum. Unutmayalım ki bugünün ve geleceğin ihtiyaçlarını eksiksiz karşılayabileceğimiz ekosistemi ancak birlikte çalışarak yaşatabilir ve geliştirebiliriz.

Gerek Ziraat Bankası'nın sürdürülebilirlik performansı gerekse ortaklaşa ele alabileceğimiz konular hakkındaki geri bildirimlerinizi surdurulebilirlik@ziraatbank.com.tr adresine iletmenizi bekliyoruz.

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

Saygılarımla,



Genel Müdür'ün Mesajı



Hüseyin AYDIN
Yönetim Kurulu Üyesi ve Genel Müdür

Değerli paydaşlarımız,

2013 yılında Ziraat Bankası'nın 150. kuruluş yıldönümünü paydaşlarımızla bir arada, coşku ve gurur ile kutlamış bulunuyoruz. 2013, aynı zamanda, Bankamızın sürdürülebilir geleceği açısından önem taşıyan adımları kararlılıkla ve cesaretle atmaya devam ettiğimiz bir değişim yılı olmuştur. Ziraat Bankası'nda yoğun bir tempoda ve tüm ekibimizin özverili mesaisi ile yürüttüğümüz Değişim ve Dönüşüm Projesi, önemli bir aşamaya ulaşmış, küresel rekabette tam donanımlı ve güçlü bir konumda yer almamızı hedefleyen dönüşümümüz başlamıştır.

"Hep birlikte daha iyiye" ve "Hep birlikte hedefe doğru" sloganlarıyla hayata geçirdiğimiz 100'ü aşkın projeye, 2014 yılında küresel dönüşüm çalışmalarımız eklenmiş; "Hep birlikte daha ileri" ifadesinde özetlediğimiz sürdürülebilir geleceğimizin kodları, kurumsal yapımıza ve kültürümüze kalıcı bir biçimde işlenmeye başlamıştır.

Türk bankacılık sektöründe bugüne dek hayata geçirilen en kapsamlı yeniden yapılanma projelerinden biri olan Değişim ve Dönüşüm Projesi, esas olarak katma değer üretme gücümüzü geliştirmeyi hedefleyen bir kurumsal sürdürülebilirlik projesidir.

Ziraat Bankası'nın sürdürülebilirlik politikası ve yaklaşımı

Bankamız, 2014 yılında sürdürülebilirliği tüm yönleriyle yeniden yorumlamış ve günümüz gerçekleri ışığında Sürdürülebilirlik Politikasını geliştirerek ilan etmiştir.

Sürdürülebilirlik Politikamız gereği, sürdürülebilirliği değer zincirimizin bütününde yaygınlaştırmaya, geliştirmeye ve yaşatmaya odaklıyız.

Ziraat Bankası, sürdürülebilirlik vizyonunu, "150 yıllık bir süreçte inşa ettiği rakipsiz deneyim ve bilgi birikimini; ekonomiye,

çevreye, topluma katkı sağlamak üzere kullanmak, paydaşları için kalıcı değer üretmek, sürdürülebilir kârlılık ve verimlilik prensipleri ile dünya ölçeğinde rekabetçi bir banka olmak" şeklinde tanımlamaktadır.

Bankamız, Sürdürülebilirlik Politikası kapsamında hayata geçireceği kurumsal sürdürülebilirlik uygulamalarıyla, Değişim ve Dönüşüm Projesi'nin üreteceği kaldırıcı etkisini orta ve uzun vadede daha da artırmayı öngörmektedir. Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız gereği sorumluluklarımızı, çevreye ve topluma olan yükümlülüklerimizle dengeli ve kararlı bir şekilde yönetmeye odaklıyız. Bu durum, başta çalışanlarımız olmak üzere tüm paydaşlarımızla açık, samimi ve sürekli bir diyalog içinde bulunmamızı gerektirmektedir.

Sürdürülebilirliğin evrensel kabul görmüş ilkelerini iş modelimize entegre etmeyi hedefleyen projeler geliştirmeyi ve hayata geçirmeyi sürdüreceğiz. Bu kapsamda ulusal ve uluslararası ölçekte sürdürülebilirlik inisiyatiflerinde aktif görev üstlenmeyi hedefliyoruz. Paydaşlarımızla işbirliğini, kapasitemizi geliştirmek ve toplumdaki bilinci artırma adına da önemli bir açılım olarak algılıyoruz.

Bankamız, 2014 yılında sürdürülebilirliği tüm yönleriyle yeniden yorumlamış ve günümüz gerçekleri ışığında Sürdürülebilirlik Politikasını geliştirerek ilan etmiştir.

Ziraat Bankası, sektörünün doğal bir lideri olarak, geleceğin yapılanmasında ve sürdürülebilirliğin yeni standartlarının belirlenmesinde aktif olarak görev almaya kararlıdır ve bu konuda uluslararası platformlarda paylaşacağı engin bir bilgi birikimine ve deneyime sahiptir. Aynı zamanda, Ziraat Bankası'nın kurumsal sürdürülebilirlik alanında atacağı adımların, ülkemizde farklı sektörlerden çok sayıda şirketi cesaretlendireceğine ve kılavuzluk edeceğine inanıyoruz.

3 aşamada sürdürülebilirlik

Kurumsal sürdürülebilirliğin büyüme üzerindeki kaldıraç etkisinden faydalanma planımızı 3 aşamalı olarak yapılandırmış bulunuyoruz. Birinci ve halen devam etmekte olan aşamada sürdürülebilirlik standartlarına uyumu, Değişim ve Dönüşüm Projesi kapsamında büyüme açılımını destekleyen bir unsur olarak kabul etmiş durumdayız. Sürdürülebilirlik Politikamızın ilanıyla birlikte, 2012 yılından bu yana gözettiğimiz ekonomik sürdürülebilirliğe ek olarak, çevresel ve toplumsal boyutların benimsenmesi ve farkındalığın geliştirilmesi çalışmalarımıza devam ediyoruz.

İkinci aşamada, sürdürülebilirliği Ziraat Bankası değer zincirinde derinlemesine içselleştirme sürecine geçeceğiz. Bu aşamada hayata geçireceğimiz çalışmaların ortak iki odağı, sürdürülebilirlik kriterlerinin Banka hizmet döngüsünde etkinliğin ve verimliliğin geliştirilmesinde artan oranda kullanılması ve başta müşteriler olmak üzere tüm paydaşlar nezdinde sürdürülebilirlik algısının yaygınlaşmasının desteklenmesi olacaktır. Sürdürülebilirliğin tüm Ziraat Finans Grubu'nda yaygınlaştırılması, geliştirilmesi ve yaşatılması son ve süreklilik arz edecek olan bir sentez

aşamadır. Küresel dönüşümünü tamamlayacak olan Ziraat Bankası, bu üçüncü aşamada entegre bir hizmet sağlayıcı olarak küresel ölçekteki rakipleriyle her koşulda rekabet edebilecek ve varlığını ileriye taşıyacaktır.

3 aşamalı sürdürülebilirlik, iç içe geçmiş ve aslında hiç bitmeyecek bir döngüdür. Burada önemli olan ortaya koyacağımız güçlü irade, şeffaflık, paylaşım ve icradır.

Öngörülerimiz

Kurumsal sürdürülebilirlik uygulamaları bize önemli fırsatlar sunmaktadır. Bunların başında Ziraat Bankası'nın küresel rekabet gücüne yapacağı katkılar gelmektedir. Uluslararası güncel standartlara uyum, uluslararası fonlama maliyetlerinden yatırımcı ilişkilerine kadar bir dizi alanda artı değer katacak ve Grubumuzun gücünü pekiştirecektir. Önümüzdeki bir diğer fırsat, Grup ölçeğinde uygulayacağımız sürdürülebilirlik projelerinin, ölçek ekonomisi sayesinde çok daha yaygın ve kalıcı bir değer üretmemizi ve bu değeri paylaşmamızı sağlayacak olmasıdır. Sürdürülebilirlik uygulamaları kapsamında gelişmesini beklediğimiz çalışan katılımı ve gönüllülüğünü bir diğer fırsat olarak görüyoruz. Çalışan katılımını ve gönüllülüğü teşvik edecek sosyal sorumluluk projelerinin geliştirilmesi hem rol model olarak Ziraat Bankası'nın duruşunu güçlendirecek, hem de insan kaynağımızın aidiyetini destekleyecektir.

Önümüzdeki dönem, herkes için fırsatlar olduğu kadar rekabet ve riskler de barındırmaktadır. Çevresel konularda artan beklentilerin ve paydaşların hızla değişen taleplerinin bir sonucu olarak, kurumsal sürdürülebilirlik alanını tüm iş kollarında rekabetin yaşanacağı bir saha olarak görüyoruz.

Sürdürülebilir bir gelecek için

Müşteri odaklı, rekabetçi, güçlü, piyasa değeri yüksek, dünya ile entegre bir banka olma hedefiyle ilerlemekte olan Ziraat Bankası, değişen ve gelişen dünyanın önceliklerini kendi öncelikleri olarak görmektedir.

Ziraat Bankası, sürdürülebilirliğin doğru algılanması ve yorumlanması kapasitesine sahip, güçlü ve köklü bir kurumdur. Bankamız, piyasa ve rekabet trendlerini öngörme ve doğru yaklaşımlarla cevaplayabilme gücünü kullanarak rol model olmaya ve en iyi uygulamalara imza atmaya kararlıdır. Ziraat Bankası aynı zamanda sorumluluk sahibi bir kurumsal vatandaş olarak, çevresel ve toplumsal konularda, sürdürülebilirlik döngüsünün bugün olduğu gibi gelecekte de düzgün bir şekilde işlemesi adına çalışmaya devam edecektir.

Sürdürülebilir yarınlar için işbirliğine, liderliğe ve aksiyona ihtiyaç duyulmaktadır. Ziraat Bankası, her zaman olduğu gibi, bu süreçte üzerine düşeni eksiksiz yerine getirecektir.

150 yıllık geçmişimizde, çalışanlarımızın sonsuz emek ve çabasının bir sonucu olarak ürettiğimiz kalıcı değeri ve yarınlara dair hedeflerimizi bu ilk sürdürülebilirlik raporumuzda sizinle paylaşıyor olmanın mutluluğu içerisindeyiz.

Katkılarınız, desteğiniz ve teveccühünüz için teşekkürlerimi sunarım.

Saygılarımla,

Ziraat Bankası ve Sürdürülebilirlik

Ziraat Bankası, 2012 yılında başlattığı ve “Hep Birlikte Daha İyiye” sloganında özetlenen alt yapısal değişim projelerini 2013 yılında tamamlamıştır.

Dönüşüm

Ziraat Bankası Değişim ve Dönüşüm Projesi 27 ana proje grubunda - 100'den fazla proje



Ziraat Bankası'nın hedefi, Sürdürülebilirlik Politikası kapsamında hayata geçireceği kurumsal sürdürülebilirlik uygulamalarıyla, önce Ziraat Bankası'nda sonra tüm finansal iştiraklerde, Değişim ve Dönüşüm Projesi'nin ortaya koyacağı kaldıraç etkisini orta ve uzun vadede artırarak Banka'nın ulusal piyasadaki güçlü konumunu ve küresel rekabet gücünü daha da geliştirmektir.

Ziraat Bankası, kurumsal tarihinde inşa ettiği rakipsiz deneyim ve bilgi birikimini geleceğe taşımak hedefiyle 2012 yılında başlattığı ve “Hep Birlikte Daha İyiye” sloganında özetlenen alt yapısal değişim projelerini 2013 yılında tamamlamıştır. Değişim ve dönüşüm projesinin temel hedefi sürdürülebilir kârlılık ve verimlilik içerisinde büyümeğidir.

Ancak değişim ve dönüşüm, sürdürülmesi gereken bir yolculuktur. Ziraat Bankası, proje kapsamında elde ettiği başarıları bir üst düzeye taşımak amacıyla 2013 yılında “Hep Birlikte Hedefe Doğru” sloganı ile kurumsal gelişim projelerini sürdürmüştür.

Hem Ziraat Bankası'nda hem de yurt dışı ortaklıklarında aynı heyecanla ve dinamik bir yaklaşımla yürütülen projeler, 2012 yılında olduğu gibi 2013 yılında da Banka'nın kendi iç kaynakları ile finanse edilmiştir.

Birbirinden farklı ancak birbiri ile uyum içerisinde yürütülen 27 ana proje grubu altında 100'ü aşkın proje, altı temel prensip üzerine kurgulanmıştır.

1. Birebir Müşteri İlişkileri Yönetimi

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

2012 yılında belirlenen Ürün Müşterisi Yaklaşımından Banka Müşterisi Yaklaşımına Geçiş prensibi, 2013 yılında Banka Müşterisinden Ziraat Müşterisine Geçiş olarak bir üst seviyeye taşınmıştır. Banka'nın altyapısı, müşterilerin finansal ihtiyaçlarını dinlemeye, anlamaya ve onlara doğru değer önerisini sunmaya yönelik olarak hem yapısal hem de sistemsel bazda 2013 yılında daha da geliştirilmiştir.

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

2. Kurumsallaştırılmış Risk İştahı

Ziraat Bankası'nda kredi riskinin etkin yönetilmesinde temel kriterler;

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

2012 yılında uygulamaya alınan karar destek sistemleri, 2013 yılında yeni özelliklerle geliştirilmeye devam edilmiş; kredilerin etkin bir şekilde izlenmesi ve tahsili konusunda yeni uygulamalar devreye alınmıştır.

3. Etkin Bilgi Teknolojileri ve Operasyonel Altyapı

2013 yılı Ziraat Bankası için bilgi teknolojileri alanında alt yapısal projelerin tamamlandığı bir yıl olmuştur. Şubelerde, bölgelerde ve Genel Müdürlük birimlerinde artan oranda otomasyon sağlanmasına yönelik çalışmalar tüm hızıyla devam etmiştir. Bu doğrultuda, teknolojiyi etkin bir şekilde kullanmak üzere başlatılan BT altyapı ve BT donanım dönüşümleri sürdürülmüş, kullanım ömrünü doldurmuş BT ekipmanları yenilenmiş, yerel alan ağı ve IP santral projeleri tamamlanma aşamasına gelmiştir.

Şubelerdeki operasyonel iş yükünü azaltarak şubeleri müşterilerin finansal ihtiyaçlarına odaklanacak yapılar haline getirmek, 2013 yılında da Banka'nın en önemli hedefleri arasında yer almıştır. Bu amaçla 2012 yılında faaliyete geçen Operasyon Merkezi tarafından yürütülen işlemler çeşitlendirilmiş, şube operasyonel yoğunluğunun yönetilmesi yönünde alınan aksiyonlar geliştirilerek devam etmiştir. 2012 ve 2013 yıllarında merkezileşen süreçler ve sistemsel iyileştirmeler sayesinde, 2.207 kişilik işgücünün müşteri ihtiyaçlarına odaklanması sağlanmıştır.

4. Objektif ve Şeffaf İnsan Kaynakları Yönetimi

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

Ziraat Bankası'nda 2012 yılı içinde unvan bazlı dikey organizasyonel yapılanmadan, görev pozisyonu bazlı yatay organizasyonel yapıya geçilmiştir. 2013 yılında da bu uygulama kapsamında çalışanların yetenek ve yetkinliklerine göre görev pozisyonunda yükselmeleri, yapılan sınavlar ile de unvanda yükselmeleri sağlanmıştır.

Böylece çalışanların yaklaşık yarısı bir üst unvan/görev pozisyonuna geçiş yapmıştır. Çalışanların performansları doğrultusunda değerlendirilmelerini amaçlayan Bireysel Performans Değerlendirme Sistemi 2013 yılında şube çalışanları için uygulamaya alınmıştır.

Ziraat Bankası'nın şeffaflık prensibi gereği, Banka'da değişim ve dönüşüm kapsamında yapılmış ve yapılacak her türlü yenilik çalışanlarla paylaşılmaktadır. Değişim ve Dönüşüm Projesi kapsamında yapılan yenilik ve değişikliklerin çalışanlara duyurulması amacıyla 2012 yılında çeşitlendirilmiş kurum içi iletişim kanalları oluşturulmuştur.

5. Güçlü Özkaynak

Güçlü özkaynak yapısına sahip olmak amacıyla özkaynağın en önemli unsuru olan kâr, Banka bünyesinde tutularak özkaynakların güçlendirilmesi sağlanmaktadır. Salt büyüklük yerine nitelikli büyüklük prensibi doğrultusunda sürdürülebilir kârlılık ve

büyümeyi hedefleyen Ziraat Bankası, 2013 yılında bu hedefine yönelik çalışmalarını sürdürmüştür. Ülkemize daha fazla değer katmak üzere reel kesimi finanse eden bir banka olmak amacıyla, 2013 yılında bilançodaki menkul payının azaltılarak, kredilerin payının ve mevduatın krediye dönüşüm oranının artması sağlanmıştır. Pasif maliyetini düşürmek amacıyla mevduat dışı kaynaklarda çeşitlendirmeye gidilmiş, bu amaçla sendikasyon kredisi alınmış, banka bonusu ve tahvil ihraçları yapılmıştır.

6. Entegre Ortaklık Yönetimi

2013 yılında Ziraat Bankası'nın en önemli hedefi, Banka Müşterisinden Ziraat Müşterisine geçerek müşterilerinin bütün finansal ihtiyaçlarının Ziraat Finans Grubu çatısı altında karşılanmasını sağlamak olmuştur.

Bu kapsamda, 2013 yılı 2. çeyreğinden itibaren ortaklıklar ve yurt dışı şubelerin operasyonel gelişim projeleri yürütülmektedir.

Ziraat Müşterisi İş Modeline geçiş kapsamında operasyonel yapı revizyonları, müşteri/şube segmentasyonu, kredi değerlendirme modüllerinin tasarımı, İK uygulamalarında revizyonlar, temel bankacılık yazılımı uygulamalarının yenilenmesi ve süreç yönetimi projeleri hayata geçirilmektedir. Söz konusu projelerin 2014 yılında tamamlanarak Ziraat Finans Grubu'nun küresel dönüşümünün gerçekleştirilmesi hedeflenmektedir.

Ziraat Bankası Değişim ve Dönüşüm Projesi hakkında detaylı bilgi için 2013 yılı Faaliyet Raporu, bkz. sayfa 14-15. <http://www.ziraatbank.com.tr/tr/Bankamiz/Yatirimcilliskileri/Documents/FaaliyetRaporu/FaaliyetRaporu2013.pdf>

Ziraat Bankası ve Sürdürülebilirlik (devamı)



Ziraat Bankası Sürdürülebilirlik Politikası³

Sürdürülebilirlik vizyonumuz

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

Sürdürülebilirlik hedefimiz

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

Sürdürülebilirlik yaklaşımımız

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

- Ziraat Bankası, güçlü, lider ve güven duyulan bir bankadır. Ekonomik sürdürülebilirlik alanındaki bu başarımızı, uzun vadeli çevresel ve toplumsal sürdürülebilirlik bakış açısıyla destekleyerek geleceğe taşıma arzusundayız.
- Karar alma süreçlerimizde, kaynaklarımızı ve hizmet alt yapımızı yönetmede çevresel ve toplumsal konular ile bunlara ilişkin potansiyel riskleri dikkatli ve özenli bir yaklaşımla ele alıyoruz.

- İklim değişikliği ve düşük karbon ekonomisine geçiş süreci de dahil olmak üzere, çevresel sürdürülebilirliği önemli bir gündem maddesi olarak kabul ediyoruz.
- İşveren olarak insan odaklı çalışma koşullarının önemine inanıyoruz. İş modelimizde, tüm çalışanlarımıza fırsat eşitliği sunmaya önem veriyor, iş gücümüzdeki farklılıkları Ziraat Bankası'nın zenginliği olarak görüyor ve destekliyoruz.
- Hizmet sağlayıcı olarak, müşteri odaklılığı ve müşteri memnuniyetini her şeyin temelinde görüyoruz. Hedefimiz, bankacılık ürün ve hizmetlerini tüm müşterilerimize pratik, anlaşılır ve ulaşılır formatlarda sunmak, yeni örnek uygulamalarla sektöre zenginlik katmaktır.
- İş ortağı olarak tedarikçilerle ilişkilerimizi karşılıklı saygı, sorumluluk ve adil paylaşım temelinde geliştirmeye kararlıyız. Tedarikçilerimizin başarısını, iş ortağı olarak tamamladığımız projelerle birlikte destekliyoruz.
- Sürdürülebilirliğin evrensel kabul görmüş ilkelerinin iş modelimizle entegre edilmesi hedefiyle sürekli olarak projeler geliştirmeye ve hayata geçirmeye kararlıyız.
- Ulusal ve uluslararası ölçekte çok taraflı sürdürülebilirlik inisiyatiflerinde ve işbirliği platformlarında yer almayı ve aktif görev üstlenmeyi önemsiyoruz.

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

Sürdürülebilirlik yapılanmamız

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

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

Paydaşlarımızla diyalogumuz

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

- Çalışanlarımız en önemli paydaş gruplarımızdan biridir. Çalışanlarımızın, Ziraat Bankası'nın sürdürülebilirlik yaklaşımını ve taahhütlerini benimsemelerini ve inisiyatif almalarını destekliyoruz.
- Çalışanlarımızın eğitim ve gelişimini, sürdürülebilirlik alanında kaydetmeyi hedeflediğimiz aşamaların önemli bir unsuru olarak görüyoruz. Değişim ve dönüşüm yolculuğumuzda, insan kaynağımızın sürekli gelişimi için eğitim alanındaki yatırımlarımızı sürdürmeyi hedefliyoruz.
- Müşterilerimiz değişmez varlık nedenimizdir. Hedefimiz, Ziraat Bankası'nın tüm hizmet kanalları üzerinden değer

³ Sürdürülebilirlik Politikası, Ziraat Bankası Yönetim Kurulu tarafından 30.09.2014 tarihinde kabul edilmiştir.



önerisi güçlü ürün ve hizmetleri, küresel rekabet koşullarında sunarak, müşteri memnuniyeti ve sadakatini geliştirmeye devam etmektedir.

- Müşterilerimizle işbirliği ve farkındalık platformlarında buluşmaya devam edeceğiz. Finansal okuryazarlığı ve sürdürülebilirlik farkındalığını artırma çalışmalarını sosyal sorumluluğumuzun bir gereği olarak görüyoruz.
- Tedarikçilerimizle karşılıklı faydaya dayalı ilişkilerimizi geliştirmek bir diğer önceliğimizdir. Tedarikçilerimizin sürdürülebilirlik konularında evrensel kabul görmüş ilke ve uygulamaları benimsemelerini önemsiyor ve teşvik ediyoruz.
- Paydaşlarımızla karşılıklı saygıya dayalı açık iletişime inanıyoruz. Paydaş iletişiminde, ekonomik performansımızın yanı sıra çevresel ve sosyal konularda kaydettiğimiz gelişmeleri şeffaf bir yaklaşımla paylaşmaya odaklıyız.
- Kurumsal sürdürülebilirlik uygulamalarının başarısının, Banka'nın sürdürülebilirlik endekslerindeki performansını artıracığına inanıyoruz.

Çevre ve Ziraat Bankası

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

- Hizmet döngümüz sırasında ortaya çıkan sera gazı emisyonlarını ölçmeye ve azaltmaya yönelik çalışmalarımızı sürdüreceğiz.

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

Topluma katkı ve Ziraat Bankası

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

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

Ürün ve hizmetlerimiz

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

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

Özetle

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

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

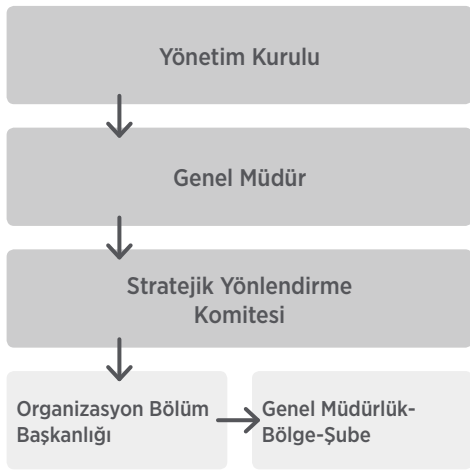
Bu amaçla sürdürülebilirlik performansını şeffaflık, hesap verebilirlik, yasalara uyum, etik ilkelere bağlılık ve risk yönetimi prensipleri ile sürekli geliştirerek kurumsal sürdürülebilirlik alanında da bir bankadan daha fazlası olma yolunda ilerliyoruz.

Ziraat Bankası ve Sürdürülebilirlik (devamı)

Ziraat Bankası'nın hedefi, önümüzdeki dönemde, tüm teşkilatta sürdürülebilirlik sorumlularını belirlemek, sürdürülebilirlik çalışmaları sürecini geliştirmek ve bu kapsamda görevlendirilen çalışanların iş tanımlarını hazırlayarak performansını daha da artırmaktır.

Ziraat Bankası'nda sürdürülebilirlik yapılanması

Ziraat Bankası'nda sürdürülebilirlik uygulamaları Stratejik Yönlendirme Komitesi tarafından koordine edilmektedir. Bu raporun yayına hazırlandığı süreçte ise Ziraat Bankası Yönetim Kurulu tarafından kabul edilen ve www.ziraatbank.com.tr'de kamuoyuna ilan edilen Sürdürülebilirlik Politikası (Bkz. sayfa 26) kapsamında, yalın ve etkinliğe odaklı bir sürdürülebilirlik organizasyonuna geçiş sağlanmıştır.



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

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

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

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

Paydaşlar, Diyalog ve Öncelikler

Hissedarlar, çalışanlar, müşteriler ve tedarikçiler Ziraat Bankası'nın ana paydaş grubunu oluşturmaktadır. Banka, bu grupta yer alan paydaşları ile interaktif bir iletişim ve işbirliği içinde faaliyetlerini yürütmektedir. Büyük bölümü günlük hizmet döngüsü kapsamında devam eden paydaş iletişimi, Ziraat Bankası açısından talep ve beklentileri doğru anlamak ve değerlendirmek adına son derece değerli bir platform sunmaktadır.

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



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

Paydaş diyalogu kapsamında...

2013 yılında, Genel Müdürü başta olmak üzere Ziraat Bankası'nın temsilcileri çeşitli dergi, televizyon ve gazetelerde yayınlanan ekonomi programlarına katılım sağlamış, yurt içinde ve yurt dışında düzenlenen farklı ekonomi, ticaret, kalkınma ve enerji zirveleri etkinliklerinde yer almışlardır.

Ağustos-Eylül 2012 tarihleri arasında 100'den fazla müşteri ile odak gruplarında ve derinlemesine mülakatlarda bir araya gelinmiştir. Bu çalışmaların hedefi müşterilerin Ziraat Bankası ile ilgili deneyimleri hakkında bilgi edinmek ve Banka'dan aldıkları hizmetlerle ilgili memnuniyet düzeylerini irdelemek olmuştur.

Bu görüşmelerde müşterilerin, Ziraat Bankası'nı;

- güven veren banka,
- halkın bankası ve
- müşterinin yanında olan banka şeklinde tanımladığı gözlenmiştir.

Ziraat Bankası ve Sürdürülebilirlik (devamı)

Ziraat Bankası'nın üyesi olduğu veya desteklediği bazı inisiyatifler

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ (TBB)

TBB, finansal sektörün verim ve etkinliğinin artırılarak uluslararası büyüklüğe ve güce ulaşmasına öncülük etmek, üyelerinin hak ve menfaatlerini korumak, bankacılık sektörünün büyümesine ve rekabet gücünün artırılmasına, haksız rekabetin önlenmesine, bankacılık mesleğinin gelişmesine katkıda bulunmak amacıyla kurulmuştur.

TBB üyesi olan Ziraat Bankası'nın Genel Müdürü Sayın Hüseyin AYDIN aynı zamanda TBB'nin Yönetim Kurulu Başkanlığı'nı da yürütmektedir. Ziraat Bankası 31 Ekim 2013 tarihinden bu yana, TBB bünyesinde gerçekleştirilen Sürdürülebilir Bankacılık İyi Uygulamalar Rehberi Projesi Çalışma Grubu toplantılarına da katılım sağlamaktadır. www.tbb.gov.tr

DIŞ EKONOMİK İLİŞKİLER KURULU (DEİK)

DEİK'in temel görevi bünyesindeki iş konseyleri aracılığı ile iş dünyasının ihtiyaç duyduğu ilişkileri kurmaktır. Firma iş planları ve stratejileri için gerekli bilgileri sağlayan, dış ilişkilerde karşılaşılan ve yeni işbirliklerinin oluşumunu olumsuz etkileyen sorunları belli ölçülerde bertaraf eden DEİK, şirketlerin yabancı muhatapları ile bir araya gelmesini sağlamaktadır. www.deik.org.tr

Ziraat Bankası, DEİK bünyesinde faaliyet gösteren Güneydoğu Avrupa İş Konseyleri ve Avrasya İş Konseyleri'nde aktif olarak yer almaktadır.

MİLLETLERARASI TİCARET ODASI TÜRKİYE MİLLİ KOMİTESİ (ICC)

Milletlerarası Ticaret Odası (ICC), bünyesinde faaliyet gösteren Milli Komiteler aracılığıyla küresel bir ağ oluşturmaktadır. ICC üyeleri kuruluşun politikalarını şekillendirmekte ve kendi milli komiteleri aracılığıyla iş dünyasının kaygılarını hükümetlere iletmektedir. <http://icc.tobb.org.tr/index.php>

KREDİ KAYIT BÜROSU

Türkiye Bankalar Birliği'nin desteği ile ana faaliyet konuları para ve sermaye piyasaları ile sigortacılık olan mali kurumlar arasında bireysel kredilerin takip ve kontrolünü sağlamak üzere gerekli olan bilgi paylaşımını gerçekleştirmek amacıyla, 1995 yılında 11 bankanın ortaklığı ile kurulmuştur. www.kkb.com.tr

TBB RİSK MERKEZİ

Türkiye Bankalar Birliği nezdinde kurulan Bankalararası Risk Merkezi, kredi kuruluşları ile BDDK tarafından uygun görülecek finansal kuruluşların müşteri risk bilgilerini tek bir platform üzerinde toplamaktadır. Merkez, söz konusu bilgileri üye kuruluşların dışında, belli koşullar kapsamında gerçek veya tüzel kişilerle de paylaşmaktadır. www.riskmerkezi.org

İKTİSADİ ARAŞTIRMALAR VAKFI

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

İNTERNET SAHTEKÂRLIKLARI BİLGİ PAYLAŞIM SİSTEMİ (IFAS)

KKB bünyesinde hayata geçirilen IFAS, kötü niyetli girişimleri önlemek üzere bankaların yeni yöntemler geliştirmesini ve internet üzerinden gerçekleştirilen sahtekârlıklarla ilgili olarak üye kurumlar arasında iletişim ve bilgi paylaşımının kurulmasını sağlamaktadır. <http://rapor2012.kkb.com.tr/tr/guvenlik-sistemleri.asp>

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

ADFIMI, İslam Kalkınma Bankası'na üye ülkelerde faaliyet gösteren kamu sermayeli bankaların birliğidir. Ziraat Bankası ADFIMI kurucu üyelerinden biri olup, Banka Genel Müdürü'nün ADFIMI Genel Kurulu'na otomatik katılımı söz konusudur. www.adfimi.org

ULUSLARARASI FİNANS ENSTİTÜSÜ (INSTITUTE OF INTERNATIONAL FINANCE-IIF)

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

Ziraat Bankası, sürdürülebilirlik raporu çalışması kapsamında, farklı platformlardan iletilen paydaş talep ve geri bildirimlerini değerlendirerek önceliklerini saptamıştır.

Ziraat Bankası'nın sürdürülebilirlik öncelikleri

Ziraat Bankası, sürdürülebilirlik raporu çalışması kapsamında, 2013 yılı içinde farklı platformlardan iletilen paydaş talep ve geri bildirimlerini değerlendirerek önceliklerini saptamıştır.

Öncelik saptama sürecinde, Ziraat Bankası'nın yakından izlediği ve faaliyetlerini doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek çok sayıda konu ele alınmıştır. Ziraat Bankası bu sürecin sonunda;

- performansını ve faaliyetlerini doğrudan ilgilendiren,
- paydaşlarca önceliklendirilen,
- Banka'nın etki edebileceği konulara öncelik vermiştir.

Öncelikler

Paydaşların öncelikleri, strateji ve hedeflerin belirlenmesinde büyük önem taşımaktadır.

Ziraat Bankası'nın sürdürülebilirlik öncelikleri aşağıda özetlenmiştir:

Genel olarak;

- **Sürdürülebilirliği içselleştirmek**
- **Paydaş diyalogu ve katılımını geliştirmek**

a) Ekonomik:

- Müşteri memnuniyeti ve müşteri odaklılık
- Şube dışı kanalların çeşitlendirilmesi
- Uluslararası hizmet ağını geliştirmek
- Küresel ve ulusal ekonomik gelişmeler Türkiye'nin orta ve uzun vadeli hedefleri

b) Toplumsal:

- Coğrafi yaygınlık - yüksek müşteri erişimi
- Topluma katkının artırılması ve çeşitlendirilmesi

c) Çevresel:

- Sürdürülebilir tarımsal kalkınma
- Karbon emisyonu hesabı
- Enerji ve diğer doğal kaynakların bilinçli tüketimi

Ziraat Bankası'nın Değişim ve Dönüşüm Projesi kapsamındaki öncelikleri

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

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

Ziraat Bankası'nın sürdürülebilirlik konusunda güçlü yanları

Pazarı pozitif etkileme ve yönlendirme:

Ziraat Bankası ölçeği itibarıyla Türk bankacılık piyasasını pozitif etkileme gücüne sahiptir.

Güçlü ve yaygın erişim:

2013 yıl sonu itibarıyla yurt içinde 1.636 şube ile hizmet sunan Banka, Türkiye çapında 400 ilçe ve beldede "tek finansal hizmet sağlayıcı" olarak faaliyet göstermektedir. Bu yaygın hizmet ağı, Ziraat Bankası'nın sahip olduğu ölçek ekonomisini teyit etmektedir. Ziraat Bankası, her yıl farklı kategorilerde on milyonlarca ödeme ve tahsilata aracılık ederek, ekonomik erişime katkı sağlamaktadır.

150 yıllık deneyim ve bilgi birikimi:

Ziraat Bankası, 150 yıllık geçmişinde dünya savaşlarına, ekonomik bunalımlara, ekonomik gelişme ve daralma dönemlerine, çevre felaketlerine tanıklık etmiş, değişimi ve zorlukları doğru yöneterek bugüne gelmiştir. Bu süreçte inşa edilen bilgi birikimi ve deneyim, Ziraat Bankası'nın rakipsiz olduğu bir alanı ve maddi olmayan kurumsal bir değeri ifade etmektedir.

Yurt içi ve yurt dışı iştirakler:

Ziraat Bankası'nın geniş yurt içi ve yurt dışı iştirak portföyü, mevcut ve potansiyel müşteri kitlesinin sunduğu potansiyeli artan oranda performansına yansıtması için gerekli olan zemini sunmaktadır.

Doğal müşteri tabanı - Bireysel, Girişimci, Ticari, Kurumsal:

Ziraat Bankası on milyonlarca ifade edilen geniş bir kitleye erişmektedir. Ziraat markası aynı zamanda ülkede bir güven sembolü olup, doğal bir müşteri kitlesinin oluşumunu ve nesilden nesile gelişimini desteklemiştir.

Üretilen ve Paylaşılan Değer

2013 yıl sonu itibarıyla 25 bine yakın kişiye istihdam sağlayan Ziraat Bankası ülkemizdeki en büyük işverenler arasında yer almaktadır.

Paylaşılan Değer

ZİRAAT BANKASI'NIN ÜRETTİĞİ DOĞRUDAN EKONOMİK DEĞER

İşveren, vergi mükellefi ve finansal hizmet sağlayıcısı sıfatlarıyla Ziraat Bankası ekonomik döngüde kilit bir role ve yere sahiptir.

2013 yıl sonu itibarıyla 25 bine yakın kişiye istihdam sağlayan Ziraat Bankası ülkemizdeki en büyük işverenler arasında yer almaktadır.

Banka, vergi mükellefi olarak devlet bütçesine katkıda bulunmakta, tedarik zinciri kapsamında yaptığı harcamalarla ekonomik döngüye destek olmaktadır. Banka'nın ekonomiye doğrudan katkısı, çalışanlarına maaşlarını, tedarikçilerine ödemelerini, devlete vergi borcunu ve hissedarına temettü ödemesini sağlayan, kârlı ve sürdürülebilir iş modelinde ortaya çıkmaktadır.

2013 yılında Ziraat Bankası'nın ürettiği doğrudan ekonomik değer (Milyon TL)*

2013 YILI NET FAALİYET GELİRİ	2013 YILINDA PAYLAŞILAN DEĞER	
9.868,4	Faaliyet giderleri	1.033,2
	Personel giderleri	1.763,2
	Vergi	864,8
	Temettü	260
	Bağış ve diğer destekler	0,2

Vergi (Milyon TL)*

2013 YILINDA PAYLAŞILAN DEĞER	
Ziraat Bankası'nın vergi mükellefi olarak ödediği vergi	865
Ziraat Bankası'nın kamu adına çalışanlarından kaynakta tahsil ettiği vergi	300
Ziraat Bankası'nın kamu adına müşterilerinden kaynakta tahsil ettiği vergi	1.917

* 31 Aralık 2013 tarihli bağımsız denetimden geçmiş mali tablolara göre

Üretilen ve Paylaşılan Değer (devamı)

Müşteriler

Ziraat Bankası'nın değişmez varlık nedenidir.

Ziraat Bankası'nın temel hedefi; tüm hizmet kanalları üzerinden değer önerisi güçlü ürün ve hizmetleri, küresel rekabet koşullarında sunarak, müşteri memnuniyeti ve sadakatini geliştirmeye devam etmektir.

Müşterilerin finansal ihtiyaçlarının doğru kanaldan, doğru zamanda ve doğru değer önerisi ile karşılanabilmesi hedefiyle kurgulanan ve geçtiğimiz iki yıl zarfında kapsamlı bir şekilde uygulanan Değişim ve Dönüşüm Projesi; Ziraat Bankası'nda operasyon, müşteri ilişkileri ve kredi süreç ve politikalarında etkinliğin ve verimliliğin hızlı bir şekilde artmasını sağlamıştır.

Ziraat Bankası, Türkiye'deki 1.636 şubesi ve alternatif dağıtım kanalları ile bankacılık sektöründeki en geniş kapsama alanına sahiptir. Sahip olduğu ölçek ekonomisi, 150 yıllık deneyim ve bilgi birikimi, geniş yurt içi ve yurt dışı iştirak portföyü Ziraat Bankası'nın Girişimci, Ticari, Kurumsal ve Bireysel segmentlerdeki varlığını ve müşterilerine sunduğu değeri daha da geliştirmesini sağlayacaktır.

ZİRAAT BANKASI'NIN EKONOMİYE DESTEĞİ GÜÇLÜ BİR BİÇİMDE ARTMAKTADIR.

2013 yılında Ziraat Bankası'nın müşterilere doğrudan desteğini ifade eden krediler %55 oranında büyümüştür.

Özkaynak ile uyumlu bir bilanço büyüklüğüne ulaşmak stratejisiyle faaliyetlerini şekillendiren Ziraat Bankası'nın ekonomiye desteğini işaret eden kredilendirme çalışmaları 2013 yılında tüm hızıyla devam etmiştir. Ziraat Bankası'nın toplam kredileri 2012'deki 71 milyar TL'den 2013 sonu itibarıyla 111 milyar TL'ye yükselmiş, kaydedilen artış oranı %55 olmuştur.

Zengin ürün, hizmet ve çözüm gamı Ziraat Bankası'nın müşterilerine sunduğu değer önerisini teyit eder niteliktedir.

Mevduat ürünlerinden kredilere, dış ticaret aracılığından nakit yönetimine kadar çeşitlilik gösteren ürün, hizmet ve çözümler, segmenti her ne olursa olsun Ziraat Bankası müşterilerinin finansal ihtiyaçlarını en uygun koşullarda karşılamaya odaklıdır.

Ziraat Bankası'nın segmentler bazında güncel ürün gamı için www.ziraatbank.com.tr internet sitesini ziyaret ediniz.

Ekonominin en önemli bölümünü temsil eden KOBİ'ler Ziraat Bankası'nın müşteri kitlesi içinde öncelikli bir konuma sahiptir.

Ziraat Bankası reel sektöre desteğini, ağırlıklı olarak girişimci müşteri segmentinde ve stratejik olarak kurumsal müşteri segmentine odaklanmak suretiyle gerçekleştirmektedir.

Ziraat Bankası, ülkemizdeki ticari ve sınai faaliyetin önemli bir bölümünü üreten KOBİ ve Orta Büyüklükteki İşletme (OBİ)'lere, uygun maliyetli ve vadeli işletme sermayesi

ve yatırım kredisi imkanları sunarak destek olmaktadır. Banka'nın KOBİ'lere aktardığı nakdi ve gayri nakdi kaynakların tutarı 2013 yılında %102 artmıştır.

Uluslararası finans kuruluşları ile Ziraat Bankası arasındaki köklü ve çok yönlü işbirliği, KOBİ'lerin sürdürülebilir kalkınması için önemli bir fırsat sunmaktadır.

Ziraat Bankası, KOBİ'lerin finansmanına yönelik olarak çok sayıda uluslararası finans kuruluşu ile işbirliği içinde çalışmaktadır. Banka, başta Dünya Bankası olmak üzere aralarında Avrupa Yatırım Bankası (AYB), Avrupa Yatırım Fonu (AYF), Fransız Kalkınma Ajansı (AFD), Avrupa Konseyi Kalkınma Bankası (AKKB) ve Alman Kalkınma Bankası (KfW)'nin de yer aldığı kurumlarla ortak çalışmalar yürütmektedir. Bu çalışmaların ortak paydası; ekonomik olduğu kadar, sürdürülebilirliğin çevresel ve toplumsal eksenlerini de içselleştirmek, KOBİ'lerin gelişim ve yatırımlarını evrensel standartlarda hayata geçirmelerini sağlamak ve bu suretle rekabet güçlerini geliştirmektir.

Ziraat Bankası, uluslararası kredi kuruluşları ile işbirliğini; girişimciler, KOBİ ve orta ölçekli işletmeler nezdinde ekonomik olduğu kadar çevresel ve sosyal sürdürülebilirlik farkındalığının geliştirilmesinde önemli bir araç olarak görmektedir.

2013 yılında uluslararası finans kuruluşları ile KOBİ'lerin finansmanına yönelik çalışmalar kapsamında kaydedilen gelişmeler takip eden sayfalarda özetlenmiştir.

Üretilen ve Paylaşılan Değer (devamı)

Ziraat Bankası, uluslararası kredi kuruluşları ile işbirliği kapsamında, ortalama vadesi 15 yıl olan kaynakları reel sektörün kullanımına sunmakta ve sürdürülebilir kalkınmayı desteklemektedir.

300 milyon \$

2013 yılında imzalanan DB KOBİ III kredisi, apex bankacılığı uygulaması kapsamında KOBİ'lere 300 milyon dolar kaynak aktarılmasını öngörmektedir.

100 milyon €

Avrupa Yatırım Bankası'ndan KOBİ'lerin finansmanı için sağlanan 100 milyon Euro'luk kredi (AYB I) kapsamında finanse edilecek projeler AB çevre düzenlemelerine ve ülkemizde yürürlükte olan çevre yönetmeliklerine uygun olmalıdır.



Yurt dışı finansal kurumlardan sağlanan kredilerde kullandırım durumu⁴ (31 Aralık 2013 itibarıyla)

KURUM	ANLAŞMA TUTARI	KREDİ KULLANAN KOBİ SAYISI
Dünya Bankası	567 milyon \$	157
Avrupa Yatırım Bankası	200 milyon €	199
Avrupa Yatırım Fonu	1,3 milyar TL	28.651

Ziraat Bankası, uluslararası kredi kuruluşları ile işbirliği kapsamında, ortalama vadesi 15 yıl olan kaynakları reel sektörün kullanımına sunmakta ve sürdürülebilir kalkınmayı desteklemektedir.

Ziraat Bankası, DB KOBİ II kredi paketinin, KOBİ'ler için öngördüğü çevresel ve sosyal uyum şartlarının tam olarak karşılanmasını dikkatle takip etmektedir.

Kullandırımı 2014 yılı Eylül ayında bitecek olan DB KOBİ II kredi anlaşması, finanse edilecek projelerde Türkiye'de yürürlükte olan çevre mevzuatına tam uyuma ek olarak Dünya Bankası çevre ve sosyal prosedürlerine uyumu da gerektirmektedir.

Dünya Bankası çevre prosedürleri DB KOBİ II kredisi uygulama rehberine eklenmiş ve Ziraat Bankası internet sitesinde yayınlanmıştır. Diğer taraftan yasaklı sektörler ve Dünya Bankası çevresel, sosyal izleme prosedürleriyle ilgili ayrıntılı bilgiler Ziraat Bankası yönergelerinde detaylı olarak yer almıştır.

Kredi paketi kapsamında çevre uyumu açısından kullanılan en temel doküman Çevresel Durum Tespit Formu'dur. Bu belgedeki kontrol listesi firmanın faaliyet alanı ve kredinin kullanım amacı gibi konular göz önünde bulundurularak doldurulmakta ve ortaya çıkan sonuç çerçevesinde proje için bir Çevre Yönetim Planı hazırlanmaktadır. Çevre riski açısından incelenme gereği ortaya çıkan ve Dünya Bankası'nın çevre kriterleri gereği ön onaya tabi olan projelerde, Dünya

⁴ İlgili programlar çerçevesinde çekilen kredi tutarlarının kullandırılmaları 2014 yılında da devam edecektir.

Bankası çevre yetkililerinin ön onayına başvurulmaktadır. Kredi kullanan firmalardaki istihdam, ciro ve ihracat değişimleri Dünya Bankası'na periyodik olarak gönderilen ilerleme raporlarında takip edilmektedir.

Ziraat Bankası, kullandırım dönemi 30 Eylül 2014'te son bulacak olan kredinin 30 Haziran 2015'e kadar uzatılması için Hazine Müsteşarlığı yoluyla Dünya Bankası'na başvurmuş bulunmaktadır.

Ziraat Bankası'ndan enerji verimliliği projelerine destek - DB Enerji Verimliliği Kredi Programı

Enerji verimliliği, tüketilen enerji miktarının, üretimdeki miktar ve kaliteyi düşürmeden, ekonomik kalkınmayı ve sosyal refahı engellemeden en aza indirilmesidir. Bunu mümkün kılanın yolları enerji tüketimi sırasında oluşan kayıpları önlemek, atıkları geri kazanım yollarıyla yeniden kullanılabilir hale getirmek ve teknolojik yeniliklerle verimi artırarak tüketimi düşürmekten geçmektedir.

Ziraat Bankası, 2013 yılında Dünya Bankası ile imzaladığı kredi paketi kapsamında KOBİ'lerin enerji verimliliği projelerini finanse etmeye başlamıştır. DB KOBİ II kredi programı dahilinde finanse edilecek projelerin enerji verimliliğiyle ilgili aşağıdaki ön koşullardan birini sağlaması gerekmektedir:

- Proje sonrasında firmanın enerji yoğunluğunun (birim üretim başına kullanılan enerji miktarı) en az %20 azalması veya
- Proje sonrasında sağlanan finansal faydanın en az %50'sinin enerji verimliliğinden kaynaklanması.

Projenin enerji verimliliği koşullarını sağlayıp sağlamadığına, proje uygulaması öncesinde hazırlanacak değerlendirme raporlarından elde edilen sonuçlar baz alınarak karar verilmektedir. Değerlendirme aşamasında kullanılacak Enerji İzleme Aracı (Screening Tool) Dünya Bankası tarafından hazırlanmıştır.

Diğer Dünya Bankası kredilerinde uygulanan çevresel-sosyal gerekliliklere uyum bu kredi paketinde de aynen geçerli olacaktır.

Diğer taraftan Global Environment Facility (GEF) tarafından sağlanan hibe kapsamında, enerji verimliliği konusunda Banka çalışanlarının farkındalığının artırılması ve bu kapsamda kredilendirilecek projelerin enerji verimliliği konularında eğitim sağlanması ve paket kapsamına alınacak projelerin enerji verimliliği bakımından ön inceleme tabi tutulması konusunda görevlendirilecek bir danışmanlık firması ile sözleşme imzalama aşamasına gelinmiştir.

Apex bankacılığı uygulamalarıyla da KOBİ'lere destek

2013 yılında imzalanan DB KOBİ III kredisi, apex bankacılığı uygulaması kapsamında KOBİ'lere 300 milyon dolar kaynak aktarılmasını öngörmektedir. Kredi, KOBİ'lere aracı kurumlar (leasing firmaları ve leasing işlemi yapmaya yetkili bankalar) yoluyla ulaştırılacaktır. Diğer Dünya Bankası kredilerinde uygulanan çevresel-sosyal gerekliliklere uyum bu kredi paketinde de aynen geçerli olacaktır. Aracı kurumların mevcut şartlara uyup uymadığını denetleme görevi ise Ziraat Bankası'nca yerine getirilecektir.

AB çevre standartlarına (NACE kodları) uyumu öngören kredi programları

Ziraat Bankası, KOBİ'lerin yatırımlarını fonlama çalışmaları kapsamında Avrupa Yatırım Bankası ile yakın bir işbirliği içinde çalışmaktadır.

Avrupa Yatırım Bankası (AYB)'nden KOBİ'lerin finansmanı için sağlanan 100 milyon Euro'luk kredi (AYB I) kapsamında dikkat edilen ana nokta, finanse edilecek projelerin AB çevre düzenlemelerine, dolayısıyla da ülkemizde yürürlükte olan çevre yönetmeliklerine uygun olmasıdır. Kredi başvuruları onaylanırken AYB NACE kodları baz alınarak hazırlanmış olan sektörel uygunluk listesi referans alınmaktadır.

Kredi programı kapsamında Çevresel Etki Değerlendirme (ÇED) raporu gerektiren projeler, çevresel riski yüksek projeler (demir-çelik sektörü, yenilenebilir enerji projeleri vs.) ve doğal koruma alanlarında faaliyet gösteren firmalara sağlanacak krediler Avrupa Yatırım Bankası'nın ön onayına tabi tutularak fonlanmaktadır.

Ziraat Bankası, AYB ile KOBİ ve daha büyük ölçekli firmaların yatırımlarının finansmanında kullanılmak üzere, çevresel riskler açısından benzer koşullara sahip, KOBİ ve OBİ Projesi (AYB II) kapsamındaki ilk 100 milyon Euro'luk kredi dilimi için 2013'te anlaşma imzalamıştır. İkinci 100 milyon Euro'luk dilim için ise 2014 yılında anlaşma imzalanması planlanmaktadır.

Üretilen ve Paylaşılan Değer (devamı)

Kadın girişimcilere öncelikli destek sunan “İlk Bankam İlk İşim” KOBİ kredisi kapsamında 30 bine yakın müşteriye kredi kullanıdırılmıştır.

“İlk Bankam İlk İşim” KOBİ kredisi - kadın girişimcilere öncelikli destek

Ziraat Bankası 2012 yılı Kasım ayında, AYF teminat destekli İlk Bankam İlk İşim KOBİ kredisini müşterilerine sunmuştur. Paket kapsamında, “Siftah Ziraatten” sloganıyla yeni iş kuran veya işini büyütmek isteyen müşteriler başta olmak üzere teminat sıkıntısı çeken müşterilere AYF garantisi ile teminat desteği sağlanmıştır.

Söz konusu kredilerin kullandırımında cari kredi faiz oranları üzerinden %20 indirim uygulanırken, kadın girişimcilere pozitif ayrımcılık yapılarak ek %10'luk faiz indirimi ve daha esnek vade imkanı sunulmuştur. Bu kapsamda toplam 30 bine yakın müşteriye kredi kullanıdırılmış, 2.578 kadın girişimciye sağlanan 100 milyon TL'yi aşkın finansman ile ilk işlerini kurmalarına destek olunmuştur.

Zor zamanlarda KOSGEB'e üye girişimcilere sağlanan destekler

Ziraat Bankası, 2013 yılı Mayıs ayında Hatay'ın Reyhanlı ilçesinde yaşanan terör saldırısını takiben, yöredeki müşterilerine destek olmak amacıyla harekete geçmiştir. Banka bu kapsamda, KOSGEB'in faiz yükünü, Ziraat Bankası'nın da anapara riskini üstlendiği ek destek kredileri kullanıdırılmıştır. Bu süreçte,

Reyhanlı'da 64 müşteriye toplam 5 milyon TL'ye yakın kredi desteği verilmiştir.

Ziraat Bankası, benzer şekilde, yakın geçmişte yaşanan deprem felaketinden etkilenen Van'a desteğini sürdürmüştür. 2013 yılında Van'da bulunan 1.000'e yakın müşteriye 47 milyon TL'lik destek kredisi kullanıdırılmıştır.

Ziraat Bankası, başta tarım sektörü olmak üzere, farklı iş kollarında faaliyet gösteren KOBİ'lere ve girişimcilere desteğini artırmaya kararlıdır.

Banka bu kapsamda, kendi kaynaklarından sunduğu kredilere ve bankacılık ürünlerine ek olarak, yeni uluslararası kredi paketleri üzerindeki çalışmalarını da sürdürmektedir.

Görüşmeleri devam etmekte olan ve 2014 yılı içinde tamamlanması öngörülen bu çalışmalara ilişkin kısa bilgiler aşağıda sunulmuştur.

Fransız Kalkınma Ajansı (AFD) Tarım Sektörünün Modernizasyonu Projesi

Tarımsal endüstri alanlarında faaliyet gösteren KOBİ'ler başta olmak üzere, gıda işleme sektöründeki KOBİ'lerin modernizasyonu için Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı ile işbirliği içinde çalışmalar yapan AFD ile Ziraat Bankası

arasında bu proje kapsamında bir kredi programı oluşturulmasına yönelik görüşmeler tamamlanmış bulunmaktadır.

Çevresel ve sosyal sorumluluk alanlarında özenli bir yaklaşım öngören proje programı kapsamında her türlü eylem planı geliştirilmiş olup, tüm kredi uygulamalarında ilgili çevre mevzuatına uyumu ve kurumsal sosyal sorumluluk ilkelerine uygun hareket edilmesini öngören anlaşmanın 2014 yılında imzalanması ve kredi programının hayata geçmesi beklenmektedir.

Alman Kalkınma Bankası (KfW) Mikro Tarım KOBİ Kredi Programı

Kırsal alanda ve tarımsal değer zincirinde yer alan mikro ve KOBİ tarım kredilerinin finansmanına yönelik olarak KfW ile 10 yıl vadeli 150 milyon Euro'luk bir kredi hattı için yapılan çalışmaların 2014 yılında tamamlanması beklenmektedir. Program, özellikle kırsal kesimin ve tarım değer zincirindeki sektörlerin kalkındırılmasını hedeflemekte olup, ülkemiz çevre mevzuatına uyum zorunluluğu öngörmektedir.



100 milyon €

AKKB ile Ziraat Bankası arasında KOBİ'lere kullanılmak üzere, toplam 100 milyon Euro'luk 7 yıl vadeli bir kredinin imzalanması için son aşamaya gelinmiştir.

Avrupa Yatırım Bankası-IPARD

Ziraat Bankası ile Avrupa Yatırım Bankası arasında, Avrupa Birliği tarafından sağlanan AB'ye giriş öncesi kırsal kalkınma yardım paketi (IPARD) kapsamında hibe alacak tarımsal projelerin finansmanını öngören kredi paketinin hazırlık çalışmaları devam etmektedir.

Proje kapsamında kredilendirilecek projelerin, IPARD ve IPARD'ın Türkiye'deki uygulamalarını yürüten Tarım ve Kırsal Kalkınmayı Destekleme Kurumu (TKDK) tarafından belirlenen, başta çevre, insan ve hayvan sağlığı ile refahı hususları olmak üzere ön şartları yerine getirmesi gerekecektir. Bu şartları sağlayan projeler, faaliyete geçiş sonrasında TKDK'dan yapılan yatırım oranında hibe alacaklardır.

Kredi programının hedef kitlesi, işleme ve ulaştırma gibi artı değer üreten firmalar olarak belirlenmiştir. Bu özelliğiyle IPARD kredi programı Türkiye'nin tarımsal çıktısının miktar ve kalitesinin artırılmasına katkıda bulunacaktır.

IPARD Programı hakkında

Avrupa Birliği (AB)'ne aday ve potansiyel aday ülkelere destek amacıyla geliştirilen IPARD, ortak tarım politikası, kırsal kalkınma politikası ve ilgili politikaların uygulanması ve yönetimi için uyum hazırlıklarını desteklemektedir. Türkiye için IPARD Programı ülkenin kırsal kalkınma bağlamında katılım öncesi dönemdeki öncelikleri ve ihtiyaçları göz önünde bulundurularak tasarlanmıştır.

IPARD desteklerinin kapsadığı konular; süt üreten tarımsal işletmelere yatırım, et üreten tarımsal işletmelere yatırım, süt ve süt ürünlerinin işlenmesi ve pazarlanması, et ve et ürünlerinin işlenmesi ve pazarlanması, meyve ve sebzelerin işlenmesi ve pazarlanması, su ürünlerinin işlenmesi ve pazarlanması, çiftlik faaliyetlerinin çeşitlendirilmesi ve geliştirilmesi, yerel ürünler ve mikro işletmelerin geliştirilmesi, kırsal turizm ve kültür balıkçılığının geliştirilmesidir.

Avrupa Konseyi Kalkınma Bankası (AKKB)

AKKB ile Ziraat Bankası arasında, 50 milyon Euro'luk kısmı Ziraat Bankası ve 50 milyon Euro'luk kısmı Ziraat Leasing aracılığıyla KOBİ'lere kullanılmak üzere, toplam 100 milyon Euro'luk 7 yıl vadeli bir kredinin imzalanması için son aşamaya gelinmiştir. Kredinin hem leasing işlemlerini geliştirici, hem de KOBİ'lerin finansmana erişimini kolaylaştırıcı etkisi olacaktır. Avrupa Konseyi'ne bağlı kurumlardan biri olan AKKB, çevresel ve sosyal sorumluluk konusunda AB standartlarını baz almakta, dolayısıyla uygulama sürecinde ülkemizde yürürlükte olan ilgili mevzuata ve AB standartlarına uyumun yanı sıra Avrupa İnsan Hakları Şartı'na ve Avrupa Sosyal Şartı'na uygunluk aramaktadır.

Üretilen ve Paylaşılan Değer (devamı)

Tarımın gelecekte enerji kadar önemli bir iş kolu olacağı öngörüsüyle hareket eden Ziraat Bankası, verimliliğini ve rekabet gücünü artırmak amacıyla, tarım sektörünün en büyük destekçisi olmaya devam edecektir.

2,1 milyar TL

2013 yılında 180.000 üretici 2,9 milyar TL'lik tarımsal nitelikli kredi limitinin 2,1 milyar TL'sini Başakkart aracılığıyla kullanmıştır.



Ziraat Bankası - Tarım Sektörü Başlıca Göstergeler⁵ 2013 yıl sonu itibarıyla

2010 yılından bu yana hayvancılık finansmanı sağlanan müşteri sayısı	152.100
2004 yılından bu yana traktör kredisi kullanan müşteri sayısı	133.937
Son 10 yılda seracılık kredisi kullanan müşteri sayısı	83.559
2013 yılında Başakkart aracılığıyla tarımsal nitelikli kredi kullanan müşteri sayısı	180.000

ZİRAAT BANKASI'NIN TARIM SEKTÖRÜNE YAKLAŞIMI

Tarım sektörünün finansmanında, Ziraat Bankası'nın öncelikli hedefleri arasında tarımsal kesimin gelişmesi, büyümesi ve dünya ölçeğinde bir rekabet gücüne kavuşması yer almaktadır.

Yürütülen değişim süreci ile tarımsal üretim, tarımsal sanayi ve endüstriyel üretim finansmanının her safhasında yer alan Ziraat Bankası, oluşan katma değeri dikkate alarak değer zinciri platformundaki tüm aktörlerle çalışmayı ana hedefi olarak belirlemiştir.

Ziraat Bankası tarımsal sanayide üretimin topraktan rafa kadar olan bütün aşamalarında, yani ürünlerin üretiminden, yurt içinde ve dışında satış ve pazarlamasına kadar, ekonominin tüm süreçlerinde müşterisinin

yanında olma hedefi ile çalışmalarını yürütmektedir.

Tarımın gelecekte enerji kadar önemli bir iş kolu olacağı öngörüsüyle hareket eden Ziraat Bankası, verimliliğini ve rekabet gücünü artırmak amacıyla, tarım sektörünün en büyük destekçisi olmaya devam edecektir.

Ziraat Bankası'nın tarım sektörünün finansmanına yönelik kredileri 22,3 milyar TL'ye ulaşmıştır.

Tarımsal üretimin nihai tüketime kadar uzanan tüm aşamalarında müşterisinin ana ve etkin bankası olmayı hedefleyen Ziraat Bankası, 2013 yılında sektörü çok yönlü olarak desteklemeye devam etmiştir. Ziraat Bankası'nın tarım sektörünün finansmanına yönelik kredileri 2013 yıl sonu itibarıyla 22,3 milyar TL'ye, kredili müşteri sayısı ise 566.665'e ulaşmıştır.

⁵ 2013 yılına ait Başlıca Finansal Göstergeler için <http://www.ziraatbank.com.tr/tr/Bankamiz/Yatirimcilliskileri/Documents/FaaliyetRaporu/FaaliyetRaporu2013.pdf> bkz. sayfa 10-11.

2013 yıl sonu tarım sektörü kredi bakiyesi ve dağılımı



2013 yılında Banka kaynaklarından 342.978 adet gerçek ve tüzel kişi müşteriye 11,8 milyar TL, fon kaynaklarından 22.899 üreticiye 305,8 milyon TL kredi kullanılmıştır. Ziraat Bankası tarımsal nitelikli kredi portföyünün %47'sini 9.039 milyon TL ile orta-uzun vadeli yatırım kredileri, %53'ünü 10.369 milyon TL ile kısa vadeli işletme kredileri oluşturmaktadır.

Başakkart'ın sunduğu pratik finansman olanağı üreticilerin hayatını kolaylaştırıyor.

Başakkart, Ziraat Bankası'nın tarım sektöründeki müşterilerine sunduğu banka kartı ve aynı zamanda finansman aracıdır.

2013 yılında 180.000 üretici 2,9 milyar TL tarımsal nitelikli kredi limitinin 2,1 milyar TL'sini Başakkart aracılığıyla kullanmıştır. Üreticiler, 5 aya varan faizsiz dönemlerle akaryakıt, tohum, gübre, zirai ilaç, yem, veterinerlik hizmetleri gibi tarımsal girdileri, Başakkart üye işyerlerinden satın alarak üretim süreçlerindeki finansman yükünü azaltmıştır.

Ziraat Bankası misyonunun bir gereği olarak tarımsal nitelikli kredilerde düşük faiz uygulamasına devam etmektedir.

Ziraat Bankası 2013 yılının Mayıs ayında tarımsal nitelikli kredi faiz oranlarını tek hanelere indirmiştir. Bu kapsamda, vadesi bir yıl ve daha kısa olan tarımsal nitelikli

kredilerde faiz oranı %8'e, bir ile dört yıl arası kredilerde faiz oranı %10'a, dört yıl üzeri kredilerde ise %11'e çekilmiştir.

İlgili Bakanlar Kurulu kararlarıyla, üretim konuları bazında belirlenen sübvansiyon oranları dahilinde sektörde faaliyet gösteren müşteriler, yıllık %0 ile %8,25 arasında değişen faiz oranları ile kredi kullanım imkanına kavuşmuştur. 2013 yılında tarım sektöründe faaliyet gösteren 254.610 adet üreticiye ve firmaya indirimli faiz oranları üzerinden 9,2 milyar TL kredi kullanılmıştır.

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

Tarımsal sanayi-üretici işbirliğine finansal model katkısı

2013 yılında tohumluk, şeker pancarı, alabalık ve kanatlı hayvan sektörlerinde faaliyet

gösteren 18 firma ile protokol imzalanarak, firmaların yaklaşık 29.000 sözleşmeli üreticisine toplam 128 milyon TL limitli ve uygun koşullu işletme ve yatırım kredisi kullanma imkanı sunulmuştur.

Sıfır faizli hayvancılık kredisi uygulaması başarıyla devam etmektedir.

Ziraat Bankası, mevcut büyükbaş, küçükbaş ve kanatlı, damızlık ve besi işletmelerinin modernizasyon ve kapasite artırımı ihtiyaçlarının karşılanmasının yanı sıra yeni kurulacak hayvancılık işletmelerinin desteklenmesi amacıyla 2010 yılının Ağustos ayında Sıfır Faizli Hayvancılık Kredilerini müşterilerinin kullanımına sunmuştur. Bu kapsamda 2013 yılında 30.886 müşteriye 579 milyon TL nakit kredi kullanılmış; böylece uygulama başladığından bu yana 152.100 müşteriye 6,9 milyar TL sıfır faizli hayvancılık finansmanı sağlanmıştır.

Sabit faizli traktör kredileri uygulamasından faydalanan müşteri sayısı 133 bini aşmıştır.

2013 yılında Sabit Faizli Traktör Kredisi ürünü ile 25.133 adet müşteriye 1.052 milyon TL kredi kullanılmıştır. 2004 yılından bu yana yürütülen bu uygulama kapsamında toplam 133.937 müşteriye kullanılan kredi tutarı ise 4.294 milyon TL olmuştur.

Üretilen ve Paylaşılan Değer (devamı)

Seracılık kredileri kapsamında son on yılda 2 milyarı aşkın destek

2013 yılında 5.327 adet müşteri, 306 milyon TL tutarında seracılık kredisi kullanmıştır. Son 10 yılda 83.559 adet müşteriye sera inşası, modernizasyonu, üretim faaliyetleri gibi ihtiyaçlarının finansmanı için kullanılan kredi tutarı 2,1 milyar TL'ye ulaşmıştır.

Ziraat Bankası 2013 yılında ayrıca,

- 4.282.811 adet üretici ve birliğin toplam 8.132 milyon TL tutarındaki destekleme ödemesine,
- Toprak Mahsulleri Ofisi (TMO)'nin 1.347 milyon TL tutarındaki ürün bedeli ödemesine,
- Türkiye Şeker Fabrikaları'nın 528 milyon TL tutarındaki şeker pancarı avans/bedel ödemesine aracılık etmiştir.

Müşteriye sunulan değeri geliştirme çalışmaları: Ziraat Bankası tarım sektörüne yönelik çok sayıda etkinlikte rol almakta ve farkındalığın gelişmesini desteklemektedir.

- 2.500 katılımcı firma ve 700.000 ziyaretçinin izlediği 15 fuara katılım sağlanmıştır. Banka bu kapsamda çeşitli birlikler ve kooperatiflerle birlikte yapılan 11 etkinliğe ana sponsor olmuştur.
- Tarıma yönelik Süt, Damızlık ve Su Ürünleri Birlikleri'ne muhtelif zamanlarda yaklaşık 1.500 katılımcının dahil olduğu toplantılar düzenlenerek sunular yapılmıştır.
- 2013 yılında 44 sulama bayisi ile modern basınçlı sulama protokolü imzalanmış, aynı yıl söz konusu protokoller kapsamında 4.126 müşteriye 124.861.654 TL kredi kullanılmıştır. Yaklaşık olarak 310.000 da büyüklüğünde araziye modern basınçlı sulama sistemi kurularak ülkemizin sulanabilir alan hedefine katkı sağlanmıştır.

Ziraat Bankası, tarım sektörünün zirai risklere karşı korunması alanındaki çalışmalarıyla da değer üretmektedir.

Ziraat Bankası, tarım sigortaları alanındaki çalışmalarını, iştiraki Ziraat Sigorta ile geliştirmiş olduğu güçlü "banka sigortacılığı" uygulaması kapsamında yürütmektedir.

Türkiye'de tarım sigortaları prim üretiminde 2013 yılı rekorlar yılı olmuştur. TARSİM poliçe sayısı %20'lik artış ile 891.876 adede, prim üretimi %6'lık artış ile 526.835.325 TL'ye ulaşmıştır.

Ziraat Sigorta 2013 yılında tarım sigortalarındaki lider şirket konumunu sürdürmüştür. Sektörde kaydedilen büyümede Ziraat Sigorta'nın özellikle bitkisel üretim alanında gerçekleştirdiği %50'lik prim üretim artışı en önemli katkıyı sağlamıştır. Ziraat Sigorta, TARSİM toplam prim üretiminin %45'ini tek başına gerçekleştirmiştir.

2013 yılında Türkiye'de üretilen tarım sigortaları prim tutarı ve Ziraat Bankası-Ziraat Sigorta'nın payı

PRİM SEKTÖR PAYI		NET PRİM TUTARI (TL)		NET DÜZENLENEN POLİÇE SAYISI	
		SEKTÖR	ZİRAAT SİGORTA	SEKTÖR	ZİRAAT SİGORTA
2012 Yıl Sonu	2013 Yıl Sonu	Değişim (2012-2013)	Değişim (2012-2013)	Değişim (2012-2013)	Değişim (2012-2013)
%41	%45	%6	%17	%20	%31

Ziraat Bankası'nın tarım sektörüne sunduğu finansman olanaklarının önemli bir bölümü, mikro ölçekli aile işletmeleri tarafından kullanılmaktadır. Bu durum, Ziraat Bankası'nın sunduğu ürün ve hizmetlerin sosyal etkisi çerçevesinde değerlendirildiğinde, kırsal bölgelerde yaşayan vatandaşların refah seviyelerinin ve istihdamın artırılmasına yönelik katkısını açıkça ortaya koymaktadır.

Ziraat Bankası, tarım iş kolunu çok yönlü desteklemeye ve gelişimine katkıda bulunmaya devam edecektir.

Ziraat Bankası, reel sektörü yurt içi ve yurt dışı projelerde desteklemek için öncü ve paydaş rol üstlenmeyi kararlılıkla sürdürecektir.

ZİRAAT BANKASI'NDA PROJE FİNANSMANI FAALİYETLERİ VE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

Ziraat Bankası, ekonomik kalkınmaya katkısını proje finansmanı alanında da ortaya koymaktadır.

Ziraat Bankası, ülke ekonomisine katkı sağlayan, katma değeri yüksek, kendi gelirini yaratabilen efektif projelerin finansmanında sektör ayrımı olmaksızın rol almaya 2013 yılında da devam etmiştir.

2013 yılında finanse edilen projelerle Türkiye'nin ekonomik gelişimine katkı sağlandığı gibi, çevresel ve sosyal kazanımlar da özenle gözetilmiştir. Atık kağıtların dönüştürülerek ekonomiye yeniden kazandırılmasını öngören projeler, mesafeleri kısaltarak ulaşım şartlarını iyileştiren, dolayısıyla yakıt ve zaman tasarrufu sağlayan otoyol projeleri, yerli üreticilerin rekabet olanaklarını artıran finansman çalışmaları, yenilenebilir enerji projeleri, kaçak elektrik kullanımının engellenmesi ve yeni üretim olanaklarıyla yerel istihdamın artırılması projeleri bu kapsamdaki örnekler arasında yer almaktadır.

Banka, reel sektörü yurt içi ve yurt dışı projelerde desteklemek için ulusal ve uluslararası finans kuruluşları arasında öncü ve paydaş rol üstlenmeyi kararlılıkla sürdürecektir.

Çevresel ve sosyal risk değerlendirmesinin önemi

Proje finansman çalışmaları kapsamında özel kredi sözleşmeleri düzenlenmekte, çevresel ve sosyal koşullara bağlı olarak çevresel ve sosyal risk değerlendirmesi yapılmaktadır.

Projeler için ÇED raporlarının gerekliliği incelenmekte, "ÇED olumlu" veya "ÇED gerekli değildir" kararı kredi kullandırım ön koşulu olarak sunulmaktadır. Çevresel risklerin yüksek olduğu projeler için ÇED olumlu raporu alınsa dahi projenin devamı için Çevre Danışmanı atanmaktadır.

Projenin inşaat ve işletme döneminde, gerekli görülmesi durumunda, proje için atanan Bağımsız Teknik Danışman ve Çevre Danışmanı'ndan belirli periyotlarda raporlar alınıp, söz konusu raporlar aracılığı ile proje firmalarının kredi sözleşmesinde belirlenmiş olan çevresel ve sosyal koşullara uyumları takip edilmektedir.

Yatırım yapan firmalardan, yatırımın konusu, yeri ve gerekliliği çerçevesinde, Kültür Varlıklarını Koruma Kurumu'ndan ilgili belgenin temini ile gerekli izinlerin alınmış olması zorunlu tutulmakta, böylece tarihi eser vasfındaki değerlerin korunmasına katkıda bulunmaktadır. Yatırım kapsamında, inşaat yapan firmalardan onaylı proje ile ilgili olarak belediyelerden alınan yapı ruhsatı belgesinin temini zorunlu tutulmakta, böylece yasa ve yönetmeliklere göre çevre sağlığı koşullarına uyumlu inşaatlar yapılması desteklenmektedir.

Ziraat Bankası'ndan kredi kullanmış olan firmaların proje ve yatırımlarına yönelik ilerlemeye ilişkin "Yatırım İzleme Raporu" düzenlenmekte, kredi veren banka olarak değil, yatırımcının ortağı banka yaklaşımıyla projenin akıbeti izlenmektedir.

2013 yılında Ziraat Bankası'nın proje finansmanı çalışmaları kapsamında, risk tutarı 1,6 milyar doları bulan 14 projeden 4 adedi çevresel veya sosyal riskler açısından Çevre Danışmanının periyodik denetleme ve raporlamasına tabi tutulmuştur. Gerçekleştirilen denetim çalışmaları sonrasında, kredi şartını taşıyamadığı gerekçesiyle negatife düşen bir proje olmamıştır.

Dünya Bankası ile işbirliği içinde kullanılan krediler için periyodik olarak gerçekleştirilen mali denetimlerin yanı sıra çevre dokümantasyon denetimleri de yapılmaktadır. Örneklemeye usulüne göre yapılan bu denetimlere ek olarak Dünya Bankası yetkililerinin projeyi ziyaret ve inceleme hakları bulunmaktadır. 2013 yılında Dünya Bankası çevre yetkilileri tarafından herhangi bir proje kapsamında inceleme ziyareti gerçekleştirilmemiştir.

Benzer şekilde raporlama döneminde, Avrupa Yatırım Bankası ve Avrupa Yatırım Fonu yetkililerince gerçekleştirilmiş herhangi bir proje çevresel denetimi bulunmamaktadır.



Üretilen ve Paylaşılan Değer (devamı)

Kamuya hizmet sunan firmalara artan oranda finansal hizmet verme Ziraat Bankası'nın hedefleri arasında yer almaktadır.

12 proje

2013 yılı itibarıyla 26 aktif projeden 12'sinin sözleşmesinde insan sağlığının gözetilmesi hükmü yer almaktadır.

8.132 milyon TL

Ziraat Bankası, 2013 yılında 4.282.811 adet işlemde 8.132 milyon TL destekleme ödemesi gerçekleştirmiştir.



Proje finansmanı ve insan sağlığı

Ziraat Bankası proje finansmanı kredi sözleşmelerinde insan sağlığına zarar verecek faaliyetlerin önlenmesine ilişkin hükümlere de yer verilebilmektedir.

2013 yılı itibarıyla 26 aktif projeden 12'sinin (portföyün %46'sı) sözleşmesinde insan sağlığının gözetilmesi hükmü yer almaktadır. Ayrıca 4 projede, Çevre Danışmanı tarafından düzenlenecek raporda, proje sosyal etkilerinin incelenmesi de düzenlenmiştir.

Dünya Bankası yatırım projeleri sosyal kontrol mekanizmaları

Uluslararası tematik fonlar kapsamında gerçekleştirilmiş anlaşmalar içinde spesifik olarak insan hakları taramasına tabi herhangi bir proje bulunmamakla birlikte, özellikle Dünya Bankası yatırım projelerinde çevresel kontrol süreciyle entegre edilmiş sosyal kontrol mekanizmaları yer almaktadır.

Dünya Bankası fonlarıyla, Ziraat Bankası tarafından finanse edilen bir yatırım için çevresel yönetim planı hazırlanması ve halka açık toplantılar yoluyla çevre halkına bilgi verilmesi zorunludur. Bunun yanında finanse

edilen projelerin zorunlu yer değiştirmeye neden olmamasına dikkat edilmekte; arazi alımı veya inşaat sebebiyle, halkın belli bir kesiminin gönülsüz olarak yer değiştirmesi zorunluluğunu ortaya çıkarabilecek projeler finanse edilmemektedir.

Tarımsal kredilerde ve imalat firmalarında

Tarımsal modellerde, iyi tarım uygulamaları ve organik tarım kriterleriyle bu uygulamaların bulunup bulunmadığı puanlanmakta, uygulamanın bulunması durumunda müşterinin risk notu olumlu etkilenmektedir.

İmalat firmalarında ise tesisin üretim konusuna uygunluğu kriterinde; ekolojik açıdan arıtma ünitesi, filtreli baca sistemi gibi üniteler gerektiren ya da yasal olarak bu tip ünitelerin zorunlu olduğu sektörlerde faaliyet gösteren firmaların bu tür teçhizatlarının bulunmaması durumunda, bu kriter kötü veya çok kötü olarak puanlanmakta ve firma puanı olumsuz etkilenmektedir.

KAMU KURULUŞLARI İÇİN ÜRETİLEN DEĞER

Kamu kuruluşları Ziraat Bankası'nın önemli ve doğal bir müşteri kitlesidir.

Kamu kurumları ile Banka arasındaki hizmet ilişkisinin sağlıklı ve etkin bir zeminde geliştirilmesi hedefiyle 2013 yılında Ankara Kamu Kurumsal Şubesi hizmete girmiştir. Bu kapsamda hizmet sunan şubelerin sayısının artırılması amaçlanmakta olup 2014 yılı içinde kamu girişimci şubelerin de açılması planlanmıştır. Ziraat Bankası'nın bir diğer hedefi, kamuya hizmet sunan firmalara artan oranda finansal hizmet sunmaktır. Banka, bu konudaki pazarlama çalışmalarını 2014 yılında yoğunlaştırmayı öngörmektedir.

Ziraat Bankası ülkemizde gerçekleştirilen destek ödemelerinin ana dağıtım kanalıdır.

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

Banka bu kapsamda 2013 yılında da;

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

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

Tarımsal Destekleme Ödemeleri

Ziraat Bankası kanun, kararname ve uygulama tebliğleri çerçevesinde, tarımsal destekleme ödemelerine aracılık etmeye devam etmiştir. Ziraat Bankası, 2013 yılında 4.282.811 adet işlemde 8.132 milyon TL destekleme ödemesi gerçekleştirmiştir.

Konut Edindirme Yardımı Ödemeleri

Ziraat Bankası, 22 Mayıs 2007 tarih 5664 sayılı Konut Edindirme Yardımı Hak Sahiplerine Ödeme Yapılmasına Dair Kanun ve 14 Ağustos 2007 tarih ve 26613 sayılı Yönetmelik çerçevesinde, Emlak Konut Gayrimenkul Yatırım Ortaklığı A.Ş. (EGYO) ile yapılan protokol kapsamında ödeme işlemlerini gerçekleştirmekle görevlendirilmiştir. Banka, EGYO tarafından gönderilen bilgiler doğrultusunda hak sahiplerine ödeme yapmaya devam etmektedir. Bu kapsamda 2013 yılında 55.993 işlemde, hak sahiplerine toplam 16,5 milyon TL ödeme yapmıştır.

Çalışanların Tasarruf Teşvik Ödemeleri

Ziraat Bankası, tasarrufu teşvik hesapları ile ilgili kanunlar ve tebliğlerle belirlenmiş usul ve esaslara uygun olarak T.C. Başbakanlık Hazine Müsteşarlığı adına tahsilat ve tediye işlemlerine aracılık etmektedir. 2013 yılında, 383 hak sahibine 316,5 bin TL tutarında tasarruf teşvik ödemesi yapılmıştır.

Ödeme/Tahsilat Protokolleri

Ziraat Bankası, kamu kurum ve kuruluşlarına, bu kurumlarla yapılan anlaşmalar kapsamında ödeme/tahsilat işlemlerine aracılık hizmetleri de sunmaktadır. Ödeme/tahsilat protokolü bulunan kamu kurum ve kuruluşları adına 2013 yılında gerçekleştirilen tahsilat ve ödeme adedi 127.030.776 olurken işlemler toplamı 167.419 milyon TL'ye ulaşmıştır.

ZİRAAT BANKASI: TÜRKİYE'NİN MÜŞTERİ ODAKLI BANKASI

2013 yılında BDDK, Türk bankacılık sektöründe bireysel müşteri hizmetlerinin sunulması ve sonrasında finansal tüketicinin korunmasına ilişkin banka uygulama ve süreçlerini, ilk kez müşteri odaklılık denetimine tabi tutmuştur.

BDDK tarafından geliştirilen Müşteri Odaklılık Denetimi (MOD) modeli kapsamında bireysel ürün ve hizmetlere ilişkin olarak;

- Şeffaflık ve Müşteri Farkındalığı,
 - Adil Fiyatlandırma Esasları,
 - Sorumluluk (Müşteri İlişkileri Yönetiminin Kalitesi),
 - Tüketici Algısı
- denetimi ve araştırmaları gerçekleştirilmiştir.

Hayata geçirilen bu pilot uygulama kapsamında sektörde bireysel hizmetlerin %95'ini oluşturan bankalar incelenerek MOD Puanları hesaplanmıştır. Ziraat Bankası, denetim gerçekleştirilen bankalar içerisinde nihai MOD puanı bakımından ilk sırada yer almıştır.

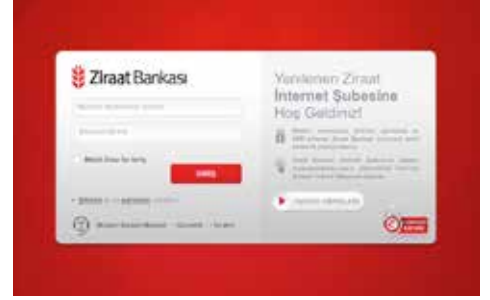
Müşteriye sunulan değeri geliştirme çalışmaları: Yeni Nesil İnternet Şubesi 2013 yılında hizmete girmiş bulunmaktadır.

Ziraat Bankası İnternet Şubesi müşterilerine daha hızlı, daha kolay, daha işlevsel bir internet bankacılığı deneyimi yaşatmak üzere yeniden tasarlanmıştır. Bilgi mimarisi, altyapı, tasarım ve yeni nesil bilgi teknolojileriyle donatılan Ziraat Bankası İnternet Şubesi, yeni özellikleri ve basit olduğu kadar kullanışlı da olan tasarımıyla, internet bankacılığının en keyifli ve kolay yolunu sunmaktadır.

Müşterilerin bankacılık işlemlerini çok daha efektif bir şekilde gerçekleştirmesini amaçlayan Yeni Nesil İnternet Şubesi; eklenen

Üretilen ve Paylaşılan Değer (devamı)

Ziraat Bankası'nın değişmez hedeflerinden biri, bankacılık ürün ve hizmetlerini tüm müşterilerine pratik, anlaşılır ve ulaşılır formatlarda sunmak, sektöre kazandırdığı örnek uygulamalara yenilerini katmaktır.



ekran uygulamaları sayesinde müşterilere istedikleri bilgilere ve işlemlere kolayca ulaşabilmeleri, akıllı takvim uygulaması ile kendilerine ileri tarihli hatırlatmalar yapabilmeleri olanağı tanımaktadır.

Yeni Nesil İnternet Şubesi ihtiyaçlara göre kategorize edilmiş, kolay erişim sağlanabilir menü yapısıyla ve kullanıcı dostu görünümüyle müşterilerin beklentilerini fazlasıyla karşılamayı hedeflemektedir. Modern tasarımı sayesinde mekana ve zamana bağlı kalmaksızın hem bilgisayarlarda hem de mobil cihazlarda rahatlıkla kullanılabilir.

Yeni Nesil İnternet Şubesi'nin de katkısı ile Ziraat Bankası internet bankacılığı müşteri sayısı 2013 yılında %50 oranında artmıştır.

Ziraat Bankası'nın internet bankacılığına kayıtlı müşteri sayısı, yıl sonu itibarıyla %50'lik bir artışla 2,7 milyona yükselmiştir. Buna paralel olarak, internet şubesi aracılığıyla gerçekleştirilen finansal işlem sayısı 2012 yıl sonunda 31 milyon adet iken, 2013 yıl sonu itibarıyla %12,9 artarak 35 milyon adede ulaşmış, finansal işlem hacmi ise %51,5 oranındaki artışla 90,9 milyar TL olmuştur.

Ziraat Bankası'nın değişmez hedeflerinden biri bankacılık ürün ve hizmetlerini tüm

müşterilerine pratik, anlaşılır ve ulaşılır formatlarda sunmak, sektöre kazandırdığı örnek uygulamalara yenilerini katmaktır.

Müşteriye sunulan değeri geliştirme çalışmaları: Engelli müşterilere daha iyi bir hizmet sunmak

Müşteri odaklı hizmet yaklaşımı kapsamında ürün ve hizmetlerin engelli müşterilere uygun formatlarda sunumu, Ziraat Bankası'nın hedefleri arasında yer almaktadır.

Şubelerin büyük çoğunluğu ortopedik engellilere hizmet verebilecek giriş tasarımına sahip olup, engelli müşterilerin şube, ATM ve internet bankacılığı hizmetlerini kolaylıkla kullanabilmesine yönelik çalışmalar geliştirilmektedir. Bu kapsamda pilot olarak belirlenen şubeler ve ATM'lerin ortopedik engellilere hizmet verebilecek şekilde tasarlanması çalışmalarına başlanmıştır. Pilot uygulama sonrasında yapılan düzenlemelerin yaygınlaştırılması planlanmaktadır. Ayrıca, ATM'lerin ortopedik engellilerin yanı sıra görme engellilerin de Ziraat Bankası'nın hizmetlerinden yararlanmasını sağlayacak şekilde revize edilmesi hedeflenmektedir.

Ziraat Bankası internet sitesi, görme engelli müşterilerin kullanımına uygun tasarlanmıştır. Diğer taraftan, yeni mobil

bankacılık uygulamalarında, engelli müşterilerin ihtiyaçları doğrultusunda gerekli düzenlemeler üzerinde çalışılmaktadır.

Müşteriye sunulan değeri geliştirme çalışmaları: 150. yılda 150 yeni şube

2013 yılında Ziraat Bankası 150 şube açılışı gerçekleştirerek sektörde en fazla şube açan banka olmuştur.

2013 yılında şube açma/kapatma/taşıma süreçlerinin elektronik iş akışlarına alınması ile operasyonel yük azaltılmış, coğrafi bilgi sistemleri vasıtasıyla objektif karar alma yetkinliği daha da geliştirilmiştir.

Ziraat Bankası'nın 2011 yılında 1.434 olan şube sayısı 2013 yıl sonunda 1.636'ya ulaşmıştır. Banka'nın şube pazar payı 2013 yıl sonunda tüm Türkiye'de %15'e yükselmiştir.

Şube sayısındaki artış sadece müşteriye yakınlaşmayı sağlamamakta, ayrıca şubeye ulaşım esnasında ulaşım araçlarının kullanımının azaltılması ile çevreye verilebilecek dolaylı zararın engellenmesini sağlamaktadır.

Bu kapsamda, Ziraat Bankası yaygın ATM ağı ile de müşterisinin yanındadır. Banka'nın ATM pazar payı 2013 yıl sonu itibarıyla %12,7'dir.

150. yıl

Ziraat Bankası'nın 150. kuruluş yılı dolayısıyla TV, radyo, sinema, gazete, dergi, internet gibi çeşitlendirilmiş iletişim kanallarında ürün/hizmet tanıtımları yapılmıştır.

FİNANSAL OKURYAZARLIK

Günümüz dünyasında toplumlar yetişmiş insan gücüyle farklılaşmakta ve rekabet edebilmektedirler. Finansal tüketicilerin, finansal ürünler ve kavramlar hakkında bilgilendirilmesi ile finansal risk ve alternatifler arasında tercihte bulunabilecek farkındalığa ulaşmasını sağlayarak finansal refahını artırma sürecini kapsayan finansal okuryazarlık, ülkemiz kalkınma ve gelişme vizyonu açısından büyük önem taşımaktadır.

Maddi varlıkların doğru yönetimi bireylerin olduğu kadar toplumların da geleceği açısından kilit değere sahiptir.

Ekonomik olarak güçlenmenin gerisinde bilgi yatmakta, bilgi aynı zamanda güç ve özgüveni beraberinde getirmektedir. Finansal okuryazarlık, uzun vadeli tasarruf seviyesinin gelişmesi ve dolayısıyla yatırımların ulusal kaynaklarla finanse edilmesi açısından da değerli bir temel oluşturmaktadır.

Ziraat Bankası, finansal okuryazarlığın, yani bilgi temelli karar verebilme yeterlilik düzeyinin yükseltilmesinin gereğine inanmakta ve bu konuda sistematik çalışmalar yürütmektedir. Müşterinin ürün ve hizmetlerle ilgili olarak her kanaldan doğru bilgilendirilmesinden başlayan

finansal okuryazarlık çabası, odak gruplarıyla yapılan finansal tema bazlı toplantılara ve bilgilendirme çalıştaylarına kadar çok geniş bir yelpazede gelişmektedir. Diğer taraftan Ziraat Bankası üst düzey yönetimi birçok etkinliğe konuşmacı olarak katılmakta, gazete ve dergilere verilen mülakatlar finansal okuryazarlığa katkıda bulunacak mesajların geniş kitlelere iletimi konusunda birer mecra olarak değerlendirilmektedir.

ZİRAAT BANKASI REKABETE SAYGILI PAZARLAMA İLETİŞİMİ FAALİYETLERİ SÜRDÜRMEKTEDİR.

Reklam, tanıtım ve diğer pazarlama iletişim araçları, reklam verenlerle tüketiciler arasındaki iletişimi sağlayan en önemli unsurların başında gelmektedir. Pazarlama iletişimi, hem ulusal hem uluslararası seviyede verimliliğin artmasına; tüketicilere, firmalara ve en genel anlamıyla topluma somut faydanın sağlanmasına aracılık etmektedir.

Ziraat Bankası bu bilinçle hareket ederek tüm pazarlama iletişimi ve tanıtım çalışmalarında öncelikli olarak müşteriye doğru bilgilendirmeyi amaçlamaktadır.

Ziraat Bankası'nın pazarlama iletişim politikası aşağıdaki ilkeler üzerinde kurgulanmıştır:

- Reklamın yasal olması ve rekabet kurallarına uygunluğu,
- Tüm pazarlama iletişiminin, toplumsal ve profesyonel sorumluluğun bilincinde hazırlanarak, iş hayatında genel kabul gören dürüst rekabet ilkeleri çerçevesinde hayata geçirilmesi,
- Pazarlama iletişiminin, söz konusu ülkenin ve kültürün genel ahlak kurallarına aykırı ifadeler ya da sözel ve görsel unsurlar içermemesi,
- Pazarlama iletişiminin, müşterilerin güvenini kötüye kullanmayacak veya onların eksik tecrübe ve bilgilerini istismar etmeyecek biçimde tasarlanması,
- Müşterilerin satın alma kararını etkileyecek ürün ve hizmetlerin doğru olması ve yanıltıcı mesajlar vermemesi, müşterinin algılayabileceği sürede ve biçimde iletilmesi.

Ziraat Bankası, toplumla iletişim faaliyetleri kapsamında sponsorluğu bir araç olarak kabul etmekte ve sistematik projeler yürütmektedir.

Ziraat Bankası'nın 150. yılı nedeniyle 2013 yılı pazarlama iletişimi açısından yoğun bir tempoda geçmiştir. TV, radyo, sinema, gazete, dergi, internet gibi çeşitlendirilmiş iletişim kanallarında ürün/hizmet tanıtımları yapılmıştır. Ayrıca, 150. kuruluş yıldönümü nedeniyle pek çok etkinlik düzenlenmiştir. Bkz. sayfa 52.

Üretilen ve Paylaşılan Değer (devamı)

Ziraat Bankası müşteri odaklı yeni iş modeli kapsamında sürdürmekte olduğu yeniden yapılanma ile müşterilerinin bankacılık hizmet ve ürün ihtiyaçlarını doğru hizmet noktalarından, zamanında ve uygun koşullarla karşılamaya devam etmektedir.

YENİDEN YAPILANMA ÇALIŞMALARI RİSK YÖNETİMİNE KATKIDA BULUNMAKTA, SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK PERFORMANSINI ARTIRMAKTADIR.

Ziraat Bankası müşteri odaklı yeni iş modeli kapsamında sürdürmekte olduğu yeniden yapılanma ile kurumsal ve bireysel müşterilerinin bankacılık hizmet ve ürün ihtiyaçlarını doğru hizmet noktalarından, zamanında ve uygun koşullarla karşılamaya devam etmektedir. Banka'nın yeniden tanımlanan iş yapış biçimi, müşteri segmentasyonu, yurt içi ve yurt dışı iştirak organizasyonu yapılanması çerçevesinde;

- Bireysel Karar Modülü
- Kredi Değerlendirme Modülleri
- Kredi Süreçlerinin Revizyonu Projesi
- "Başak Model" Değerlendirme Yöntemi devreye alınmıştır.

Bu projeler hakkında daha fazla bilgi için 2013 yılı Faaliyet Raporu, bkz. sayfa 35.
<http://www.ziraatbank.com.tr/tr/Bankamiz/Yatirimciliskileri/Documents/FaaliyetRaporu/FaaliyetRaporu2013.pdf>

Gelecek dönem hedefleri:

- AYW ile KOBİ ve daha büyük ölçekli firmaların yatırımlarının finansmanında kullanılmak üzere KOBİ ve OBİ Projesi (AYB II) kapsamındaki ikinci 100 milyon Euro'luk dilim için anlaşma imzalanması.
- Fransız Kalkınma Ajansı (AFD) ile Tarım Sektörünün Modernizasyonu Projesi kapsamında bir anlaşma imzalanarak kredi programının hayata geçirilmesi.
- Kırsal alanda ve tarımsal değer zincirinde yer alan mikro ve KOBİ tarım kredilerinin finansmanına yönelik olarak KfW ile 10 yıl vadeli 150 milyon Euro'luk bir kredi hattı için yapılan çalışmaların tamamlanması.
- Ziraat Bankası ile Avrupa Yatırım Bankası arasında, Avrupa Birliği tarafından sağlanan AB'ye giriş öncesi kırsal kalkınma yardım paketi (IPARD) kapsamında hibe alacak tarımsal projelerin finansmanını öngören kredi paketine ilişkin çalışmaların tamamlanması.
- AKKB ile Ziraat Bankası arasında, 50 milyon Euro'luk kısmi Ziraat Bankası, 50 milyon Euro'luk kısmi Ziraat Leasing aracılığıyla KOBİ'lere kullandırılmak üzere 100 milyon Euro'luk 7 yıl vadeli bir kredinin imzalanması.
- Engelli müşterilere verilen hizmetlerin geliştirilmesi.
- Kamu kurumları ile Ziraat Bankası arasındaki hizmet ilişkisinin sağlıklı ve etkin bir zeminde geliştirilmesi hedefiyle kamu girişimci şubelerin açılması.

Çalışanlar

Türkiye'nin en büyük işverenlerinden biri olan Ziraat Bankası, insan odaklı çalışma koşullarının önemine inanmaktadır.

%92,6

Yıl içinde istihdam edilen personelin %92,6'sı yerel bazda işe alınmıştır.

%57,5

Ziraat Bankası İK Politikası kapsamında 2013 yılında, kadro müsaitliğine bağlı olarak çalışanların nakil taleplerinin %57,5'ini karşılamıştır.



İnsan odaklı iş modeli kapsamında yürüttüğü uygulamalarıyla, tüm çalışanlarına fırsat eşitliği sunmaya önem veren Ziraat Bankası, iş gücündeki farklılıkları temel bir zenginlik ve paylaşılan kültürü besleyen bir kaynak olarak kabul etmekte ve desteklemektedir.

Ziraat Bankası, çalışanlarının katılımcılığını teşvik edecek, çağdaş ve katılımcı bir iş ortamını sürekli kılmayı temel bir hedef olarak kabul etmiştir.

Ziraat Bankası'nın demografik yapısından satırbaşları

- 31 Aralık 2013 itibarıyla Ziraat Bankası'nın toplam çalışan sayısı 24.725'tir.
- Ziraat Bankası'nda çalışanların %85'i yükseköğrenim, lisans, lisansüstü ve doktora mezunudur. Banka'da yaş ortalaması 35, hizmet yılı ortalaması ise 11'dir.
- Ziraat Bankası, Türk bankacılık sektöründe en fazla yüksek lisans ve doktora yapmış çalışan sayısına sahip kuruluştur.
- 2013 yılında engelli istihdamına yönelik ayrılan kontenjan kapsamında, 143 kişi Ziraat Bankası ekibine katılmıştır.

Ziraat Bankası insan kaynağının cinsiyet ve yaş gruplarına göre dağılımı aşağıda sunulmuştur.

YAŞ	ERKEK %	KADIN %	GENEL TOPLAM
19-30	55,35	44,65	10.581
31-40	61,10	38,90	6.959
41-50	61,56	38,44	4.808
51+	86,58	13,42	2.377
TOPLAM	61,18	38,82	24.725

Ziraat Bankası, Genel Müdürlük ve 8 bölge koordinatörlüğü şeklinde yapılanmıştır.

Raporlama döneminde bölge koordinatörlükleri bazında cinsiyete göre toplam çalışan sayısı aşağıda sunulmuştur.

BÖLGE KOORDİNATÖRLÜĞÜ	ERKEK %	KADIN %	TOPLAM PERSONEL
Çukurova Bölge Koordinatörlüğü	63	37	2.023
Ege Bölge Koordinatörlüğü	59	41	3.367
Güneydoğu Anadolu Bölge Koordinatörlüğü	72	28	1.318
İç Anadolu-1 Bölge Koordinatörlüğü	55	45	2.754
İç Anadolu-2 Bölge Koordinatörlüğü	71	29	1.858
Karadeniz Bölge Koordinatörlüğü	66	34	2.346
Marmara Bölge Koordinatörlüğü	63	37	2.624
Trakya Bölge Koordinatörlüğü	51	49	3.791
TOPLAM	61	39	20.081

Üretilen ve Paylaşılan Değer (devamı)

Ziraat Bankası'nda 2013 yılında yürütülen terfi uygulamaları çerçevesinde yazılı sınav ve/veya mülakat sınavında başarı gösteren 6.375 çalışan bir üst unvana yükselmeye hak kazanmıştır.

150. yılda 4.276 yeni personel

Ziraat Bankası bankacılık kariyerinde ilerleme hedefleyen gençlere, geçmiş yıllarda olduğu gibi 2013 yılında da kapılarını açmıştır. Banka, işe alım sınav ve duyurularında adaylara il tercihi yaptırmakta, bir diğer ifadeyle yerel istihdam ilkesini uygulamaktadır. Bu kapsamda yıl içinde istihdam edilen personelin %92,6'sı yerel bazda işe alınmıştır. Ayrıca 150. yılda ilk kez başlatılan bir uygulama ile lise ve ön lisans mezunlarına da istihdam imkanı sağlanmıştır.

Ziraat Bankası İK Politikası çalışanların mutlu olduğu yerde çalışmasını desteklemektedir. Buna uygun olarak, 2013 yılında, kadro müsaitliğine bağlı olarak çalışanların nakil taleplerinin %57,5'i karşılanmıştır.

Ziraat Bankası tüm personelini tam zamanlı ve belirsiz süreli iş sözleşmesine tabi olarak istihdam etmektedir. Diğer taraftan, 2013 yılında Ziraat Bankası'nda toplam 3.125 çalışan işten ayrılmış, personel devir hızı %13 olarak gerçekleşmiştir.

Bölge Koordinatörlükleri ve Genel Müdürlük bazında personel devir hızına ait veriler aşağıda sunulmuştur.

BİRİM	2013 YENİ PERSONEL	2013 AYRILAN PERSONEL	PERSONEL DEVİR HIZI ORANI
Çukurova Bölge Koordinatörlüğü	456	320	17
Ege Bölge Koordinatörlüğü	459	404	12
Güneydoğu Anadolu Bölge Koordinatörlüğü	416	186	15
İç Anadolu-1 Bölge Koordinatörlüğü	261	309	12
İç Anadolu-2 Bölge Koordinatörlüğü	410	200	11
Karadeniz Bölge Koordinatörlüğü	556	352	16
Marmara Bölge Koordinatörlüğü	599	323	13
Trakya Bölge Koordinatörlüğü	887	511	14
Genel Müdürlük	232	520	12
GENEL TOPLAM	4.276	3.125	13

Etik İlkeler Sözleşmesi ve bilgilendirme çalışmaları

Ziraat Bankası'nda işe alım sürecinde Etik İlkeler Sözleşmesi, işe yeni başlayan her personel tarafından imzalanmaktadır. Diğer taraftan Banka portalında ve e-posta yoluyla yapılan bilgilendirmeler ile personelin görev tanımları ve dağılımı ile performans ve ödüllendirme kriterleri açık ve şeffaf bir şekilde duyurulmaktadır. Ayrıca, yapılan usulsüzlükler ve kötüye kullanım gibi olumsuz vakalar ilgili Genel Müdürlük birimleri tarafından denetlenmektedir.

Bireysel Performans Yönetim Sistemi

Ziraat Bankası Bireysel Performans Yönetim Sistemi, çalışanların objektif, ölçülebilir veriler ile önceden belirlenen parametreler doğrultusunda kişisel başarı ve sıralamalarını dönemler itibarıyla ölçen sistemdir.

Bireysel Performans Yönetim Sistemi, sayısal göstergelerin yanı sıra görev pozisyonu bazında farklılaşan yetkinlikleri de içermektedir. Sayısal bazlı performans ölçümü, performansın stratejik hedeflerle ilişkilendirilmiş nesnel ölçütler aracılığıyla değerlendirilmesini ifade etmektedir. Ziraat Bankası'nda kurgulanan sistemde, müşteri odaklılık, kârlılık, verimlilik ve risk yönetimine ilişkin göstergelerin de sayısal performans puanına önemli ölçüde etkisi bulunmaktadır.

2013 yılında Ziraat Bankası'nda bölge ve şube çalışanlarının tamamı Bireysel Performans Yönetim Sistemi kapsamında yer almıştır. Genel Müdürlük çalışanlarının da sisteme alınmasına ilişkin çalışmalar devam etmektedir.

2013 yılında, Ziraat Bankası'nın pazarlama ve satış odaklı yeni organizasyon yapısı ve stratejisi ile uyumlu, satış kadrolarının

etkinliğini artırmayı öngören ve bireysel performansı esas alan yeni bir prim sistemi oluşturulmuştur. Bu doğrultuda yeni oluşturulan bireysel performans prim sistemi; başarıyla artan kazanç prensibi doğrultusunda, artan performans ve verimliliği ödüllendiren bir yapı ile üstün performans gösteren çalışanların daha yüksek kazanç elde etmesini sağlayacak şekilde tasarlanmıştır.

Bireysel performans değerlendirmelerine göre yapılan dönemsel performans prim ödemeleri ile müşteri odaklı iş modelinin güçlendirilmesi, pazarlama ve etkinlik odaklı çalışma anlayışının yerleştirilmesi, çalışanların motive edilerek kurumsal bağlılıklarının artırılması, kurum hedefleri ile uyumlu bireysel başarıların maddi olarak ödüllendirilmesi amaçlanmaktadır.

Uygulama kapsamında; Ziraat Bankası'nın kârlılığı ve faaliyet sonuçları dikkate alınarak, toplam aylık ücret ödemelerinin %7'sini geçmeyecek şekilde belirlenen dönemsel prim bütçesi; objektif olarak belirlenmiş, somut ve sayısal olarak ölçülebilir kriterler doğrultusunda, üçer aylık dönemlerde Şubat, Mayıs, Ağustos ve Kasım aylarında çalışanlara bireysel performans primi olarak ödenmektedir. Banka strateji ve hedefleri doğrultusunda pazarlama ağırlıklı olarak kurgulanan sistemde primler, daha fazla katkı sağlayan çalışanların daha yüksek kazanç elde etmesine imkan sağlayacak şekilde çalışanlara dağıtılmaktadır.

Ziraat Bankası performans prim sistemi, yüksek performansın ödüllendirilmesi ve esas olarak satış kadrolarının verimliliğini artırmak amacıyla tasarlanmıştır.

Tüm Ziraat Bankası çalışanları bireysel performans priminden faydalanmaktadır.

İnsan Kaynakları Kariyer Yönetimi

Ziraat Bankası şeffaf kariyer yönetimi anlayışını benimsemiş bir işverendir. Banka, aynı doğrultuda, yönetim kadrolarını kendi bünyesinden yetiştirmeyi amaçlamaktadır.

Ziraat Bankası'nın insan odaklı İK politikası gereği, çalışanların yetkinliklerine uygun pozisyonlarda görev alarak iş tatmini sağlaması büyük önem taşımaktadır. Bu amaçla 2012 yılı içinde unvan bazlı dikey organizasyonel yapılanmadan görev pozisyonu bazlı yatay organizasyonel yapıya geçilmiştir. Bu kapsamda, kariyer yönetiminde de "görev pozisyonu" uygulamasına başlanılmıştır. Çalışanların mesleki seviyesini gösteren unvan tanımlamasının yanı sıra, yürütülen göreve, hitap edilen müşteri segmentine ve pazarlama-operasyon ayırımına uygun olarak her bir çalışan için görev pozisyonu belirlenmiştir.

2013 yılında yürütülen terfi uygulamaları çerçevesinde yazılı sınav ve/veya mülakat sınavında başarı gösteren 6.375 çalışan bir üst unvana yükselmeye hak kazanmıştır.

2013 yıl sonu itibarıyla tüm çalışanların yetenek ve yetkinliklerine göre yeni görev pozisyonlarına atanmaları gerçekleştirilmiştir.

Üretilen ve Paylaşılan Değer (devamı)

Ziraat Bankası'nda 2013 yılı içerisinde toplam 21.278 personele eğitim verilmiştir. Çalışan başına ortalama 51,84 saat eğitim gerçekleştirilmiştir.

262

2013 yılında 20.338 kişiye finansal okuryazarlığı artırmaya yönelik 262 farklı konuda eğitim verilmiştir.

%88

Suç gelirlerinin aklanması ve terörün finansmanın önlenmesi konusunda yıl içinde düzenlenen eğitimlere Ziraat Bankası personelinin %88'i katılmıştır.



2013 yılında eğitim çalışmaları

2013 yılında eğitim faaliyetleri kapsamında;

- Ziraat Bankası'na yeni katılan personelin Banka'yı tanınması, kurum kültürüne adapte olması ve gerekli temel bilgi ve becerilerin kazandırılması amacıyla "İşe İlk Adım";
- asistan ve yetkili görev pozisyonundaki personelin görevlerinin gerektirdiği bilgi, beceri ve yetkinliklerin kazandırılması amacıyla "Sertifika Eğitimleri";
- yöneticilerin değişimi destekleme, dönüşüm dönemlerinde çalışanları anlama, Banka stratejilerinin parçası olabilme, motivasyon araçlarını doğru kullanabilme,

çatışmaları çözebilme gibi yetkinliklerinin geliştirilmesini desteklemek amacıyla "Değişimde Yönetim Eğitim Programları";

- Banka'nın hedef ve stratejileri doğrultusunda çalışanlara yeni ürün/hizmet/mevzuat bilgilerini aktarmak amacıyla "Mesleki Eğitimler";
- "Yasal Zorunluluk" eğitimleri düzenlenmiştir.

Ziraat Bankası'nda 2013 yılı içerisinde toplam 21.278 personele (e-egitim hariç 159.518 eğitim kişi*) eğitim verilmiş olup, çalışan başına ortalama 51,84 saat eğitim gerçekleştirilmiştir.

	ERKEK		KADIN	
	Eğitim kişi sayısı*	Ortalama kişi başı eğitim saat	Eğitim kişi sayısı*	Ortalama kişi başı eğitim saat
Yönetici	4.397	1,43	1.446	0,47
Diğer	87.063	28,40	66.612	21,54
GENEL TOPLAM/ ORTALAMA	91.460	29,83	68.058	22,01

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

Ziraat Bankası, yaygın hizmet ağının bir gereği olarak, e-egitim uygulamalarını da yoğun olarak kullanmaktadır. İşgücü kaybı olmadan, kısa sürede daha fazla personele eğitim sunma imkanı tanıyan e-egitim, personelin çalıştığı yerden ve hatta evinden erişim sağlayabildiği, kişilerin kendi öğrenme hızına göre eğitim alabildiği ve sınıf içi eğitimleri destekleyen çalışmalardır. E-egitim uygulamaları ile ulaşım ihtiyacı azaltılarak çevreye olumsuz etkilerin de dolaylı olarak önüne geçilmektedir. 2013 yılında e-egitim programlarına 216.030 eğitim kişilik katılım sağlanmıştır.

2013 yılında 20.338 kişiye finansal okuryazarlığı artırmaya yönelik 262 farklı konuda eğitim verilmiştir.

Yıl içinde suç gelirlerinin aklanması ve terörün finansmanın önlenmesi konusunda eğitim çalışmaları da düzenlenmiştir. Bu eğitimlere Ziraat Bankası personelinin %88'i katılmıştır.

Ziraat Bankası'nda ücretlendirme yaklaşımı

2013 yılbaşında unvan ve görev pozisyon yapılanması doğrultusunda geçilen yeni ücret sistemi, 2013 yılı içerisinde tespit edilen ihtiyaçlar çerçevesinde revize edilmiş ve bazı yenilikler getirilmiştir. Çalışanlara; bir üst unvana yükselmeleri için buldukları unvanda çalışmaları gereken asgari süreler dikkate alınarak, unvan ve görev pozisyonu ücretine ek olarak unvanda bekleme ücreti ödenmesi uygulamasına 2014 yılbaşı itibarıyla geçilecektir.

Ziraat Bankası'nda ücretlendirme performans ilişkisi için lütfen bkz. sayfa 49 Bireysel Performans Yönetim Sistemi.

Ücretlendirme Komitesi

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

Ziraat Bankası'nda üst düzey ücretlendirme yaklaşımı

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

Sağlık yardımı ve uygulamaları

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

- Banka Yönetim Kurulu'ndan alınan yetkiler çerçevesinde Ziraat Bankası bütçesinden;
- Sağlık Yardım Sandığı (Sandık) üyeleri için ise Sandık Yönetim Kurulu'ndan alınan yetkiler çerçevesinde Sandık bütçesinden belirlenen usul ve esaslar doğrultusunda tedavi yardımı sağlamaktadır. Banka, ayrıca çalışanlarının sağlık hizmeti almaları amacıyla hastane, klinik görüntüleme merkezleri, muayenehane, vb. sağlık hizmeti sunucularıyla özel anlaşmalar yapmakta ve portalda tüm çalışanlarına duyurmaktadır.

Ziraat Bankası'nda iş sağlığı ve güvenliği uygulamaları

İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu kapsamında Ziraat Bankası'nın Ankara ve İstanbul'da bulunan Genel Müdürlük birimlerinde İş Sağlığı ve Güvenliği Birimi (İSGB) kurulmuş olup işyeri hekimleri görevlendirilmiştir.

Ayrıca, 2013 yılında Ziraat Bankası'nda 3.752 kişiye iş sağlığı ve güvenliği eğitimleri verilmiştir.

Banka'da 2013 yılında yaralanma, meslek hastalığı, grev, lokavt, tabii afet, bina yıkılması ve çökme gibi nedenlerle çalışılmayan iş günü bulunmamaktadır. Benzer şekilde, Ziraat Bankası'nda 2013 yılında ölümlü sonuçlanan iş kazası yaşanmamıştır.

Bireysel emeklilik alanında teşvik edici bir yaklaşım

Ziraat Bankası, çalışanlarının BES'in sunduğu avantajlardan yararlanabilmesi, emeklilik dönemlerinde sahip olacakları birikim ve geliri artırarak refah düzeylerine katkıda bulunmak amacıyla, Ziraat Hayat ve Emeklilik ile sinerjik bir işbirliği içinde çalışmaktadır.

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

Ziraat Bankası çalışanlarına yönelik işveren katkılı grup emeklilik planı 1 Ocak 2013 tarihinde yürürlüğe koyulmuştur. Söz konusu emeklilik planı kapsamında Ziraat Hayat ve Emeklilik A.Ş. nezdinde gruba bağlı bireysel emeklilik sözleşmesine en az 50 TL olmak üzere brüt maaşının %3'ü oranında aylık katkı payı ödemesi yapan çalışanlar için Banka

Üretilen ve Paylaşılan Değer (devamı)

Katılımcı ve paylaşımcı bir iş ortamının sürdürülebilirliğini hedefleyen Ziraat Bankası, çalışan iletişimine büyük önem vermektedir.

tarafından brüt maaşın %3'ünü geçmeyecek şekilde ve 50 TL'den az olmamak şartıyla katkı payı ödemesi yapılmaktadır. Çalışanların tasarruflarını hızlıca çoğaltmalarına destek sağlayan bu uygulamaya ek olarak çalışanlar kendi yatırımları tutar üzerinden %25 oranında devlet katkısı da almaktadırlar.

1 Ocak 2014 tarihi itibarıyla ise Ziraat Bankası çalışanlarının motivasyonlarının ve kurumsal bağlılıklarının artırılmasının yanı sıra, çalışanlar tasarrufa özendirme amacıyla katkı payı ödemesinde bulunma şartı aranmaksızın tüm personele aylık 50 TL tutarında işveren katkı payı ödemesi uygulamasına başlanacaktır. Söz konusu uygulama kapsamında, daha önce katkı payı ödemesinde bulunmayan personel için de işveren grup emeklilik sözleşmeleri oluşturularak ilgili personel de Bireysel Emeklilik Sistemine dahil edilecektir. Daha önce katkı payı ödemeyen ve yeni uygulama kapsamında işveren grup emeklilik sözleşmeleri oluşturulan çalışanlar, diledikleri takdirde katkı payı ödemeye başlayarak, ek işveren katkısından da faydalanabilecektir.

Çalışma koşullarının iyileştirilmesine yönelik çalışmalar

Ziraat Bankası'nda, fazla mesai yapılmasının azaltılmasına yönelik sistem geliştirme çalışmaları devam etmektedir. Ziraat Bankası, çalışanlarına sağladığı çalışma ortamının kalitesini daha da arttırmanın yanı sıra müşterilerine modern ve ferah ortamlarda finansal danışmanlık hizmetleri sunmak amacıyla, şubelerinde yenileme çalışmaları gerçekleştirilmektedir. Bu kapsamda Ziraat Müşterisi İş Modeli prensiplerine uygun olarak şubelerin tasarımı tamamen yenilenmiş; 2013 yılında 400 adet şube, yeni şube konseptine göre düzenlenmiştir.

Çalışan iletişimi

Katılımcı ve paylaşımcı bir iş ortamının sürdürülebilirliğini hedefleyen Ziraat Bankası, çalışan iletişimine büyük önem vermektedir. Bu kapsamda kullanılan kanallara ilişkin bilgiler aşağıda belirtilmektedir:

Ziraat Bankası Öneri Sistemi: Ziraat Bankası yenilikçiliği daima desteklemiş, çalışanlarının öneri ve geri bildirimlerini sürekli gelişim için değerlendirmiştir. Banka'da oluşturulan öneri sistemi uygulamalarıyla çalışanların bilgi birikimlerinden yararlanmak, onları araştırmaya teşvik etmek, hizmetlerde sürekli olarak verim ve kaliteyi yükseltmek hedeflenmiştir. 2013 yılında, mevcut öneri sistemi yerine daha kullanıcı dostu bir öneri sistemi oluşturmak üzere çalışmalara başlanmıştır. Tüm Banka çalışanları tarafından aktif olarak kullanılan, önerilerin hızla ilgililerine ulaştığı ve değerlendirildiği bir uygulamanın 2014 yılının ilk çeyreğinde uygulamaya alınması hedeflenmektedir.

İletişim Toplantıları: Ziraat Bankası stratejik yol haritalarının oluşturulması süreçlerinde çalışanlarının deneyim, görüş ve önerilerine başvurmaktadır. Bu kapsamda raporlama döneminde aşağıdaki yöntemler kullanılmıştır.

- **İlk adım toplantıları:** Ziraat Bankası Genel Müdürü'nün tüm çalışanlara Banka strateji ve hedeflerini anlattığı toplantılardır. Her toplantıda, çalışanların soruları bizzat Genel Müdür tarafından cevaplanmıştır. 21 farklı şehirde 32 toplantı düzenlenmiştir.
- **Paylaşım toplantıları:** Yaklaşık 3'er aylık periyotlarla, sahaya yayılacak her önemli gelişmeyi aktarmak üzere Türkiye ve yurt dışı ortaklıklarda/şubelerde bulunan üst düzey yöneticilere yönelik olarak gerçekleştirilen toplantı dizisidir. Her toplantı sonunda, soru-cevap oturumları düzenlenerek güncel sorunlar üzerinde

interaktif görüşmeler yapılmıştır. Bu kapsamda 52 toplantı düzenlenmiştir.

- **Performans toplantıları:** Ziraat Bankası Genel Müdürü'nün önderliğinde, 3 aylık periyotlarda gerçekleştirilen bu toplantılarda hedef gerçekleştirme oranları görüşülmüş, süreçlere yönelik sorunlar tartışılmıştır.
- **Odak grup toplantıları:** Şube çalışanları ile Genel Müdürlük ve bölge üst düzey yöneticilerinin katıldığı odak grup görüşmeleri düzenlenmiştir. Bu görüşmeler, çalışanların, değişen şube iş süreçlerine ilişkin görüş ve önerilerinin toplanması açısından değerli bir paylaşım ortamı sunmuştur.
- **Haftalık Bülten:** Ziraat Bankası'nda uygulamaya alınan yenilik ve değişiklikler, haftalık bültenle tüm çalışanlara duyurulmaktadır. İlki, Mart 2012'de yayımlanan haftalık bülten, 2013 yıl sonu itibarıyla 76. sayısına ulaşmıştır.

2013 yılı, Ziraat Bankası'nın 150. yılı oluşu nedeniyle ayrı bir önem taşımıştır.

Tüm Banka çalışanları 150. Yıl Personel Buluşmalarında bir araya gelmiştir.

2013 yılı içerisinde Banka'nın 150. kuruluş yıldönümü kutlamaları kapsamında tüm çalışanların coşkulu katılımlarıyla Diyarbakır, Ankara, İstanbul, İzmir ve Trabzon'da 150. Yıl Personel Buluşmaları etkinlikleri düzenlenmiş ve etkinlikler çalışanların büyük memnuniyetini kazanmıştır.

150. Yıl Personel Buluşmalarına Yönetim Kurulu Başkanı Sayın Muharrem KARSLI ve Genel Müdür Sayın Hüseyin AYDIN iştirak etmiştir. Vatan Şaşmaz'ın sunuculuğunu üstlendiği Buluşmalar, Sayın Muharrem KARSLI'nın açılış konuşması ve Sayın Hüseyin AYDIN'in sunumu ile başlamış; etkinlikler, işik



gösterisi, uçan davulcular gösterisi, 150. Yıl Reklam filmi gösterimi, Bizden Hikâyeler ve "Bir sandıkla başladı her şey" isimli film ile devam etmiş; konserler ile sona ermiştir.

150. yıl vesilesiyle, Ziraat Bankası'ndan emekli olan personel için, bölge yöneticilikleri tarafından yemekli toplantılar da düzenlenmiştir. Düzenlenen toplantılara katılan Ziraat Bankası yöneticileri, 150 yıldır "Bir Bankadan Daha Fazlası" olmada en önemli payın çalışanlara ait olduğunu belirterek, personelimize yaptıkları özverili gayretlerden dolayı şükranlarını sunmuşlardır.

150. Yıl Resepsiyonu

27 Kasım 2013 tarihinde Ankara'da Başbakan Sayın Recep Tayyip ERDOĞAN ve Başbakan Yardımcısı Sayın Ali BABACAN'ın katılımlarıyla onurlandırdıkları ve Ziraat Bankası üst yönetimi ile birlikte 3 bin seçkin davetlinin katıldığı 150. Yıl Resepsiyonu düzenlenmiştir.

Ankara Congressium kongre merkezinde yapılan resepsiyonda bina dışında ve fuaye alanında yapılan görsel efektler ile Türkiye'deki en büyük video mapping uygulamalarından biri yapılmıştır. Resepsiyona gelen davetliler, etkinlik alanına, Ulus'taki tarihi Genel Müdürlük bina görüntüsünden geçerek ulaşmıştır. Fuaye alanında oluşturulan ve iç mekan ölçeğinde boyut ve çözünürlük açısından eşsiz görüntü deneyiminin yaşatıldığı indoor mapping sistemiyle Ziraat Bankası'nın kurulduğu günden günümüze yaşadığı değişim, gelişim, bugün geldiği nokta, video gösterimle konuklarla paylaşılmıştır.

150. Yıl Resepsiyonunda, Ziraat Bankası Resim Koleksiyonundan seçilen 150 eserin yer aldığı bir sergi de düzenlenmiştir.

Çalışanlara sunulan değeri daha da geliştirmek için

Ziraat Bankası 2014 yılında;

- çalışanlarına sürekli eğitim, görev pozisyonuna uygun kariyer olanakları ve çağdaş çalışma koşulları sunmaya devam edecektir.
- unvanda yükselmenin yanı sıra, görev pozisyonunda yükselme uygulamaları ile Banka'daki kariyer olanaklarını tüm finansal iştirakleri ile birlikte kullanarak zenginleştirecektir. Bu çerçevede çalışanların görev pozisyonlarının gerektirdiği yetkinliklere göre değerlendirilebilmelerini sağlayacak Yetkinlik Değerlendirme Sistemi'nin uygulamaya alınması planlanmaktadır.
- Ziraat Bankası ile yurt içi/yurt dışı bağlı ortaklık ve iştirakleri arasında sinerji oluşturulması ve yurt dışı birimlerin operasyonel etkinliğinin artırılması hedefiyle, dönüşüm çalışmaları çerçevesinde, tüm yurt dışı birimlerin İK mevzuatlarının güncellenmesi, personel-görev pozisyonu eşleştirmesi, ücret sistemi ve diğer özlük haklarının revizyon çalışmalarının 2014 yılı içerisinde tamamlanması planlanmaktadır.

Ziraat Bankası küresel rekabet koşullarında, en güçlü ulusal banka konumunu her yıl daha da ileriye taşımaya devam edecektir. Ziraat Bankası, sektöründeki çok özel ve seçkin konumunu; değerli pazar bilgisi ve deneyimi ile müşterilerine doğru zamanda, doğru kanaldan, doğru değer önerileri sunan üst düzey insan kaynağına borçlu olduğunun bilinciyle, benimsediği çağdaş insan kaynakları yönetim sistemlerini uygulamaya ve geliştirmeye kararlıdır.

Gelecek dönem hedefleri:

- Sürdürülebilirlik uygulamaları kapsamında çalışanların eğitilmesi.
- Bireysel Performans Yönetim Sistemi'nin Genel Müdürlük birimlerine de yayılması.
- Çalışanlara, unvan ve görev pozisyonu ücretine ek olarak unvanda bekleme ücreti ödenmesi.
- Fazla mesai yapılmasının azaltılmasına yönelik sistemler geliştirilmesi.
- Bireysel Emeklilik Sistemi'ne katkı payı ödemesinde bulunma şartı aranmaksızın tüm personele aylık 50 TL tutarında işveren katkı payı ödemesi yapılması.
- Yeni öneri sisteminin uygulamaya alınması.
- Çalışanların görev pozisyonlarının gerektirdiği yetkinliklere göre değerlendirilebilmelerini sağlayacak Yetkinlik Değerlendirme Sistemi'nin uygulamaya alınması.
- Tüm yurt dışı birimlerin İK mevzuatlarının güncellenmesi, personel-görev pozisyonu eşleştirmesi, ücret sistemi ve diğer özlük haklarının revizyon çalışmalarının tamamlanması.
- Yıllık ortalama 300 şubenin yeni tasarıma geçiş yapması.

Üretilen ve Paylaşılan Değer (devamı)

Ziraat Bankası'nın Toplumdaki Rolü

Yaklaşık 25 bin kişiye iş imkanı sunan, on milyonlarca müşterinin hayallerinin gerçeğe dönüşmesini destekleyen, ülkede tasarruf açığının azaltılmasında önemli pay sahibi olan Ziraat Bankası kurulduğu günden itibaren topluma pozitif katkı yapmaktadır.

Bugün Türkiye çapında 400'ü aşkın ilçe ve beldede tek finansal hizmet sağlayıcı olarak hizmet sunan Ziraat Bankası, topluma katkısını farklı eksenlerde ortaya koymaktadır. Banka, topluma değer katmaya ve toplumsal gelişmeyi çok yönlü bir yaklaşımla desteklemeye, yaygın sosyal etki yaratacak çalışmalarla devam edecektir.



Sevkett Dağ - Boğaziçi - Y.B. - 1933

Kültürel Değerleri Korumak

Ziraat Bankası, 150 yıldır toplumsal paylaşım ruhu ile hareket ederek kültür ve sanata sürekli destek sağlamaktadır.

Sanata destek bir Ziraat geleneğidir.

Kuruluşundan bu yana sanata ve sanatçıya verdiği önemi, "Sanat İçin Sanatın İçinde" sloganıyla bütünleştiren Ziraat Bankası, farklı sanat dallarında etkinliklerde bulunmaya ve desteğini sunmaya devam etmektedir.

Ziraat Bankası sanata verdiği destek zincirine 1990'lı yıllardan itibaren yeni halkalar eklemiş, Mithatpaşa, Kuğulu, Tünel ve Kızıltan Ulukavak Sanat Galerileri ile Ömer Nafi Güvenli Sergi Salonu'nu sanatseverlerin kullanımına sunmuştur. 2012/2013 sezonunda Ankara Kuğulu ve Mithatpaşa Sanat Galerileri ile İstanbul Tünel Sanat Galerisi'nde açılan 42 adet sergi, 40 bini aşkın sanatsever tarafından ziyaret edilmiştir.

Ek olarak; Ziraat Bankası, 2013 yılında vizyona giren ve sosyo-kültürel açıdan ülkemiz tarihinin belli dönemini anlatan "Kelebeğin Rüyası" filmine sponsor olmuştur.

Türkiye'nin ilk Bankacılık Müzesi

20 Kasım 1981 tarihinde açılan Ziraat Bankası Müzesi, Ankara'nın Ulus Semtinde bulunan tarihi Genel Müdürlük binasının Şeref Salonu'nda yer almaktadır. Cumhuriyetin hemen her aşamasına bizzat tanık olmuş Banka'nın 150 yıllık köklü geçmişinin sergilendiği müze, Türkiye'de açılan ilk bankacılık müzesidir.

Başlangıcından bugüne kadar Türkiye bankacılık sisteminin ticari, ekonomik, siyasi, kültürel, sanatsal, eğitsel değişimini ve geçmişten bugüne yaşadığı gelişimi gösterme özelliğine sahip olan Ziraat Bankası Müzesi'nde, bu özellikleri içinde barındıran ve bankacılık sisteminde kullanılan pek çok antika obje, tarihi bir atmosfer içinde ziyaretçilere sunulmaktadır.

Ziraat Bankası önümüzdeki dönemde Ulus Genel Müdürlük Şeref Salonu'nda yer alan Bankacılık Müzesi'ni çağdaş bir konsept ile hazırlamakta olduğu Ankara Adakale kreş binasındaki yeni alanına taşımayı hedeflemektedir. 710 m² olması planlanan yeni sergileme alanı, Ziraat Bankası'nın zengin kültür ve sanat koleksiyonundan çok daha büyük bir kesitin ziyaretçilerle paylaşılmasına olanak sunacaktır.



Müzenin taşınması ile birlikte, Ulus'taki Şeref Salonu, tarihi misyonuna uygun olarak düzenlenecek ve tarihe tanıklık etmeye devam edecektir.

Topluma katılan değeri geliştirme çalışmaları: Ziraat Bankası Resim Koleksiyonu

Ziraat Bankası, kuruluşundan başlayarak kültür ve sanatın gelişip yaygınlaşmasını kalkınma programına dahil etmiştir.

Açıldığı günden başlayarak, dönemin ünlü sanatçılarına heykel ve büyük boyutlu resimler ismarlayarak koleksiyon yapan ilk kurum Ziraat Bankası'dır. Banka'nın sanat birikimi Türk resim ve heykel sanatı tarihinin göstergesidir ve çok büyük bir sanatsal değere sahiptir.

Ziraat Bankası Koleksiyonu'nu oluşturan yapıtlar, 19. yüzyılın başlarının, değişen Osmanlı toplumunun tarihsel izlerini belirleyen, gelişimini kapsamına alan örneklerle başlamakta ve günümüze kadar süren değişimlere tanıklık eden sanatın gelişim örneklerini sunmaktadır. Koleksiyon, ayrıca resim ve heykel sanatının, zaman içinde geçirdiği gelişimi ve sanatsal evreleri belirleyen resim ve heykelleri bünyesinde barındırmaktadır.

Ziraat Bankası Koleksiyonu, romantik manzara duyarlılığından, izlenimci ve sembolist yorumlara; ekspresyonist yaklaşımlardan, kübizmin izinde gelişen arayışlara, Paris Ekolü'nün soyut hareketine kattığı atılımlardan lekesel soyutlamalar ve geometrik soyut ekspresyonlara, geleneksel kaynaklar ve sosyal gerçeklikler üzerine kurulan kompozisyonlardan, çağcıl atılımlara, modernizmin izini ve izimlerini izleyen sanatçıların yapıtlarına sahiptir.

Ziraat Bankası, koleksiyon yapma bilincine örnek oluştururken sanatsal kıstaslara uyumlu, yöntem ve sistemlerle destekli, bilinçli, doğru ve sağlıklı koleksiyon yapmanın anlamını ve sonuçlarını belgeleyen Koleksiyon kitabıyla ve düzenlediği kapsamlı sergilerle koleksiyonunda bulunan eserleri toplumla paylaşarak, toplumun kültürel gelişimine öncü olmaya kararlı olduğunu kanıtlamıştır.

Eserlerini Ziraat Bankası galerilerinde sergileyen sanatçılardan alınan yapıtlarla, çoğunluk yağlıboya olmak üzere suluboya, guaj, pastel, baskı, seramik ve heykellerin de bulunduğu Koleksiyon 2.500'ü aşan eser sayısı ile her geçen gün daha da zenginleşmektedir.

Ziraat Bankası, bünyesinde bulunan bu değerli eserleri şu anda restorasyon çalışmaları devam eden İstanbul, Cağaloğlu'ndaki eski tarihi binasında sanatseverlere sunmak üzere önümüzdeki dönemlerde Ziraat Bankası Resim ve Heykel Müzesi ile kültür ve sanata desteğini sürdürecektir.

Ziraat Bankası başta Ankara ve İstanbul olmak üzere çok sayıda ilde Türk mimarlık tarihine geçmiş binalara sahiptir ve onları değerli bir miras olarak korumaktadır.

1910'dan sonra inşa edilen ve koruma altında bulunan Banka'ya ait 52 adet tescilli bina, halen aktif olarak kullanılmaktadır. Söz konusu binaların tadilatları orijinal mimari tasarımına sadık kalınarak yapılmakta ve kültürel mirasın korunmasına katkıda bulunmaktadır.

Üretilen ve Paylaşılan Değer (devamı)

Banka'nın bir sosyal sorumluluk projesi olarak Türk futboluna katkıda bulunması, toplumun sağlıklı yarınları sahip olması için atılan bir adımdır.

5 sezon

Banka, futbolun kitleler üzerindeki etkinliğini göz önünde bulundurarak, 2009/2010 yılından beri beş sezon boyunca Türkiye Kupası'nın isim hakkını devralmıştır.



Ziraat Türkiye Kupası ile Spora Destek

Banka, futbolun kitleler üzerindeki etkinliğini göz önünde bulundurarak, 2009/2010 yılından beri beş sezon boyunca Türkiye Kupası'nın isim hakkını devralmıştır. Banka'nın bir sosyal sorumluluk projesi olarak Türk futboluna katkıda bulunması, toplumun sağlıklı yarınları sahip olması için atılan bir adımdır. Bu durum, her geçen gün artan holiganizme karşı futbolseverlere dostluk mesajı veren ve 2013 yılında yayınlanan Ziraat Türkiye Kupası Futbol Makinesi reklam filmi ile daha da pekiştirilmiştir.

Ziraat Türkiye Kupası Futbol Makinesi'ne iki birincilik

Ziraat Türkiye Kupası Futbol Makinesi, Yılın Spor Endüstrisi Ödülleri'nde iki ödül almıştır. İstanbul Ticaret Üniversitesi'nin ev sahipliğinde gerçekleşen "Marka Algısında Spor" başlıklı Türkiye Spor Endüstrisi Zirvesi'nde; 4 dalda ve 12 branşta Yılın Spor Endüstrisi Ödüllerinin belirlendiği ödül töreninde Ziraat Türkiye Kupası Futbol Makinesi Reklamı, Yılın Spor İletişimi ve Yılın Spor İletişim Mesajı kategorilerinde iki birincilik kazanmıştır.

Bilimsel Yayınlar Destek

2012 yılında başlayan "Yunus Emre Enstitüsü 100 Türkiye Kütüphanesi Projesi" ile dünyanın farklı ülkelerinde 100 Türkiye Kütüphanesi kurulmasına destek olunarak bilimsel çalışmalara önemli katkılar sağlanmıştır.

Çocuklar Tatilde, Okullar Tadilatla

"Çocuklar Tatilde, Okullar Tadilatla" sosyal sorumluluk projesi ile kalkınmada öncelikli bölgelerde yer alan okulların iyileştirme çalışmaları gerçekleştirilmektedir. Ziraat Bankası proje kapsamında okulların eksikliklerini gidererek ülkemizin geleceği çocuklarımızın eğitim yuvalarının düzeltilmesine önemli katkılar sağlamaktadır.

2013 yılında, Ziraat Bankası'nın altın sponsorluğunda düzenlenen Uluslararası 1. Türkiye Çocuk ve Medya Kongresi'nde çocuk bildirgesi hazırlanmış ve kamuoyuyla paylaşılmıştır.

Seyyah - Ulu Çınarın İzinde Projesi

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

Kadınlar için Mesleki Eğitim Projesi ile ekonomik açıdan yetersiz koşullara sahip kadınlar ile genç kızlara mesleki beceriler kazandırılmıştır.

Topluma katılan değeri geliştirme çalışmaları: 2013 TRT Belgesel Ödülleri

Ziraat Bankası, 2013 yılında düzenlenen TRT Belgesel Ödülleri'nde sponsor olarak yer almıştır.

Ziraat Bankası Özel Ödülü'nü kazanan belgeseller

Uluslararası kategori

Rawer,

Yönetmen: Anneloek Sollart (Hollanda)

Ulusal kategori

Ziraat Bankası Özel Ödülü iki filme paylaştırılmıştır.

Tutku: Meriç Sümen,

Yönetmen: Mehmet Şafak Türker

Boğaziçi Balıkları,

Yönetmenler: Burak Dal-Bahriye Kabadayı

Dal

Çocuklara Yönelik E-egitimler

Son yıllarda azalan kaynaklar, ekonomik zorluklar, kirlenen çevre ve yarattığı sıkıntılar sebebiyle tasarruf konusu her geçen gün önemini artıran bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır.

Ziraat Bankası, çocukları tasarruf konusunda bilinçlendirmek ve içinde yaşadığımız dünya ile barışık bir geleceğe yatırımda bulunmak için çocuk eğitimleri hazırlamıştır. Banka'nın web sayfası üzerinden sunulan interaktif uzaktan eğitim modülleri ile bütün çocukların eğlenirken öğrenmeleri, bilinçlenmeleri ve gelişimlerine katkı amaçlanmaktadır.

Bilgi Adaları Serisi başlığı altında sunulan Para-Banka Adası, Tasarruf Adası, Kredi ve Kredi Kartı Adası, Bütçe Adası eğitimleri ile çocuklara para ve banka ilişkisi, bankaların işleyişi, internet ve telefon bankacılığı, kredi ve kredi kartı bilinci ile paradan elektrige ve suya kadar tüm kaynakların tasarruflu kullanımı konularında bilgi verilmektedir.

Çiftçilere Yönelik E-egitimler

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

Modern sulama yöntemleri konulu eğitimle çiftçileri damla sulama gibi verimli ve çevreye daha az zarar veren sulama yöntemleri ile tanıştırmak ve hangi ürün için hangi yöntemi kullanmaları gerektiği konusunda bilgilendirmek hedeflenmiştir. Böylece, çiftçilerin maliyetleri azalacağı gibi, kontrolsüz ve aşırı sulamanın çevreye vereceği zarar minimuma indirilecek ve su kaynakları daha verimli kullanılacaktır.

Tarım Sigortaları konulu eğitim ile tarımda sigortanın önemi aktararak çiftçilerin çeşitli risklere karşı bilinçlenmeleri, beklenmedik durumlarda ortaya çıkacak maddi kayıpların telafisi ile tarım konusundaki faaliyetlerine devam edebilmeleri hedeflenmiştir.

Çevre Duyarlılığı

Vakıfların sosyal sorumluluk anlayışı ile üniversiteli gençlerin dikkatini çevre konusuna çekmek ve konu ile ilgili olarak kamuoyunun tüm kesimlerini bilgilendirmek amacıyla Türkiye Çevre Koruma Vakfı'nca düzenlenen çevre konulu Yeşil Kamera Kısa Film Festivaline, etkinliklere ve dergi başta olmak üzere birçok yayına destek verilmiştir.

Gelecek dönem hedefleri:

- Bankacılık Müzesi'nin, çağdaş bir konsept ile hazırlanan ve Ziraat Bankası'nın zengin kültür ve sanat koleksiyonundan çok daha büyük bir kesitin ziyaretçilerle paylaşılmasına olanak sunacak Ankara Adakale kreş binasındaki yeni alanına taşınması.
- Ziraat Bankası Resim ve Heykel Müzesi'nin açılması.



Çevre ve Ziraat Bankası

Ziraat Bankası, örnek bir kurumsal vatandaş olarak, çevre konusundaki inisiyatiflerde öncülük etmek ve en iyi uygulamalara imza atmak hedefindedir.

Çevre

2000-2014

Ziraat Bankası, 2000'li yılların başından bu yana, iş modeli kapsamında tükettiği enerji, su, doğal gaz ve kağıt gibi doğal kaynakların optimizasyonuna ve tasarrufuna yönelik çalışmaların yanı sıra atıkların bertarafına yönelik projeler sürdürmektedir.



Son yirmi yıldır çevre-ekonomik kalkınma ilişkisi tüm dünyanın en çok tartıştığı konuların başında gelmektedir. Birleşmiş Milletler başta olmak üzere, çok sayıda uluslararası inisiyatif, çevrenin korunması ve iklim değişikliğiyle mücadele konusunda faaliyetlerini sürdürürken, yürütülen çok taraflı müzakerelerde “çevreyi korumanın ekonomik kalkınma ve gelişmeden fedakârlık gerektirdiği” fikri ortaya atılmakta ve ilerleme yavaş gerçekleşmektedir.

Ziraat Bankası gibi iş dünyasının lider şirketlerine düşen temel görev, örnek birer kurumsal vatandaş gibi davranarak, çevre konusundaki inisiyatiflerde öncülük etmek ve en iyi uygulamalara imza atmaktır. Bu öncülük, çevre üzerindeki doğrudan etkilerin yanı sıra ürün, hizmet ve değer zincirinin bütününde oluşan dolaylı çevre etkilerinin kontrol altına alınmasını ve mümkün olan en düşük seviyelere çekilmesini gerektirmektedir. Diğer taraftan,

Ziraat Bankası, çevrenin korunması ve iklim değişikliğiyle mücadeleyi, yeni iş olanakları sunacak bir açılım olarak görmekte, istihdamdan cari açığın düşürülmesine kadar bir dizi konuda katma değer üretilebileceğine inanmaktadır.

Ziraat Bankası, 2000'li yılların başından bu yana, iş modeli kapsamında tükettiği enerji, su, doğal gaz ve kağıt gibi doğal kaynakların optimizasyonuna ve tasarrufuna yönelik çalışmaların yanı sıra atıkların bertarafına yönelik projeler sürdürmektedir. Banka, 2014 yılında ilan ettiği Sürdürülebilirlik Politikası ile çevre üzerindeki doğrudan etkilerini yönetmeye yönelik çalışmalarını, yeni ve sistematik bir yapıya kavuşturma sürecine girmiştir.

2013 yılı için hesaplanan Ziraat Bankası Genel Müdürlük toplam karbon ayak izi 7.298 ton olup, bunun 2.566 tonu doğrudan emisyonlardan, 4.732 tonu ise dolaylı emisyonlardan kaynaklanmaktadır.

Ziraat Bankası'nın çevre hedefleri

- Ziraat Bankası'nın Sürdürülebilirlik Politikası kapsamında belirlenmiş ana çevre hedefi, bankacılık sektörünün ülkemizdeki en yaygın fiziki hizmet ağının sahibi ve en büyük işverenlerden biri olarak, doğrudan ve dolaylı çevre etkilerini kontrol etmek, doğru stratejiler ve teknolojilerle yönetmek ve sürekli iyileştirmektir.
- Ziraat Bankası, karbon ayak izini ilk kez 2013 yılında ölçmüştür. Banka, bu doğrultuda, önümüzdeki dönemde, hizmet döngüsü kapsamında ortaya çıkan sera gazı emisyonlarını azaltmaya yönelik çalışmalarını sürdürecektir. İstanbul Finans Merkezi bünyesinde inşa edilmesi planlanan LEED sertifikalı yeşil ve akıllı yeni Genel Müdürlük binası bu anlamda sektörde bir en iyi uygulama olmaya adaydır.
- Ziraat Bankası'nın hizmet ağını oluşturan fiziki unsurları (binalar, BT alt yapısı, vb.) enerji başta olmak üzere tüm doğal kaynakların verimli kullanımı ilkesi altında yapılandırma çalışmalarına aralıksız devam edilecektir.
- Ziraat Bankası, Türkiye'de yasal olarak belirlenmiş çevre standartlarına tam uyumun yanı sıra küresel en iyi uygulama ve standartların yaygınlaşmasını arzulamaktadır ve bu konudaki çalışmalarını paydaşlarıyla çok yönlü diyalog kapsamında sürdürmeyi hedeflemektedir.
- Ziraat Bankası, müşteri ve tedarikçilerinin çevre konusundaki farkındalıklarının artmasını ve çevresel sürdürülebilirliğe değer katacak çalışmalarını yaygınlaştırmalarını önemsemekte ve teşvik etmektedir.

ZİRAAT BANKASI 2013 ENERJİ TÜKETİMİ VE KARBON AYAKİZİ

Ziraat Bankası Genel Müdürlük Birimleri Toplam Doğrudan Enerji Tüketimi ve Emisyonları (Kapsam 1).

Genel Müdürlük	Doğrudan Enerji Tüketimi - GJ	Doğrudan Sera Gazı Emisyonları (Kapsam 1) - tCO ₂ e
Doğalgaz	27.300	1.470
Motorin	13.061	1.015
Benzin	1.118	81
TOPLAM	41.479	2.566

Ziraat Bankası Genel Müdürlük Birimleri Toplam Dolaylı Enerji Tüketimi ve Emisyonları (Kapsam 2).

Genel Müdürlük	Dolaylı Enerji Tüketimi - GJ	Dolaylı Sera Gazı Emisyonları (Kapsam 1) - tCO ₂ e
Satın Alınan Elektrik	36.091	4.732

Ziraat Bankası Türkiye genelinde bölgesel ofisleri ve şubelerinin enerjisini ve emisyon verilerini takip etmektedir. Banka bölge ofisleri ve şubeleri için 2013 yılında motorin ve benzin tüketimini 112.971 GJ ve ilişkili doğrudan (Kapsam 1) emisyonlarını 8.731 tCO₂e olarak hesaplamıştır. Banka ayrıca bölge ofisleri ve şubeleri için 2013 yılında elektrik tüketimini 60.026.389 kWh ve ilişkili dolaylı (Kapsam 2) emisyonlarını 28.332 tCO₂e olarak hesaplamıştır.

ZİRAAT BANKASI 2013 SU ÇEKİMİ

Ziraat Bankası Genel Müdürlük Birimleri Toplam Su Tüketimi (m³).

Konum	m ³
Genel Müdürlük Binaları - Ankara	82.283
Genel Müdürlük Binaları - İstanbul	9.468
GENEL MÜDÜRLÜK BİNALARI - TOPLAM	91.751

Doğal kaynak tüketimleri alanında gerçekleştirilen iyileştirme çalışmaları

Kağıt tüketimi ve optimizasyon projeleri

Kağıt, bir finansal hizmet sağlayıcı olan Ziraat Bankası'nda en çok tüketilen sarf malzemesinin başında gelmektedir.

Ziraat Bankası 2013 yılında toplam 2.084 ton kağıt alımı gerçekleştirmiştir. Ziraat Bankası, kağıt tüketimini azaltmak adına dokümanların

işlenmesi, iletilmesi, izlenmesi ve saklanması (arşivleme) konularında mümkün olan en çok noktada elektronik mecralardan faydalanmaya odaklı bir yaklaşım izlemektedir. Bu doğrultuda uygulamaya alınan çalışmalar sayesinde yıllık ortalama 25 milyon adet A4 kağıt tasarrufu sağlanmaktadır.

Ziraat Bankası'nda kağıt tüketimini azaltmayı ve etkinliği artırmayı öngören projelere ilişkin kısa bilgiler aşağıda sunulmuştur.

Çevre ve Ziraat Bankası (devamı)

Ziraat Bankası 2014 yılında ilan ettiği Sürdürülebilirlik Politikası ile çevre üzerindeki doğrudan etkilerini yönetmeye yönelik çalışmalarını, yeni ve sistematik bir yapıya kavuşturma sürecine girmiştir.



Ekspertiz raporlarının sistem üzerinden talep edilmesi, raporlanması ve arşivlenmesi:

Ziraat Bankası'nda 2011 yılı Kasım ayından itibaren ekspertiz raporlarının sistem üzerinden talep edilmesi, raporlanması ve arşivlenmesi sağlanmıştır.

Yeni sistem sayesinde, Banka çalışanlarının bankacılık işlemleri dışındaki operasyonel yükleri ve riskleri azaltılmış ve çalışma standartları iyileştirilmiştir. Düzenlenen raporların ayrı bir arşivlemeye ihtiyaç duyulmaksızın sistemde arşivlenmesi ve görüntülenmesi sağlanmış, gereksiz çıktı alınmasının önüne geçilmiştir.

Müşterilere e-posta ile dekont ve ekstre gönderme

2013 yılında Ziraat Bankası müşterilerine, Operasyon Merkezince gerçekleştirilen işlemlere ait dekontlar e-posta ile gönderilmeye başlanmıştır.

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

Toplu fatura ödemeleri

Haberleşme hizmetine ait faturaların kağıt ortamı yerine elektronik olarak alınması yönünde çalışma başlatılmıştır. Haziran 2013'te

ödenmesi gereken tüm telefon faturaları sisteme yüklenmiştir. 2013 yılı verilerine göre yıllık 163 bini aşkın fatura hacmi dikkate alındığında, atılan bu adımın kağıt tasarrufu adına çok değerli bir sonuç ürettiği izlenmektedir.

Kredi belgeleri

Sanal kredi dosyası projesi ile kredi teklifleri için hazırlanmakta olan kredi dosyalarının ortadan kaldırılması hedeflenmektedir. Kredi teklifi ile ilgili tüm evraklar sisteme taranacak ve ilgili/yetkili tüm birimler tarafından sistemden izlenebilecektir. Proje, kağıt kullanımının azaltılmasına önemli katkıda bulunacaktır.

Kredi tahsis kararı sürecinde, mevzuata göre alınması gereken diğer kurum ve kuruluşlardan sağlanan belgelerin, ilgili kurumlardan elektronik ortamda alınmasına yönelik çalışmalar devam etmektedir. Bu çalışma diğer kurumların kağıt tüketimini azaltmalarına katkıda bulunduğu gibi Banka'da süreçlerin hızlandırılmasını sağlayarak personel motivasyonunu ve müşteri memnuniyetini artırmaktadır.

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

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

Teftiş ve iç kontrol raporlarının sistem üzerinden hazırlanması

Uygulamaya alınacak yeni denetim ve kontrol modeli ile tüm raporlar sistem üzerinden düzenlenmeye başlanacak, fiziki evrak gönderimine son verilecektir. Projenin kağıt tasarrufuna önemli ölçüde katkı sağlaması beklenmektedir.

E-imza ve Sanal Teftiş Arşivi Projesi

E-imza ve Sanal Teftiş Arşivi Projesi ile ıslak imza yerine elektronik imza kullanımına ve dolayısıyla kağıtsız ofis ortamına geçiş sağlanacaktır. Proje ile sistemde oluşan denetim raporları ve Teftiş Kurulu Başkanlığı'nın tüm dokümanları dijital olarak sanal teftiş arşivinde saklanacaktır. Ayrıca, yasal mercilerle yapılacak dış yazışmalarda raporların e-imza ile dijital olarak iletilmesi de hedeflenmektedir.



Kağıt tasarrufuna yönelik diğer çalışmalar

- 19 Eylül 2012 tarihinden bu yana tüm kurum içi yazışmalar kağıt ortamından çıkartılarak Banka içi yazışma uygulaması ile sistemsel olarak gönderilmeye başlanmıştır.
- Tüm şube, bölge ve Genel Müdürlük birimlerinde faksların çıktı olarak değil, elektronik ortamda alınması ve gönderilmesine yönelik çalışmalar devam etmektedir.
- 2013 yılı Mart ayında Ziraat Bankası'nda çift taraflı baskı politikası devreye alınmış ve yüksek düzeyde kâğıt tasarrufu sağlanmıştır. Kullanıcı çift taraflı baskı almaya yönlendirilmekte, ihtiyaç halinde tek taraflı baskı alabilmektedir.

Ziraat Bankası, çevre üzerine olumsuz etkileri olan sarf malzemelerinde optimizasyon çalışmaları yürütmektedir.

Banka'da toner ve drum gibi sarf malzemeleri kullanan yazıcı ve faks cihazı türündeki ofis ekipmanlarının alımında toplam sahip olma maliyetine dikkat edilmekte, ürün fiyatının yanında 5 yıl süreli sarf malzemeleri de hesaplanarak alımlar gerçekleştirilmektedir. Bu suretle, ucuz olan cihaz yerine, sarf malzemelerinin çevreye olası zararı da maliyet içinde değerlendirilmekte ve satın alma kararı bu kriterler doğrultusunda verilmektedir. Ürün ömrü boyunca daha az sarf malzemesi kullanan cihazlar tercih edilerek, hem bu cihazların sarfından dolayı üretiminin daha aşağıda tutulmasına, hem de kullanımdan dolayı azalan atıkların çevreye olan olumsuz etki yoğunluğunun düşürülmesine katkı sağlanmaktadır.

2013 yılında "daha az toner kullanımı" amacına uygun olarak, toner tüketim ve giderlerini azaltan toner tasarruf yazılımı kullanılmaya başlanmıştır. Bu yazılım sayesinde Ziraat Bankası'nın toner giderlerinin yılda yaklaşık 100 bin ile 200 bin dolar arasında azaldığı hesaplanmıştır.

İlave olarak, piksel optimizasyonu çözümü satın alınarak Banka'da çıkartılan tüm baskılarda yaklaşık %25 oranında toner tasarrufu sağlanmıştır. Toner salımının düşürülmesi ile çevreye yayılan kanserojen maddeler de azaltılmıştır. Ayrıca merkezi yönetimle toner seviyesi %20'ye gelen birim/şubelere toner sevkiyatının otomatik şekilde yapılması ile stok maliyetleri de düşürülmüştür.

Ziraat Bankası atık tonerlerin güvenli şekilde imhası için Çevre Bakanlığı'ndan ruhsatlı firmalar ile çalışmayı hedeflemekte olup bu konudaki sürecin 2014 yılında tamamlanması beklenmektedir.

Atık yönetimine yönelik çalışmalar

Atık kağıt

Ziraat Bankası 2003 yılından bu yana, birim ve şubelerinde bulunan ve yasal saklama sürelerini doldurmuş olan evrakların yanı sıra diğer atık kağıtları da tekrar kağıda dönüştürülmek üzere yetkili firmalara satmaktadır. Banka, böylelikle yeni kağıt hammaddesinin tüketilme miktarının aşağıya çekilmesine ve üretim faktörlerinin tüketimine olumlu katkı sağlamaktadır. Bu kapsamda, Genel Müdürlük birimlerinden 2013 yılında 139 ton atık kağıt satışı yapılmıştır.

Hurda BT ve diğer malzemeler

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

Yangın söndürme cihazları

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

İnşaat projelerinde çevre etkilerinin kontrolü ve azaltılması çalışmaları

Ziraat Bankası'nın inşaat projelerinde kullanılan tesisat, elektrik aksamı, teçhizat, mobilya, tefrişat gibi malzemelerin işlevselliği, bölge ve yöresellik, geri dönüştürülme özellikleri Ar-Ge çerçevesinde irdelenerek çevreye zararlı etkisi en az olabilecek konseptler tercih edilmektedir.

Mimarlık ve mühendislikte sürdürülebilirlik kavramının projelere aktarılması ve beklenen sonuçlarının ortaya çıkması zamana bağlı bir döngü olup tüm yönleri ile somut olarak ölçülmesi uzun süreli bilimsel çalışmalarla gerçekleşmektedir.

2013 yılı içerisinde sürdürülebilirlik konsepti gözetilerek, 360 şube inşaatı tamamlanmıştır. Proje tasarımlarında ve uygulamalarda, seçilen ürünlerin klasik kullanımının ötesinde çevresel etkilerini de dikkate alan yenilikçi, endüstriyel malzemeler tercih edilmiştir.

Bina yıkımlarında geri dönüşüm ile tekrar kullanılacak malzemeler, daha maliyet aşamasında dikkate alınarak, doğal malzemenin geri dönüşümüne önemli ölçüde katkıda bulunmaktadır. 2013 yılında yaklaşık 20 hizmet binasının kontrollü yıkımı yapılarak malzeme geri dönüşümü sağlanmıştır.

Ziraat Bankası, inşaat faaliyetlerinde ortaya çıkan çevre etkisini en aza indirmek adına atık malzemelerin belediyelerce gösterilen alanlara

Çevre ve Ziraat Bankası (devamı)

Ziraat Bankası, Ataşehir, İstanbul Uluslararası Finans Merkezi yerleşkesinde inşa edeceği Ziraat Kuleleri projesi ile LEED (Leadership in Energy & Environmental Design) Sertifikasını hedeflemektedir.

transferini denetlemektedir. Tüm inşaat işlerinde, yapı denetimleri vasıtasıyla inşaat artıklarının kontrollü bir şekilde şubelerden uzaklaştırılması sağlanarak çevreye pozitif katkıda bulunmaktadır.

Çevreye katılan değeri geliştirme çalışmaları: LEED Sertifikalı yeni Genel Müdürlük Projesi

Ziraat Bankası, Ataşehir, İstanbul Uluslararası Finans Merkezi yerleşkesinde inşa edeceği Ziraat Kuleleri projesi ile LEED (Leadership in Energy & Environmental Design) Sertifikasını hedeflemektedir. LEED sertifikasyonu, bir yeşil bina sertifikasyon programı olup dünya çapında sınıfının en iyi uygulamalarına verilmektedir. Yeni Genel Müdürlük binasının çevresel ekseninde ön plana çıkan özellikleri arasında;

- Alternatif ulaşım teşvik için bisiklet park yerleri,
- Arazinin %20'den fazlasının yeşil alan olarak bırakılması,
- Yağmur suyu yönetimi,
- Yüksek verimli armatürler,
- Düşük emisyonlu malzemeler,
- Güneşten maksimum fayda,
- Atık suda %100 tasarruf ve
- Şebeke suyu %100 tasarruf sayılabilir.

Enerji kullanımı azaltmaya yönelik inisiyatifler

Ziraat Bankası, enerjiyi verimli kullanan bir BT altyapısını sürdürülebilir kılmaya odaklıdır.

Ziraat Bankası, ihalelerde bilgisayar, çok fonksiyonlu yazıcı gibi cihazların enerji sarfiyatlarının toplam sahip olma maliyetini de dikkate almaktadır. Daha az enerji harcayan cihazların satın alınması amaçlanarak, ürün ömrü boyunca Banka'nın katlanacağı maliyetlerin aşağıya çekilmesine çalışılmaktadır. Bu yaklaşım, ülkemiz enerji açısından daha az enerji çekilmesini, dolaylı olarak da elektrik enerjisinin %22'sini hidroelektrik santralleri üzerinden sağlayan ülkemizde su kaynaklarının tasarrufuna katkı sağlamayı amaçlamaktadır.

Tüm BT donanımı satın alım ihalelerinde enerji tüketimi ihalenin sonucunu belirleyen önemli bir parametre olarak kullanılmaktadır. 5 yıllık toplam sahip olma maliyeti hesabında firmaların ihaleye katıldıkları ürünlerin enerji tüketimi dikkate alınmakta, enerji tüketimi düşük BT donanımları desteklenmektedir.

Donanım alımları kapsamında, Ziraat Teknoloji ile birlikte hazırlanan teknik şartname ve test prosedürlerinde satın alınacak olan donanımların performans testlerinin yanı sıra elektrik ölçümleri de dikkate alınmaktadır.



Test senaryosuna göre puanlama tablosunda elektrik için ayrı bir puantaj yapılmakta, enerji sarfiyatı ölçümleri uygun olan donanımlar tercih sebebi olmaktadır.

Yazıcı, fotokopi, tarayıcı ve faks ünitesi gibi dört farklı cihazın elektrik harcaması yerine çok fonksiyonlu yazıcı alınarak daha az enerji tüketen tek bir cihazın kullanımı yoluna gidilmiştir. Bu şekilde üçte iki oranında enerji tasarrufu elde edilmiştir.

İhalelerde e-imza uygulaması

İhalelerde zaman, personel ve araçların kullandığı yakıt ile kağıt tasarrufu sağlamak için e-imza uygulaması başlatılmıştır. Böylece işin görülmesi sırasında yakıt, kağıt gibi sarf malzemelerinin kullanımı ile bu anlamda doğaya verilen zararın ortadan kaldırılması, personelin ve zamanın başka işlere kanalize edilmesi hedeflenmiştir.

Video konferans yöntemi ile daha az seyahat

Ziraat Bankası Türkiye'nin her yerinde hizmet sunan geniş bir hizmet ağına sahiptir. Banka'da Genel Müdürlük birimleri ile ülke genelinde farklı bölgelerdeki birimlerin toplantıları video konferans yöntemi ile gerçekleştirilmektedir. Bu yöntemin bir neticesi olarak Banka'nın ulaşım kaynaklı dolaylı çevre etkilerinde azaltım sağlanmaktadır.



Farklı coğrafyalardaki şubeler arasında sinerji

Müşterilerin farklı şehirlerdeki projeleri hakkındaki çalışma ve bilgiler, ilgili bölge/şube birimlerinden (Banka teknik personelleri ile birlikte) destek alınarak yapılmakta, yakıt, zaman ve işgücü tasarrufu sağlanmaktadır.

Merkezden denetim

Ziraat Bankası merkezden denetim ekibi tarafından aylık çalıştırılan birçok senaryo ile riskli işlemler tespit edilmekte ve herhangi bir fiziki evrak talep edilmeden sistem üzerinden gerekli kontroller gerçekleştirilmektedir. Bu uygulama kağıt tasarrufunun yanı sıra zaman, maliyet ve enerji tasarrufu da sağlamaktadır.

Araç alımlarında yakıt tüketimi kriteri

Ziraat Bankası araç alımlarında yakıt tüketimini de en az diğer kriterler kadar dikkate almaktadır. Satın alınan araçların kullandıkları yakıtlar alım sırasında sahip olma maliyeti içinde değerlendirilmekte, daha az yakıt tüketen araçların alınması için ihale sürecine kriterler eklenmektedir. Böylelikle çevre üzerindeki olumsuz etkilerin ve aynı zamanda ülkemiz fosil yakıt tüketiminin düşürülmesine dolaylı katkı sağlanmaktadır.

LED aydınlatmaya geçiş

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

Mimari tasarımlarla sağlanan verimlilik

Mimari tasarımda doğal ışık kullanımını dikkate alan projeler üretilerek kaynak kullanımı kontrol edilmekte, çevreye zararlı malzeme kullanımı azaltılmakta, 2 yıl gibi kısa vadede kendini amorti eden uygulamalar tercih edilmektedir.

Yeni WAN yapısına geçiş

Yaklaşık 1 senedir süren, şube hatlarının yeni WAN yapısına geçirilmesi çalışmasının Mart 2014 sonunda bitirilmesi hedeflenmiştir. Çalışma sonunda hız artırımını gibi konularda donanım değişikliği gerekmeyecek, kablolama anlamında da sadelik sağlanacaktır.

Ziraat Bankası yaygın bir ATM ağına sahiptir. Banka, ATM izleme ve girişleri ile ilgili biyometrik sistemlerin fizibilite çalışmasını sürdürmektedir. Proje tamamlandığında, kabin sıcaklığı ve enerji tüketimi ile ilgili veriler merkezden izlenebilecektir. Ölçümler ile ilgili veriler elde edildikçe kullanım ayarlaması yapılabilecek, buna göre enerji harcama miktarının düşürülmesi söz konusu olabilecektir.

Şubelerin merkezden teftişi

Ziraat Bankası'nda Yeni Denetim Modeli'nin uygulamaya alınması ile birlikte, şubelerin denetiminin merkezden gerçekleştirilmesini sağlayacak Merkezden Teftiş Projesi hayata geçirilecektir. Söz konusu proje ile müfettişler şubelere gitmeden uzaktan denetim yapacaktır. Proje ile önemli ölçüde zaman, maliyet ve enerji tasarrufu sağlanması beklenmektedir.

Riskli işlemlerin teftiş senaryo ekibi tarafından tespiti

Teftiş senaryo ekibi tarafından Ziraat Bankası kurumsal risk algısına uygun olmayan işlemlerin tespitine yönelik olarak hazırlanan senaryolar ile binlerce işlem arasından riskli işlemler tespit edilerek müfettişlerce riskli işlemlere yoğunlaşılması sağlanacaktır. Proje, zaman, maliyet ve enerji tasarrufu sağlamayı hedeflemektedir.

Çevreye katılan değeri geliştirme çalışmaları: Ziraat Bankası Veri Merkezleri Projesi

Ziraat Bankası, veri merkezlerini güncel ihtiyaçların ışığında yeniden yapılandırmaktadır. Veri Merkezleri Projesi, BT alanında;

- hizmet verilen organizasyonlar (Ziraat Bankası, diğer bankalar, sigorta ve emeklilik şirketleri, vb.) ile
- verilen hizmetin çeşitliliği (internet bankacılığı, ATM hizmetleri, kredi kartları, vb.)

açısından ayrıştırma yapılarak, veri merkezlerinin, hizmetlerin birbirine bağımlılığını tanımlayarak tasarımını, inşaatını, kurulumunu ve taşınmasını amaçlamaktadır.

Proje ile sağlanacak olan kazanımlar şöyle özetlenebilir:

1. Teknolojik olarak daha yeni ve güvenli bir yapıya geçiş - risk yönetimi anlamında gelişme
2. Daha yüksek performansa sahip bir yapı
3. Daha az enerji tüketimi.

Çevre ve Ziraat Bankası (devamı)

Son dönemde ülkemizde ve dünya genelinde önemi artan yenilenebilir enerji ve enerji verimliliği yatırımları konusunda, Banka'nın bilgi birikimi ve kapasitesini artıracak projeler yürütülmektedir.

1.724

Ziraat Bankası 2013 yılında, ozon tabakasına zararlı olmayan gaz kullanan, enerji verimliliği yüksek inverter teknolojisine sahip 1.724 adet split klima satın almıştır.



Güncel durumda, yıllık 6.570.000 kWs elektrik tüketen Ziraat Bankası Veri Merkezleri yenilendiğinde, yıllık tahmini enerji kullanımının 4.226.700 kWs seviyesine gerilemesi ve yıllık tahmini 2.343.300 kWs'lik enerji tasarrufu sağlanması hedeflenmektedir.

Bilgisayar Güç Politikası

Ziraat Bankası'nda 2005 yılında bölge, şube ve Genel Müdürlük birimlerinin kullandığı bilgisayarların enerji sarfiyatını optimize etmeyi hedefleyen Green IT projesi başlatılmıştır.

2013 yılında, uygulama kapsamında açık bilgisayarın kapatılması için 19:30, 21:30 ve 23:30'da kullanıcılara uyarı gönderilmiş; 60 saniye içerisinde müdahale olmayan durumlarda bilgisayarlar otomatik olarak kapatılmıştır. Diğer taraftan, Ziraat Bankası'nda bilgisayarların 10 dakika kullanılmaması durumunda monitörler uyku moduna geçmekte ve enerji tasarrufu sağlanmaktadır.

Çevre etkilerini azaltma çalışmaları kapsamında ayrıca...

Ziraat Bankası 2013 yılında, ozon tabakasına zararlı olmayan gaz kullanan, enerji verimliliği yüksek inverter teknolojisine sahip 1.724 adet split klima satın almıştır. Banka, ısıtma maliyetini düşürmek amacıyla, satın aldığı klimaların 212 adedini VRV/VRF standardında almıştır.

Ziraat Bankası, tedarik ihalelerinde şube ve birimlerin temizliğinde kullanılan malzemelerin insan sağlığına ve çevreye zarar vermeyen kimyasallardan üretilmiş olması koşuluna yer vermektedir. Hizmet binalarının temizliğinde kullanılacak temizlik araçları (elektrikli süpürge, paspas, cila makinesi, vb.) ile temizlik malzemeleri (deterjan, sabun, cila, dezenfektan, vb.) hizmet sağlayıcı firma tarafından sağlanmakla beraber, temizlik araçları ve malzemelerin uygunluğu Banka yetkilileri tarafından periyodik olarak kontrol edilmektedir.

Ziraat Bankası, çevre üzerindeki etkilerini azaltma çabaları doğrultusunda personel servis araçları için güzergah belirleme yazılımını devreye alarak daha kısa güzergahlar ve dolayısıyla yakıt tasarrufunu hedeflemektedir. En uygun maliyetle en yüksek hizmet kalitesine ulaşmayı amaçlayan projenin 2014 yılı içerisinde tamamlanması planlanmaktadır.

Ziraat Bankası çevre üzerindeki dolaylı etkilerini verimli bir şekilde yönetmeye odaklıdır.

Ziraat Bankası'nın çevre üzerindeki dolaylı etkileri ürün ve hizmet sunumu sürecinde ortaya çıkmaktadır.

Banka yenilenebilir enerji ve enerji verimliliği başta olmak üzere, çevre ve iklim değişikliğiyle mücadele açısından kilit öneme sahip iş kollarına finansman desteği vermekte, bu konularda uluslararası finans kuruluşları ile işbirliğine gitmektedir.

Banka'nın raporlama döneminde bu kapsamda yürüttüğü faaliyetler hakkındaki detaylı bilgiler raporun Müşteriler başlıklı bölümünde sunulmuştur (Bkz. Sayfa 33).

Dolaylı etkilerin sektörel uzmanlaşma ile daha etkin kontrolü

Ziraat Bankası genel stratejisine ve sürdürülebilirlik politikasına paralel olarak, sektörel uzmanlaşma odağında yeni bir yapılanmaya giderek ürün ve hizmetlerinin çevre ve iklim değişikliği üzerindeki dolaylı etkilerini daha etkin bir şekilde yönetmeyi öngörmektedir. Bu kapsamda Banka'da imalat, inşaat, tarım ve enerji yatırımlarına yönelik ihtisas birimleri oluşturulma aşamasındadır. Bu yeni yapılanmayla, Banka'nın sektörlere yönelik teknik ve mevzuat değişimleri ile teşvikleri çok daha yakından takip etmesi ve değer önerisi güçlü çözümlerle müşteriye gidebilmesi söz konusu olacaktır.

Özellikle son dönemde ülkemizde ve dünya genelinde önemi artan yenilenebilir enerji ve enerji verimliliği yatırımları konusunda, Türkiye'nin artan enerji ihtiyacının giderilebilmesi ve yenilenebilir enerji talebinin geliştirilmesi amacıyla, danışmanlık firmalarından destek alınarak ve bireysel çalışmalar da dahil edilerek Banka'nın bilgi birikimi ve kapasitesini artıracak projeler yürütülmektedir.

Gelecek dönem hedefleri:

- Veri Merkezleri Projesi'nin tamamlanması.
- Atık tonerlerin imhası konusunda Çevre Bakanlığı'ndan ruhsatlı firmalar ile çalışılması.
- ATM'lerde enerji tasarrufu sağlayacak biyometrik sistemlerin kullanıma alınması.
- Servis Araçlarının Güzergah Optimizasyonu Projesi'nin tamamlanması.
- Ataçehir, İstanbul Uluslararası Finans Merkezi yerleşkesinde inşa edilecek Ziraat Kuleleri projesi ile LEED (Leadership in Energy & Environmental Design) Sertifikasının alınması.
- Sanal Kredi Dosyası Projesi'nin uygulamaya geçirilmesi.
- Kredi tahsis kararı sürecinde, mevzuata göre alınması gereken diğer kurum ve kuruluşlardan sağlanan belgelerin, ilgili kurumlardan elektronik ortamda alınmasına yönelik çalışmaların tamamlanması.
- Uygulamaya alınacak yeni denetim ve kontrol modeli ile tüm teftiş ve iç kontrol raporlarının sistem üzerinden düzenlenmeye başlanması.
- Müfettişlerin şubelere gitmeden uzaktan denetim yapmasını sağlayacak Merkezden Teftiş Projesi'nin hayata geçirilmesi.
- E-imza ve Sanal Teftiş Arşivi Projesi'yle ıslak imza yerine elektronik imza kullanılarak kağıtsız ofis ortamına geçiş sağlanması.
- Tüm şube, bölge ve Genel Müdürlük birimlerinde faksların çıktı olarak değil elektronik ortamda alınması ve gönderilmesine yönelik çalışmaların uygulamaya geçirilmesi.
- Şube hatlarının yeni WAN yapısına geçirilmesi çalışmasının tamamlanması.

Sorumluluk Sahibi Bir Kurumsal Vatandaş

Ziraat Bankası için kurumsal yönetim ve yasalara tam uyum, sürdürülebilir ekonomik performans ile etik ve dürüst rekabetin teminatı; paydaşların menfaatlerini dengelemenin ve geliştirmenin en temel aracıdır.

Sorumluluk



Ziraat Bankası, yasalara uymaya, şeffaflığa, etik değerlere ve hesap verebilirliğe büyük önem vermekte ve tüm faaliyetlerini bu doğrultuda icra etmektedir.

Ziraat Bankası için kurumsal yönetim ve yasalara tam uyum, sürdürülebilir ekonomik performans ile etik ve dürüst rekabetin teminatı; paydaşların menfaatlerini dengelemenin ve geliştirmenin en temel aracıdır.

Ziraat Bankası'nda hedeflere ulaşmak ne kadar önemli ise onlara nasıl ulaşıldığı da aynı derecede önemlidir.

Her bir Ziraat çalışanının, Banka adına alacağı her kararda ve hayata geçireceği her icrada kanunları, etik değerleri ve dürüstlüğü gözetmesi beklenmektedir. Bu yalın gerçek, Yönetim Kurulu'ndan Türkiye'nin en uzak köşesinde çalışan banko asistanımıza kadar herkes için geçerlidir.

Ziraat Bankası'nın kurumsal yönetim yapılanması

Ziraat Bankası Yönetim Kurulu 9 üyeden oluşmuştur ve üye sayısı Kurul'un faaliyetlerinin etkin bir şekilde organize edilebilmesine olanak sağlayacak seviyededir. Yönetim Kurulu Başkanlığı ile Genel Müdürlük görevleri farklı kişiler tarafından yürütülmektedir.

Ziraat Bankası Yönetim Kurulu üyeleri hakkında bilgi için bkz. 2013 Faaliyet Raporu 64-67. sayfalar.

Genel Müdür, Ziraat Bankası'nda günlük işin sevk, idare ve koordinasyonundan en geniş anlamda, tam yetkili ve sorumlu olan kişidir. Banka'da her biri belirlenmiş bir konudan sorumlu olan 10 genel müdür yardımcısı görev yapmaktadır. Genel Müdür ve Genel Müdür Yardımcıları, Ziraat Bankası Üst Yönetimi'ni oluşturmaktadır. Ziraat Bankası Üst Yönetimi hakkında bilgi için bkz. 2013 Faaliyet Raporu 68-71. sayfalar.

Ziraat Bankası kamu sermayeli bir bankadır. Banka'da gerçek kişi nihai hakim pay sahibi bulunmamaktadır.

Ziraat Bankası'nda 4 komite faaliyet göstermektedir.

Ziraat Bankası'nın Türk Ticaret Kanunu, Bankacılık Kanunu ile ilgili diğer hükümler uyarınca oluşturduğu komiteler, Kredi Komitesi, Denetim Komitesi, Kurumsal Yönetim Komitesi ve Ücretlendirme Komitesi şeklindedir. Banka Yönetim Kurulu, ihtiyaç halinde veya gerek görülmesi durumunda başka komiteler kurmaya yetkilidir. Ziraat Bankası'nda faaliyet gösteren komiteler hakkında bilgi için bkz. 2013 Faaliyet Raporu 76. sayfa.

Ziraat Bankası'nda iç denetim, iç kontrol ve risk yönetimi faaliyetleri

Ziraat Bankası'nda iç denetim, iç kontrol ve risk yönetimi faaliyetleri; görev ve sorumlulukları ayrıştırılmış, organizasyonel açıdan birbirinden bağımsız, koordinasyon içinde çalışan Teftiş Kurulu Başkanlığı ile İç Kontrol ve Risk Yönetimi Grup Başkanlığı tarafından gerçekleştirilmektedir. Banka'nın tüm birim ve şubeleri ile denetime tabi iştiraklerini kapsayacak şekilde tesis edilmiş olan organizasyonel yapılanma,

- bankacılık faaliyetlerinin tam ve güvenli bir şekilde sürdürülmesini,
- uzun dönemli kâr hedeflerinin gerçekleştirilmesini,
- güvenilir mali ve idari raporlamanın yapılmasını,
- Banka'nın itibarını ve finansal istikrarını olumsuz etkileyebilecek beklenmedik risklerin en aza indirilmesini amaçlamaktadır.

Ziraat Bankası Teftiş Kurulu Başkanlığı, kadrosundaki 167 müfettiş ile uluslararası iç denetim standartları doğrultusunda faaliyet göstermektedir.

Ziraat Bankası'nda İç Kontrol faaliyetleri, "Bankaların İç Sistemleri Hakkında Yönetmelik" kapsamında, yurt içi ve yurt dışı şubeler, bölge yöneticilikleri ile Genel Müdürlük birimlerinin faaliyetlerini kapsayacak şekilde yapılandırılmıştır.

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

Bankaların İç Sistemleri Hakkında Yönetmeliğin 18. maddesi çerçevesinde uyum kontrolleri faaliyetleri de iç kontrol bünyesinde yürütülmekte olup, bu kapsamda, Banka'nın gerçekleştirdiği ve gerçekleştirmeyi planladığı tüm faaliyetleri ile yeni işlem ve ürünlerin, kanuna ve ilgili diğer mevzuata, Banka içi politika ve kurallar ile bankacılık teamüllerine uyumu kontrol edilmektedir.

Ziraat Bankası'nda risk yönetimi

Ziraat Bankası'nın risk yönetimi faaliyetlerindeki temel yaklaşımı, Banka bütününde risk kültürünün yerleştirilmesi, hem sistem, hem de insan kaynağının sürekli olarak iyileştirilmesi suretiyle, risk yönetimi fonksiyonunun en iyi uygulamalara yaklaştırılmasıdır.

Risk yönetimi faaliyetleri;

- kredi riski,
- piyasa riski,
- operasyonel risk ve
- bilanço riskleri (bankacılık hesaplarından kaynaklanan faiz oranı riski ve likidite riski)

temel başlıklarını kapsamaktadır ve nihai hedef uluslararası en iyi uygulamalara uyum sağlanmasıdır.

Ziraat Bankası'nda iç denetim, iç kontrol ve risk yönetimi faaliyetleri hakkında detaylı bilgi için bkz. 2013 Faaliyet Raporu 78-80 sayfalar.

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

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

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

"Müşterini Tanı" prensibi çerçevesinde faaliyetlerini yürütmekte olan Ziraat Bankası, müşterilerin ve müşteriler adına hareket eden kişilerin kimlik tespitlerinin yapılmasını ve gerekli tüm kayıtların eksiksiz tutulmasını temel bir hedefi olarak kabul etmiştir.

Ziraat Bankası'nda geçerli olan politikalar

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

Bilgilendirme Politikası

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

Suç Gelirlerinin Aklanmasının ve Terörün Finansmanının Önlenmesi Politikası

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

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

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

Ziraat Bankası'nın Çevre Politikası, Sürdürülebilirlik Politikası kapsamında oluşturulmuştur.

Ziraat Bankası Yatırımcı İlişkileri Birimi

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

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

Bu Rapor Hakkında

GRI ilkelerine uyum beyanı

Ziraat Bankası bu raporun, Küresel Raporlama Girişimi (GRI-Global Reporting Initiative) G3.1. ilkelerine ve A seviyesi içeriğe uygun olarak hazırladığını beyan eder.

Raporun kapsamı

Bu rapor Ziraat Bankası tarafından yayınlanan ilk sürdürülebilirlik raporudur.

Rapor kapsamında, Banka'nın sürdürülebilirlik alanındaki faaliyetleri ekonomik, çevresel ve sosyal ana eksenlerinde; paydaşlar, kurumsal yapılanma, bankacılık, çevre, insan kaynakları ve toplum açılarından ele alınmıştır.

Banka'nın sürdürülebilirlik performansı hakkında paydaşlarına detaylı ve güncel bilgi sunmak amacıyla hazırlanan bu rapor, Ziraat Bankası'nın bilgi paylaşımı, raporlama ve şeffaflık geleneğini daha da ileriye taşımaktadır. Rapor, Ziraat Bankası'nın hesap verebilirlik ve şeffaflığın yanı sıra sürdürülebilirliği için her alanında içselleştirmeye yönelik çalışmalarını ortaya koymakta ve kurumsal performansı kayıt altına almaktadır.

Bu rapor, aynı zamanda, banka çalışanları ve geniş anlamda tüm paydaş kitlesi için bir araştırma ve öğrenme aracı olarak rol oynamakta, Ziraat Bankası çapında en iyi uygulamaların geliştirilmesine katkıda bulunmaktadır.

Raporda irdelenen konular, Ziraat Bankası'nın 2013 yılında gerçekleştirdiği sistematik ve denetime açık çalışmaların ışığında, paydaşların geri bildirimlerinin yanı sıra Banka Yönetim Kurulu ile üst ve orta düzey yöneticileri ile yapılan görüşmeler ve çalışma toplantılarının sonucunda tespit edilmiştir.

Ziraat Bankası Yönetim Kurulu 30 Eylül 2014 tarihli toplantısında aldığı karar ile Banka'nın Sürdürülebilirlik Politikası'nı onaylamıştır.

Bu raporun içeriği, Ziraat Bankası'nın faaliyetleri ile sınırlıdır ve iştiraklerini kapsamamaktadır.

Ziraat Bankası tarafından yayınlanan diğer raporlarda yer verilen bilgiler, sürdürülebilirlik raporunun içeriğini tamamlayıcı niteliktedir.

Raporun dönemi

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

Raporlama döngüsü

Ziraat Bankası, sürdürülebilirlik performansını yıllık bazda raporlamaya devam edecektir.

Raporlama yapısı ve bağımsız denetim

Ziraat Bankası'nın performansı çok sayıda kurum ve kuruluşun periyodik denetim ve onayından geçmektedir.

Bu kapsamdaki bilgiler aşağıda özetlenmiştir:

1. Ziraat Bankası'nın finansal bilgileri yıllık bazda bağımsız denetime tabidir. 2013 yılı performansı Başaran Nas Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş. tarafından denetlenmiştir. (Bkz. 2013 yılı Faaliyet Raporu sayfa 82)
2. Ziraat Bankası'nın finansal bilgileri, BDDK ve Sayıştay denetimine tabidir.

3. Ziraat Bankası'nın bilgi sistemleri 2 yılda bir, bankacılık süreçleri ise yıllık bazda bağımsız denetime tabidir. (2013 yılı denetimleri PwC tarafından yapılmıştır.)

4. Ziraat Bankası'nda İç Denetim sistemi mevcuttur.

5. Ziraat Bankası'nın hesap ve işlemleri, TBMM KİT Komisyonu tarafından yıllık bazda denetlenmektedir.

6. Ziraat Bankası'nın insan kaynakları ile ilgili işlemleri, T.C. Çalışma Bakanlığı müfettişleri tarafından denetlenmektedir.

7. Ziraat Bankası'nın tüketici işlemleri ve süreçleri, T.C. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı müfettişleri tarafından Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun ve Türk Ticaret Kanunu kapsamında denetlenmektedir.

Raporun yayın şekli

Ziraat Bankası Sürdürülebilirlik Raporu, Türkçe ve İngilizce dillerinde yayınlanmıştır. Raporun PDF versiyonu <http://www.ziraatbank.com.tr/tr/Yatirimcilliskileri/KurumsalYonetim/Sayfalar/SurdurulebilirlikRaporlari.aspx>

Bağımsız Güvence Beyanı

Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası A.Ş. Yönetim Kurulu ve Yönetimine,
Ankara, Türkiye

Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası A.Ş. (Ziraat Bankası A.Ş.), Sürdürülebilirlik Raporu 2013 ("Rapor"), Rapor'da yer verilen bilgilerin edinilmesi ve sunumundan sorumlu olan Ziraat Bankası A.Ş. yönetimi ("Şirket") tarafından hazırlanmıştır. Ziraat Bankası A.Ş.'nin talebi doğrultusunda sorumluluğumuz, Tarihsel Finansal Bilgilerin Denetlenmesi ve Gözden Geçirilmesi Dışındaki Güvence Hizmetlerine İlişkin Uluslararası Standart (ISAE 3000) ile uyumlu olarak Rapor üzerinde bağımsız güvence sunmaktır. Güvence beyanı, Ziraat Bankası A.Ş.'nin Rapor'da yer verilen hususlar kapsamında performansını yorumlamak için bir esas teşkil etmemelidir.

Güvence faaliyetlerimizi gerçekleştirmedeki sorumluluğumuz sadece Ziraat Bankası A.Ş.'ye karşı ve Ziraat Bankası A.Ş. ile üzerinde anlaşmaya varılmış görev tanımına göredir. Bu nedenle, herhangi bir başka amaca veya kişi veya kuruluşa karşı hiçbir sorumluluk kabul etmemekteyiz.

Sonucumuzu oluşturmak için yaptıklarımız

Güvence sözleşmemiz, Uluslararası Muhasebeciler Federasyonu'nun Uluslararası Tarihsel Finansal Bilgilerin Denetlenmesi ve Gözden Geçirilmesi Dışındaki Güvence Hizmetleri'ne ilişkin Uluslararası Standart'a (ISAE 3000) göre planlanmış ve gerçekleştirilmiştir. Kanıt toplama prosedürlerimiz, raporlama ilkeleri üzerinde "sınırlı" güvence (ISAE 3000'de belirtildiği gibi) elde etmek için tasarlanmıştır.

Sonuçlarımızı oluşturmak için aşağıda ana hatları çizilen temel adımları izledik

Çalışmamızı aşağıda özetlendiği şekilde, Seçilmiş Bilgiler üzerindeki sınırlı güvence kanaatimize varmakta gerekli gördüğümüz kanıtları elde etmek üzere planladık ve gerçekleştirdik:

1. Ziraat Bankası A.Ş.'nin anahtar konumdaki kıdemli personeli ile raporlama dönemine ait Seçilmiş Bilgiler'in elde edilmesi için hâlihazırda uygulamada olan süreçleri anlamak için görüştük;
2. Seçilmiş Bilgiler'i, Ziraat Bankası A.Ş.'nin Türkiye'deki genel müdürlüklerine ilişkin kanıtlar ile örnekleme bazında gözden geçirdik;
3. Temel süreçlerin ve Seçilmiş Bilgiler üzerindeki kontrollerin tasarımı ve uygulanmasını değerlendirdik;
4. Örnekleme bazında, raporlama dönemi için Seçilmiş Bilgiler'i hazırlamak için kullanılan hesaplamaları yeniden gerçekleştirdik;
5. Seçilmiş Bilgiler'in Rapor'daki açıklanmasını ve sunumunu değerlendirdik.

Seçilmiş bilgiler

Güvence kapsamımızdaki Seçilmiş Bilgiler aşağıdaki GRI G3.1 göstergelerini içerir:

- EN3. Şirket'in Genel Müdürlük binalarının birincil enerji kaynağına göre doğrudan enerji tüketimi (GJ);
- EN4. Şirket'in Genel Müdürlük binalarının birincil enerji kaynağına göre dolaylı enerji tüketimi (GJ);
- EN16. Şirket'in Genel Müdürlük binalarından ağırlığa göre toplam doğrudan ve dolaylı sera gazı emisyonları.

Ayrıca raporda belirtilen diğer sayısal verileri de örnekleme bazında değerlendirerek kaynak verilerinden doğru şekilde kullandıklarımızı kontrol ettik.

İncelemeye dair sınırlar

Güvence kapsamımızda yer almayanlar:

- Yukarıda belirtilenler dışında Rapor'da yer alan veri/bilgi;
- Belirlenmiş olan raporlama dönemi (1 Ocak 2013'den 31 Aralık 2013'e kadar) dışında kalan veri ve bilgiler;
- Bu beyanın Seçilmiş Bilgiler bölümünde yer alan göstergeler dışında kalan göstergeler;
- Şirket'in, Şirket tarafından sağlanan görüş, inanç, istek, beklenti, hedef veya ileriye dönük niyet belirten beyanları;
- Raporda yer verilen, Şirket'in denetlenmiş finansal kayıtlarından oluşturulduğunu anladığımız ekonomik ve finansal performans bilgilerinin incelenmesi.

Sonucumuz

Prosedürlerimizin sonucunda, 31 Aralık 2013 tarihinde sona eren yıl için gözden geçirilen Seçilmiş Bilgiler'in, GRI G3.1 Rehberine uygun şekilde hazırlanmadığına işaret eden hiçbir hususa rastlanmamıştır.

Denetim ekibimiz ve bağımsızlık

Denetim ekibimiz Türkiye ofisimizin iklim değişikliği ve sürdürülebilirlik uzmanlarından oluşmaktadır ve benzer projelerde birçok önemli uluslararası ve yerel şirket ile beraber çalışmaktadır. Bir güvence sağlayıcısı olarak, Uluslararası Muhasebeciler Federasyonu'nun (IFAC) Profesyonel Muhasebeciler için Ahlak Yasası'nın¹ bağımsızlık gerekliliklerine uymak zorundayız. Bağımsızlık politikalarımız ve prosedürlerimiz bu Yasa ile uyumludur.

Bu raporun Ziraat Bankası A.Ş.'nin 31 Aralık 2013 tarihinde sona eren yıl için Sürdürülebilirlik Raporu'nda, Seçilmiş Bilgiler ile bağlantılı olarak bir bağımsız güvence raporu olarak Ziraat Bankası A.Ş.'nin yöneticilerine, yönetim sorumluluklarını yerine getirdiğini gösterme amacıyla açıklanmasına izin veriyoruz. Çalışmamız veya bu rapor için, yasaların izin verdiği en kapsamlı ölçüde, Ziraat Bankası A.Ş., ve bir bütün olarak Yöneticiler dışında hiç kimseye karşı, şartların aramızda yazılı olarak açıkça belirlendiği durumlar dışında hiçbir sorumluluk kabul etmiyoruz.

Güney Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik
A. Ş.
A member firm of Ernst & Young Global Limited



Zeynep Okuyan Gökyılmaz, SMMM
Sorumlu Ortak
İstanbul, 10 Aralık 2014

¹ Uluslararası Muhasebeciler Federasyonu (IFAC) Profesyonel Muhasebeciler için Ahlak Yasası. Bu Yasa profesyonel muhasebeciler için ahlaki gereklilikleri belirler. Ağ firmalarına ilişkin kılavuz Temmuz 2006'da güncellenmiştir.



GRI Uygulama Seviyesi Kontrol Beyanı

GRI, Ziraat Bankası tarafından yayınlanan ve GRI Raporlama Hizmetleri'ne sunulan "2013 Sürdürülebilirlik Raporu" A+ Uygulama Seviyesi'nin gereklerini karşıladığı sonucuna varmıştır.

GRI Uygulama Seviyeleri, sunulan raporlarda G3.1 İlkelerinin ne ölçüde kullanıldığı hususunda bilgi verir. Kontrol, Uygulama Seviyesi için talep edilen çeşit ve sayıda açıklamanın raporda yer aldığını ve GRI İçerik Endeksi'nin ilgili açıklamaları GRI G3.1 İlkeleri'nde tarif edildiği şekilde sunduğunu teyit eder.

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

Amsterdam, 19 Aralık 2014

Ásthildur Hjaltadóttir
Yönetmen Hizmetleri
Global Reporting Initiative



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

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

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

G3.1 İndeksi - Finansal Hizmetler Sektörü Eki

STANDART AÇIKLAMALAR BÖLÜM I - Profil			
Profil Açıklama	Tanımı	Raporlama Düzeyi	Açıklamanın yer aldığı sayfa no ve/veya link
1. Strateji ve Analiz			
1.1	Kurumun en üst düzey karar vericisinin beyanı	Tam	Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı, sayfa 20-21, Genel Müdür'ün Mesajı, sayfa 22-23
1.2	Başlıca etkilerin, risklerin ve fırsatların tanımlanması	Tam	Bkz. 1.1
2. Organizasyonel Profil			
2.1	Kurumun adı	Tam	T.C. Ziraat Bankası A.Ş.
2.2	Başlıca marka, ürün ve hizmetleri	Tam	Kısaca Ziraat Bank, sayfa 14-15
2.3	Ana iş kolları, faal şirketler, yan kuruluşlar ve ortak girişimler de dâhil olmak üzere kurumun operasyonel yapısı	Tam	Kısaca Ziraat Bank, sayfa 14-15
2.4	Kurumun genel merkezinin bulunduğu yer	Tam	Doğan Bey Mahallesi Atatürk Bulvarı No: 8, Altındağ, Ankara
2.5	Kurumun faaliyet gösterdiği ülkelerin sayısı. Başlıca faaliyetlerin icra edildiği ve raporda yer verilen sürdürülebilirlik konuları ile ilgisi bulunan ülkelerin adları	Tam	Ziraat Bankası 17 ülkede faaliyet göstermektedir. Daha fazla bilgi için: Ziraat Bankası Başlıca Göstergeler (2013 yılsonu), sayfa 16-17.
2.6	Kurumun mülkiyet niteliği ve yasal şekli	Tam	Ziraat Bankası hisselerinin tamamı T.C. Hazine Müsteşarlığı'na ait olan bir tüzel kişiliktir.
2.7	Hizmet sunulan pazarlar (coğrafi dağılım, hizmet sunulan sektörler ve müşteri/faydalanıcı tipleri de dâhil olmak üzere)	Tam	Kısaca Ziraat Bankası, sayfa 14-15
2.8	Rapor hazırlayan kurumun ölçeği	Tam	Ziraat Bankası Başlıca Göstergeler (2013 yılsonu), sayfa 16-17
2.9	Kurumun ölçeği, yapısı ve mülkiyet yapısı konularında raporlama döneminde yaşanan önemli gelişmeler	Tam	Rapor döneminde önemli bir değişiklik olmamıştır.
2.10	Raporlama döneminde alınan ödüller	Tam	2013 Yılında Alınan Bazı Ödüllerden Satırbaşları, sayfa 18-19
3. Rapor Parametreleri			
3.1	Raporda yer verilen bilgiler için raporlama dönemi (mali / takvim yılı, vb.)	Tam	2013 (1 Ocak - 31 Aralık)
3.2	Önceki raporun kapsadığı dönem (varsa)	Tam	Bu Ziraat Bankası tarafından yayınlanan ilk rapordur.
3.3	Raporlama döngüsü (yıllık, iki yıllık, vb.)	Tam	Yıllık
3.4	Rapor ve içeriği hakkında soru yöneltilebilecek yetkili kişinin adı ve iletişim adresi	Tam	Şeyda Kulaç Ünal, Değişim ve Proje Yönetimi Yetkilisi Organizasyon Bölüm Başkanlığı T: 0312 584 7151 F: 0312 584 2209 skulac@ziraatbank.com.tr Siğnem Aygün Gülmez, Değişim ve Proje Yönetimi Yetkilisi Organizasyon Bölüm Başkanlığı T: 0312 584 2235 F: 0312 584 2209 siaaygun@ziraatbank.com.tr
3.5	Rapor içeriğinin belirlenme süreci	Tam	Ziraat Bankası Sürdürülebilirlik Raporu'nun içeriği önceliklendirme değerlendirmesi temelinde oluşturulmuştur. Bu değerlendirmede, yasalar ve düzenlemeler (Bankacılık Kanunu gibi), örnek inceleme, Banka'nın sürdürülebilirlik stratejisi ve risk ölçümleri ile paydaşlardan elde edilen bilgiler dikkate alınmıştır. Ziraat Bankası, GRI Rapor İçeriği Tanımlama Rehberi'ne dayalı Önceliklendirme Analizi'nin hazırlanmasında Tayburn'ün danışmanlık hizmetlerinden yararlanmıştır. Analizin bulguları Banka'nın Üst Yönetimince incelenmiş ve geri bildirim alınmıştır. Lütfen Ziraat Bankası sürdürülebilirlik önceliklerine bakınız, sayfa 31.

Profil Açıklama	Tanımı	Raporlama Düzeyi	Açıklamanın yer aldığı sayfa no ve/veya link
3.6	Raporun kapsamı (ülkeler, iş kolları, iştirakler, kiralanmış olan tesisler, ortak girişimler, tedarikçiler, vb.). Bakınız GRI Kapsam Protokolü	Tam	Raporun içeriği Ziraat Bankası'nın Türkiye'deki faaliyetleri ile sınırlıdır ve iştiraklerini kapsamamaktadır.
3.7	Raporun kapsamı veya sınırı hakkındaki özel kısıtlamalar	Tam	Lütfen bkz. 3.6
3.8	Ortak girişimler, iştirakler, kiralanılan tesisler, dışarıdan tedarik edilen operasyonlar ve raporlama dönemleri arası veya kurumlar arası karşılaştırmayı önemli biçimde etkileyebilen diğer kuruluşlar hakkındaki raporlama esası	Tam	Bu rapor Banka'nın bağlı ortaklıklarını kapsamamaktadır.
3.9	Raporda yer alan göstergelerin ve diğer bilgilerin derlenmesinde uygulanan tahminlerin temelini oluşturan varsayımlar ve teknikler de dâhil olmak üzere, veri ölçüm teknikleri ve hesaplama esasları. GRI Protokolünün uygulanmaması veya önemli oranda sapma gösterilmesine dair kararları açıklayınız	Tam	Finansal veriler için Türk Finansal Raporlama Standartları; GRI A seviyesi raporlama protokolü; sapma mevcut değildir.
3.10	Daha önceki raporlarda yer alan bilgilerin yeniden ifade edilmeden kaynaklanan etkiye dair açıklama ve bu yeniden ifadelendirmenin nedenleri (Şirket birleşmeleri ve satın alma, temel yılların/raporlama dönemlerinin, işin niteliğinin, ölçüm yöntemlerinin, değişimi, vb.)	Tam	Herhangi bir düzeltme yoktur.
3.11	Raporda uygulanan sınır, kapsam veya ölçüm yöntemlerinde daha önceki raporlama dönemlerine oranla yaşanan önemli değişiklikler	Tam	Uygulanamaz. Bu Ziraat Bankası'nın ilk raporudur.
3.12	Raporda yer verilen Standart Açıklamaların yerini gösteren tablo	Tam	GRI 3.1 İçerik Endeksi, sayfa 71
3.13	Raporun dış denetimden geçmesi konusundaki politika ve geçerli uygulamalar	Tam	Ziraat Bankası raporlanan tüm belli başlı sürdürülebilirlik verileri için tam veri sağlamaya çalışmaktadır. Detaylar için bkz. Bu rapor hakkında, sayfa 68.
4. Yönetişim, Taahhütler ve Katılım			
4.1	Stratejinin belirlenmesi veya organizasyonun gözetilmesi gibi özel görevlerden sorumlu en yüksek yönetim organına bağlı kurullar da dâhil olmak üzere, şirketin yönetim yapısı	Tam	Sorumluluk Sahibi Bir Kurumsal Vatandaş, sayfa 66-67
4.2	En yüksek yönetim organının başkanının aynı zamanda kurum içinde icra görevi olup olmadığı	Tam	Yönetim Kurulu Başkanı'nın icra görevi bulunmamaktadır.
4.3	Yönetim kurulu yapısına sahip şirketlerle ilgili olarak, en yüksek yönetim organının bağımsız ve/veya icrai görevi olmayan üyelerinin sayısı	Tam	Yönetim Kurulu'nda bağımsız üye bulunmamaktadır.
4.4	Hissedarların ve çalışanların en yüksek yönetim organına tavsiyelerini iletme mekanizmaları	Tam	Sorumluluk Sahibi Bir Kurumsal Vatandaş, sayfa 66-67 Çalışanlar, 47-53
4.5	En yüksek yönetim organı üyelerine, üst düzey ve diğer yöneticilere ödenen ücret (işten ayrılma düzenlemeleri de dâhil olmak üzere) ile kurumun performansı (sosyal ve çevresel performans da dâhil olmak üzere) arasındaki bağlantı	Tam	Sorumluluk Sahibi Bir Kurumsal Vatandaş, sayfa 66-67. Lütfen aşağıdaki linkte yer alan 2013 Faaliyet Raporu'nun 74-76. sayfalarına da bakınız: http://www.ziraatbank.com.tr/tr/Bankamiz/Yatirimcilliskileri/Documents/FaaliyetRaporu/FaaliyetRaporu.pdf
4.6	En yüksek yönetim organının çıkar çatışmalarını önlemek amacıyla kullandığı süreçler	Tam	Sorumluluk Sahibi Bir Kurumsal Vatandaş, sayfa 66-67

Profil Açıklama	Tanımı	Raporlama Düzeyi	Açıklamanın yer aldığı sayfa no ve/veya link
4.7	En yüksek yönetim organı üyelerinin kurumun ekonomik, çevresel ve sosyal konular hakkındaki stratejisine rehberlik üzere yetkilerinin ve uzmanlıklarının saptanması süreci	Tam	Sorumluluk Sahibi Bir Kurumsal Vatandaş, sayfa 66-67
4.8	Kurum tarafından geliştirilmiş misyon, değerler ve etik ilkeler ile ekonomik, çevresel ve sosyal performans ile ilgili değerler ve bunların uygulanma durumları	Tam	Kısaca Ziraat Bankası, sayfa 14-15; Ek bilgi için aşağıdaki linki inceleyiniz: http://www.ziraatbank.com.tr/tr/Bankamiz/_Yatirimcilliskileri/Documents/FaaliyetRaporu/FaaliyetRaporu.pdf
4.9	En yüksek yönetim organının, ilgili riskler ve fırsatlar ile uluslararası kabul görmüş standartlara, davranış kurallarına ve prensiplere olan uyum da dâhil olmak üzere, kurumun ekonomik, çevresel ve sosyal performansının belirlenmesini ve yönetimini denetlemek üzere uyguladığı prosedürler	Tam	Ziraat Bankası'nda sürdürülebilirlikle ilgili faaliyetler de dahil olmak üzere, tüm projeler Yönetim Kurulu'nun bilgi ve gözetiminde yürütülür. Banka'da üstlenilmesi olası projeler Stratejik Yönelendirme Komitesi tarafından ele alınır. Stratejik Yönelendirme Komitesi haftada bir kez, genel müdür yardımcılarının katılımıyla toplanır.
4.10	En yüksek yönetim organının, kendi performansını ekonomik, çevresel ve sosyal açılarından değerlendirme süreci	Tam	Lütfen aşağıdaki linkte yer alan 2013 Faaliyet Raporu'nun 73-74. sayfalarına da bakınız: http://www.ziraatbank.com.tr/tr/Bankamiz/_Yatirimcilliskileri/Documents/FaaliyetRaporu/FaaliyetRaporu.pdf
4.11	İhtiyati yaklaşım prensibinin kurum tarafından ele alınıp alınmadığına veya nasıl ele alındığına dair bilgi	Tam	Sorumluluk Sahibi Bir Kurumsal Vatandaş, sayfa 66-67
4.12	Kurum dışında geliştirilmiş olan ekonomik, çevresel ve sosyal bildireler, prensipler veya kurumun taahhütte bulunduğu ya da onayladığı diğer girişimler	Tam	Ziraat Bankası ve Sürdürülebilirlik, sayfa 30
4.13	Kurumun; yönetim organlarında pozisyon sahibi olduğu, proje veya komitelerine katıldığı, dönemsel üyelik aidatlarının ötesinde maddi finansman sağladığı veya üyeliği stratejik olarak gördüğü birliklerdeki (sanayi birlikleri gibi) ve/veya ulusal/ uluslararası savunucu örgütlerindeki üyelikleri	Tam	Ziraat Bankası ve Sürdürülebilirlik, sayfa 30
4.14	Kurum tarafından katılımı sağlanan paydaş gruplarının listesi	Tam	Ziraat Bankası ve Sürdürülebilirlik, sayfa 29
4.15	Katılım yapılacak paydaşların kimler olacağına dair belirlenmesi ve seçimlerine dair esaslar	Tam	Ziraat Bankası ile iletişime giren çoklu paydaş grupları, hem Banka'nın faaliyetlerinden etkilenmekte, hem de Banka'nın performans ve faaliyet koşullarını doğrudan veya dolaylı etkileyebilmektedirler. Bu raporun hazırlanışı sırasında Banka, uluslararası kabul görmüş Paydaş Katılımı Standartları ile paydaşlarını analiz etmek ve belirlemek üzere Tayburn ile çalışmıştır. Banka paydaş grupları, katılım platformları vb. sayfa 29'da yer alan tabloda özetlenmiştir.
4.16	Paydaş türü ve grubuna göre katılım sıklığı da dâhil, paydaş katılımı yöntemleri	Tam	Ziraat Bankası şeffaf ve katılımcı iletişimi tercih eder. Banka raporlama döneminde farklı kanallardan ve farklı paydaş gruplarından toplanmış çeşitli verileri kullanmıştır. Daha fazla bilgi için lütfen sayfa 28-29'daki Paydaşlar, Diyalog ve Öncelikler bölümüne bakınız.
4.17	Paydaş katılımı ile ortaya konan başlıca konular ve kurumun bunlara, yaptığı raporlama aracılığıyla verdiği cevaplar da dâhil, nasıl yanıt verdiği	Tam	Ziraat Bankası'nın paydaşlarıyla mülakatlarında; müşteri memnuniyeti, küresel ve ulusal ekonomik gelişmeler, toplumsal katılım, sürdürülebilir tarımsal gelişme, karbon emisyonları ölçümü, enerjinin ve diğer doğal kaynakların dikkatli kullanımı gibi ekonomik, sosyal ve çevre konuları öne çıkmıştır. Bu konulardaki tam liste için lütfen sayfa 31'e bakınız. Ziraat Bankası bu konulara raporda değinmektedir.

İSTANDART AÇIKLAMALAR BÖLÜM II – Yönetim Yaklaşımı Açıklaması

Profil Açıklaması	Tanımı	Raporlama Düzeyi	Açıklamanın yer aldığı sayfa no ve/veya link
DMA PS			
Yönetim Yaklaşımı Açıklaması - Ürün ve Hizmetler			
Unsur	Ürün portföyü	Tam	Ziraat Bankası bankacılığın tüm segmentlerinde faaliyet göstermektedir: Girişimci, kurumsal, ticari, KOBİ, perakende ve uluslararası bankacılık. Banka'nın ürün portföyüne ilişkin daha fazla bilgi için lütfen linki kullanınız: www.ziraatbank.com.tr
FS1	İş kolları bazında uygulanan çevresel ve toplumsal politikalar	Tam	Ziraat Bankası Sürdürülebilirlik Politikası, sayfa 26-27 Müşteriler, sayfa 33-46
FS2	İş kolları bazında çevresel ve toplumsal riskleri tanımlamaya ve taramaya yarayan prosedürler	Tam	Ziraat Bankası'nda Proje Finansmanı Faaliyetleri ve Sürdürülebilirlik, sayfa 41-42
FS3	Sözleşme ve işlemlerde yer alan çevresel ve sosyal koşulların müşteriler tarafından uygulanma / uyum durumunu takibe yarayan prosedürler	Tam	Ziraat Bankası'nda Proje Finansmanı Faaliyetleri ve Sürdürülebilirlik, sayfa 41-42
FS4	Çalışanların çevresel ve toplumsal politika ve prosedürleri uygulama yetkinliklerini geliştirmelerine yönelik süreçler	Tam	Ziraat Bankası sürdürülebilirlik politikası paralelinde düzenli eğitimlerle çalışanların çevresel ve sosyal politika ve prosedürleri uygulamaları yönünde yetkinliklerini artırmaktadır.
FS5	Çevresel ve sosyal riskler ve fırsatlar konusunda müşteri ve diğer paydaşlarla kurulan etkileşimli ilişki	Tam	Ziraat Bankası Sürdürülebilirlik Politikası, sayfa 26-27; Paydaşlar, Diyalog ve Öncelikler, sayfa 28-29
	Denetimler	Tam	Ziraat Bankası'nda Proje Finansmanı Faaliyetleri ve Sürdürülebilirlik, sayfa 41-42
	Aktif sahiplik	Tam	Ziraat Bankası'nın bu özellikte aktifi yoktur.
DMA EC			
Yönetim Yaklaşımı Açıklaması - Ekonomik			
Unsur	Ekonomik performans	Tam	Ziraat Bankası Başlıca Göstergeler (2013 yılısonu), sayfa 16-17. Daha fazla bilgi için lütfen aşağıdaki linkten sayfa 10-11'e bakınız: http://www.ziraatbank.com.tr/tr/Bankamiz/Yatirimcilliskileri/Documents/FaaliyetRaporu/FaaliyetRaporu.pdf
	Piyasadaki konum	Tam	Kısaca Ziraat Bankası, sayfa 14-15
	Dolaylı ekonomik etkiler	Tam	Müşteriler, sayfa 33-46
DMA EN			
Yönetim Yaklaşımı Açıklaması - Çevre			
Unsur	Malzemeler	Tam	Çevre ve Ziraat Bankası, sayfa 58-62
	Enerji	Tam	Çevre ve Ziraat Bankası, sayfa 62-65
	Su	Tam	Çevre ve Ziraat Bankası, sayfa 58-59
	Emisyonlar, sıvı ve katı atıklar	Tam	Çevre ve Ziraat Bankası, sayfa 58-59
	Ürün ve hizmetler	Tam	Çevre ve Ziraat Bankası, sayfa 65
	Uyum	Tam	Sorumluluk Sahibi Bir Kurumsal Vatandaş, sayfa 66-67
	Ulaşım	Tam	Çevre ve Ziraat Bankası, sayfa 65
	Genel	Tam	Çevre ve Ziraat Bankası, sayfa 65
DMA LA			
Yönetim Yaklaşımı Açıklaması - İşgücü Uygulamaları ve İnsana Yakışır İş			
Unsur	İstihdam	Tam	Çalışanlar, sayfa 47-53
	İşgücü/yönetim ilişkileri	Tam	Çalışanlar, sayfa 47-53
	İş sağlığı ve güvenliği	Tam	Çalışanlar, sayfa 47-53
	Eğitim ve öğretim	Tam	Çalışanlar, sayfa 47-53
	Çeşitlilik ve fırsat eşitliği	Tam	Çalışanlar, sayfa 47-53
	Kadın ve erkeğin eşit ücretlendirilmesi	Tam	Çalışanlar, sayfa 47-53

Profil Açıklaması	Tanımı	Raporlama Düzeyi	Açıklamanın yer aldığı sayfa no ve/veya link
DMA HR	Yönetim Yaklaşımı Açıklaması – İnsan hakları		
Unsur	Yatırım ve satınalma uygulamaları	Tam	Çalışanlar, sayfa 47-53. Daha fazla bilgi için bakınız: http://www.ziraatbank.com.tr/tr/Bankamiz/Yatirimcilliskileri/Documents/FaaliyetRaporu/FaaliyetRaporu.pdf
	Ayrımcılık yapmama	Tam	Ziraat Bankası, çeşitlilik ve fırsat eşitliği temelinde şekillenen bir insan kaynakları politikasını benimsemiştir. Banka, politikası gereği her türlü ayrımcılığa karşıdır.
	Örgütlenme özgürlüğü ve toplu sözleşme	Tam	Ziraat Bankası'nda toplu iş sözleşmesi yapılmamaktadır. Çalışanlar bireysel bazda işe alınmakta olup Çalışma Kanunu uyarınca tüm hakları sağlanmaktadır.
	Çocuk işçiliği	Tam	Ziraat Bankası her türlü çocuk işçi çalıştırmaya karşıdır. Buna ilaveten, Banka çocuk işçi çalıştırdığı saptanan şirketleri finanse etmemektedir.
	Zorla ve zorunlu tutarak çalıştırma	Tam	Ziraat Bankası zorla ve zorunlu tutarak çalıştırmaya karşıdır ve desteklememektedir.
	Güvenlik uygulamaları	Tam	Çalışanlar, sayfa 51 Ziraat Bankası çalışanların ve müşterilerin güvenliğini temin eder ve gerekli önlemleri alır.
	Değerlendirme	Tam	Çalışanlar, sayfa 49-52
	İyileştirme	Tam	Çalışanlar, sayfa 49-52
DMA SO	Yönetim Yaklaşımı Açıklaması – Toplum		
Unsur	Yolsuzluk	Tam	Sorumluluk Sahibi Bir Kurumsal Vatandaş, sayfa 66-67
	Kamu politikası	Tam	Sorumluluk Sahibi Bir Kurumsal Vatandaş, sayfa 66-67
	Rekabeti kısıtlayan davranış	Tam	Sorumluluk Sahibi Bir Kurumsal Vatandaş, sayfa 66-67
	Uyum	Tam	Sorumluluk Sahibi Bir Kurumsal Vatandaş, sayfa 66-67
DMA PR	Yönetim Yaklaşımı Açıklaması - Ürün Sorumluluğu		
Unsur	Ürün ve hizmet etkilendirmesi	Tam	Bu açıklama Ziraat Bankası için geçerli değildir, zira bankacılık ürün ve hizmetleri sunmaktadır.
FS15	Finansal ürün ve hizmetlerin adil bir biçimde geliştirilmesi ve pazarlanmasına yönelik politikalar	Tam	Ziraat Bankası'nın bu konudaki politikası, tüm müşterilerine pratik, anlaşılır ve erişilebilir bankacılık ürün ve hizmetleri sunmak; bankacılık sektörünü yaratıcı ve örnek uygulamalarla güçlendirmektir.
	Pazarlama iletişimi	Tam	Sayfa 45
	Müşterinin kişisel gizliliği	Tam	Sorumluluk Sahibi Bir Kurumsal Vatandaş, sayfa 66-67
	Uyum	Tam	Sorumluluk Sahibi Bir Kurumsal Vatandaş, sayfa 66-67
STANDART AÇIKLAMALAR BÖLÜM III – Performans Göstergeleri			
Ürün ve Hizmet Etkisi			
Ürün Portföyü			
FS6	Toplam portföyün iş kollarına göre bölge, büyüklük (örnek mikro finansman / KOBİ / kurumsal vs.) ve sektör bazında dağılımı	Tam	Mevduattan kredilere, dış ticaretin finansmanından nakit yönetimine tüm ürünler, hizmetler ve çözümler, hangi segmentte olursa olsun Ziraat Bankası müşterilerinin finansal ihtiyaçlarını en iyi şekilde karşılamaya odaklıdır. Ziraat Bankası'nın segmentler bazında ürün portföyünü görmek için lütfen aşağıdaki linki ziyaret ediniz: http://www.ziraatbank.com.tr/tr/index.html (ana menünün sağ tarafında Perakende, KOBİ, Ticari sekmeleri)
FS7	Sosyal fayda sağlamaya yönelik olarak geliştirilen ürün ve hizmetler için yapılan harcamalar (işkolu bazında)	Tam	Müşteriler, sayfa 33, 36, 37, 38 ve 39
FS8	Çevresel fayda sağlamaya yönelik olarak geliştirilen ürün ve hizmetler için yapılan harcamalar (işkolu bazında)	Tam	Müşteriler, sayfa 35
Denetim			
FS9	Çevresel ve sosyal politikalar ile ilgili risk yönetimi süreçlerinin uygulanma durumunu tespiti yönelik denetim çalışmalarının kapsamı ve sıklığı	Tam	Ziraat Bankası'nda Proje Finansmanı Faaliyetleri ve Sürdürülebilirlik, sayfa 41-42

Göstergeler	Tanımı	Raporlama Düzeyi	Açıklamanın yer aldığı sayfa no ve/veya link
Aktif Sahiplik			
FS10	Portföyde yer alıp çevresel-sosyal konularda etkileşimli ilişki kurulan şirketlerin sayısı ve yüzdesi	Tam	Ziraat Bankası'nın bu özellikte iştiraki veya bağlı ortaklığı yoktur.
FS11	Negatif veya pozitif çevresel ve sosyal taramaya konu edilen aktiflerin yüzdesi	Tam	Ziraat Bankası'nın bu özellikte varlığı yoktur.
FS12	Raporlama yapan şirketin oy hakkına/oy kullanma konusunda tavsiyede bulunma olanağına sahip olduğu iştiraklerinde çevresel ve sosyal konularda uyguladığı oy kullanma politikaları	Tam	Ziraat Bankası'nın bu özellikte bir iştiraki veya bağlı ortaklığı olmadığından, oylama politikası geliştirme gereği doğmamıştır.
Ekonomik			
Ekonomik Performans			
EC1	Gelirler, işletme maliyetleri, çalışan ücretleri, bağışlar ve diğer toplumsal yatırımlar, birikmiş kârlar ve sermaye sağlayıcıları ile devletlere yapılan ödemeler de dâhil, üretilen ve dağıtılan doğrudan ekonomik değer.	Tam	Üretilen ve Paylaşılan Değer, sayfa 32. Lütfen 2013 Faaliyet raporu sayfa 10-11'e de bakınız: http://www.ziraatbank.com.tr/tr/Bankamız/Yatirimcilliskileri/Documents/FaaliyetRaporu/FaaliyetRaporu.pdf
EC2	İklim değişikliğinin kurumun mali sonuçlarına etkisi ve faaliyetlerinde yarattığı diğer riskler ve fırsatlar		Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı, sayfa 20-21; Ziraat Bankası Sürdürülebilirlik Politikası, sayfa 26-27; Çevre ve Ziraat Bankası, sayfa 66
EC3	Kurumun tanımlanmış fayda planı yükümlülüklerinin kapsamı		Çalışanlar, sayfa 47-53
EC4	Devletten alınan önemli mali destek		Ziraat Bankası'nın devletten aldığı herhangi bir teşvik ve mali destek bulunmamaktadır.
Piyasadaki Konum			
EC6	Önemli operasyon yerlerinde yerel tedarikçilere yapılan ödemelerle ilgili politikalar, uygulamalar ve harcama oranları	Tam	Ziraat Bankası faaliyetlerinde işleyişi sağlamak üzere mal ve hizmet sağlayıcılardan oluşan çok geniş bir tedarik zincirine sahiptir. Ziraat Bankası şube ağına günlük ihtiyaçlarını yerel tedarikçilerden sağlamaktadır. Banka, ürün ve hizmetleri yüksek miktarda ve tek tedarikçiden alarak fiyat avantajı elde etmektedir. Lütfen sayfa 32-38'de Üretilen ve Paylaşılan Değer bölümüne de bakınız.
EC7	Önemli operasyon yerlerinde yerel işe alma usulleri ve yerel halktan işe alınmış üst yöneticilerin oranı	Tam	Ziraat Bankası, işe alım duyurularında ve sınavlarda adayın çalışmayı tercih ettiği ili belirtmesine izin vermektedir. Bu uygulama Ziraat Bankası'nın yerel istihdam ilkesinden kaynaklanmaktadır. 2013 yılında yeni işe alınan personelin %92,6'sı yerel olarak işe alınmıştır.
Dolaylı Ekonomik Etkiler			
EC8	Ticari, aynı veya hayır amaçlı girişimlerle, öncelikli olarak kamu yararına yapılan altyapı yatırımlarının ve sağlanan hizmetlerin geliştirilmesi ve etkisi	Tam	Sayfa 41, 42, 43
Çevresel			
Malzemeler			
EN1	Kullanılan malzemelerin ağırlık ya da hacim cinsinden ifadesi	Tam	Lütfen sayfa 59'daki kağıt tüketimi ve optimizasyon projelerine bakınız.
Enerji			
EN3	Birincil enerji kaynağına göre doğrudan enerji tüketimi	Tam	2013 yılında Ankara ve İstanbul Genel Müdürlük binalarının toplam enerji tüketimi 41.479 GJ olarak gerçekleşmiştir.
EN4	Birincil enerji kaynağına göre dolaylı enerji tüketimi	Tam	Çevre ve Ziraat Bankası, sayfa 59
Su			
EN8	Kaynağına göre toplam su çekimi	Tam	Çevre ve Ziraat Bankası, sayfa 59

Göstergeler	Tanımı	Raporlama Düzeyi	Açıklamanın yer aldığı sayfa no ve/veya link
Biyçeşitlilik			
EN11	Koruma alanlarının ve koruma alanlarında olmayıp yüksek biyçeşitlilik değerine sahip alanların içinde ya da sınırında sahip olunan, kiralanın, yönetilen arazilerin yeri ve büyüklüğü	Tam	Ziraat Bankası'nın biyçeşitlilik açısından koruma altında olan veya bu alanlara yakın arsa veya mülkü bulunmamaktadır.
EN12	Koruma alanlarındaki ve koruma alanlarında olmayıp yüksek biyçeşitlilik değerine sahip alanlardaki faaliyet, ürün ve hizmetlerin biyçeşitlilik üzerindeki önemli etkilerinin tanımlanması	Tam	Ziraat Bankası biyçeşitliliğe önemli etkisi olacak bir hizmet sağlamamaktadır.
Emisyonlar, Sıvı ve Katı Atıklar			
EN16	Ağırlığa göre toplam doğrudan ve dolaylı sera gazı emisyonları	Tam	Çevre ve Ziraat Bankası, sayfa 59
EN18	Sera gazı emisyonlarını azaltmaya yönelik inisiyatifler ve elde edilen sonuçlar	Tam	Ziraat Bankası ilk karbon ayak izi ölçümünü 2013 yılında yapmıştır. Banka, hizmet süreçlerinden doğan sera gazı emisyonlarını azaltmaya yönelik çabalarını sürdürmeye devam edecektir.
EN19	Ağırlığa göre, ozon tabakasına zarar veren emisyonlar	Tam	Çevre ve Ziraat Bankası, sayfa 59
EN20	Türüne ve ağırlığına göre, NOx, SOx ve diğer önemli hava emisyonları	Tam	Ziraat Bankası bu göstergelyi raporlamamaktadır. Bu açıklama Banka'nın faaliyetleri bu tarz bir emisyon yaratmadığından geçerli değildir.
EN21	Kalitesine ve varış noktasına göre toplam su deşarjı	Tam	Ziraat Bankası bu göstergelyi raporlamamaktadır. Bu endikatör işkolu açısından geçerli değildir. Banka'nın hizmet ağından kaynaklanan atık sular hizmet sunulan şehirlerin / bölgelerin kanalizasyon sistemine boşaltılmaktadır.
EN22	Türüne ve bertaraf yöntemine göre, toplam atık ağırlığı	Tam	Çevre ve Ziraat Bankası, sayfa 60-61
EN23	Önemli sızıntıların sayısı ve hacmi	Tam	Rapor döneminde Ziraat Bankası herhangi bir sızıntıya neden olmamıştır. Banka'nın faaliyetleri tehlikeli madde sızıntısına yol açmamaktadır.
Ürün ve Hizmetler			
EN26	Ürün ve hizmetlerin çevresel etkilerini azaltmaya yönelik girişimler ve sağlanan etki azalmasının boyutları	Tam	Doğal kaynak tüketimleri alanında gerçekleştirilen iyileştirme çalışmaları, sayfa 59-60; Enerji kullanımı azaltmaya yönelik inisiyatifler, sayfa 62-63
Uyum			
EN28	Çevresel yasa ve yönetmeliklere uyulmaması halinde uygulanan önemli para cezalarının maddi değeri ve parasal olmayan yaptırımların toplam sayısı	Tam	Çevresel yasa ve yönetmeliklere uyulmaması nedeniyle uygulanan para cezası ve parasal olmayan yaptırım bulunmamaktadır.
Sosyal: İşgücü Uygulamaları ve İnsana Yakışır İş			
İstihdam			
LA1	İstihdam türüne, iş sözleşmesine, bölgesine ve cinsiyete göre toplam işgücü	Tam	Ziraat Bankası'nın demografik yapısından satırbaşları, sayfa 47
LA2	Yaş grubuna, cinsiyete ve bölgeye göre personel devir hızı ve kurumdan ayrılanların toplam sayısı	Tam	Ziraat Bankası'nın demografik yapısından satırbaşları, sayfa 48
LA3	Ana faaliyet alanlarında, tam zamanlı çalışanlara sağlanıp geçici veya yarı zamanlı çalışanlara sağlanmayan haklar	Tam	Ziraat Bankası'nın tüm personeli tam zamanlı çalışmaktadır.

Göstergeler	Tanımı	Raporlama Düzeyi	Açıklamanın yer aldığı sayfa no ve/veya link
LA15	Doğum iznini takiben işe dönüş ve işe devam etme oranları (Cinsiyete göre)	Tam	2013 yılında, doğum iznine ayrıldıktan sonra, doğum izninden dönen ve işte kalan personel sayıları/oranları aşağıdadır: <ul style="list-style-type: none"> · Raporlama döneminde doğum iznine hak kazanan çalışan sayısı: 511 · Raporlama döneminde doğum izni kullanan çalışan sayısı: 602 · Doğum izni son bulduktan sonra işe dönen çalışan sayısı (kadın ve erkek): 435 · Doğum izni son bulduktan sonra işe dönen ve dönüşlerinin üzerinden 12 ay geçtikten sonra hala bankada çalışmaya devam eden eleman sayısı (kadın ve erkek): 280 · Doğum izni bittikten sonra çalışanların işe dönme ve işte kalma oranları (kadın ve erkek): %98
İşgücü/Yönetim İlişkileri			
LA4	Toplu iş sözleşmeleri kapsamına giren çalışanların yüzdesi	Tam	Ziraat Bankası'nda geçerli bir toplu iş sözleşmesi yoktur.
LA5	Toplu sözleşmelerde belirtilip belirtilmediği de dâhil olmak üzere, önemli operasyonel değişikliklerde uygulanan asgari ihbar süresi	Tam	Bkz. LA4
İş Sağlığı ve Güvenliği			
LA7	Yaralanma, meslek hastalıkları, kaybedilen günler ve işe devamsızlık oranları ve ölümlerle sonuçlanan iş kazalarının bölgelere ve cinsiyete göre dağılımı	Tam	Raporlama döneminde ölümlerle veya yaralanma ile sonuçlanan herhangi bir olay yaşanmamıştır.
LA8	Ciddi hastalıklarla ilgili olarak işgücü mensuplarına, ailelerine veya yerel halka yardım etmeye yönelik uygulanan eğitim, öğretim, rehberlik, hastalık önleme ve risk kontrol programları	Tam	2013 yılında Ziraat Bankası'nda 3.752 kişiye iş sağlığı ve güvenliği eğitimi sağlanmıştır.
Eğitim ve Öğretim			
LA10	Çalışan kategorisine göre, çalışan başına düşen yıllık ortalama eğitim saatleri	Tam	Çalışanlar, sayfa 50
LA11	Çalışanların istihdam edilebilirliğinin sürekliliğini destekleyen ve onlara kariyerlerinin bitiminde yardım edecek beceri geliştirme ve yaşam boyu eğitim programları	Tam	İnsan Kaynakları Kariyer Yönetimi, sayfa 49; 2013 yılı eğitim çalışmaları, sayfa 50
LA12	Düzenli şekilde performans ve kariyer gelişimi değerlendirmesi alan çalışanların cinsiyete göre yüzdesi	Tam	Bireysel Performans Yönetim Sistemi, sayfa 49
Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği			
LA13	Çalışanların cinsiyet, yaş grubu, azınlık grubu üyeliği ve diğer çeşitlilik göstergelerine göre dağılımı ve yönetim organlarının kompozisyonu	Tam	Ziraat Bankası'nın demografik yapısından satırbaşları, sayfa 47; yönetim organlarının kompozisyonu için lütfen aşağıdaki linkten 2013 yılı Faaliyet Raporu'nun 66-71 sayfalarına bakınız: http://www.ziraatbank.com.tr/tr/Bankamiz/Yatirimcilliskileri/Documents/FaaliyetRaporu/FaaliyetRaporu.pdf
Kadın ve Erkeğin Eşit Ücretlendirilmesi			
LA14	Çalışan kategorisine göre erkek çalışanların kök ücretlerinin kadınlarınkine oranı	Tam	Maaş sistemi performans temelinde işlediğinden, erkek ve kadın maaşları arasındaki farkı izleyen herhangi bir uygulama yoktur.
Sosyal: İnsan Hakları			
Yatırım ve Satınalma Uygulamaları			
HR1	İnsan hakları ile ilgili hükümler içeren veya insan hakları taramasından geçen önemli yatırım anlaşmalarının yüzdesi ve toplam sayısı	Tam	Rapor döneminde Banka bu tür bir yatırım sözleşmesine taraf olmamıştır.
HR2	İnsan hakları ve alınan önlemler konusunda taramadan geçen önemli tedarikçilerin ve yüklenicilerin yüzdesi	Tam	Raporlama döneminde, Banka'nın bilgisi dahilinde herhangi bir tedarikçi veya üstlenici bu konuda soruşturmaya tabi olmamıştır.

Göstergeler	Tanımı	Raporlama Düzeyi	Açıklamanın yer aldığı sayfa no ve/veya link
HR3	Faaliyetlerle ilişkili olarak, insan hakları konulu politika ve süreçler hakkında çalışan eğitimi toplam saati (eğitilen çalışan yüzdesi dahil)	Tam	2013 yılında eğitim çalışmaları, sayfa 50
Ayrımcılık Yapmama			
HR4	Ayrımcılık konusunda toplam vaka sayısı ve alınan önlemler	Tam	Raporlama döneminde ayrımcılık konusunda herhangi bir olay yaşanmamıştır.
Örgütlenme Özgürlüğü ve Toplu Sözleşme			
HR5	Örgütlenme özgürlüğünü kullanma ve toplu sözleşme yapma haklarının önemli ölçüde risk altında olabileceği operasyonlar ve bu hakları desteklemek üzere alınan önlemler	Tam	Raporlama döneminde Ziraat Bankası'nda herhangi bir sendikal faaliyet bulunmamaktadır. Raporlama döneminde Banka bilgisi dahilinde çalışanlarının sendikal haklarını (çalışanlarının bir sendikaya üye olup olmama haklarını) ihlal eden herhangi bir tedarikçi olmamıştır.
Çocuk İşçiliği			
HR6	Çocuk işçiliği vakaları açısından önemli risk içerdiği belirlenen operasyonlar ve çocuk işçiliğinin ortadan kaldırılmasına yönelik olarak alınan önlemler	Tam	2013 yılında herhangi bir vaka meydana gelmemiştir.
Zorla veya Zorunlu Tutarak Çalıştırma			
HR7	Zorla veya zorunlu tutarak çalıştırma vakaları açısından önemli risk içerdiği belirlenen operasyonlar ve zorla veya zorunlu tutarak çalıştırmanın ortadan kaldırılmasına yönelik olarak alınan önlemler	Tam	2013 yılında herhangi bir vaka meydana gelmemiştir.
Değerlendirme			
HR10	İnsan hakları açısından incelemeye veya etki değerlendirmesine tabi olan faaliyetlerin oranı ve sayısı	Tam	Raporlama döneminde herhangi bir faaliyet insan hakları açısından incelemeye veya etki değerlendirmesine tabi tutulmamıştır.
İyileştirme			
HR11	İnsan hakları konusunda, olağan şikayet kanalları üzerinden ulaşılmış, incelenmiş ve neticelendirilmiş şikayet sayısı	Tam	Raporlama döneminde insan hakları konusunda yapılan şikayet bulunmamaktadır.
Sosyal: Toplum			
Yerel Halk			
SO1 (FSSS)	Pazara giriş, işletme ve çıkış da dâhil olmak üzere, operasyonların yerel halk üzerindeki etkilerini değerlendiren ve yöneten tüm programların ve uygulamaların niteliği, kapsamı ve etkinliği	Tam	Ziraat Bankası'nın 2013 yılında finanse ettiği projeler kapsamında Türkiye'nin ekonomik gelişimine olduğu kadar çevresel ve sosyal faydaya da azami oranda dikkat gösterilmiştir. Yerel üreticilerin rekabet gücünü artıran finansman projeleri ve yerli istihdamı yeni üretim fırsatları yaratarak artıran projeler bunlara örnek olarak gösterilebilir.
SO1 (G3.1)	Yerel halkın katılımıyla etki değerlendirmesi ve gelişim programı uygulamaları gerçekleştirilen faaliyetlerin yüzdesi	Tam	Bkz. SO1 (FSSS)
FS13	Az nüfuslu veya ekonomik olarak gelişmemiş bölgelerdeki hizmet noktaları	Tam	1,636 hizmet noktasına sahip olan Ziraat Bankası, Türkiye genelinde 400 beldede tek finansal ürün ve hizmet sağlayıcısıdır.
FS14	Engellilerin finansal hizmetlere erişimini geliştirmeye yönelik inisiyatifler	Tam	2013 yılında, 143 engelli Ziraat Bankası'na çalışan olarak katılmıştır. Ziraat Bankası: Türkiye'nin Müşteri Odaklı Bankası, sayfa 43-44
SO9	Yerel halk üzerinde fiili veya potansiyel olumsuz etkisi bulunan faaliyetler	Tam	Raporlama döneminde yerel halkın üzerinde potansiyel veya mevcut negatif etkisi bulunan banka içi faaliyetleri yoktur.
SO10	Yerel halk üzerindeki fiili veya potansiyel olumsuz etkileri önlemeye ve ortadan kaldırmaya yönelik tedbirler	Tam	Ziraat Bankası'nın yerel halkın üzerinde potansiyel veya mevcut negatif etkisi bulunan faaliyeti/finansmanı yoktur

Göstergeler	Tanımı	Raporlama Düzeyi	Açıklamanın yer aldığı sayfa no ve/veya link
Yolsuzluk			
SO2	Yolsuzlukla ilgili riskler yönünden analiz edilen işletme birimlerinin yüzdesi ve toplam sayısı	Tam	Sorumluluk Sahibi Bir Kurumsal Vatandaş, sayfa 67
SO3	Kurumun yolsuzluğu önleme politika ve prosedürleri konusunda eğitim alan çalışanların yüzdesi	Tam	2013 yılında eğitim çalışmaları, sayfa 50
SO4	Yolsuzluk vakalarına karşı alınan önlemler	Tam	2013 yılında herhangi bir yolsuzluk vakası tespit edilmediğinden bu konuda bir önlem alınmasına ihtiyaç duyulmamıştır. Daha fazla bilgi için: Sorumluluk Sahibi Bir Kurumsal Vatandaş, sayfa 66-67
Kamu Politikası			
SO5	Kamu politikaları hakkında tutum ve kamu politikası geliştirmeye ve lobi faaliyetlerine katılım	Tam	Ziraat Bankası herhangi bir politik faaliyete taraf olmadığı gibi kamu politikası geliştirme faaliyetlerine de katılmamaktadır.
SO6	Ülkelere göre siyasi partilere, politikaçılara ve ilgili kuruluşlara yapılan mali ve aynı yardımların tutarı	Tam	Ziraat Bank herhangi bir siyasi partiye, siyasetçiye veya ilgili kuruluşlara mali ve aynı yardımda bulunmamaktadır.
Rekabeti Kısıtlayan Davranış			
SO7	Rekabeti kısıtlayan davranış, tröst ve tekelcilik uygulamalarına yönelik yapılan yasal işlemlerin toplam sayısı ve bu işlemlerin sonuçları	Tam	Raporlama döneminde rekabeti kısıtlayan davranış, tröst ve tekelcilik uygulamalarına yönelik olarak herhangi bir yasal işleme konu olmamıştır.
Uyum			
SO8	Yasa ve yönetmeliklere uyulmaması nedeniyle kesilen önemli cezaların parasal değeri ve parasal olmayan yaptırımların toplam sayısı	Tam	Raporlama döneminde yasa ve düzenlemelere uyumsuzluğa dair bir ceza bulunmamaktadır.
Sosyal: Ürün Sorumluluğu			
Ürün ve Hizmet Etiketlemesi			
PR3	Prosedürlerin gerekli gördüğü ürün ve hizmet bilgilerinin türü ve bu bilgi gerekliliklerine tabi olan ana ürün ve hizmetlerin yüzdesi	Tam	Ziraat Bankası sunduğu ürün ve hizmetlerle ilgili bilgilerin açıklanması ile ilgili yasa ve düzenlemelere uyum göstermektedir. Örneğin, Banka ürünleri ile ilgili yasal uyarılar, şerait cetvelleri sunmakla, müşterilerine yasal olarak bağlayıcı dokümanların kopyalarını vermekle yükümlüdür. Banka, aynı zamanda, müşterilerine, piyasada mevcut benzer ürünlerin kıyaslanmasına imkan sunacak objektif ve yansız destek de vermektedir.
PR5	Müşteri memnuniyetini ölçen araştırmaların sonuçları da dahil olmak üzere, müşteri memnuniyeti uygulamaları	Tam	Müşteriler, sayfa 33
FS16	Hedef kitlesine göre finansal okur yazarlığı geliştirmeye yönelik inisiyatifler	Tam	Ziraat Bankası: Türkiye'nin Müşteri Odaklı Bankası, Finansal Okuryazarlık, sayfa 43-45
Pazarlama İletişimi			
PR6	Reklam, tanıtım ve sponsorluk da dâhil, pazarlama iletişimi ile ilgili yasalara, standartlara ve gönüllü kurallara bağlı kalmaya yönelik programlar	Tam	Finansal ürünlerin pazarlama ve promosyonu ile ilgili uygulamalar mevzuat hükümlerine sıkı bir şekilde tabidir. Ziraat Bankası ürün ve hizmetlerinin pazarlama ve promosyonu ile ilgili yasa ve düzenlemelere uyum göstermektedir.
PR7	Sonuçların türüne göre, reklam, tanıtım ve sponsorluk da dâhil, pazarlama iletişimi ile ilgili yönetmeliklere ve gönüllü kurallara uyum sağlamama vakalarının toplam sayısı	Tam	Raporlama döneminde Ziraat Bankası'na ulaşan herhangi bir şikayet bulunmamaktadır
Müşteri Gizliliği			
PR8	Müşterinin kişisel gizliliğinin ihlalleri ve müşteri verilerinin kaybedilmesi ile ilgili doğrulanmış toplam şikayet sayısı	Tam	Raporlama döneminde Ziraat Bankası'na ulaşan herhangi bir şikayet bulunmamaktadır.
Uyum			
PR9	Ürün ve hizmetlerin tedariki ve kullanımı ile ilgili yasa ve yönetmeliklere uyulmaması nedeniyle kesilen önemli cezaların parasal değeri	Tam	Raporlama döneminde ürün ve hizmetlerin sunumu ve kullanımı ile ilgili yasa ve düzenlemelere uyumsuzlukla ilgili herhangi bir ceza bulunmamaktadır.

İletişim

Ziraat Bankası Genel Müdürlük

Doğanbey Mahallesi Atatürk Bulvarı No: 8
06107 Altındağ Ankara

Tel: (0 312) 584 20 00

Faks: (0 312) 584 49 63

surdurulebilirlik@ziraatbank.com.tr

www.ziraatbank.com.tr

