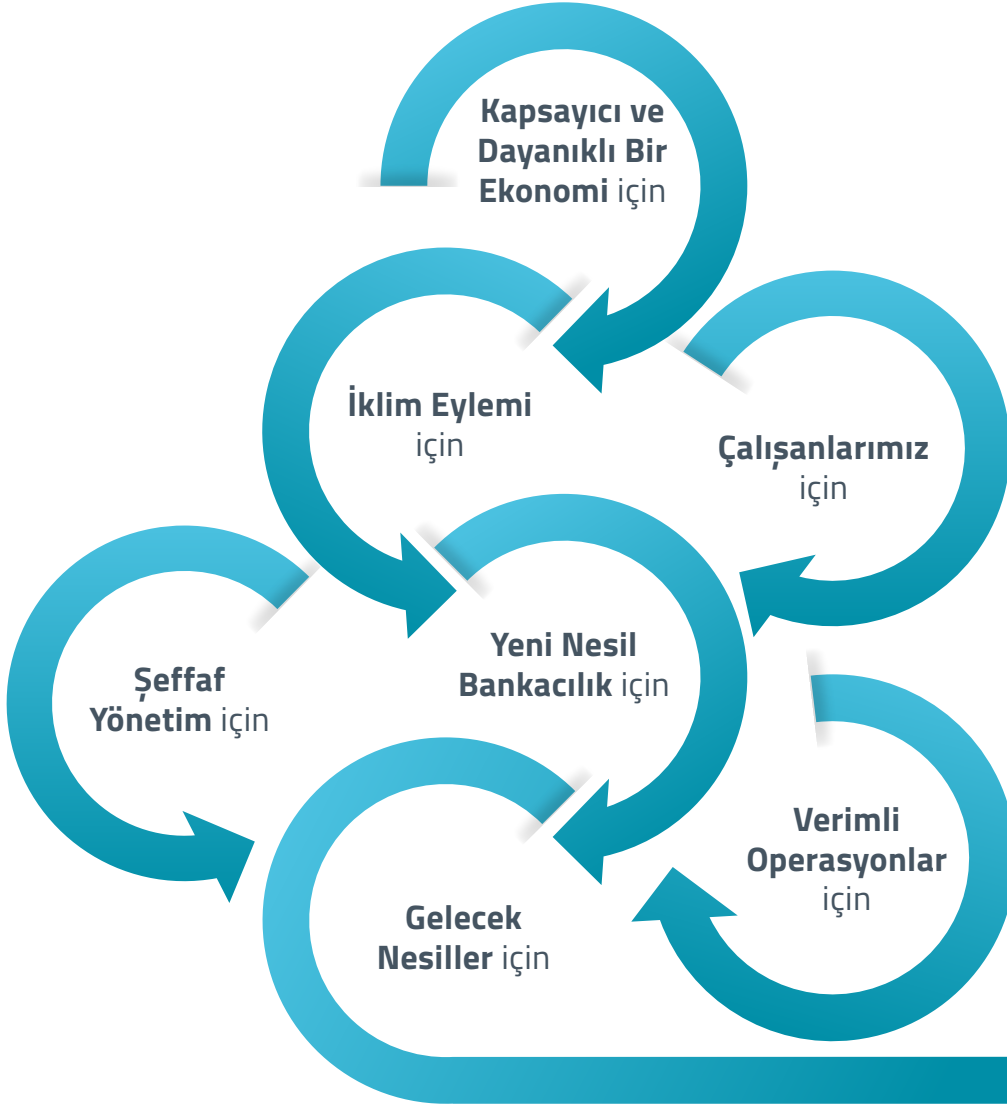


Türkiye İş Bankası 2021 Entegre Faaliyet Raporu



Sorumluluk alıyoruz...



Sunuş

“Sorumluluk Alıyoruz...”

İş Bankası, ilk entegre faaliyet raporunun temasını “sorumluluk alıyoruz” olarak belirlemiştir. 2024 yılında 100. yaşını kutlayacak olan ve “Geleceğin Bankası” vizyonu ile faaliyetlerini sürdüren İş Bankası, kurulduğu günden bu yana ülke ekonomisine kalıcı destek sağlamayı ilke edinmiştir.

COVID-19 pandemisinin yarattığı ekonomik ve sosyal zorluklar, iklim değişikliğinin her geçen gün artan olumsuz etkileri ve bozulan gelir adaleti, tüm dünyayı olduğu gibi Türkiye’yi de etkisi altına almıştır. Pek çok kurum, aile ve birey bu süreçte maddi ve manevi zorluklarla karşı karşıya kalmıştır. Kapsayıcı, çevreci ve yenilikçi bir ekonomi, hiç olmadığı kadar acil bir ihtiyaç haline gelmiştir. Bu değişim sürecinde, bankacılık sektörüne önemli görevler düşmektedir. İş Bankası, bu konjonktürde üzerine düşen görev ve sorumlulukların farkındadır. Banka, tarihsel misyonu gereği, toplumun tüm kesimlerinin refahını gözetken, doğal yaşam dengesine saygılı, yenilikçi ve yaratıcı bir ekonomik büyüme hedefinde güvenilir bir ortak olmak amacıyla faaliyetlerini sürdürmektedir.

2021 yılı Entegre Faaliyet Raporu ile İş Bankası Bankacılığı olarak adlandırılan değer yaratma modelinin bu dönüşüm sürecinde nasıl bir vizyonla yönetileceğine ışık tutulması hedeflenmektedir. 2021 yılı raporu ile Banka, dört ana bölümde, sorumluluk alma yaklaşımını ve paydaşları için yarattığı değeri özetlemektedir.

“Nasıl Değer Yaratıyoruz?” bölümü, İş Bankası’nın entegre sürdürülebilirlik yaklaşımı olan İş Bankası Bankacılığı ile değer yaratma sürecini açıklamaktadır. Bu bölümde 2021 yılında gözden geçirilen sürdürülebilirlik öncelikleri, desteklenen sürdürülebilirlik girişimleri, paydaşlarla iletişim ve katkı sağlanan Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına yer verilmiştir.

“Güvenilir Finansal Aktör” bölümünde, İş Bankası’nın kapsayıcı ve dayanıklı bir ekonomi için finansal bir kurum olarak oynadığı rol paylaşılmaktadır. Bu bölümde finans sektörünü bekleyen değişimler ve sürdürülebilir finansal performans için İş Bankası’nın hedefleri, İş Bankası’nın ürün

ve hizmetlerini sunarken dikkate aldığı müşteri deneyimi, kapsayıcılık, finansal okuryazarlık, tasarruf bilincinin artırılması konularındaki performansı sunulmakta, ayrıca İş Bankası’nın iklim eylemi konusunda üstlendiği rol ve hedeflerine yer verilmektedir. Güvenilir Ekonomik Aktör bölümünün son kısmında İş Bankası’nın dijitalleşme yolculuğuna ve bu alandaki performansına yer verilmiştir.

“Sorumlu Operasyonlar” bölümünde İş Bankası’nın operasyonlarından kaynaklanan çevresel etkilerini en aza indirmek ve sahip olduğu çalışma standartlarını tedarik zincirinde yaygınlaştırmak için geliştirdiği proje ve uygulamalara yer verilmiştir. Bölümde ayrıca, İş Bankası’nın çalışanları için üstlendiği sorumluluklar, İş Bankaları’nın geleceğin bankacılığı yetkinliklerine nasıl hazırlandığı, Banka’nın toplumsal cinsiyet eşitliği yaklaşımı raporlanmaktadır.

“İyi Kurumsal Vatandaş” bölümü Banka’nın kurumsal yönetim yapısı, etik ve ilkel bankacılık anlayışı ile yönetim esaslarını ve performansını özetlemektedir. “Gelecek Nesiller için Sorumluluk Alıyoruz” bölümü, İş Bankası’nın sosyal sorumluluk vizyonunu ve bu vizyon ile gerçekleştirdiği toplumsal refah projelerinin bir özetini sunmaktadır.

2021 yılında tüm dünyada COVID-19 salgınının etkileri devam etmiştir. Bu nedenle, 2021 yılı raporunda salgın kapsamında İş Bankası’nın çalışanları ve müşterileri için aldığı önlemler de ayrı bir bölümde raporlanmıştır.

İş Bankası, iş modelinin temelinde yer alan sürdürülebilirliği bütüncül bir yaklaşımla kurumsal stratejisinin ana odak noktalarından biri olarak konumlandırmıştır. Bu bütüncül yaklaşımın göstergesi olarak, 2021 yılındaki finansal ve finansal olmayan performansının bütünsel bir değerlendirmesini ele aldığı ilk Entegre Faaliyet Raporu’nu hazırlamıştır. Tüm küresel çalkantılara rağmen 2021 yılını başarıyla tamamlayan İş Bankası, bundan sonraki dönemde de faaliyetlerinin ekonomik, sosyal ve çevresel boyutlarını birlikte gözetmeye ve ülke ekonomisi için güvenilir bir kurum olarak sorumluluk almaya devam edecektir.

Rapor Hakkında

İş Bankası, 2021 yılında ilk Entegre Faaliyet Raporunu hazırlamıştır.

Bu rapor ile İş Bankası, hızla değişen yeni ekonomik düzende üstlendiği sorumluluklara ışık tutmayı hedeflemektedir.

Raporun yapısı ve içeriği

İş Bankası’nın ilk entegre faaliyet raporu, Banka’nın finansal ve finansal olmayan sermaye öğelerini bir arada ele alarak sürdürülebilir ve paylaşılabılır değer yaratmaya odaklanan yaklaşımıyla yürüttüğü çalışmaları hakkında güncel bilgi sunmaktadır. İş Bankası’nın 2021 yılı performansı, bu performans ile tüm paydaşları için yarattığı değer, değer yaratma sürecinde karşılaştığı risk ve fırsatlar ile Banka’nın sürdürülebilirlik önceliklerinin iş süreçlerine entegrasyonu 2021 yılı Entegre Faaliyet Raporu’nun içeriğini oluşturmaktadır.

Raporda tüm dünyada etkisi 2021 yılında da süren Koronavirüs (COVID-19) salgını ve salgın kapsamında İş Bankası’nda çalışanların sağlığı, müşteri hizmetleri ve iş devamlılığı alanlarında alınan tedbirlerin açıklandığı ayrı bir bölüm de oluşturulmuştur.

[Bk. COVID-19 ile Mücadele](#)

Raporun dönemi ve kapsamı

İş Bankası 2021 Entegre Faaliyet Raporu, Banka’nın 1 Ocak 2021-31 Aralık 2021 dönemine ilişkin performansını sunmaktadır. Konsolide ve konsolide olmayan finansal tablolar ile bağımsız denetçi raporlarını içeren Entegre Faaliyet Raporu İş Bankası’nın Türkiye’deki faaliyetlerini ve yurt dışı operasyonlarını kapsamaktadır. Banka’nın iştiraklerinin faaliyetleri raporlama kapsamı dışındadır.

Uygunluk ve mevzuat

Hisseleri Borsa İstanbul’da işlem gören İş Bankası’nın, 2021 Entegre Faaliyet Raporu, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK) ve Sermaye Piyasası Kurulu’nun (SPK) faaliyet raporlamasına ilişkin asgari gereklilikleriyle uyumludur.

İş Bankası Entegre Faaliyet Raporu, Uluslararası Entegre Raporlama Konseyi’nin (IIRC) Entegre Raporlama Çerçevesi’ne (<IR> Framework) uyumludur. 2021 Entegre Faaliyet Raporu, Küresel Raporlama Girişimi (GRI) tarafından yayımlanan GRI Standards-Kapsamlı (comprehensive) uygulama düzeyinde hazırlanmıştır. [Bk. GRI Standartları İçerik Endeksi](#)

Rapor içeriği oluşturulurken Sürdürülebilirlik Muhasebesi Standartları Kurulu (Sustainability Accounting Standards Board - SASB) Ticari Bank



Kurumsal Profil

Türkiye’nin en güvenilir finansal kurumları arasında yer alan İş Bankası, yurdun dört bir yanına yayılmış hizmet ağı ve dijital hizmet kanalları ile milyonlarca müşterisinin finansal geleceklerini inşa sürecinde rol almaktadır.

Güven, istikrar ve itibarla özdeşleşen bir kurum olan İş Bankası, tarihinden gelen sorumluluk anlayışı ile kapsayıcı ve çevreye duyarlı bir ekonomi için çalışmaktadır.

2021 yıl sonu itibarıyla 22.802 çalışanıyla 20,7 milyon müşterisine hizmet sunan İş Bankası, 926,6 milyar TL aktif büyüklüğü ile Türkiye’nin en büyük özel bankasıdır. İş Bankası, kurumsal, ticari, KOBİ, bireysel ve özel bankacılık alanlarında sunduğu ürün ve hizmetlerle bankacılık sektörünün saygın kuruluşları arasındadır.

İş Bankası İstanbul’daki Genel Müdürlüğü, Tuzla Teknoloji ve Operasyon Merkezi (TUTOM), Tuzla ATLAS Veri Merkezi ve Ankara Operasyon Merkezinin (ATOM) yanı sıra yurt içindeki 62 Bölge Müdürlüğü ve 1.174 şubesi ile müşterilerine hizmet vermektedir.

Müşterilerine şubelerinin yanında büyük yatırım yaptığı dijital kanallar yoluyla da hizmet veren İş Bankası, İnternet Şubesi, İşCep, Çağrı Merkezi, 6.476 adet Türkiye ve KKTC’de bulunan

Bankamatik ve 570.212 adet POS terminali (sanal POS dâhil) aracılığıyla paydaşları için değer yaratımını sürdürmektedir.

İş Bankası, 2021 yıl sonu itibarıyla sınır ötesi bankacılık faaliyetlerini Irak’ta 2, Kosova’da 2, İngiltere’de 2, Bahreyn’de 1 ve KKTC’de 14 şubesi ile yürütmektedir. Banka’nın Şanghay (Çin) ve Kahire (Mısır)’de birer tane olmak üzere 2 temsilcilik ofisi faaliyet göstermektedir. Bunların dışında İş Bankası, Almanya, Rusya ve Gürcistan’da iştirakleri aracılığıyla bankacılık faaliyetleri yürütmektedir.

İş Bankası Grubu, yurt içi ve yurt dışında, birçok alanda faaliyet gösteren iştirakleriyle entegre bir topluluktur. İş Bankası’nın 2021 yıl sonu itibarıyla 132 şirkette doğrudan ve dolaylı ortaklığı bulunmaktadır. Banka’nın doğrudan ve dolaylı olarak kontrol ettiği şirket sayısı 109’dur.

 **Detaylı bilgi için İştirakler, s: 63 ile Doğrudan ve Dolaylı İştirakler, s: 64’de yer verilen bölümleri ziyaret edebilirsiniz.**

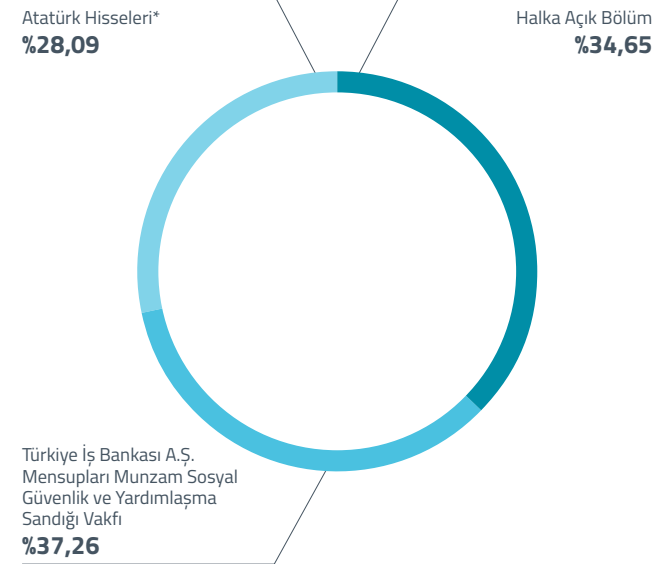
Güçlü ve Sürdürülebilir Mali Yapı

İş Bankası güçlü, dayanıklı ve çevik bir mali yapıya sahiptir. 2021 yıl sonu itibarıyla İş Bankası’nın özkaynakları 86,8 milyar TL, sermaye yeterlilik oranı ise yasal sınırın oldukça üzerinde, %20,4 seviyesinde gerçekleşmiştir. Banka, sahip olduğu sürdürülebilir ve güçlü mali yapının sunduğu imkânı değerlendirerek müşterilerine desteğini pekiştirmektedir.

Yaygın Hissedar Yapısı

Yaygın bir sermayedar tabanına sahip olan İş Bankası’nın kurumsal ve bireysel hissedarlardan oluşan ortaklarının sayısı yaklaşık 175 bindir. Banka sermayesinin %37,26 oranındaki bölümü, 49 bine yakın çalışan ve emeklinin üye olduğu Türkiye İş Bankası A.Ş. Mensupları Munzam Sosyal Güvenlik ve Yardımlaşma Sandığı Vakfı’na aittir.

İş Bankası’nın Ortaklık Yapısı**



* Bu hisseler, Atatürk’e ait hisseler olup, Atatürk’ün vasiyeti gereğince Cumhuriyet Halk Partisi tarafından temsil edilmektedir. Bu hisselerin temettü gelirleri ise, yine Atatürk’ün vasiyeti gereğince Türk Dil Kurumu ve Türk Tarih Kurumu’na bırakılmış olduğundan, temettü ödemeleri vasiyetname hükümleri ve yasal mevzuat çerçevesinde adı geçen Kurumlara yapılmaktadır.

** Ortaklık yapısına 31.12.2021 tarihi itibarıyla yer verilmiştir . (31.12.2020: Vakıf %37,08, Atatürk Hisseleri %28,09, Halka Açık %34,83).

Köklü Bankacılık Geleneği

Cumhuriyet döneminin ilk ulusal bankası olan İş Bankası, Atatürk’ün direktifleriyle İzmir Birinci İktisat Kongresi’nde alınan kararlar doğrultusunda 26 Ağustos 1924 tarihinde kurulmuştur.

Kurulduğu ilk günden beri, İş Bankası, ulusal ve uluslararası piyasalarda paydaşlarının gözünde güven, saygınlık ve itibar ile özdeş bir markadır.

Kuruluş misyonundan hareketle Banka, ülke ekonomisinin her döneminde öncü bir rol ve kritik görevler üstlenmiş, zor dönemlerde sorumluluk almaktan kaçınmamıştır. İş Bankası, köklü ve güçlü iş modeli ile kısa vadede olduğu gibi orta ve uzun vadede de paydaşları için kalıcı değer üretmektedir.

97 Yıldır Yenilikçi Bankacılık

İş Bankası, sürdürülebilir ve güçlü mali yapısı ile 97 yıldır Türkiye’de faaliyet göstermektedir.

2021 yılında 97. yaşını kutlayan Banka, geleceğin bankacılık beklentilerine uygun, inovatif ürün, hizmet ve uygulamalar geliştirme vizyonu doğrultusunda, sektörde öncü uygulamalarla çalışmalarını yürütmektedir.

İş Bankası’nın bankacılık sektörüne sunduğu çok sayıda yenilik bulunmaktadır. İlk ATM’leri Türkiye ile tanıştıran İş Bankası, “Bankamatik” ismini bir marka haline getirmiştir. İnternet Şubesi ve mobil bankacılık uygulamasını müşterilerinin kullanımına sunan Türkiye’deki ilk bankadır. Teknolojiye yönelik yatırımlarını her geçen yıl artıran İş Bankası, yeni nesil dijital bankacılık uygulamalarında da sektörde fark yaratmaktadır.



İŞ BANKASI'NIN VİZYONU, AMAÇLARI, DEĞERLERİ VE STRATEJİSİ



Vizyonumuz

Kapsayıcı ve katılımcı bir yaklaşımla sürdürülebilir değer yaratan geleceğin bankası olmak



Stratejik Amaçlarımız

- Ülkemize kalıcı taahhüt
- Güçlü ve sürdürülebilir finansal performans
- Etkin risk yönetimi
- Kusursuz müşteri deneyimi
- Değer yaratan teknoloji ve inovasyon öncülüğü
- Mutlu ve üretken insan kaynağı
- İnsana, topluma ve çevreye duyarlı etik ve sorumlu bankacılık



Değerlerimiz

"Zekâ, dikkat, iffet; teknik ve metotlu çalışma" ilkesinden ayrılmaksızın benimsenen; Yenilikçilik, Dayanışma, Ortak Akıl, Güvenilirlik, Samimiyet, Şeffaflık



Stratejimiz

İç ve dış kaynakları ülke ekonomisinin öncelikli ihtiyaçlarına yönlendirmek suretiyle sürdürülebilir ve katma değerli büyümeyi destekleyecek bilanço yönetimi ve teknolojik dönüşüm sürecinde grup şirketlerimiz ve tüm çözüm ortaklarımız ile birlikte iş modelimizi sürekli geliştirerek Kurumumuzu geleceğe hazırlama.

İş Bankası'na Genel Bakış

Geleceğe Bakış

Nasıl Değer Yaratıyoruz

Güvenilir Finansal Aktör

Sorumlu Operasyonlar

İyi Kurumsal Vatandaş

Finansal Raporlar ve Ekler

2021'de Rakamlarla İş Bankası

926,6 milyar TL
Aktif büyüklüğü

493,4 milyar TL
Nakdi Kredi büyüklüğü

595,6 milyar TL
Mevduat büyüklüğü

86,8 milyar TL
Özkaynak büyüklüğü

**ile özel bankalar
arasında lider**

20,7 milyon müşteri sayısı
1.174 yurt içi, 21 yurt dışı şube
10,2 milyon 2021 yıl sonu itibarıyla toplam dijital bankacılık müşteri sayısı
%97 yerel tedarik oranı
%90 müşteri memnuniyet skoru
30 bin okullarda açılan toplam satranç sınıfı sayısı

57 ödül
yurt içi ve yurt dışında kazanılan ödül sayısı

20,2 milyon
Bankamatiklerle diğer banka müşterileri de dâhil hizmet verilen kullanıcı sayısı

2,1 milyon
Maximum Mobil kullanıcı sayısı

%95,6
İş Bankası'nda şube dışı kanallardan yapılan işlemlerin toplam işlemlere oranı

%36,6
Bankamatiklerin toplam parasal işlemler içindeki payı

85 bin
Geleceğe Orman kullanıcı sayısı

2,6 milyon
Sosyal medya takipçi sayısı

439 bin
İŞ'TE KOBİ görüntülenme sayısı

5,4 milyon
Dijital hesap özeti alan kredi kartı müşteri sayısı

79,1 milyon MWh
İş Bankası tarafından son 3 yıl içerisinde finanse edilen projeler ile üretilen temiz enerji miktarı

15
Çevresel ve sosyal risk değerlendirmesine tabi tutulmuş yatırım sayısı

14.392
kişi*saat
Toplam sürdürülebilirlik eğitimi saati

1.008 MW
2021'de finansman sağlanan yenilenebilir enerji projelerinin toplam kurulu gücü

18,6
Düşük Risk
Sustainalytics ÇSY Risk Notu

B
CDP İklim Değişikliği Raporu Notu

%55
Kadın çalışan oranı

%44
Kadın yönetici oranı

%2,01
Çalışan devir oranı

29,3 saat
Çalışan başına düşen ortalama eğitim süresi

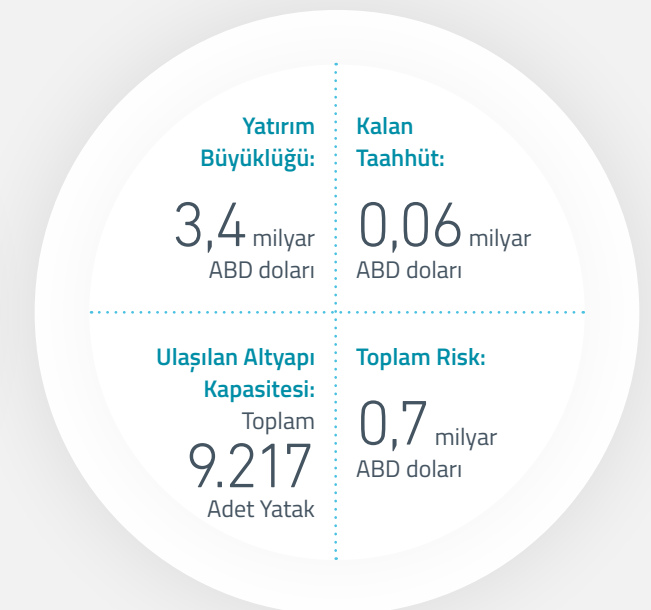
%98
Sendikalılık oranı

Altyapı – Kamu Özel Ortaklığı / Otoyol Projeleri



Finansman sağlanan altyapı projeleri

Altyapı – Kamu Özel Ortaklığı / Şehir Hastanesi Projeleri





Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı



2024'te 100. yılını kutlayacak olan İş Bankası, bir taraftan finansal bir kuruluş olarak üstlendiği sorumluluğu yerine getirirken, bir taraftan da misyonu gereği hayata geçirdiği yenilikçi ve teknolojik uygulamalarla kurumu geleceğe güçlü bir şekilde hazırlıyor.

Değerli Paydaşlarımız,

İş Bankası ve iştirakleri, yarattıkları istihdamın yanı sıra, ihracata, üretime yönelik sundukları ürün ve hizmetlerle Türkiye'nin sürdürülebilir büyümesini ve kalkınmasını destekleyen büyük bir topluluktur.

Bankamız, Cumhuriyetin ilk yıllarından bu yana sürdürdüğü iktisadi bağımsızlığı sağlama misyonunun bir gereği olarak, kaynaklarını her zaman ülke ekonomisinin öncelikli ihtiyaçları

için sunuyor. İş Bankası, ekonominin tüm aktörleri için tarihi boyunca uzun vadeli bir perspektifle ve kapsayıcı, katılımcı bir yaklaşımla hareket ediyor.

2024'te 100. yılını kutlayacak olan İş Bankası, bir taraftan finansal bir kuruluş olarak üstlendiği sorumluluğu yerine getirirken, bir taraftan da misyonu gereği hayata geçirdiği yenilikçi ve teknolojik uygulamalarla kurumu geleceğe güçlü bir şekilde hazırlıyor.

İş Bankası Bankacılığı

Son yıllarda örneklerini daha sık gördüğümüz üzere doğal afet ve göç gibi sonuçları olabilen iklim değişikliği, pandemiyle birlikte küresel problemlere yönelik artan duyarlılık çerçevesinde reel ve finansal bir risk unsuru olarak daha fazla önem kazanmaya başladı. İklim değişikliği ve etkilerine karşı alınan önlemler açısından finansal sektör, dönüştürücü gücü sayesinde ön plana çıkıyor.

Bu alandaki sorumluluklarımızın farkında bir kurum olarak, çalışmalarımızı "paylaşılabilir ve sürdürülebilir değer yaratma" anlayışından hareketle hem mevcut ürün çeşitliliğini hem de bu alanda sağladığımız finansmanı her geçen gün artıracak şekilde planlıyoruz. Bu yaklaşımı, "İş Bankası Bankacılığı" adını verdiğimiz iş modelimizde somutlaştırıyor, bu doğrultuda tüm sermaye öğelerini etkin ve verimli bir şekilde kullanıyoruz.

Ekonomideki dijital dönüşümün tüm sektörlerle yayılmasını sağlamak ve daha fazla katma değer yaratmak için müşterilerimizle birlikte çalışıyoruz. Ekonomimizin en önemli bileşenlerinden olan KOBİ'lere güçlü finansman desteğimizi sürdürüyoruz. Kadınların ve gençlerin ekonomiye katılımını artıracak ürün ve hizmetlerimizin sayısını her geçen yıl artırıyoruz. İklim değişikliğinin yarattığı yıkıcı etkileri bertaraf etmek, geçiş ekonomisinin sunduğu fırsatları müşterilerimizle buluşturmak için inisiyatif alıyoruz.

Sürdürülebilirlik, kurumsal stratejimizin ana odaklarından biri

Kredilendirme süreçlerimizde, 2012 yılından bu yana çevresel ve sosyal riskleri analiz ediyoruz. Söz konusu süreci, belli bir tutarın üzerindeki yatırım projeleriyle sınırlı olmayacak

şekilde yaygınlaştırmak üzere çalışmaya devam ediyoruz. Müşterilerimizin çevresel ve sosyal risklerini tespit ederek, onların yeşil dönüşümüne katkıda bulunmayı ve onları bu yönde teşvik etmeyi amaçlıyoruz. Yenilenebilir enerji projelerine finansman sağlayarak iklim değişikliğinin getirdiği risklerin ve etkilerin azaltılmasına katkıda bulunuyoruz. 2015 yılı sonrasında, elektrik üretim yatırımlarına yönelik yeni proje finansmanlarının tamamını yenilenebilir enerji projelerine ayırdık.

Kadın işletmelerinin ekonomiye katılımının ve kadın iş gücünün artırılmasının, sürdürülebilir kalkınmanın anahtarı olduğuna inanıyor ve bu doğrultuda çalışıyoruz. Kadın girişimcilere yönelik finansman ve eğitim çalışmalarımızdan kadın çalışanlarımıza yönelik sergilediğimiz eşitlikçi yaklaşıma kadar pek çok alanda yürüttüğümüz faaliyetlerimizi, Birleşmiş Milletler Kadının Güçlenmesi Prensipleri (WEPS) imzacısı olarak pekiştirdik. Çalışmalarımıza uluslararası kabul gören bu prensipleri de dikkate alarak devam etmenin, önemli bir katma değer yaratacağına inanıyoruz.

Tarımda dijitalleşme ve sürdürülebilirliği bir arada ele alan, tarım, teknoloji ile finansı birleştiren bir yaklaşım benimsiyoruz. Bu alanda yaptığımız çalışmalarla gıda güvenliği ve kaynak verimliliği konularında etki yaratmayı hedefliyoruz.

Tüm paydaşlarının ihtiyaç ve beklentilerinin yanı sıra toplumsal faydayı da gözeten İş Bankası, değer yaratma sürecinin çıktılarını, katkı sağladığı Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları ile ilişkilendirerek küresel amaçlara olan desteğini de ortaya koyuyor. Kurum kültürü ile içselleştirdiğimiz sürdürülebilirliği, kurumsal stratejimizin ana odak noktalarından biri olarak konumlandırıyoruz. Bankamız, bu yöndeki çalışmalarını Yönetim Kurulu'nun öncülüğünde tüm İş Bankalıların katılımıyla yürütüyor.



Toplulun tüm kesimlerinin ihtiyaçlarını gözetten bir anlayış benimsiyoruz

Gerek ürün ve hizmetlerimizi gerekse sosyal sorumluluk projelerini tasarlarken toplumun tüm kesimlerinin ihtiyaçlarını gözetten bir anlayış benimsiyoruz. Kuruluşumuzdan bu yana kapsayıcı, sürdürülebilir ve paylaşılabılır sosyal ve ekonomik değer yaratmak yaklaşımıyla hareket ediyoruz.

Sosyal sorumluluk alanındaki faaliyetlerimizi eğitim, kültür, sanat ve çevre alanlarındaki projelerimizle sürdürüyoruz. Uzun soluklu fayda sağlamak amacıyla tasarladığımız projelerimizde, geleceğimizi emanet edeceğimiz çocuklarımızın eğitim ve yaşam kalitesini destekleyen çalışmaları ön planda tutuyoruz.

Türkiye Satranç Federasyonu'nun ana sponsorluğunu 2005 yılından bu yana sürdürüyoruz. Satranç sporuna verdiğimiz destekle düşünmeyi bilen, problemlere analitik yaklaşabilen, strateji geliştirebilen nesiller yetiştirilmesine; satrancın çocuklarımızın ve gençlerimizin kolayca erişebileceği bir spor dalı haline gelmesine ve ülke çapında yaygınlaşmasına katkıda bulunmayı amaçlıyoruz. Desteğimizi 5 yıl daha uzatma kararı almamız, hem eğitime hem de toplumsal gelişime verdiğimiz önemin güzel bir göstergesi. Sponsorluk kapsamında ülke genelinde bugüne kadar açılan satranç sınıfı sayısı 30.000'e, lisanslı sporcu sayımız 1 milyona ulaştı.

14. yılını geride bırakan “Karneni Göster, Kitabını Al Kampanyası” nda bugüne kadar 14 milyon basılı kitabı ilk öğretim öğrencileriyle buluşturduk. Pandemi önlemleri kapsamında 2020 ve 2021 yıllarında kitapları çocuklarımıza dijital platform üzerinden sunduk. Ayrıca kitapların basımını Braille alfabesiyle de yaparak görme engelliler için eğitim veren okullara da gönderdik.

Ülkemizde eğitim alanında bugüne kadar gerçekleştirilen en uzun soluklu ve kapsamlı çalışmalardan biri olan “81 İlden 81 Öğrenci” projesini 2008 yılından bu yana Darüşşafaka işbirliğinde sürdürüyoruz. Proje kapsamında, 2021 yılındaki 296 öğrencimizle birlikte şimdiye kadar 750'ye yakın öğrencimiz mezun oldu. 5. sınıftan başlayarak Darüşşafaka'daki tüm eğitim masraflarını karşıladığımız öğrencilerimizi, üniversite hayatlarında da desteklemeye devam ediyoruz.

Çevreye duyarlı şirketlere yatırım yapma hedefini benimseyen ilk çevre fonu olan İş Portföy TEMA Değişken Fon'dan elde edilen gelirlerle, TEMA Vakfı'nın Doğa Eğitim Programlarını destekliyoruz. Okul öncesi ve ilkokul çağındaki çocuklar için tasarlanan programlarla çocuklarımızın yaşadıkları dünyayı daha iyi tanımaları ve çevreye olan duyarlılıklarını artırmaları amacıyla doğada zaman geçirmelerine, bol bol gözlem

yapmalarına ve doğayı keşfetmelerine imkan sağlıyoruz. 2021-2022 eğitim ve öğretim yılında doğa eğitim programları kapsamında 81 ilde 200 bine yakın sayıda çocuğa ulaşıldı.

Yakın zamanda ayrıca, Koç Üniversitesi Girişimcilik Araştırma Merkezi KWORKS ile birlikte Etki Girişimciliği Programı'nı başlattık. Program; nitelikli eğitim, sağlıklı ve kaliteli yaşam, iklim, erişilebilir ve temiz enerji, sürdürülebilir şehir ve topluluklar gibi alanlarda çevresel ve sosyal etki yaratan teknoloji tabanlı girişimlerin ölçeklenmesine destek olmayı hedefliyor. Böylelikle, çevresel ve toplumsal sorunlara sürdürülebilir çözümler üretilmesine katkıda bulunacağız.

Daha Aydınlik Yarımlar için Sorumluluk Alıyoruz

Pandemi ve iklim değişikliğinin olumsuz etkileri, her ülke ve kurum için geleceğe dair bir nevi uyarı niteliğini taşıyor. Kıt kaynakların dağıtımının yeniden değerlendirilmesi ve uzun vadeli bakış açısıyla planlanmış, kapsayıcı ve sürdürülebilir ekonomik büyüme modellerine geçiş, hiç olmadığı kadar acil bir gündem maddesi haline geldi. Bu ekonomik dönüşüm için güçlü kurumlara ve nitelikli insan kaynağına ihtiyaç bulunuyor.

Cumhuriyetimizle yaşıt Bankamız, tarihi boyunca krizleri ve dalgalanmaları başarıyla yönetti ve zor zamanlarda önemli sorumluluklar üstlendi. Bu sorumluluk bilinciyle Bankamızı

ve ülkemizi geleceğe taşımak için çalışmaya; geçmişten gelen birikimlerimizi güçlü beşeri ve finansal sermayemizle birleştirip teknoloji ve dijitalleşmenin sağladığı imkânlardan da yararlanarak değer yaratmaya devam edeceğiz. Daha aydınlık bir gelecek için başta çocuklarımız olmak üzere tüm paydaşlarımız nezdinde katkımızı ve desteğimizi çok yönlü olarak sürdüreceğiz.

Bu vesileyle, kurucumuz Gazi Mustafa Kemal Atatürk'ün belirlediği ilkelere bağlı kalarak Bankamızın bugünlere gelmesine katkı sağlayan başta İş Bankalılar olmak üzere tüm paydaşlarımıza Yönetim Kurulumuz adına teşekkürlerimi sunuyorum.

Saygılarımla,

Adnan Bali
Yönetim Kurulu Başkanı



Genel Müdür'ün Mesajı



Topluman tüm kesimlerinin refahını gözeten, kapsayıcı bir ekonominin inşa edilmesinde üzerimize düşen sorumluluğu yerine getiriyoruz.

Bu nedenle, 2021 yılında ilk kez hazırladığımız Entegre Faaliyet Raporumuzun temasını “Sorumluluk Alıyoruz” olarak belirledik.

Değerli Paydaşlarımız,

Dünyada, pandeminin ekonomik, sosyal ve kültürel etkileri hala devam ediyor. Küresel ekonomi, 2021 yılında aşılama çalışmalarının yaygınlaşması ve alınan ekonomik önlemlerin desteğiyle hızlı bir toparlanma kaydetti. Ancak ekonomik aktivitedeki güçlenmeye rağmen tedarik zincirindeki aksaklıklar ile enerji ve emtia maliyetlerindeki artış, enflasyon göstergelerinde küresel ölçekte yükselişi beraberinde getirdi. 2021'in ikinci yarısından itibaren enflasyon beklentilerindeki bozulmaya bağlı olarak birçok ülkede para politikalarında normalleşme adımları atılmaya başlandı. Küresel ekonomik büyümenin 2022 yılında bir miktar ivme kaybetmekle birlikte devam etmesi bekleniyor.

Türkiye'de ekonomik aktivite, 2021 yılında yurt içi ve yurt dışı talebin olumlu etkisiyle hız kazandı. Öte yandan, dünyadaki enflasyonist baskılar ve yurt içi dinamiklere bağlı olarak enflasyonda belirgin bir yükseliş kaydedildi. Bu dönemde, güçlü büyüme ve ihracat performansının çizdiği olumlu tabloya rağmen, Türkiye ekonomisi için gerek küresel gerekse yurt içi koşullar fiyat istikrarı mücadelesinde daha zorlayıcı bir hale geldi.

Bankacılık sektörü ise, finansal piyasalarda oynaklığın arttığı bir ortamda ülke ekonomisine finansman desteğini kesintisiz bir biçimde sürdürürken, güçlü mali yapısı ile riskleri başarıyla yönetti.

Sorumluluk alıyoruz

İş Bankası, Gazi Mustafa Kemal Atatürk'ün belirlediği “Türkiye Cumhuriyeti'nin siyasi bağımsızlığını iktisadi bağımsızlıkla perçinlemek” misyonu doğrultusunda çalışmaya devam ediyor.

Pandeminin yarattığı ekonomik zorluklar ve iklim değişikliğinin olumsuz etkileri, tüm dünyada olduğu gibi ülkemizde de derinden hissediliyor ve ekonomide kapsayıcı, adil ve yeşil bir dönüşümü gerekli kılıyor.

İçinden geçtiğimiz bu zor dönemde, üzerimize düşen sorumluluğun bilincinde bir kurum olarak, kısa, orta ve uzun vadeli planlarımızı etki yaratacak, yaşanabilir ortak geleceğimize katkı sağlayacak aksiyonları içerecek şekilde yapılandırıyoruz. Bu doğrultuda, toplumun tüm kesimlerinin refahını gözeten, kapsayıcı bir ekonominin inşa edilmesinde üzerimize düşen sorumluluğu yerine getiriyoruz.

Bu nedenle, 2021 yılında ilk kez hazırladığımız Entegre Faaliyet Raporumuzun temasını “Sorumluluk Alıyoruz” olarak belirledik.

Güçlü finansal performansımız ile değer üretmeye devam ettik

Bankamızın 97. yaşını kutladığımız 2021 yılında hane halkına ve reel sektöre sunduğumuz ürün ve hizmetlerle ülke ekonomisine kesintisiz desteğimizi sürdürdük. Tüm dünyada zorlu geçen bir yılı başarıyla tamamladık. Yıl sonu itibarıyla 926,6 milyar TL'ye ulaşan aktif büyüklüğümüzle, “Türkiye'nin en büyük özel bankası” olmaya devam ettik.

2021 yılında, aktif büyüklüğün yanı sıra krediler, mevduat ve özkaynaklar bakımından da özel bankalar arasındaki liderliğimizi koruduk. Nakdi kredilerimiz 2021 yıl sonu itibarıyla 493,4 milyar TL'ye ulaşırken, gayrinakdi krediler yoluyla ekonomiye sağladığımız kaynak tutarı 193,4 milyar TL'ye yükseldi.

Ekonomimizin en önemli bileşenlerinden olan KOBİ'lerimize sunduğumuz nakdi ve gayrinakdi krediler 2021 yılı itibarıyla 135,7 milyar TL'ye ulaştı.

2021, hane halkına sunduğumuz ürün ve hizmetleri çeşitlendirmenin yanı sıra sunum kanallarını zenginleştirme konularında önemli başarılarla imza attığımız bir sene oldu. Başta dijital temas kanalları olmak üzere tüm kanalları verimli bir şekilde kullanarak bireysel bankacılıktaki iş hacmimizi artırdık. Bireysel kredilerimizin bakiyesi, bir önceki yıl sonuna göre %27,2 artarak 109,7 milyar TL'ye yükseldi.

Tüm paydaşlarının gözünde güven, saygınlık ve itibar ile anılan bir kurum olan Bankamız, tasarruf sahiplerinin öncelikli tercihi olmaya bu yıl da devam etti. Toplam mevduat hacmimiz, 2021 yıl sonu itibarıyla 595,6 milyar TL'ye ulaştı. Toplam mevduat, ticari mevduat ve vadesiz mevduatta özel bankalar arasındaki pazar payı liderliğimizi sürdürdük.

Geleceğin bankasını inşa ediyoruz

100. yılımıza yaklaşırken hedefimiz iş modeli, organizasyon yapısı, hizmet anlayışı, çalışanlarımızın yetkinlikleri ve teknoloji altyapısıyla geleceğin bankasını inşa etmek. Dijitalleşme ve teknolojiyi en doğru şekilde kullanma konusunda sektöre liderlik ederken, bilanço performansımızın sağladığı güç ve sürdürülebilirlik alanındaki çalışmalarımızın katkısıyla genç, dinamik, çağın ilerisinde modern bir bankacılık anlayışı tesis etmeye odaklanıyoruz.

Dijitalleşmeyi tüm süreçlerimize uyarlayarak Silikon Vadisi'nden Çin'e kadar geniş bir coğrafyada inovasyon merkezleri kurarken, teknoloji yatırımlarımızla müşterilerimizin beklentilerini kusursuz bir dijital deneyimle karşılayacak biçimde kaliteli ve özelleştirilmiş hizmet sunmayı temel önceliğimiz olarak belirledik. “Açık bankacılık”, “platform bankacılığı”, “görünmez bankacılık”, “yapay zekâ ile kişiselleştirilmiş bankacılık” gibi alışlagelmiş bankacılık anlayışını değiştirme potansiyeli taşıyan alanlarda öncü rol üstleniyoruz.

Bu çerçevede, 2020 yılı sonu itibarıyla 9,2 milyon olan dijital bankacılık müşteri sayımız 2021 yılında 10 milyonu aştı. Aynı dönemde, mobil bankacılık müşteri sayımız da 10 milyona ulaştı. Şube dışı kanallarımızdan yapılan karşılaştırılabilir işlemlerin toplam işlemlere oranı ise 2021'de %96 düzeyinde gerçekleşti.

Yeni nesil girişimciliği desteklemeye devam ediyoruz

Odaklandığımız alanlardan biri olan girişimcilik konusunda kapsayıcı ve bütünleşik bir yaklaşımla hareket ediyoruz. Girişimciliğin ekonomik büyümeyi pozitif etkilediğini dikkate aldığımızda, Türkiye'de girişimcilik üzerinden bir büyüme hikâyesi yazılabileceğine inanıyoruz. Esasen kurulduğu ilk yıllardan bu yana müteşebbisleri destekleyen Bankamız, girişim ekosistemindeki etkinliğini geniş bir bakış açısıyla sürdürüyor.



Son 5 yıldır yeni nesil girişimcilik alanında ortaya koyduğumuz somut değer önerileri, 2021 yılında da artarak devam etti. Workup Girişimcilik Programımızın 8. dönemi başarıyla tamamlandı, 9. dönemi 12 yeni girişimle başlatıldı. Böylece programa kabul edilen girişim sayımız 119'a ve ilk 8 dönemde verdiğimiz mezun sayısı 81'e ulaştı.

2021 yılında ilk kez dikey odaklı bir girişimcilik programı olan WorkupAgri'yi hayata geçirdik. Program ile hem Bankamızın tarım müşterilerine sunduğu değer önerisini geliştirmeyi hem de ülkemiz tarımına sürdürülebilir çözümlerle dijitalleşme alanında katkı sağlamayı hedefliyoruz.

Destekçisi olduğumuz ARYA Kadın Yatırım Platformu ile kadın girişimcilerin yatırıma erişimi ve teknolojik iş modellerini hayata geçirmeleri için verdiğimiz destekleri tüm hızıyla sürdürüyoruz. Bu kapsamda 270 kadın girişimciye ulaştık.

Bankamızın 100 milyon TL'ye kadar kaynak aktarmayı taahhüt ederek yatırımcısı olduğu Maxis Yenilikçi Girişim Sermayesi Yatırım Fonu, bu yıl Workup mezunu 2 girişime daha yatırım yaptı. Fon'un yatırım yaptığı şirket sayısı 5'e yükseldi.

Bugüne kadar Bankamızca girişimcilik ekosisteminde yaratılan etkiyi ve oluşan ayak izini ana faaliyet odağımıza taşıyarak, geleceğin bankası odağımıza hizmet edecek İstanbul Girişimcilik Şubemizi 2021 yılının Kasım ayında faaliyete açtık. Şubemizde girişimlerle ortak bir dil konuşan, onların diğer müşterilerimizden ayrıran ihtiyaç ve beklentilerine karşılık verebilecek, yaşam evrelerine uygun ürün ve hizmetler sunacak bir kadro ile finansal olmayan ürün ve hizmetleri de bünyesinde barındıran geniş bir değer önerisi sunuyoruz.

Ekonomide yeşil dönüşümü destekliyoruz

İklim krizinin yarattığı risk ve fırsatları birlikte ele alarak, yalnızca kendi operasyonlarımız bakımından değil, dönüştürücü gücümüzün etkisiyle müşterilerimiz açısından da fırsatları değerlendirerek ekonomide yeşil dönüşümü teşvik ediyoruz.

İklim değişikliğinin, insanlar ve çevre üzerindeki olumsuz etkilerinin bertaraf edilmesinde büyük rol oynayan yenilenebilir enerji kaynaklarına geçiş için önemli çalışmalar yürütüyoruz. 2021'de yenilenebilir enerji projelerinin, Bankamızın toplam enerji üretimi projeleri portföyündeki payı %71 olarak gerçekleşti. Finanse ettiğimiz yenilenebilir enerji projelerinin toplam kurulu gücü 10.886 MW'a ulaştı. "Çevreci Ev", "İş'te Güneş", "Enerji Verimliliği", "Denizleri Korumalı" kredileri gibi ürünlerle müşterilerimizin yeşil dönüşümüne aracılık ediyoruz.

Eylül 2021'de hayata geçirdiğimiz ve mobil bankacılık uygulamamız İşCep'e entegre ettiğimiz "Geleceğe Orman" projesi ile müşterilerimizi daha çevreci seçimler yapmaları için teşvik etmeyi amaçlıyoruz. Altı ay gibi kısa bir süre içerisinde 100 bin katılımcıya ulaştığımız uygulama kapsamında, kullanıcılar tarafından TEMA Vakfı'na 1.250 fidan bağışı gerçekleştirildi. Bunu, müşterilerimizdeki davranış değişikliğinin güzel bir göstergesi olarak görüyorum.

Tarımın teknoloji ile birleştiği yerde dönüşümü finanse ediyoruz

Tedarik zincirinde aksamalar olduğunda, tarım ve gıda ihtiyaçlarının karşılanması ne kadar riskli hale geldiğini pandemi döneminde yaşayarak gördük. Tarım, ülkelerin en kritik sektörleri arasında yer alıyor.

Ülkemizdeki coğrafi ve doğal koşullar sayesinde rekabet avantajına sahip olduğumuz tarım sektörünün geliştirilmesi gerektiğini düşünüyor, ekonomi açısından katma değerini de göz önünde bulundurarak tarım bankacılığını stratejik önceliklerimiz arasında konumlandırıyoruz. Bu alandaki faaliyetlerimizin temelini, finans ve teknolojinin birlikte etkin kullanımıyla üreticilerin dönüşümünü finanse etmek oluşturuyor.

Bu çerçevede söz konusu dönüşümü destekleyecek biçimde İmeceMobil gibi yenilikçi ürün ve hizmetler sunuyor, üreticiyle tüketicinin buluştuğu özel tasarım ve kurgusu olan yapılar üzerinde çalışıyoruz.

Son yıllarda daha da yoğunlaştırarak sürdürdüğümüz çalışmalarla, 2021 yılında tarım bankacılığı müşteri sayımız %18 artış ile 357 bine, çiftçilerimize kullandığımız TL nakdi krediler bakiyesi %54 oranında artışla yaklaşık 10,5 milyar TL'ye ulaştı. Ayrıca 2020 yılı sonunda 134 olan "Dijital Tarım Çözümü" kapsamındaki istasyon sayısı 2021'de 224'e yükseldi. 13.200 çiftçimize gönderilen erken uyarı ve sulama, gübreleme, ilaçlama tavsiyeleriyle toplam 57 milyon TL'lik ekonomik fayda sağladık. İmeceMobil uygulamasının sulama, gübreleme ve uydu destekli özel servislerinden faydalanan çiftçilerimiz, her 10 dönümde 2.100 ton su tasarrufu sağladı.

"Ödeme sistemlerinde liderlik" yolundayız

Belirlediğimiz stratejik önceliklerimizden biri de "Ödeme Sistemlerinde Liderlik". Bu çerçevede, 2021 yılında ödeme sistemlerine ilişkin tüm pazarlama fonksiyonlarını bir araya getiren organizasyonel değişimi gerçekleştirdik. Ödeme sistemleri ekosisteminin oluşturulması stratejimiz doğrultusunda, Pazarama markasını hayata geçirdik. Kredi kartı müşteri sayısında sektörün üzerinde büyüme sağlamak suretiyle, rakiplerimiz arasında en yüksek pay kazanımı elde eden banka olduk. 2021 yılında ticari kredi kartlarında yakaladığımız ivmeyi yıl sonuna kadar devam ettirerek, ticari kredi kartı alışveriş cirosu pazar payında özel bankalar arasında liderliğe ulaştık.

Çalışanlarımız, geleceğin bankası yaklaşımımızın ayrılmaz bir parçası

Geleceğin bankası yaklaşımımızın ayrılmaz bir parçasını da çalışanlarımız oluşturuyor. Çalışanlarımıza geleceğin yetkinliklerini kazandırmak amacıyla yenilikçi öğrenme metotlarına yaptığımız yatırımları aralıksız devam ettiriyoruz.

Veri analitiği ve yapay zeka alanında yetkinlik dönüşümünün desteklenmesi hedefi doğrultusunda tüm çalışanlarımızın erişimine açık olarak tasarlanan Veri Analitiği Gelişim Programını 2021 yılında hayata geçirdik. Analitik ve dijital

rollerde yetenek dönüşümünün desteklenmesi amacıyla tasarlanan bu programa toplam 8.350 çalışanımız dahil olarak 70.000 saatin üzerinde eğitim aldı. Çalışanlarımızın eğitimlere çok





İş Modelimiz: İş Bankası Bankacılığı

SERMAYELER

FAALİYET ALANLARI

ÇIKTILAR

YARATILAN DEĞER



KÜRESEL EĞİLİMLER | DİŞ ETKENLER | PAYDAŞ ÖNCELİKLERİ



BİREYSEL BANKACILIK | TİCARİ BANKACILIK | KURUMSAL BANKACILIK | ÖZEL BANKACILIK

Toplam krediler (nakdi ve gayrinakdi) 707,6 milyar TL	Ortalama maddi özkaynak kârlılığı %20
Sermaye yeterlilik oranı %20,4	
Kadın çalışan oranı %55	Çalışan devir oranı %2,01
Kadın yönetici oranı %44	Sendikalılık oranı %98
Yenilenebilir enerji projelerinin toplam enerji üretimi projeleri portföyündeki payı %71	Yenilenebilir enerji projelerinin toplam finansmandaki payı %6,2
Dijital bankacılık müşterisi sayısı 10,2 milyon	Şube dışı kanalların payı %95,6
Müşteri sayısı 20,7 milyon	Müşteri memnuniyet skoru %90
Toplam şube sayısı 1.195	Bankamatik sayısı 6.476

Yatırımcı ve hissedarlar için

- Güçlü finansal performans
- Etik, şeffaf ve sorumlu bankacılık anlayışıyla güvenilir yatırım

Müşteriler için

- Sorumlu ürün ve hizmetler ile finansal destek
- Kapsayıcı ürünlerle toplumun tüm kesimleri için finansal hizmetlere erişim
- Kişiselleştirilmiş ürün ve hizmetler ile hayat boyu destek

Çalışanlar için

- İtibarlı ve güvenilir istihdam
- İnsan kaynakları yönetiminde fırsat eşitliği
- İnsana yakışır, modern, çalışanların psikolojik ve fiziksel sağlığını gözetken iş ortamı
- Mesleki ve kişisel gelişim imkânı

Toplum için

- Ödenen vergiler ile toplumsal refaha katkı
- Sağlanan finansman ile ülke ekonomisine katkı
- İklim değişikliğiyle mücadeleye katkıda bulunan ürün, hizmet ve faaliyetler
- Uzun vadeli sosyal yatırımlar ile eğitim ve kültüre destek
- Finansal okuryazarlığın artırılmasına destek





İŞ BANKASI'NIN SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YOLCULUĞU

2021

İlk sürdürülebilirlik bağlantılı sendikasyon kredisi anlaşması imzalandı.

Sürdürülebilir Finans Çerçevesi oluşturuldu.

Elektrik tüketimi için yenilenebilir enerji tedariki mümkün olan Banka'nın tüm faaliyet noktalarında yenilenebilir enerji kullanılmaya başlandı.

Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Modeli "ÇESMOD" geliştirildi.

Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Politikası yürürlüğe girdi.

İklim Değişikliği Riski Politikası oluşturuldu.

CDP Su Güvenliği Raporlamasına başlandı.

2018

Tuzla Veri Merkezi, LEED v4 Gold for Data Centers ile sertifikalandırıldı.

İlk Yeşil Proje Finansmanı Kredisi verildi.

2017

Global Compact Türkiye Sürdürülebilir Finansman Bildirgesi imzalandı.

Tuzla Teknoloji ve Operasyon Merkezi LEED Gold yeşil bina sertifikasını almaya hak kazandı.

2014

Çevresel ve Sosyal Etkiler, İnsan Hakları ve İnsan Kaynakları, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele, Hediye ve Ağırlama Politikalarını kapsayan Sürdürülebilirlik Politikası Yönetim Kurulu tarafından onaylanarak yürürlüğe girdi.

2012

İlk Sürdürülebilirlik Raporu yayımlandı.

BM Küresel İlkeler Sözleşmesi (UNGC) imzalandı.

Kredi süreçlerindeki çevresel ve sosyal risklerin belirlenmesi için "Çevresel ve Sosyal Risk Değerlendirme Modeli (ERET)" geliştirildi.

2019

Türk bankaları tarafından yapılan ilk %100 Yeşil Eurotahvil ihracı gerçekleştirildi.

İlk Entegre Rapor yayımlandı.

Uluslararası standartlarda Çevre Yönetim Sistemi (ISO 14001) oluşturuldu.

CDP İklim Değişikliği Raporlamasına başlandı.

2015

Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi kuruldu.

BIST Sürdürülebilirlik Endeksi'ne dâhil olundu.

Genel Müdürlük binası uluslararası BREEAM In-use Excellent sertifikasına hak kazandı.

2020

Yönetim Kuruluna bağlı olarak faaliyet gösteren Sürdürülebilirlik Komitesi kuruldu.

Sürdürülebilir Tahvil Çerçevesi oluşturuldu.

"Bilim Temelli Hedefler" (SBT) doğrultusunda karbon nötr olma hedefi ortaya kondu.

Sustainalytics firmasından uluslararası ÇSY risk notu alındı.

BM Kadının Güçlenmesi Prensipleri (WEPs) imzalandı.

Birleşmiş Milletler Çevre Programı Finans Girişimi (UNEP FI) Sorumlu Bankacılık Prensipleri imzalandı.

2016

FTSE4Good Gelişmekte Olan Piyasalar Endeksi'ne dâhil olundu.

Sürdürülebilirlik Öncelikleri

İş Bankası sürdürülebilirlik alanındaki sektörel ve küresel eğilimleri yakından takip etmekte, bu alandaki paydaş beklentilerini düzenli olarak ölçmekte, risk ve fırsat analizleri ile iş süreçlerini gözden geçirmektedir.

İş Bankası 2021 yılında sürdürülebilirlik önceliklerini AA1000 Paydaş Katılım Standardı'na uygun olarak, geniş bir örneklem ile İş Bankası çalışanlarının görüşlerini ve dış paydaşların beklentilerini yansıtacak şekilde güncellemiştir.

Banka'nın önceliklendirme matrisinde yer alan 24 konu **"Güvenilir Finansal Aktör", "Sorumlu Operasyonlar"** ve **"İyi Kurumsal Vatandaş",** başlıklarında gruplandırılmıştır.



1.326
Önceliklendirme çalışmasına katılan paydaş sayısı

Önceliklendirme Süreci

1.Öncelikli konu evreninin oluşturulması:

Kurumsal stratejiler, değişen mevzuat ve standartlar, sektörel uygulamalar, kurumsal angajmanlar, küresel eğilimler ve paydaş beklentileri gözetilerek geniş bir konu evreni oluşturuldu. Konu evreni, Banka'nın mevcut uygulamaları ve öncelikleri gözetilerek incelendi. Daha sonra İş Bankası'nın faaliyet alanına etki eden 25 sürdürülebilirlik önceliği belirlendi.

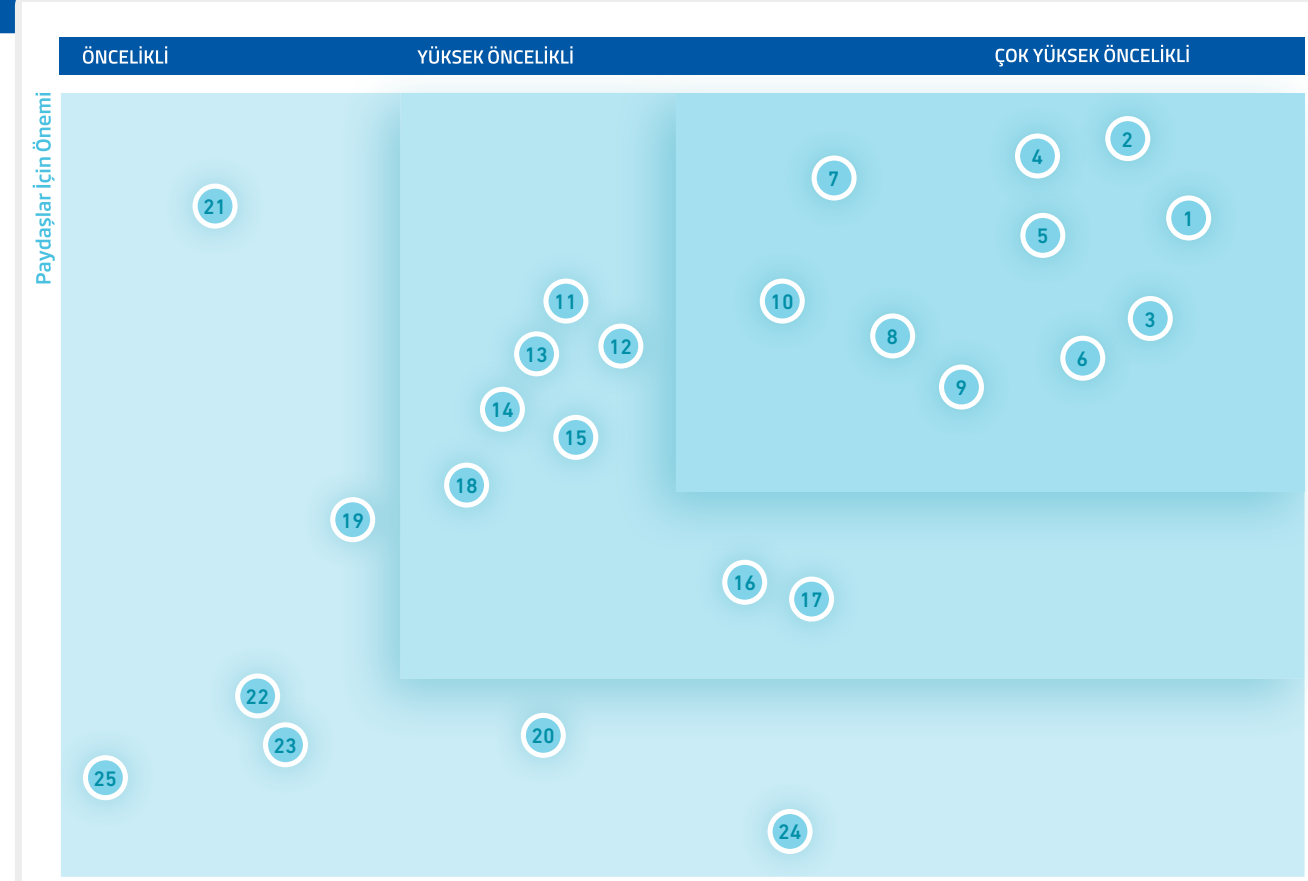
2.Konuların öncelik değerlerinin belirlenmesi:

2.1. Paydaş beklentilerinin değerlendirilmesi:

Kapsamlı çevrim içi anketler, çeşitli paydaş grupları için düzenlenen beklenti ve memnuniyet ara



ÖNCELİKLİ KONULAR MATRİSİ



İş Bankası için Önemli

- | | | |
|--|---|--|
| 1 Finansal Performans ve Kârlılık | 9 Değişen Yasal Düzenlemelere Uyum | 18 Sorumlu Ürün ve Hizmet Portföyü |
| 2 Siber Güvenlik ve Müşteri Gizliliği | 10 Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik | 19 Sürdürülebilirlik İçin Ulusal ve Uluslararası İş Birlikleri |
| 3 Çalışan Hakları, Bağlılığı ve Memnuniyeti | 11 İş Etiği, Şeffaflık ve Raporlama | 20 Sorumlu Tedarik |
| 4 İklim Değişikliği ile Mücadele | 12 Bankanın Çevresel Ayak İzi | 21 Finansal Okuryazarlık |
| 5 Dijital Dönüşüm | 13 Finansal Kapsayıcılık | 22 Paydaş İletişimi |
| 6 Çalışan Sağlığı ve Güvenliği | 14 Müşteri Odaklılık | 23 Sorumlu Pazarlama |
| 7 ÇSY Kriterlerini gözetten sorumlu finansman ve yatırım kararları | 15 Acil Durum Hazırlığı ve İş Sürekliliği | 24 Çalışan Gönüllülüğünün Desteklenmesi |
| 8 Risk Yönetimi | 16 Tercih Edilen İşveren Olmak | 25 Açık Bankacılık |
| | 17 Kurumsal Sosyal Sorumluluk | |

Görüşlerine başvurulanan paydaş grupları

- | | | |
|-------------------------------|--|---|
| • Analistler | • Kamu Kurumları ve Düzenleyici Kuruluşlar | • Uluslararası Organizasyonlar ve Girişimler |
| • Bireysel Müşteriler | • KOBİ ve İşletme Segmenti Müşteriler | • Üniversiteler ve İş Bankası'nda Staj Yapan Üniversite Öğrencileri |
| • Derecelendirme Kuruluşları | • Kurumsal Müşteriler | • İş Bankası Yönetim Kurulu |
| • Finansal Kuruluşlar | • Sendika | • İş Bankası İcra Kurulu |
| • Grup şirketleri/İştirakler | • Sivil Toplum Kuruluşları | • İş Bankası Yöneticileri |
| • Hissedarlar ve Yatırımcılar | • Tedarikçiler | • İş Bankası Çalışanları |
| • İş Ortakları | • Ticari Müşteriler | |

PAYDAŞ GRUPLARINA GÖRE ÖNCELİKLİ ÇSY KONULARI

	Yönetim Kurulu	İcra Kurulu	Yöneticiler	Çalışanlar	İş Ortakları	Tedarikçiler	İştirakler	Hissedarlar	Desteklenen Girişimler	Finansal Kuruluşlar	Üniversite Öğrencileri	Analistler	Kamu Kurumları	Müşteriler	STK'lar
Acil durum hazırlığı ve iş sürekliliği			•			•	•								•
Banka'nın çevresel ayak izi		•					•		•	•					
Çalışan gönüllülüğünün desteklenmesi		•													
Çalışan hakları, bağlılığı ve memnuniyeti		•		•							•	•		•	•
Çalışan sağlığı ve güvenliği	•			•		•	•			•	•	•	•		•
ÇSY kriterlerini gözetten sorumlu finansman ve yatırım kararları					•		•	•	•	•		•	•	•	•
Değişen yasal düzenlemelere uyum			•					•		•		•	•	•	
Dijital dönüşüm	•		•	•	•	•	•		•		•	•	•		
Finansal kapsayıcılık					•							•			
Finansal okuryazarlık													•	•	
Finansal performans ve kârlılık			•				•	•							
Fırsat eşitliği ve çeşitlilik									•		•	•		•	•
İklim değişikliği ile mücadele							•	•	•	•				•	
İş etiği, şeffaflık ve raporlama							•	•				•	•		
Kurumsal sosyal sorumluluk		•								•		•			
Müşteri odaklılık	•		•			•					•			•	•
Risk yönetimi			•		•								•	•	•
Siber güvenlik ve müşteri gizliliği	•		•	•	•	•	•								



ÖNCELİKLİ KONULAR VE RAPORLAMA STANDARTLARI

Konu	Raporlama Çerçevesi GRI	SASB	TCFD	SKA	UN WEPs	İş Stratejisine Etkisi	Paydaş Beklentisi
Acil durum hazırlığı ve iş sürekliliği		●					
Açık bankacılık		●					
Banka'nın çevresel ayak izi	302-1, 302-2, 302-3, 302-4, 302-5, 303-3, 303-5, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 306-2, 306-3, 306-5		●				
Çalışan gönüllülüğünün desteklenmesi							
Çalışan hakları, bağlılığı ve memnuniyeti	202-1, 401-1, 401-2, 401-3, 402-1				●		
Çalışan sağlığı ve güvenliği	403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-8, 403-9, 403-10, 407-1				●		
ÇSY kriterlerini gözetken sorumlu finansman ve yatırım kararları	304-2, 412-3, 413-2	●	●				
Değişen düzenlemelere uyum	206-1, 307-1, 419-1	●	●				
Dijital dönüşüm		●					
Fırsat eşitliği ve çeşitlilik	201-3, 405-1, 405-2, 406-1				●		
Finansal kapsayıcılık		●			●		
Finansal okuryazarlık		●			●		

Düşük Orta Yüksek

Konu	Raporlama Çerçevesi GRI	SASB	TCFD	SKA	UN WEPs	İş Stratejisine Etkisi	Paydaş Beklentisi
Finansal performans ve kârlılık	201-1, 201-4	●					
İklim değişikliği ile mücadele			●				
İş etiği, şeffaflık ve raporlama	205-1, 205-2, 205-3, 408-1, 409-1, 410-1, 412-2, 415-1	●	●				
Kurumsal sosyal sorumluluk	203-1, 203-2, 413-1				●		
Müşteri odaklılık	417-1, 417-2, 417-3	●					
Paydaş iletişimi							
Risk yönetimi	201-2	●	●				
Siber güvenlik ve müşteri gizliliği	418-1	●					
Sorumlu pazarlama		●			●		
Sorumlu tedarik	204-1, 308-1, 308-2, 414-1, 414-2						
Sorumlu ürün ve hizmet portföyü		●	●		●		
Sürdürülebilirlik için ulusal ve uluslararası iş birlikleri			●		●		
Tercih edilen işveren olmak	404-1, 404-2, 404-3				●		



Sürdürülebilirlik Yönetimi

İş Bankası sürdürülebilirlik yönetiminde Banka Yönetim Kurulu en üst düzey yönetim merciidir. Başkanlığını Banka Yönetim Kurulu Başkanının yaptığı, iki Yönetim Kurulu üyesi ve İcra Kurulu Üyelerinden oluşan, tüm iş birimlerinin temsil edildiği ve sürdürülebilirlik konularının bütüncül olarak takibine imkân sağlayan “Sürdürülebilirlik Komitesi” Banka’nın sürdürülebilirlik faaliyetlerinden sorumlu yönetim organıdır. Yatırımcı ilişkileri ve Sürdürülebilirlik fonksiyonundan sorumlu Genel Müdür Yardımcısı Sürdürülebilirlik Lideri rolünü üstlenmiştir.

Yatırımcı ilişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümü, sürdürülebilirlik alanındaki gelişmelerin takibinden, küresel eğilimlerin analizinden ve bu alandaki çalışmalarda Banka içerisindeki koordinasyonun sağlanmasından sorumludur.



Sürdürülebilirlik konularının bütüncül olarak takibine imkân sağlayan “Sürdürülebilirlik Komitesi” Banka’nın sürdürülebilirlik faaliyetlerinden sorumlu yönetim organıdır.

İklim değişikliği ile ilgili riskler, Yönetim Kurulu onayı ile Banka’nın Risk Kataloğu’nda stratejik riskler altında sınıflandırılmıştır. İklim değişikliği riski, önemine binaen, Sürdürülebilirlik Komitesi’nin yanı sıra Risk Komitesi ve Denetim Komitesi tarafından da ayrıca izlenmektedir. Finansal ve finansal olmayan riskler, düzenli periyotlarla Risk Komitesi’ne ve Denetim Komitesi aracılığıyla Yönetim Kurulu’na raporlanmaktadır.

İş Bankası faaliyetlerini, yaklaşımlarını ve stratejisini, gelişen metodolojiler ve küresel dinamikler doğrultusunda sürekli gözden geçirmektedir. Banka sürdürülebilirliğe ilişkin bakış açısını, çevre, sosyal ve yönetim alanındaki faaliyetlerini 2015 yılında kurduğu “Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi” çatısı altında yapılandırmış ve o dönemden bu yana bu yapıyı hem organizasyonel anlamda hem de uçtan uca iş modelindeki yeniliklerle geliştirmektedir.

İş Bankası Sürdürülebilirlik Politikası ve bunu tamamlayıcı nitelikteki diğer politikalar Sürdürülebilirlik Yönetim Sisteminin işleyişine temel oluşturmaktadır.



İş Bankası’nın sürdürülebilirlik yaklaşımını ortaya koyan politikalara [buradan](#) ulaşabilirsiniz.

PAYDAŞ BEKLENTİLERİ ve İŞ BANKASI’NIN YANITI

İletişim Sıklığı	İletişim Şekli	Raporlama Döneminde İletilen Talepler	İş Bankası’nın Yanıtı
Sürekli	Şubeler, Bankamatik, İnternet Şubesi, Telefon Şubesi ve mobil bankacılık kanalları, müşteri ilişkileri temsilcileri, toplantılar, müşteri memnuniyet anketleri, sosyal medya	Daha az bekleme süresi ve hızlı hizmet	Müşterilerin işlem yapacakları şubedeki tahmini bekleme sürelerini takip edebilmeleri için mevcut sıramatik uygulaması yenilenmiştir. Ayrıca, 2021 yılında şube işlemleri için müşterilerin şubeye gitmeden İşCep’ten sıra numarası almasına imkân tanınmıştır. Müşterilerin İşCep’ten daha hızlı hizmet almasını sağlamak için IBAN’ın yanı sıra diğer bilgilerle de para transferi yapabilmeleri sağlanmıştır. İşCep’ e eklenen “FAST sistemi ile para gönderme” özelliği ile hızlıca para aktarmak mümkün hale gelmiştir.
		Kolay ulaşabilmek	Tüm kanallarda müşteri deneyimi sürekli takip edilerek kurum genelinde müşterilerin beklentileri dikkate alınmaktadır. 2021 yılında müşterilerin İşCep Uygulaması içerisinde, müşteri temsilcisi ile yazışarak hizmet alabilmesi sağlanmıştır. Yaygın şube ve Bankamatik ağıyla hizmetlere kolay ulaşılması sağlanmaktadır. Şube çalışanları uzaktan hizmet modeliyle de müşterilere hizmet vermektedir. İşCep “Müşteri Olmak İstiyorum (MOI)” özelliği ile Banka müşterisi olmak isteyen kişilerin görüntülü görüşme ile şubeye gitmeden İş Bankası müşterisi olmaları mümkün hale gelmiştir.
		Faydalı bilgilendirme ve yönlendirme sağlanması	İş Bankası, en yaygın Bankamatik ağına sahip özel banka konumunu sürdürmektedir. Bankamatik cihazları en fazla sayıda müşteriye hizmet verecek şekilde konumlandırılmaktadır. İş Bankası, finansal okuryazarlık alanında pek çok uygulamayı hayata geçirmektedir. İş Bankası, her mecrada müşterilerine doğru bilgiyi ulaştırmak için sistemler geliştirmektedir. İş Bankası, her mecrada müşterilerine doğru bilgiyi ulaştırmak için sistemler geliştirmektedir. İş Bankası, her mecrada müşterilerine doğru bilgiyi ulaştırmak için sistemler geliştirmektedir. İş Portföy Yönetimi A.Ş. ve İş Yatırım Menkul Değerler A.Ş. ile yapılan stratejik iş birlikleri çerçevesinde, özel bankacılık müşterilerine ekonomideki güncel gelişme ve beklentilerin aktarılması, volatil piyasalarda oluşabilecek yatırım alternatifleri konusunda bilgilendirme yapılması amacıyla, yılın ilk 2 çeyreğinde online Privia Ekonomi Sohbetleri gerçekleştirilmiştir.
		Dijital temas noktalarının işlevselliğinin artırılması	İşCep Türkiye’nin en çok işlem çeşitliliğine sahip bankacılık uygulamasıdır. İşCep’in işlem çeşitliliği artırılarak şubede veya Çağrı Merkezi’nde alınan hizmetlerin neredeyse tamamını kapsayacak hale getirilmiştir. 2021 yılında İşCep’ten kart tesliminde geçici adres değişikliği yapılabilmesi, görüntülü Görüşme ile Anında Şifre (İşCep) alınabilmesi ve işlem sonlarında dekontun daha pratik bir şekilde gösterilmesi sağlanmıştır. 2021 yılında İşC



PAYDAŞ BEKLENTİLERİ ve İŞ BANKASI'NIN YANITI

İletişim Sıklığı	İletişim Şekli	Raporlama Döneminde İletilen Talepler	İş Bankası'nın Yanıtı
Müşteriler			
Sürekli	Şubeler, Bankamatik, İnternet Şubesi, Telefon Şubesi ve mobil bankacılık kanalları, müşteri ilişkileri temsilcileri, toplantılar, müşteri memnuniyet anketleri, sosyal medya	Kişiselleştirilmiş hizmet almak	İş Bankası müşterileri, İşCep, Robofon gibi hizmetleri kendi tercihleri doğrultusunda kişiselleştirebilmektedir. İş Bankası şubeleri, müşterileri finansal ihtiyaçları ile uyumlu ürün ve hizmetlerle buluşturmak için eğitimler almaktadır.
		Finansal durumunu detaylı inceleyebilmek ve takip edebilmek	İş Bankası şubeleri, müşterilerine finansal bilgileri hakkında detaylı bilgilendirmeler yapmaktadır. Ayrıca İşCep ve Çağrı Merkezi üzerinden de bilgi almak mümkündür. İşCep üzerinden kişisel finans yönetimi sunularak müşterilerin finansal durumunu detaylı inceleyebilmeleri ve kolaylıkla takip edebilmeleri sağlanmıştır.

Hissedar ve Yatırımcılar			
Sürekli	Genel Kurul ve yatırımcı toplantıları, yatırımcı sunumları, analist ve yatırımcı günleri, tanıtım toplantıları, telekonferanslar, Yatırımcı İlişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümü'nün günlük iletişim çalışmaları, İş Bankası Yatırımcı İlişkileri internet sayfası, Kamuyu Aydınlatma Platformu (KAP), Türk Ticaret Kanunu kapsamında oluşturulan Bilgi Toplumu Hizmetleri Platformu, Entegre Faaliyet Raporu, CDP Raporları	İş Bankası hakkındaki doğru ve güncel bilgiye ilk elden, hızlı bir şekilde ulaşmak; ortaklık haklarını kullanmak	Yatırımcı ilişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümü tarafından hissedar bilgi talepleri en hızlı şekilde cevaplanmakta; KAP platformu ve kurumsal internet sitesi başta olmak üzere gerekli bilgilendirmeler için birçok mecra aktif şekilde kullanılmaktadır.
		Banka'nın ÇSY performansı hakkında daha detaylı bilgilendirmeler	Hızlı değişen piyasa dinamikleri karşısında Banka'nın tutumunu anlatmak için Yatırımcı ilişkileri ve Sürdürülebilirlik Ekibi konferans, roadshow ve telekonferanslar aracılığıyla yatırımcılar ile buluşmuştur. Ayrıca, Banka'nın ÇSY performansı hakkında kurumsal internet sitesi sürdürülebilirlik sayfası üzerinden düzenli olarak bilgilendirme yapılmaktadır.
		Risk yönetimi alanında kapsayıcı ve yenilikçi yaklaşımlar ile Banka'nın risk kültürünün iyileştirilmesi	2021 yılında İş Bankası ilk Entegre Faaliyet Raporunu yayınlamıştır.
			Karbon Saydamlık Projesi İklim Değişikliği Programı raporlamasından "B", Su Güvenliği raporlamasından "C" notu alınmıştır.
			Birleşmiş Milletler Çevre Programı Finans Girişimi'nin (UNEP FI) Sorumlu Bankacılık Prensipleri doğrultusunda etki analizi çalışmaları yapılmıştır.
			Banka'nın faaliyetleri neticesinde maruz kalabileceği iklim değişikliği risklerinin yönetiminin ele alındığı İklim Değişikliği Riski Politikası Yönetim Kurulu tarafından onaylanmıştır.

İletişim Sıklığı	İletişim Şekli	Raporlama Döneminde İletilen Talepler	İş Bankası'nın Yanıtı
Analistler			
Yıllık ve çeyrek dönem-lerde	Analist günleri, yatırımcı toplantıları, yatırımcı sunumları, telekonferanslar, Yatırımcı İlişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümü iletişimi, Entegre Faaliyet Raporu, İtibar Araştırması	Finans dışı performans konusunda daha şeffaf raporlama	İş Bankası'nın finansal performansının ÇSY(Çevresel, Sosyal ve Yönetişim) konuları ile entegre edildiği İş Bankası Entegre Faaliyet Raporu yayınlanmıştır.
			Karbon Saydamlık Projesi (CDP –Carbon Disclosure Project) İklim Değişikliği Programı ve Su Güvenliği raporlamaları yapılmıştır.
			İklim riskleri konusunda UNEP FI Senaryo çalışmaları baz alınmaktadır.
			Sustainalytics firmasının derecelendirmesine dâhil olunarak ÇSY risk notu 18.6 "düşük risk" seviyesine taşınmıştır.

Çalışanlar			
Sürekli	Çalışma Yaşamını Değerlendirme Anketi, eğitim çalışmaları, performans değerlendirmesi, iç iletişim platformları, düzenli yönetici toplantıları, risk kültürünün gelişimine katkı sağlayan uygulamaların hayata geçirilmesi	Hibrit çalışma modelinde esneklik ve bağlılık dengesinin kurulması	İş Bankası, çalışanları için işlevsel ve güvenli bir uzaktan çalışma sistemi kurmuştur. Dijital mecraya taşınan pek çok eğitim ve sosyal içerik çalışanların erişimine açıktır.
		Dijital yetkinliklerin artırılması için eğitim programları sunulması	Banka, çalışanlarının dijital yetkinliklerini artırmak için çok sayıda eğitim programı düzenlemektedir. Bk. Yetenek Yönetimi 2021 yılında "Bankamızda Risk Kültürü" dijital eğitimi sunulmuştur.
		Proje odaklı çalışmalar ile daha dinamik bir iş ortamı	Banka'nın "dijitalleşmenin organizasyonel karşılığı" olarak tanımladığı Çevik Çalışma Modeli konusundaki çalışmalar yaygınlaştırılmış, Çevik Dönüşüm Eğitimleri düzenlenmiştir. Bk. Çevik Atölye
		Toplumsal cinsiyet eşitliği konusunda öncü bir kurum olunması	Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Politikası yürürlüğe alınmıştır. Kariyer eğitimlerine örtük önyargılar ve toplumsal cinsiyet eşitliği konuları eklenmiştir. Erkek çalışanlar için eş doğum izni yasal sürenin üzerine çıkarılmıştır.



PAYDAŞ BEKLENTİLERİ ve İŞ BANKASI'NIN YANITI

İletişim Sıklığı	İletişim Şekli	Raporlama Döneminde İletilen Talepler	İş Bankası'nın Yanıtı
İştirakler			
Sürekli	Ortak projeler, İtibar Araştırması	Dijitalleşme alanında iş birlikleri	2021 yılında geliştirilen pek çok dijital uygulama ile iştiraklerin ürün ve hizmetleri arasında entegrasyon sağlanmıştır. Veri güvenliği denetimleri iştirakleri de kapsamaktadır.
		Ortak projeler ve bilgi alışverişi	Anadolu Hayat Emeklilik A.Ş., Erişim A.Ş. ve Dış Arama firması ATOS A.Ş. ile yürütülen ortak projeler kapsamında belirli periyotlar dâhilinde toplantılar düzenlenmekte ve arama çalışmalarının sonuçları değerlendirilmektedir. İş Portföy Yönetimi A.Ş. ve İş Yatırım Menkul Değerler A.Ş. ile yapılan stratejik iş birlikleri çerçevesinde, özel bankacılık müşterilerine ekonomideki güncel gelişme ve beklentilerin aktarılması, volatil piyasalarda oluşabilecek yatırım alternatifleri konusunda bilgilendirme yapılması amacıyla, yılın ilk 2 çeyreğinde online Privia Ekonomi Sohbetleri gerçekleştirilmiştir.

Kamu Kurumları ve Düzenleyici Kurumlar			
Yılda en az dört	Raporlama süreçleri, istişare toplantıları	Mevzuata tam uyum	İş Bankası, mevzuat çerçevesine dâhil edilmesi gereken finansal olmayan konularla ilgili olarak BDDK, SPK ve Borsa İstanbul gibi resmi kurum ve kuruluşlara yakın iş birliği içinde çalışmaktadır.
		Yeni düzenlemeler konusunda görüş alışverişleri	Türkiye Bankalar Birliği (TBB) kapsamında yapılan çalışmalara görüş ve destek verilmektedir.

Sivil Toplum Kuruluşları ve Sektörel Birlikler			
Çok sık	Bilgilendirme ve basın toplantıları, özel toplantılar, yazılı ulaşan soruların cevaplanması, çevrim içi eğitimler, mentorluk faaliyetleri ve diğer ortak yürütülen projeler	Ortak projeler ve bilgi alışverişi	İş Bankası İktisadi Araştırmalar Bölümü, Türkiye ve dünya ekonomisindeki gelişmeleri izleyerek bu konularda raporlar hazırlamaktadır. Ücretsiz abonelik hizmeti verilen ekonomi. isbank.com.tr sayfasının 2021 yıl sonu itibarıyla 15.500 abonesi bulunmaktadır. İş Bankası raporlama döneminde Türk Eximbank, TİM, EBRD, Arya ve TÜRKONFED gibi çok sayıda sivil toplum kuruluşu ile ortaklık kurarak kapsayıcı finansman projeleri yürütmüştür.

Finansal Kuruluşlar ve Derecelendirme Kuruluşları			
Yılda en az bir	Değerlendirme ve bilgilendirme toplantıları, Kurumsal Raporlar, yazılı ulaşan soruların cevaplanması	Finans ve finans dışı performans için şeffaf raporlama	İş Bankası, ilk Entegre Faaliyet Raporunu yayınlamıştır. İş Bankası, 2021 yılında ilk kez Karbon Saydamlık Projesi (CDP-Carbon Disclosure Project) Su Programı kapsamında raporlama yapmıştır. Sustainability ESG risk notu derecelendirmesine dâhil olmuştur. BIST Sürdürülebilirlik Endeksi kapsamında Refinitiv firmasından ÇSY derecelendirmesi notu almıştır. Banka, yaptığı raporlama ile 2021 yılında da FTSE4Good Gelişmekte Olan Piyasalar ve BIST Sürdürülebilirlik Endeksinde yer almıştır.

İletişim Sıklığı	İletişim Şekli	Raporlama Döneminde İletilen Talepler	İş Bankası'nın Yanıtı
Uluslararası Organizasyon ve Girişimler			
Çok sık	Konferanslar, seminerler, kongreler, çalıştaylar, yazılı ulaşan soruların cevaplanması	Sürdürülebilirlik için paydaşlarla ortaklıkların artırılması	İmzacısı olunan Birleşmiş Milletler Çevre Programı Finans Girişimi'nin (UNEP FI) Sorumlu Bankacılık Prensipleri doğrultusunda etki analizi çalışmaları yapılmıştır. UN WEPs Bildirgesi kapsamında raporlama yapılmıştır. Karbon Saydamlık Projesi (CDP-Carbon Disclosure Project) İklim Değişikliği ve Su Güvenliği Raporlaması yapılmıştır. Bilim Temelli Hedefler Girişimi (SBTi) desteklenmektedir. Global Compact Türkiye Sürdürülebilir Bankacılık ve Finans Çalışma Grubu çalışmalarına iştirak edilmiş, Global Compact Türkiye Finansman Bildirgesinin güncellenmesi çalışmalarına katkı sağlanmıştır.

Medya			
Sürekli	Bilgilendirme iletişimi, basın bülteni servis edilmesi, basın toplantıları, özel toplantılar, yazılı ulaşan soruların cevaplanması	Soru ve taleplere hızlı yanıtlar	İş Bankası faaliyetlerine dair kamuoyunun bilgilendirilmesi için yazılı, görsel ve dijital medya aracılığıyla uygun hedef kitleye yönelik düzenli ve ihtiyaca yönelik iletişim yapılmaktadır.

Tedarikçiler			
Sürekli	Mal ve hizmet tedarikçileri ile günlük iletişim, tedarikçiler nezdinde sürdürülebilirlik bilincini artırmaya yönelik çalışmalar	Hızlı ve kolay iletişim, kurumsal kapasite artırımı	İş Bankası, satın almalarda çevre dostu ürün ve hizmetleri tercih etmeye gayret göstermektedir. Banka, tedarikçileriyle yakın temas içerisinde çalışarak sürdürülebilirlik bilincini ve kurumsal kapasiteyi artırmaya çalışmaktadır. Bk. Tedarik Zinciri Yönetimi İş Bankası tarafından, tedarik zincirinden kaynaklanan çevresel ve sosyal etkileri aktif olarak yönetme amacı doğrultusunda, 2021 yılında tedarikçilerinin Çevre, Çalışan ve İnsan Hakları, Etik ve Sürdürülebilir Satın Alma başlıklarında performanslarını ve mevcut durumlarını tespit etmeye yönelik bir anket çalışması yapılmış, tedarikçi farkındalığı ölçülmüştür. İş Bankası bankacılık/finans alanında Türkiye'de CIPS sertifikasını alan ilk kurum olmuştur.







SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA AMACI 8: İNSANA YAKIŞIR İŞ VE EKONOMİK BÜYÜME

İş Bankası, bankacılık ve finans sektörünün kapsayıcı iş modellerini desteklemede, ekonomik refahın tüm kesimler tarafından paylaşılmasını sağlamada önemli bir rolü olduğuna inanmaktadır.

Banka, yaygın şube ağı ve dijital bankacılık uygulamalarının **Bk. Yeni Nesil Bankacılık için Sorumluluk Alıyoruz** yanı sıra dezavantajlı müşteri grupları için geliştirdiği ürün ve hizmetleriyle de finansal hizmetlere erişimi desteklemekte ve toplumsal refaha katkı sağlamaktadır. **Bk. Kapsayıcı ve Dayanıklı bir Ekonomi için Sorumluluk Alıyoruz**

Banka, hazırlamış olduğu tarafsız ve kapsamlı ekonomik raporları dijital ortamda sınırsız erişime açarak entelektüel bilgi birikimini de farklı paydaşlara yansıtmaktadır. İş Bankası, çalışanlarına sunduğu adil ve insan onuruna yakışan iş ortamı ile de değer yaratmaktadır. **Bk. Çalışanlarımız için Sorumluluk Alıyoruz**

Katkı sağlanan alt hedefler:

- 8.2:** Yaratılan ekonomik katma değerin artırılması
- 8.3:** Nitelikli istihdamın artırılması
- 8.4:** Ekonomik büyümenin çevresel kaynakları tüketmeden gerçekleştirilmesi
- 8.5:** Toplumun tüm kesimleri için istihdam yaratılması
- 8.6:** Genç istihdamının artırılması
- 8.7:** Zorla/zorunlu işçiliğin ve modern köleliğin önlenmesi
- 8.8:** Çalışan haklarının korunması



SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA AMACI 9: SANAYİ, YENİLİKÇİLİK VE ALTYAPI

Teknolojik gelişmeler ve inovasyon, yeni iş imkânları yaratma ve düşük karbon ekonomisini desteklemede kalıcı çözümler bulmanın anahtarıdır.

Sürdürülebilir endüstrilerin desteklenmesi, bilimsel araştırma ve yeniliğe yatırım yapılması, sürdürülebilir kalkınmayı mümkün kılan önemli yollardır.

İş Bankası dijital bankacılığa verdiği önem **Bk. Yeni Nesil Bankacılık için Sorumluluk Alıyoruz** altyapı yatırımlarına sağladığı finansman, **Bk. Kapsayıcı ve Dayanıklı bir Ekonomi için Sorumluluk Alıyoruz** bünyesinde yürüttüğü inovasyon çalışmaları **Bk. İnovasyon ve Girişimcilik** ve desteklediği startup'lar ile yeni ekonomiye geçişe destek sağlamaktadır.

Katkı sağlanan alt hedefler:

- 9.2:** Kapsayıcı ve sürdürülebilir sanayi kalkınmanın desteklenmesi
- 9.4:** Temiz ve çevreci teknolojilerin desteklenmesi
- 9.5:** Araştırma-Geliştirme faaliyetlerine ayrılan bütçenin artırılması



SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA AMACI 10: EŞİTSİZLİKLERİN AZALTILMASI

Artan ekonomik ve sosyal eşitsizliklerin giderilmesi için, düşük gelirli grupları güçlendiren, cinsiyet, ırk ve etnik kökene bakılmaksızın herkesin ekonomik katılımını destekleyen politikaların benimsenmesi zorunludur.

Bankacılık sektörü, bu eşitsizliklerin giderilebilmesi için finansal kaynak sağlamada önemli bir role ve sorumluluğa sahiptir.

İş Bankası, her türlü ayrımcılığın karşısındadır. Banka, adil bir çalışma ortamı sunarak, **Bk. Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik** dezavantajlı grupların finansal hizmetlere erişimini artırarak **Bk. Finansal Kapsayıcılık** ve uzun soluklu sosyal sorumluluk programlarını destekleyerek **Bk. Gelecek Nesiller için Sorumluluk Alıyoruz** tüm paydaşları için sürdürülebilir değer yaratmak için çalışmaktadır.

Katkı sağlanan alt hedefler:

- 10.2:** Herkes için, kapsayıcı ekonomik büyümenin desteklenmesi
- 10.3:** Ayrımcılığın önlenmesi
- 10.4:** Eşitsizliğin önüne geçecek politikaların benimsenmesi



SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA AMACI 13: İKLİM EYLEMİ

Bilim dünyası, iklim değişikliğinin yıkıcı etkilerini en aza indirmek için ortalama sıcaklıklardaki artışın azami 2 °C ile sınırlanması gerektiğini belirtmektedir.

Bu hedefin başarılması için çevresel etkisi düşük, alternatif üretim ve tüketim modellerine finansman sağlanması gerekmektedir.

Düşük karbon ekonomisine geçişi destekleyen İş Bankası, geliştirdiği ürün ve hizmetleri sunarken çevresel etkileri gözetmektedir. Finansman sağlanan projelerin çevresel ve sosyal etkileri titizlikle değerlendirilmekte; projelerden kaynaklanan risklerin en aza indirilmesi/bertaraf edilmesi yönünde önlemler alınması sağlanmaktadır. **Bk. Kredilerde Çevresel ve Sosyal Risk Yönetimi** Banka ayrıca çevresel ayak izini de düşürerek iklim değişikliği ile mücadeleye katkı sağlamaktadır. **Bk. Çevresel Etki**

Katkı sağlanan alt hedefler:

- 13.1:** İklim ile ilgili tehlikelere ve doğal afetlere dayanıklılığın artırılması
- 13.3:** İklim değişikliği ve adaptasyon konusunda bilgi birikiminin artırılması





Kapsayıcı ve Dayanıklı Bir Ekonomi için Sorumluluk Alıyoruz

Kapsayıcı ve dayanıklı bir ekonomi, refahın toplum geneline adil bir şekilde dağıtıldığı ve herkes için fırsatlar yaratan bir ekonomik büyüme modelidir.

COVID-19 krizinin de etkisiyle, birçok OECD ülkesinde, ekonomik ve sosyal eşitsizlikler son 30 yılın en yüksek seviyelerine ulaşmıştır.

En yüksek gelir seviyesindeki %10'luk nüfus, en alttaki %10'dan on kat daha fazla gelir elde etmektedir.¹ Ekonomik eşitsizlikler, sosyal hareketliliği de kısıtlamakta, devredilen yoksulluk döngüleri yaratmaktadır.

Ebeveynleri ortaokulu bitirmemiş çocukların üniversiteye gitme şanslarının, en az bir ebeveyni üniversite mezunu olan çocuklara göre dört kat daha az olduğu görülmektedir.²

Bankacılık ve finans sektörü, finansman sağlama gücüyle ekonomik eşitsizliklerin giderilmesi, kapsayıcı büyümenin sağlanması için önemli bir kaldıraç etkisine sahiptir.

¹ “Inequality puts our world at risk” ² “Investing in people and places”

Öncelikli Konular	İlgili Sermaye Ögeleri
İklim Değişikliği ile Mücadele Finansal Okuryazarlık Finansal Kapsayıcılık Sorumlu Ürün ve Hizmetler	Finansal Sermaye Entelektüel Sermaye Sosyal-İlişkisel Sermaye
Riskler	Fırsatlar
- Müşteri ihtiyaçlarının doğru anlaşılabilmesi nedeniyle yaşanabilecek müşteri kayıpları - Yeni ekonominin önemli bileşenleri olan platform iş modelleri, paylaşım ekonomisi gibi gelişmelerin dışında kalmak - COVID-19 pandemisinin yarattığı global ekonomik daralma - Küresel belirsizliklerin uzun vadeli planlamayı zorlaştırması - Hızla değişen regülasyonlar ve yasalara uygunsuz davranışlar nedeniyle alınabilecek cezalar ve yaptırımlar - Finansal kaynakların kesimlerce ulaşılabilir olmaması nedeniyle ortaya çıkan eşitsizlikler - Karmaşık ve şeffaf olmayan finansal işlem ve süreçlerin sektörün itibarını zedelemesi - Küresel iklim değişikliğinin yarattığı risk unsurları	- Düzenli müşteri iletişimi ile müşteri beklenti ve ihtiyaçlarına göre ürün ve hizmet geliştirerek müşteri memnuniyetinin artırılması - İş Bankası'nın sağlam finansal yapısı sayesinde oluşan fırsatları hızlı değerlendirme kabiliyeti - Banka'nın sürdürülebilir büyümeyi önceliklendiren, dinamik ve proaktif iş stratejisi - Dezavantajlı kesimler için geliştirilen ürünlerle Banka penetrasyonunun artırılması - Toplumsal tüm kesimlerine hitap eden ürün ve hizmetler geliştirerek müşteri tabanını genişletmek - Ürün ve hizmetler hakkında müşterileri doğru ve zamanında bilgilendirerek müşteri memnuniyetini artırmak
Katkı Sağlanan SKA'lar	
8 İNSAN YAKARIS VE EKONOMİK BÜYÜME	9 SANAYİ YENİLİCİLİK VE ALTYAP
10 EŞİTSİZLİKLERİN AZALTILMASI	

İş Bankasında bizler, toplumun tüm kesimlerini kapsayan, paylaşılabılır refahı artıran bir ekonomik model yaratabilmek için güvenilir bir yol arkadaşı olmak hedefiyle çalışıyoruz. Gelecek

nesillerin ülkemiz için umutlarını güçlendiren, inovasyon, girişimcilik, çevresel sorumluluk ve fırsat eşitliğini temel alan bir ekonomik model yaratabilmek için sorumluluk alıyoruz.

ANA PERFORMANS GÖSTERGELERİ

	2019	2020	2021
Toplam Kredi Büyümesi (%)	4,7	27,7	42,9
Takipteki Krediler Oranı (%)	6,5	5,6 (6,5)*	4,1
Swap Maliyetine göre Düzeltilmiş Net Faiz Marjı (%)	3,71	4,37	3,14
Net Ücret ve Komisyon Büyümesi (%)	26,4	0,9	35,6
Faaliyet Gideri Artışı (%)	21,8	20,5	34,9
Gider/Gelir Oranı (%)**	38,8	32,9	30,8
Ortalama Maddi Özkaynak Kârlılığı (%)	12,1	11,8	20,0
Ortalama Aktif Kârlılığı (%)	1,39	1,25	1,92
Sermaye Yeterlilik Oranı (%)	17,87	18,68 (18,02)*	20,36 (16,53)*
Ana Sermaye Oranı (%)	14,97	14,73 (14,17)*	15,78 (12,49)*
Kaldıraç (%)	9,07	7,88	6,75
Müşteri Sayısı (milyon)	19,5	20	20,7
Bireysel Net Tavsiye Skoru	33	59,3	72,4
Bireysel Net Tavsiye Skoru Sıralaması (Özel bankalar arasında)	1	1	1
Ticari Net Tavsiye Skoru	43	45,9	79,1
Ticari Net Tavsiye Skoru Sıralaması (Özel bankalar arasında)	1	2	1
Müşteri memnuniyet skoru (%)	81,2	86,2	90
Çiftçi Buluşmaları ile ulaşılan kişi sayısı	4.485	1.500	1.861
Engelli dostu Bankamatik sayısı	4.410	4.598	5.113
Kadın girişimcilerin desteklenmesine yönelik etkinliklere katılımı sağlanan kadın girişimci sayısı	425	448	267
KOBİ'leri desteklemeye yönelik etkinlik sayısı	34	40	29
İŞ'TE KOBİ görüntülenme sayısı	1,1 milyon	550 bin	439 bin
Finansal okuryazarlık ve tasarruf bilincinin geliştirilmesi	Türkiye İş Bankası Müzesinde gerçekleştirilen atölyelere toplam 21 binin üzerinde öğrenci katılmıştır.	COVID-19 önlemleri çerçevesinde Mart 2020 itibarıyla müze atölyeleri gerçekleştirilememiştir.	COVID-19 önlemleri çerçevesinde müze atölyeleri gerçekleştirilememiştir.
Müşteri İlişkileri Programı'na iletilen geri bildirim sayısı	467 bin	824 bin	656 bin

* BDDK önlemlerinin etkileri hariç. ** 2019, 2020 ve 2021 yatırımcı sunumlarında yer verilen düzeltilmiş oranlar.



HEDEFLER

2021 Hedefleri	2021 Gerçekleşmeleri	Gerçekleşme Durumu	2022 ve Sonrası Hedefleri
Bireysel ve ticari segmentlerde Net Tavsiye Skoru'nun en az 40 olması ve bu alandaki özel bankalar arasında liderliğin korunması	Bireysel ve ticari segmentlerde Net Tavsiye Skoru sırasıyla 72,4 ve 79,1 olarak gerçekleşmiş, yakın büyüklükteki bankalar arasında liderliğin korunması sağlanmıştır.	✓	Bireysel ve ticari segmentlerde Net Tavsiye Skoru'nun en az 70 olması ve yakın büyüklükteki bankalar arasında liderliğin korunması
2022 yılında engelli dostu Bankamatiklerin oranının %80'in üzerine çıkarılması hedeflenmektedir.	2021 yıl sonu itibarıyla engelli dostu bankamatik oranı %78,9'dur.	✓	>%80
Desteklenen kadın girişimci ve kadın girişimcilere yönelik etkinliklerden yararlanan kadın girişimci sayısının her yıl 500'ün üzerinde olması hedeflenmektedir.	Arya Kadın Yatırım Platformu ile kurulan iş birliği protokolünün 02.07.2021 tarihinde imzalanmış olması nedeniyle planlanan etkinlik tarihleri ertelenerek, Arya İş Atölyeleri'nin son üç serisi, Girişimci Akademisi ve Yatırımcı Akademisi'nin düzenlenmesi 2022 yılına ötelenmiştir.	✗	Desteklenen kadın girişimci ve kadın girişimcilere yönelik etkinliklerden yararlanan kadın girişimci sayısının her yıl 500'ün üzerinde olması hedeflenmektedir.
2021-2023 yılları arasında KOBİ'leri desteklemek amacıyla düzenlenecek etkinlik sayısının 40'ın üzerinde olması hedeflenmektedir.	Pandemi koşulları nedeniyle düzenlenen etkinlik sayısı 29 olarak gerçekleşmiştir.	✗	2024 yılına kadar her yıl 30 adet etkinlik gerçekleştirilmesi planlanmaktadır.
İŞ'TE KOBİ internet sitesinin görüntülenme sayısının yıllık 250 bin artış ile 2023 yılında 1 milyon 250 bine ulaşacağı öngörülmektedir.	İŞ'TE KOBİ internet sitesinin toplam görüntülenme sayısı 2021 yılında 439.197 olarak gerçekleşmiştir. Sitenin yazılım geliştirme firmasının 2021 yılı Haziran ayı itibarıyla Türkiye'deki operasyonlarını kapatması nedeni ile planlanan geliştirmeler hayata geçirilememiş ve sene ortasından itibaren İŞ'TE KOBİ internet sitesi için yeni yazılım geliştirme & hosting firması bulunması, mevcut firmadan yeni firmaya geçişin sorunsuz bir şekilde gerçekleştirilerek sitenin sürdürülebilirliğinin sağlanması konularına odaklanılmıştır.	✓	2021 yılında hedef revizyonu yapılmıştır. Bu kapsamda İŞ'TE KOBİ internet sitesinin görüntülenme sayısının yıllık 50 bin artış ile 2023 yılında 500 bine ulaşacağı öngörülmektedir.

HEDEFLER

	2021 Hedefleri	2021 Revize Hedefleri	2021 Gerçekleşmeleri	Gerçekleşme Durumu	2022 Hedefleri
TL Kredi Büyümesi	~ %15		%27	✓	> %25
TL Mevduat Büyümesi	~ %25		%25	✓	> %35
Ortalama Maddi Özkaynak Kârlılığı	~ %12		%20	✓	> %20
Swap Maliyetine göre Düzeltilmiş Net Faiz Marjı	%3,6 – 3,8	~ 50 baz puan azalış	%3,14	✓	~ %3,8
Net Ücret ve Komisyon Gelirleri Artışı	~ %15	~ Orta %20'li seviyeler	%36	✓	> %30
Faaliyet Giderleri Artışı	Enflasyona Paralel		%35	✓	Enflasyona Paralel
Faaliyet Gideri / Faaliyet Geliri	%41 – 43		%34,7	✓	%35-36
Takipteki Krediler Oranı	< %6,5		%4,1	✓	< %5
Net Kredi Riski Maliyeti	< 250 baz puan	< 150 baz puan*	75 baz puan**	✓	< 150 baz puan**
Sermaye Yeterlilik Oranı (BDDK önlemlerinin etkileri hariç)	> %15		%16,53	✓	> %15

* Kur etkisi dâhil. ** Kur etkisi hariç.







SINIR ÖTESİ BANKACILIK

İş Bankası Grubu, sınır ötesi bankacılık faaliyetlerini yurt dışındaki şubeleri, iştirak bankaları ve temsilcilikleri aracılığıyla yürütmektedir. İş Bankası yurt dışında 11 farklı ülkede faaliyet göstermektedir. Toplam 34 şubenin 10'u Frankfurt (Almanya) merkezli İşbank AG, 1'i Moskova (Rusya) merkezli JSC İşbank, 2'si Tiflis (Gürcistan) merkezli JSC İşbank Georgia bünyesindedir. Ayrıca Kazan'da ve St. Petersburg'da JSC İşbank'a bağlı 2 temsilcilik ofisi bulunmaktadır. Bunların yanı sıra İş Bankası'na bağlı Irak'ta 2, Kosova'da 2, İngiltere'de 2, Bahreyn'de 1 ve KKTC'de 14 şube faaliyet göstermektedir. Banka'nın Çin'in Şanghay ve Mısır'ın Kahire şehirlerinde birer tane olmak üzere 2 temsilcilik ofisi vardır.

► ÜRÜN VE HİZMETLER:

İş Bankası yurt dışındaki müşterilerine de kredi, mevduat, yurt içi ve yurt dışı havale, dış ticarete aracılık gibi temel bankacılık hizmetlerini sunmaktadır. Bunlara ilaveten ülkelere özgü farklı ürünler de tasarlanmıştır. Son yıllarda yurt dışındaki hizmet sunumunda da dijital kanalların ağırlığı artmıştır. Ürün ve hizmetlerin sunumu da bu yönde dinamik bir şekilde revize edilmektedir.

► 2021'DE ÖNE ÇIKANLAR:

İş Bankası'nın İngiltere, Kosova ve Irak'taki müşterilerine sunulmak üzere, modern bir mobil bankacılık ürünü geliştirilmesine yönelik teknik çalışmalar tamamlanmıştır. Uygulamanın 2022 yılının başında devreye alınması planlanmaktadır.

İş Bankası Grubu şirketlerinden Softtech'in iştiraki Maxi Digital GMBH tarafından geliştirilen "ParaGönder" isimli mobil uygulama aracılığıyla, İş Bankası'nın Almanya'da kurulu iştiraki İşbank AG güvencesiyle Almanya ve Avusturya'daki banka hesaplarından Kosova'daki şubelere ve Kosova'daki diğer bankalara Euro cinsinden para transferi yapılabilmesi sağlanmıştır.

2021 yılı sonu itibarıyla İş Bankası'nın yurt dışı örgütünün aktif toplamı 7,5 milyar ABD doları seviyesindedir. Yurt dışı iştiraklerin bu toplamdaki payı %33, yurt dışı şubelerin payı ise %67'dir.

HAZİNE YÖNETİMİ

Hazine faaliyetleri kapsamında, Aktif-Pasif Yönetimi Riski Politikası ilkelerine uygun olarak likidite, faiz ve kur riski unsurları, sürdürülebilir kârlılık ilkesi ile Banka risk iştahına paralel şekilde yönetilmiştir. Faiz yapısından kaynaklanabilecek risklerin ve likidite kompozisyonunun önemli bir unsuru olarak yönetilen İş Bankası'nın döviz pozisyonu, birbiriyle ilişkili diğer pozisyonlarla beraber anlık ve senaryolara dayalı olarak takip edilmiştir. Piyasa koşulları çerçevesinde para ve sermaye piyasaları ürünlerinin yanı sıra türev ürünlerden de faydalanılmak suretiyle etkin risk yönetimi uygulanmıştır.

İş Bankası'nın temel hedefi kredi ve yatırım portföyleri ile birlikte etkin sermaye kullanımına, döviz ve likidite pozisyonlarının dinamik yönetimine, maliyet kontrolüne odaklanmak suretiyle risk-getiri dengesini optimum seviyede oluşturmak ve sürdürülebilir kârlı büyüme stratejisi yoluyla bilanço yapısını daha da güçlendirmektir. Bu çerçevede, ana fonlama kalemi olan mevduat tabanının genişletilmesi, mevduat dışı kaynakların çeşitlendirilmesi, optimum risk-getiri dengesinin tesisi ve müşteri ihtiyaçlarının karşılanması gibi hususlar da dahil olmak üzere tüm unsurlar gözetilerek esnek bir bilanço kompozisyonu oluşturulmuştur.

İş Bankası'nın İştirakleri

Entegre bir topluluk olan İş Bankası, kuruluşundan bu yana ülkemizin sınai ve ekonomik kalkınmasına destek olma misyonuyla birçok iştirak edinmiştir.

İş Bankası İştirak Politikası:

- Risk/getiri dengesi ve piyasa şartları gözetilerek mevcut iştiraklerin faaliyetlerine dönük stratejik bakış açısının kurumsal düzeyde kuvvetlendirilmesi,
- Organik ve inorganik yöntemlerle girişim seviyesinden olgun seviye şirketlere kadar geniş bir yelpazede büyüme arayışlarına devam edilmesi,
- Şirketlerimizin faaliyet gösterdikleri sektörlerin öncü ve lider kuruluşları arasında yer alması ve değerlerinin artırılması çerçevesinde sürdürülmektedir.

2021 yıl sonu itibarıyla Banka, 132 şirkette doğrudan ve dolaylı pay sahibi olup bunların 109'unda yönetim kontrolüne haizdir. Doğrudan pay sahibi olunan şirket sayısı 29'dur. Bu şirketlerin Banka aktifindeki değeri, aynı dönem itibarıyla 41,2 milyar TL düzeyindedir. Bu büyüklüğün %73,3'lük kısmını oluşturan Türkiye Sınai Kalkınma Bankası A.Ş., Anadolu Hayat Emeklilik A.Ş., İş Finansal Kiralama A.Ş., İş Gayrimenkul Yatırım

Ortaklığı A.Ş., İş Yatırım Menkul Değerler A.Ş. ve Türkiye Şişe ve Cam Fabrikaları A.Ş.'nin hisseleri Borsa İstanbul'da işlem görmektedir.

Ayrıca Anadolu Anonim Türk Sigorta Şirketi, İş Girişim Sermayesi Yatırım Ortaklığı A.Ş., TSKB Gayrimenkul Yatırım Ortaklığı A.Ş. ve İş Yatırım Ortaklığı A.Ş. de İş Bankası'nın dolaylı pay sahipliği ile kontrol ettiği diğer halka açık Grup şirketleridir.

2021 yıl sonu itibarıyla portföyün İş Bankası'nın aktif içindeki payı %4,4'tür.

İş Bankası'nın iştirakleri, ABD, Almanya, Birleşik Arap Emirlikleri, Bosna Hersek, Bulgaristan, Çin, Gürcistan, Hindistan, Hollanda, İngiltere, İspanya, İtalya, Macaristan, Mısır, Romanya, Rusya, Slovakya, Ukrayna, Singapur, KKTC'de faaliyet göstermektedir.

132

Doğrudan ve dolaylı olarak pay sahibi olunan toplam şirket sayısı





İklim Eylemi için Sorumluluk Alıyoruz

Dünyanın dört bir yanından orman yangınları, aşırı sıcaklar ve ani sağanakların yol açtığı sel haberleri gelirken, her geçen gün hava olaylarıyla ilgili yeni rekorlar kırılıyor.

Temmuz ayında Çin'in Zhengzhou kentine tek bir günde, yıllık toplam yağışa denk miktarda yağmur düştü. Dünyanın en soğuk bölgelerinden Sibirya'dan Akdeniz kıyılarına kadar pek çok noktada çıkan orman yangınları bu yıl geçen yıllara göre çok daha fazla alanı etkisi altına aldı. Ülkemizde de yaz sezonunda pek çok orman yangını ve sel felaketi yaşandı. Marmara Denizi'nde meydana gelen müsilaj ile birlikte iklim krizinin etkileri daha net olarak görülmeye başlandı.

1,5°C'lik küresel ısınma; artan sıcak hava dalgaları, daha uzun süreli sıcak mevsimler ve daha kısa süreli soğuk mevsimler anlamına geliyor. Bununla birlikte, 2°C'lik küresel ısınma ile tarım ve sağlık için kritik tolerans eşiklerine gelinecek. Artan sıcaklıklar su döngüsünü etkileyeceği için birçok bölgede daha yoğun yağış, sel ve kuraklık yaşanacak. Deniz seviyesi yükselmeye devam edeceğinden kıyı bölgeleri daha sık ve şiddetli taşkınlarla ve erozyona maruz kalacak. Sıra dışı hava olaylarının artması, öngörülebilirliği azalttığı için de endişe yaratıyor.

2021 yılında yayınlanan Hükümetlerarası İklim Değişikliği Paneli (Intergovernmental Panel on Climate Change-IPCC) raporu, iklim krizinin bazı etkilerinin artık geri döndürülemeyeceğini gösteriyor. Birleşmiş Milletler (BM) Genel Sekreteri, raporu "insanlık için kırmızı kod" olarak değerlendiriyor.

Ancak yaşanan pek çok küresel gelişme, iklim değişikliğinin olumsuz etkilerinin halen yönetilebilir düzeyde olduğuna işaret ediyor. 2021'de düzenlenen BM İklim Konferansı "COP26"nın ardından 197 ülkenin mutabık olduğu "Glasgow İklim Anlaşması" ile küresel karbon emisyonlarının 2030 yılına kadar %45 oranında azaltılması hedefini resmi olarak tanıdı. İklim değişikliğine adaptasyonun sağlanması için, gelişmiş ülkelerin geliştirmekte olan ülkelere sağlayacağı finansmanın iki katına çıkarılması kararlaştırıldı. İklim dayanıklılığın sağlanması için gelişmiş ülkelerin 2025'e kadar 100 milyar dolar kaynak aktarması hedefi yinlendi.

ANA PERFORMANS GÖSTERGELERİ

	2019	2020	2021
Çevresel ve sosyal risk değerlendirmesi kapsamında yapılan saha ziyaretleri	22	1	5
Çevresel ve sosyal risk değerlendirmesine tabi tutularak finansman sağlanan proje sayısı	13	7	9
Çevresel ve sosyal risk değerlendirmesine tabi tutulmuş projelerin finansman tutarı (milyon ABD doları)	395	365	331
Finanse edilen yenilenebilir enerji projeleriyle üretilen temiz enerji (milyon MWh)	21,9	24,9	32,3
İş Bankası tarafından yeni finansman sağlanan yenilenebilir enerji projelerinin toplam kurulu gücü (MW)	262	1.950	1.008
Yenilenebilir enerji projelerinin toplam enerji projeleri portföyündeki payı (%)	67,3	69,5	71
Karbon Saydamlık Projesi (CDP) İklim Değişikliği Raporlaması	C	A-	B
Karbon Saydamlık Projesi (CDP) Su Güvenliği Raporlaması	-	-	C

HEDEFLER

2021 Hedefleri	2021 Gerçekleşmeleri	Gerçekleşme Durumu	2022 ve Sonrası Hedefleri
Yenilenebilir enerji projelerinin enerji üretim projeleri portföyündeki payının artırılması için çalışmalara devam edilecektir. 2021 yılında yeni üretim tesisi yatırımları kapsamında sağlanacak kredilerin %100'ünün yenilenebilir enerji projelerine yönelik olması öngörülmektedir.	%100	✓	%100
Banka 2021 yılında İklimle Bağlantılı Finansal Beyan Görev Gücü (The Task Force on Climate-related Financial Disclosures - TCFD) beyanını oluşturacaktır. İş Bankası, gelecek dönemde daha iyi bir kurumsal yönetim ve risk yaklaşımı için iklim bağlantılı risk ve fırsatların daha iyi raporlanmasını hedeflemektedir.	Bu konudaki çalışmalar devam etmektedir.	⌚	Hedefin korunması planlanmaktadır.

Öncelikli Konular

Çevresel Sosyal ve Yönetimsel Kriterleri Gözetten Sorumlu Finansman ve Yatırım ■ İklim Değişikliği ile Mücadele

İlgili Sermaye Ögeleri



Riskler

- Küresel ısınma nedeniyle pek çok sektörde iş yapış biçimi ve risk matrisinin değişmesi sonucunda mevcut finansal çözümlerin yetersiz kalması
- Yeşil ekonomiye geçişte müşterilerin yaşadığı uyum zorlukları
- Dönüşüm ekonomisi için kurumların altyapı eksiklikleri

Fırsatlar

- Etkin ÇSY risk yönetimi ile yeşil ve sürdürülebilir ekonomiye ve iklim değişikliği ile mücadeleye katkı
- Yeşil ekonomiye geçişte güvenilir bir iş ortağı olarak yeni müşterilere ulaşma imkânı
- Geçiş ekonomisini destekleyen yeni küresel finansman kaynaklarına erişim imkânı

Katkı Sağlanan SKA'lar











