



İÇİNDEKİLER

Bölüm 1 - Banka Organizasyon Yapısı ve Genel Sürdürülebilirlik Yaklaşımı

- 5 Giriş
- 6 Yönetim Kurulu Başkanı Mesajı
- 8 Genel Müdür Mesajı

Burgan Bank: Yenilikçi ve Uzman Bankacılık

- 12 Bir Bakışta Burgan Bank
- 13 Temellerimizden Güç Alıyoruz
- 14 Ortaklık Yapımız
- 16 Geçmişten Bugüne Hikayemiz
- 18 Rakamlarla Burgan Bank
- 18 Faaliyet Alanlarımız
- 19 Ödüllerle Taçlanan Başarı
- 19 2024 Yılı Ekonomik ve Sektörel Değerlendirme
- 25 Ekonomik Performansımız

Kurumsal Yönetim Anlayışımız

- 28 Organizasyon Şeması, Yönetim Kurulu, Yönetim Kurulu Komiteleri ve Yönetim Komitelerimiz
- 46 Etik Yönetimimiz
- 48 Denetim Süreçlerimiz
- 50 İç Kontrol Mekanizmamız
- 52 Yasal Uyum
- 56 Bilgi ve Veri Güvenliği Yönetimimiz
- 58 Paydaş İlişkileri Yönetimimiz

Müşteri Deneyimi ve Dijital Bankacılık

- 62 Müşteri Odaklı Bankacılık
- 64 Dijital Bankacılık Deneyimimiz
- 68 Yapay Zeka ve AR-GE Yatırımlarımız

İnsanı ve Toplumu Esas Alan Yaklaşımlarımız

- 74 İnsan Kaynakları Yönetimimiz
- 75 Çalışanlarımızın Refah ve Memnuniyeti
- 77 Çalışan Gelişimi ve Performans Yönetimi

- 79 Toplumsal Cinsiyet Eşitliğine Bakış Açımız
- 80 İş Sağlığı ve Güvenliği
- 82 Toplumsal Değer Yaratma
- 84 **Performans Göstergelerimiz**

Bölüm 2 - TSRS Uyumlu Sürdürülebilirlik Raporu 2024

- 88 Rapor Hakkında
- 91 Sürdürülebilirlik Yönetişimimiz
- 94 Risk Yönetimimiz
- 96 Sürdürülebilirlik ve İklim ile Bağlantılı Risk ve Fırsatlarımız
- 97 Risk ve Fırsat Tanımlanma, Değerlendirme ve Yönetim Sistemimiz
- 102 Öncelikli Risklerimizin Değerlendirilmesi
- 104 Stratejimiz
- 104 Sürdürülebilirlik Politikamız
- 105 Sürdürülebilirlik ve İklimle İlgili Stratejimiz ve Entegrasyon
- 106 Çevresel, Sosyal ve Yönetişim Faktörlerinin Kredi Analizine Dahil Edilmesi
- 109 Sürdürülebilirlik Faaliyetlerimiz

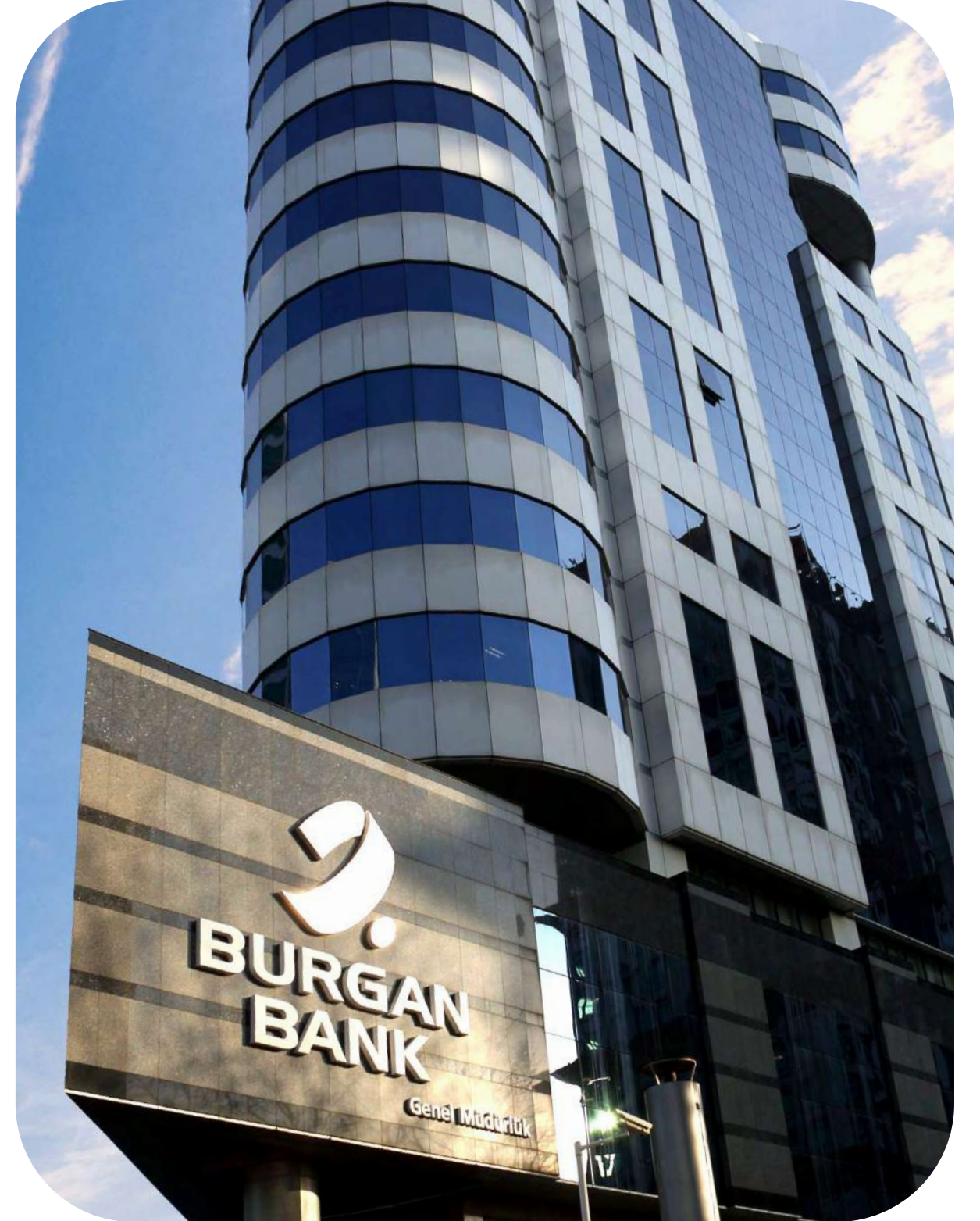
Operasyonel Sürdürülebilirlik Yaklaşımı

- 112 Daha İyi Bir Çevre Anlayışımız
- 118 Birim Karbon Ayak İzi Metriklerimiz
- 119 Sera Gazı Emisyon Azaltım Strateji ve Hedeflerimiz
- 120 Atık ve Su Yönetimimiz
- 123 Sorumlu Satın Alma ve Tedarik

Ekler

- 126 Metrikler
- 129 Bağımsız Denetçi Sınırlı Güvence Raporu
- 132 TSRS 1 ve 2 Uyum Tablosu

İletişim



Bölüm 1 -Banka Organizasyon Yapısı ve Genel Sürdürülebilirlik Yaklaşımı

Giriş

- Giriş
- Yönetim Kurulu Başkanı Mesajı
- Genel Müdür Mesajı

Burgan Bank olarak; çevresel, sosyal ve yönetim (ÇSY) ilkelerini iş stratejimizin merkezine yerleştirerek sürdürülebilir bir geleceğe katkıda bulunmayı hedefliyoruz. Bu rapor, sürdürülebilirlik alanındaki öncelik, başarı ve gelecek hedeflerimizi şeffaf bir şekilde paylaşma taahhüdümüzün bir parçasıdır. Geçmiş yıl performansımızın yanı sıra sürdürülebilir bir geleceğe yönelik hedef ve taahhütlerimizi de kapsayan raporumuzu; yatırımcı, müşteri, çalışan ve topluma değer katmaya yönelik tüm iş ortaklarımız için hazırladık.

Amacımız, Bankamızın sürdürülebilirlik performansı hakkında kapsamlı bilgi sunarken, bu konudaki şeffaflık ve hesap verilebilirlik ilkelerimize olan bağlılığımızı vurgulamaktır. Sürdürülebilirliği yalnızca çevresel bir gereklilik değil, aynı zamanda iş modelimizin vazgeçilmez bir parçası olarak görüyoruz. Bu bağlamda hem operasyonel süreç hem de müşterilerimize sunduğumuz ürün ve hizmetlerde etkin çözümler geliştirmeyi sürdüreceğiz ve toplum, çevre ve iş dünyasına pozitif etki sağlamak için sürdürülebilirlik ilkelerimize bağlı olarak çalışmaya devam edeceğiz.

Burgan Bank Sürdürülebilirlik Raporu 2024; sürdürülebilirlik raporunu ve TSRS uyumlu rapor niteliği kapsamındaki Bölüm 2 ve Ekler kısımlarını kapsamaktadır. TSRS kapsamı dışındaki Burgan Bank AŞ Sürdürülebilirlik Raporu'nda yer alan tüm bilgi ve görüşler, eksiksiz olma vasfını taşımaz ve rapora katkı sağlayan Burgan Bank AŞ üyesi kuruluşlar tarafından iletilmiştir, veri ve bilgiler bağımsız olarak doğrulanmamış ve sadece bilgilendirme amacıyla hazırlanmıştır, herhangi bir yatırım kararı için temel oluşturma amacı taşımaz, Burgan Bank AŞ ve ESG Turkey® Danışmanlık (ESG Strateji Danışmanlığı ve Eğitim Ltd. Şti), bilgiler, ileriye dönük beyanlar da dâhil olmak üzere, sorumluluk kabul etmemektedir. İşbu bilgilerin kullanılmasından kaynaklanabilecek herhangi bir zarardan Burgan Bank AŞ ve ESG Turkey® Danışmanlık veya müdür, yönetici, çalışan veya üçüncü şahıslar hiçbir şekilde sorumlu addedilemez.

YÖNETİM KURULU BAŞKANI MESAJI

Kıymetli Paydaşlarımız,

Finansal performansımızla birlikte çevresel, sosyal ve yönetim (ESG) alanlarındaki bakış açımızı yansıtan 2024 faaliyet yılı Burgan Bank Sürdürülebilirlik Raporu'muzu sizlerle paylaşmaktan büyük bir memnuniyet duyuyoruz. Bu rapor, Bankamızın yayımladığı ilk sürdürülebilirlik raporu olup Türkiye Sürdürülebilirlik Raporlama Standartları (TSRS) 1 ve 2'ye uyumlu şekilde hazırlandı. Bu önemli adımı, sürdürülebilirlik yolculuğumuzda bir dönüm noktası olarak değerlendiriyor, şeffaflık ve hesap verilebilirlik ilkeleri doğrultusunda siz kıymetli paydaşlarımızla açık bir iletişim kurma taahhüdümüzü daha da güçlendiriyoruz.

2024 yılı, küresel düzeyde ekonomik istikrar ve iklimle bağlantılı risk yönetiminin öne çıktığı, Türkiye'de ise para politikalarındaki sıkı duruşun sürdürüldüğü bir yıl oldu. Enflasyonda görülen düşüş, Türk lirasının istikrarı ve yatırımcı güvenindeki artış, ülkemizin makroekonomik görünümünü olumlu etkilerken, bu ortamda bankacılık sektörü de güçlü sermaye yapısı ve çevik yönetim anlayışıyla önemli bir rol üstlendi.

Burgan Bank olarak 2024'te de stratejilerimizi ve süreçlerimizi, sürdürülebilirlik ve Çevresel, Sosyal ve Yönetişim (ESG) alanındaki iyi uygulamalarla uyumlandırmayı sürdürdüğümüz bir yılı geride bıraktık. Bunun yanında, sürdürülebilirlik alanında hayata geçirdiğimiz projeler ve inisiyatiflerle paydaşlarımıza yarattığımız ekonomik, sosyal ve çevresel değeri daha da ileriye taşıdık.

İnsan odaklı dijitalleşme vizyonumuzla, müşterilerimize kalıcı değer yaratma ve tüm bankacılık işlemlerini herkes için daha erişilebilir hâle getirme hedefindeyiz.

Burgan Bank olarak şirket içi operasyonlarımız kapsamında da olumsuz çevresel etkilerimizi azaltmak amacıyla odaklı faaliyetler yürütüyoruz. Çevresel etkilerimizi ölçmek ve bu alandaki sorumluluğumuzu yerine getirmek amacıyla karbon ayak izimizi azaltmaya yönelik kapsamlı adımlar attık. Yenilenebilir enerji kullanımı, enerji verimliliği uygulamaları, atık yönetimi ve emisyon azaltım stratejilerimizle çevresel etkimizi azaltmayı sürdürüyoruz. Ayrıca toplumsal cinsiyet eşitliği, çalışan memnuniyeti ve etik yönetim ilkeleri gibi sosyal sürdürülebilirlik başlıklarında da şeffaf ve kararlı politikalar izliyoruz. "Siz odaklı bankacılık" anlayışımızla birey ve kurumların finansal hedeflerine ulaşmalarına destek verirken, aynı zamanda toplumun uzun vadeli refahına katkı sunmayı hedefliyoruz.

Doğrudan etkilerimizin ötesinde, krediler ve finansal sistem düzeyindeki dolaylı etkilerimize de odaklanıyoruz. Sürdürülebilirlik vizyonumuz doğrultusunda ESG (çevresel, sosyal, yönetsimsel) risk ve fırsatlarımızı belirleyip yönetiyor, stratejimiz desteğiyle bütüncül bir yol çizerek dirençliliğimizi ESG alanında da gözetiyoruz.

Özellikle, dijitalleşme alanındaki yatırımlarımız, aldığımız ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Sertifikamız, Sıfır Atık Sertifikası alınması için sürdürdüğümüz süreçler ve bankamızın karbon ayak izi hesaplanmasına yönelik projemiz 2024 yılında Burgan Bank ve paydaşlarının karbon ayak izinin azaltılmasına önemli destek sağladı. Bu katkının önümüzdeki dönemde de artarak devam edeceğine yürekten inanıyorum.

Faaliyetlerimizin karbon ayak izini azaltan ve sürdürülebilirliği iş yapış biçimlerimize daha da fazla entegre eden uygulamalarımızın yanında, bankamızın en kıymetli varlığı olan çalışanlarımızın sağlığını ve güvenliğini önceliklendiren ve güçlendiren eğitimlerle birlikte aksiyonları da hayata geçirmeye devam ettik.

2025 yılında, sürdürülebilirlik önceliklerimizi ana stratejilerimize daha da entegre etmeyi, çevresel ve sosyal etkiyi yönetme becerimizi geliştirmeyi ve bu yolda tüm paydaşlarımızla birlikte ilerlemeyi sürdüreceğiz. Finansal sistemin dönüşümünde aktif bir oyuncu olmanın bilinciyle; dijitalleşme, sorumlu finansman ve kapsayıcılık alanlarındaki çalışmalarımıza kararlılıkla devam edeceğiz. Sürdürülebilirlik alanındaki proje ve inisiyatiflerimizle çalışanlarımızın, müşterilerimizin, içinde yer aldığımız toplumun ve dünyanın geleceğine olan yatırımlarımızı daha da ileriye taşıyacağız.

Bu vesileyle, bize güvenen müşterilerimiz, özveriyle çalışan ekip arkadaşlarımız ve yol arkadaşlığı yapan iş ortaklarımıza ve Yönetim Kurulumuzun sürdürülebilirlik yolculuğumuza sağladığı destek ve vizyon için en içten teşekkürlerimi sunuyorum.

Saygılarımla,



E. HAKAN EMİNSOY

Yönetim Kurulu Başkanı

GENEL MÜDÜR MESAJI

Saygıdeğer İş Ortaklarımız, Müşterilerimiz ve Ekip Arkadaşlarımız,

Burgan Bank olarak sürdürülebilirlik alanında gerçekleştirdiklerimizi somut bir şekilde ortaya koyan ve kurumsal hafızamızın önemli bir bileşeni olan bu ilk sürdürülebilirlik raporumuzu sizlerle paylaşmaktan gurur ve mutluluk duyuyoruz. Türkiye Sürdürülebilirlik Raporlama Standartları'na (TSRS) uyumlu olarak hazırladığımız bu çalışma, sürdürülebilirlik çerçevesindeki vizyonumuz, yolculuğumuz ve yol haritamızı gözler önüne seriyor.

Bankamızda istikrarlı finansal büyümeye devam ederek 2024 yılını güçlü bir performans ve başarılarla dolu bir şekilde kapadık. Ülke ekonomisine 90,9 milyar TL kredi desteği sağlayan Bankamız, toplam aktif büyüklüğünü ise 123,6 milyar TL seviyesine çıkardı. Sermaye yeterlilik oranımız yüzde 21,9 olarak gerçekleşirken, sektör ortalamasının üzerinde bir performans ortaya koyduk. Öz sermaye kârlılığımız da sektör ortalamasının oldukça üzerinde bir performansla yüzde 39,1 olarak gerçekleşti. Net kârımızı da yıllık bazda yüzde 37 artışla 3,5 milyar TL'ye yükselttik.

Ancak, Bankamızın gücü ve yarattığı etki, finansal performansımız ve rakamların da ötesinde. Bankamız; Çevresel, Sosyal ve Yönetişim (ESG) ve sürdürülebilirlik alanında hayata geçirdiği projeler ve inisiyatiflerle çalışanlar, müşteriler, toplum, çevre ve diğer paydaşlarına değer yaratmaya devam etti. 2024 yılı bu açıdan bankamızın sürdürülebilirlik alanındaki proje ve aksiyonlarını hızlandırdığı bir yıl oldu.

Öncelikle, sürdürülebilirlik yönetimimizi daha da güçlendirdik. Paydaşlarla düzenlenen “Önceliklendirme Anketi” sonuçlarını analiz ederek kurum için en kritik sürdürülebilirlik konularını belirledik. Bundan yola çıkarak, sürdürülebilirlik çalışmalarını odaklamak üzere Birleşmiş Milletler'in 2030 Sürdürülebilir Kalkınma Gündemi'nden 9 Sürdürülebilir Kalkınma Amacı (SKA) seçtik. Bunlar arasında, Kaliteli Eğitim, Toplumsal Cinsiyet Eşitliği, İnsana Yakışır İş ve Ekonomik Büyüme, Sanayi, İnovasyon ve Altyapı, Eşitsizliklerin Azaltılması, Sorumlu Tüketim ve Üretim, İklim Eylemi, Barış, Adalet ve Güçlü Kurumlar ve Hedefler için Ortaklık yer alıyor.

Belirlenen odak alanlarındaki projelerin ilerleyişini izlemek üzere şahsen başkanlık ettiğim bir Sürdürülebilirlik Komitesi kurduk. Komite, bir Sürdürülebilirlik Koordinatörü ve beş çalışma grubu tarafından destekleniyor. Bu çalışma grupları sosyal, çevresel, ekonomik ve yönetimle ilgili projeler alanlarındaki belirli aksiyon planlarını takip ederek faaliyetlerini sürdürüyor.

Bunun yanında, karbon ayak izinin azaltılmasını destekleyen dijitalleşme çalışmalarımızı da ileriye taşıdık. Müşterilerimize On Dijital Bankacılık platformu üstünden sunduğumuz ürün, hizmet ve uygulamaları daha da çeşitlendirerek zenginleştirdik. Yenilikçi bir bakış açısıyla müşterilerimize kullanım kolaylığı sağlayan On Dijital Bankacılık, üçüncü yılında 1 milyon müşteriyi aşarak 13.681 milyon TL mevduat ve 5.447 milyon TL kredi hacmine ulaştı.

Ayrıca hem Genel Müdürlük hem de şubelerin “Sıfır Atık” sertifikası alması için gerekli geri dönüşüm süreçlerini tamamladık. ISO 14001 sertifikasyonu almak üzere Operasyon Grubu'nun hazırlıklarını tamamlamasının ardından gerçekleştirilen denetim sonrasında ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Sertifikası'nı aldık.

Bankamızın karbon ayak izi hesaplanması metodolojisinin belirlenmesi için, gerekli data ve verilerin tespitini yaptık. 2023 yılına ait data ve verileri topladık. 2023 karbon ayak izi hesaplama çalışmalarını tamamladık. Kredilendirme süreçlerinde de sürdürülebilirlik doğrultusunda Yasaklı Faaliyetler Listesinin kapsamını genişlettik.

Diğer yandan, İş Sağlığı ve Güvenliği'ni her zaman önceliklendirerek, çalışanlarımızın sağlığı ve güvenli bir ortamda çalışması için birçok çalışma gerçekleştirdik. Bu kapsamda Bankamız, 2024 yılında iştirakleriyle birlikte 1.423 kişiye İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) eğitimleri verdi. 9.865 saat eğitim planlandı ve gerçekleştirildi. İSG eğitimleri toplam eğitim saatinin yüzde 19,58'ini oluşturdu.

Çalışanlarımızın eğitim, gelişim ve kariyerini destekleyen, kuruma bağlılıklarını yükselten kurum içi uygulamalarımıza Great Place to Work-Certified™ sertifikasını alarak Türkiye'de ve global ölçekte kurum kültürüyle “Harika Bir İş Yeri” olduğumuzu da tescilledik.

Toplum yararını ön planda tutan kurumsal sosyal sorumluluk projelerine de devam ettik. 2015 yılından bu yana istikrarlı bir şekilde devam ettirdiğimiz yelken sponsorluğuyla Burgan Bank Yelken Takımı sene boyunca çeşitli yarışlara katıldı.

Bu yarışlarda Burgan Bank'ı temsil eden yelken takımı temmuz ayında Deniz Kuvvetleri Kupası'nda üçüncü sırayı aldı. Ekim ayında düzenlenen Deniz Kızı Kadın Yelken Kupası'na kadın yelkencilerden oluşan Burgan Bank takımımız, Bankamızın destek verdiği Vanlı üniversiteli genç kadın sporcularla birlikte katıldı. Burgan Bank'ın katkı sağladığı bu organizasyonla hem sporculara destek olduk hem de toplumsal cinsiyet eşitliğine dikkat çektik. Koşu takımımız ise sosyal sorumluluk projeleri çerçevesinde Runtalya Maratonu ve İstanbul Maratonu'nda Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı yararına koşarak, eğitimde fırsat eşitliği için destek kampanyaları düzenledi. 2024 yılında ayrıca Anneler Günü'nde AÇEV'e, Babalar Günü'nde Darüşşafaka'ya katkıda bulunduk. Burgan Bank'ın sosyal fayda sağlama önceliğiyle Banka çalışanlarının oluşturduğu Gönüllüler Kulübü ise yıl boyunca çalışmalarını sürdürdü.

Ayrıca, geçmiş senelerde olduğu gibi sanatın ve sanatçının destekçisi olma misyonumuzu sürdürerek, İstanbul Modern'de iki önemli fotoğraf sergisinin sponsoru olduk. Türkiye'nin yaşayan en önemli fotoğraf sanatçılarından “Ozan Sağdıç: Fotoğrafçının Tanıklığı” ve “İzzet Keribar-Renklerin Yolculuğu” sergilerinde kültür ve sanat basın mensuplarını, müşterileri ve ekosistemdeki diğer paydaşları bir araya getirdiğimiz etkinlikler düzenledik. Burgan Bank olarak, önümüzdeki dönemde de iştiraklerimizle birlikte eğitimde fırsat ve toplumsal cinsiyet eşitliğine katkı sağlamayı, kültür ve sanatı desteklemeyi sürdüreceğiz.

Başarılarla dolu yolculuğumuzda emeği geçen tüm ekip arkadaşlarıma teşekkür ediyorum. Her gün bize daha çok inanan müşterilerimiz, birlikte çalıştığımız tüm kurumlar ve bu yolculukta yanımızda yer alan tüm paydaşlarımıza da içtenlikle minnettarım.

Saygılarımla,



A. MURAT DİNÇ

Yönetim Kurulu Üyesi, Genel Müdür

Burgan Bank: Yenilikçi ve Uzman Bankacılık



- Bir Bakışta Burgan Bank
- Temellerimizden Güç Alıyoruz
- Ortaklık Yapımız
- Geçmişten Bugüne Hikayemiz
- Rakamlarla Burgan Bank
- Faaliyet Alanlarımız
- Ödüllerle Taçlanan Başarı
- 2024 Yılı Ekonomik ve Sektörel Değerlendirme
- Ekonomik Performansımız

BİR BAKIŞTA BURGAN BANK

SİZ ODAKLI BANKACILIK ANLAYIŞI

Burgan Bank olarak, “Siz odaklı bankacılık” anlayışımızla müşterilerimize yüksek katma değerli hizmetler sunuyoruz.

1989 yılında Tekfen Yatırım Finansman Bankası AŞ adıyla kurulan Banka, kısa sürede kurumsal bankacılık ve yatırım bankacılığı alanlarında sektörün önde gelen Bankaları arasında yerini aldı. 2001 yılında büyüme planları ve ticari bankacılık alanındaki birikimlerini aktarma kararıyla Bank Ekspres'i bünyesine kattı. 2007 yılında ise Tekfen Grubu, Eurobank EFG (*Ergasias Financial Group*) ile ortaklığa giderek Eurobank Tekfen AŞ adıyla faaliyetlerine devam etti.

Ortadoğu ve Kuzey Afrika bölgesinin en büyük holding gruplarından biri olan KIPCO Grubu'nun (*Kuwait Projects Company*) bir iştiraki olan ve 1977 yılında Kuveyt'te kurularak MENA bölgesinde (Ortadoğu ve Kuzey Afrika) faaliyet gösteren önemli bankacılık gruplarından biri olan Burgan Bank K.P.S.C., 21 Aralık 2012 tarihinde, Eurobank ve Tekfen Holding'e ait olan hisseleri satın alarak %99,26 payla ana hissedar oldu, 28 Ocak 2013 tarihinden itibaren ise Bankamızın ünvanı **Burgan Bank AŞ** olarak değişti.

%99,41 hisse oranıyla ana sermayedar olan Burgan Bank K.P.S.C.'nin (*Burgan Bank Kuwait Public Shareholding Company*) Banka sermayesinin %52'sine tekabül eden payının Al Rawabi United Holding K.S.C.C.'ye (*Kuwait Shareholding Company Closed*) devir işlemi gerekli izinler alınarak 2023 Aralık ayında tamamlandı. **Burgan Bank K.P.S.C.**'nin fiilen ana hissedarı olan Kuwait Projects Company K.S.C.P. (*Kuwait Shareholding Company Public*), Al Rawabi United Holding Company K.S.C.C. hisselerinin de %99,99'una sahiptir. Bu nedenle **Burgan Bank AŞ**'nin nihai pay sahipliğinde bir değişiklik yaşanmadı.

Strateji ve Hedeflerimiz

Burgan Bank olarak, “siz odaklı bankacılık” anlayışı ve “müşterilerimizin çözüm ortağı” olma hedefiyle, bankacılığın tüm alanlarında faaliyet göstererek kurumsal, ticari ve perakende bankacılık segmentlerinde yaygın bir müşteri kitlesine erişerek kaliteli, katma değeri yüksek ürün ve hizmetleri sunmaktayız. Stratejik olarak sağlıklı bir büyüme hedefleyerek hizmet döngümüzü müşteri memnuniyeti ana odağıyla şekillendiriyoruz.

Bankamızda son yıllarda gerçekleştirdiğimiz kayda değer bilgi teknolojileri ve dijital bankacılık yatırımlarıyla paydaşlarımıza değer katan hizmetleri hayata geçirerek, **ON Dijital Bankacılık** markasıyla sektörde öncü Bankalardan biri olmayı hedeflemekteyiz.

Ana hissedarımızın yaygın bölgesel hizmet ağını, müşterilerimize kalıcı katma değer üretmek ve Türk şirketlerinin bölge ülkelerindeki ticari ilişkilerinde doğru ve hızlı çözümler sunmak için kullanmaktayız. Doğruluk, şeffaflık, hesap verilebilirlik ve güvenilirlik başta olmak üzere, bankacılık etik ilkelerine olan bağlılığımızın verdiği güçle hareket ediyoruz. Çevik ve dinamik yapımızla bilançomuzu etkin ve başarılı bir şekilde yönetme ve müşterilerimizin tüm ihtiyaçlarında en üst kalitede hizmet vermeye devam etmekteyiz. Hedefimiz, bu ilkeler ışığında “siz odaklı bankacılık” anlayışımızı, dijital bankacılık alanındaki başarılarımızla daha da ileri taşımaktır.

TEMELLERİMİZDEN GÜÇ ALIYORUZ

VİZYONUMUZ



Finansal hizmetler sektöründe en iyi uygulamalar, yenilikçilik ve paydaşlarına değer katan hizmetleri sürekli hayata geçirerek kendi sınıfında Türkiye'nin en iyi hizmet sağlayıcısı olmak.

MİSYONUMUZ



Burgan Bank, güven ve dürüstlük üzerine inşa edilmiş ilişkiler kapsamında, uzman finansal ve yatırım çözümleri sunarak işinizin ve şahsi varlığınızın büyümesine yardım eden finansal iş ortağınızdır.

HEDEFLERİMİZ



Faaliyetlerini müşteri memnuniyeti, operasyonel ve teknolojik yetkinlik ve insan kaynağının gelişimi temelleri üzerinde inşa eden Burgan Bank, tüm paydaşları (müşterileri, çalışanları, hissedarları) için ürettiği değeri en yüksek seviyeye ulaştırmayı hedefler. Paydaşlarımız için yarattığımız bu değerin; tutarlı, büyüme odaklı ve kurumsal yönetim çerçevesi dahilinde üretilmiş olması esastır.

DEĞERLERİMİZ



BİZ OLMAK

- Burgan ailesi olarak birbirimize destek oluruz.
- Uyum içerisinde çalışırız.
- Birbirimizin görüşlerini dinler, farklı fikirlere saygı duyarız.
- Birbirimize karşı açık davranır, hakkaniyet prensibiyle hareket ederiz.



DİNAMİZM

- Değişimi fırsat olarak görür, değişen şartlara hızla uyum sağlarız.
- Hayata hızlı geçirilebilecek kararlar alırız; yaratıcı ve pratik çözümler üretiriz.
- Alternatif bakış açılarıyla işimizde fark yaratırız.



KAZANMAK

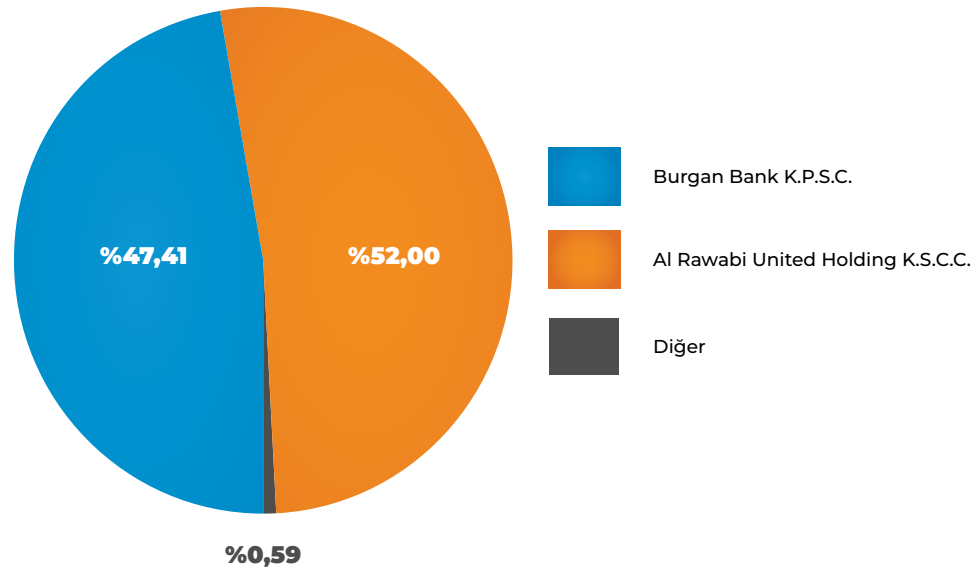
- Hedef odaklı hareket eder, zorlayıcı hedefler belirleriz.
- Daha iyiye ulaşmak için çaba gösterir, engeller karşısında pes etmeyiz.
- Başarı için gösterilen içten çabayı her zaman takdir ederiz.
- Hedeflerimize ulaşırken sahip olduğumuz kaynakları verimli kullanırız.

ORTAKLIK YAPIMIZ

2024 yıl sonu itibarıyla Bankamızın ödenmiş sermayesi 3 milyar 50 milyon TL, kayıtlı sermaye tavanı ise 6 milyar TL'dir. 31 Aralık 2024 tarihi itibarıyla güncel ortaklık yapımızı aşağıda sunuyoruz:

Pay Sahibi	Pay Tutarı (Bin TL)	Pay Oranı (%)
Al Rawabi United Holding K.S.C.C.	1.586.000	52,00
Burgan Bank K.P.S.C.	1.446.061	47,41
Diğer	17.939	0,59
Toplam	3.050.000	100,00

PAY SAHİPLERİMİZ



Bağlı Ortaklıklarımız	Bankanın Payı
Burgan Yatırım Menkul Değerler AŞ	% 100,00
Burgan Finansal Kiralama AŞ	%99,99

BURGAN YATIRIM MENKUL DEĞERLER AŞ

Burgan Yatırım, 2001 yılında önceki adıyla İstanbul Menkul Değerler AŞ olarak İMKB hisse senedi piyasasında aracılık ve kurumsal finansman hizmetleri vermeye başladı. Mısırlı yatırım şirketi HC Securities and Investment Egypt tarafından satın alındıktan sonra finansal faaliyetlerine HC İstanbul adıyla devam etti.

2005 yılında, Yunanistan'ın önde gelen finans kuruluşlarından Eurobank EFG Grup tarafından satın alınarak faaliyetlerine EFG İstanbul adıyla devam etti. 2012 Aralık ayında gerçekleşen ikinci sahiplik değişikliğiyle HC İstanbul'dan Burgan Yatırım'a uzanan yolculuğunu tamamladı. Böylelikle şirket, Kuveyt'in öncü finansal kuruluşlarından Burgan Bank Grubu'nun üyesi olarak faaliyetlerine devam etmeye başladı.

Burgan Bank Türkiye'nin iştiraki olarak Burgan Yatırım, güçlü sermayesi ve tecrübeli kadrolarıyla yenilikçilik ve teknolojiyi birleştirerek bireysel ve kurumsal yatırımcılara değer katan hizmetler sunuyor. Müşterileriyle İşlem Aracılığı, Portföy Aracılığı, Yatırım Danışmanlığı, Kurumsal Finansman, Sınırlı Saklama ve Bireysel Portföy Yöneticiliği faaliyetlerini 20 yılı aşkın tecrübesiyle buluşturuyor.

BURGAN FİNANSAL KİRALAMA AŞ

Burgan Finansal Kiralama A.Ş., 1994 yılı mart ayında Ekspres Finansal Kiralama A.Ş. adıyla, 3226 sayılı Türk Finansal Kiralama Kanunu çerçevesinde Türkiye'de kuruldu. Şirket, kurulduğu tarihten itibaren finansal kiralama operasyonlarına başladı.

2001 yılı haziran ayında Tekfen Grubu, Bank Ekspres A.Ş.'yi Tasarruf Mevduat Sigorta Fonu'ndan satın aldı ve grup bünyesindeki tüm bağlı ortaklıkları Ekspres Finansal Kiralama A.Ş. çatısı altında konsolide etti.

26 Ekim 2001 tarihinde, Tekfen Yatırım ve Finansman Bankası A.Ş., Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu tarafından onaylanan bir devirle Bank Ekspres A.Ş.'ye devredildi ve tüzel kişiliği sona erdi. Bank Ekspres A.Ş.'nin adı Tekfenbank A.Ş., Ekspres Finansal Kiralama A.Ş.'nin adı ise Tekfen Finansal Kiralama A.Ş. olarak değişti. Tekfen Yatırım ve Finansman Bankası A.Ş.'ye ait finansal kiralama sözleşmeleri de 25 Ekim 2001 tarihi itibarıyla Tekfen Finansal Kiralama A.Ş.'ye devredildi.

16 Mart 2007'de Tekfenbank A.Ş.'nin %70 hissesi Tekfen Holding A.Ş. tarafından EFG Eurobank Ergasias S.A.'ya satıldı, bankanın adı Eurobank Tekfen A.Ş. olarak değiştirildi. Bununla paralel olarak, şirketin adı da 29 Ocak 2008'deki Olağanüstü Genel Kurul kararıyla EFG Finansal Kiralama A.Ş. oldu ve 4 Şubat 2008'de ticaret sicil gazetesinde tescil edildi.

7 Aralık 2012'de Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu izniyle, Eurobank Tekfen A.Ş.'ye ait %99,26'lık hisse Burgan Bank S.A.K. tarafından devralındı, şirket 21 Aralık 2012'de Burgan Bank S.A.K.'ye geçti. Bununla birlikte, EFG Finansal Kiralama A.Ş.'nin hisselerinin tamamı da dolaylı olarak Burgan Bank S.A.K.'ye devredildi.

Son olarak, 23 Ocak 2013 tarihinde yapılan Olağanüstü Genel Kurul'da şirketin adı Burgan Finansal Kiralama A.Ş. olarak değiştirildi ve 25 Ocak 2013'te Türkiye Ticaret Sicili'ne tescil edildi.

Burgan Finansal Kiralama A.Ş., iş ve inşaat makineleri, metal işleme, yenilenebilir enerji, otomobil, gayrimenkul kiralama ve diğer makine ekipmanlarına odaklanarak finansal kiralama sektöründe faaliyetlerine devam ediyor.

Geçmişten Bugüne Hikâyemiz

2001

2001'e kadar tek şubeyle hizmet veren Bankamızda, bu yıldan itibaren büyüme planlarımızı hayata geçirme ve birikimlerimizi ticari bankacılık alanına aktarma kararı aldık. Aynı yıl içinde orta ölçekli bir ticari Banka olan Bank Ekspres'i bünyemize kattık.

1989

Tekfen Yatırım Finansman Bankası AŞ adıyla kurulan Bankamızda, kısa sürede kurumsal bankacılık ve yatırım Bankacılığı alanlarında sektörün önde gelen Bankaları arasında yerimizi aldık.

2012

Burgan Bank K.P.S.C. (eski ünvanıyla *Burgan Bank S.A.K.*) olarak, Bankanın Eurobank ve Tekfen Holding'e ait olan hisselerini 21 Aralık 2012 tarihinde satın alarak %99,26 payla ana hissedar olduk. Gerekli yasal değişikliklerin tamamlanmasını takiben 25 Ocak 2013 tarihinden itibaren Bankamızın ünvanı **Burgan Bank AŞ** olarak değişti.

2007

Tekfen Grubu Eurobank EFG ile ortaklığa giderek, yasal işlemlerin tamamlanmasını takiben Bankamızın ünvanı Eurobank Tekfen AŞ olarak faaliyetlerine devam etti.

2013

Yeni hissedarımızın bankacılık stratejisine uygun altyapı ve insan kaynağı yapılanmasını büyük oranda tamamladık. Kredi hacminde sektörün üzerinde bir büyüme gerçekleştirerek verimli ve etkin büyüme evresine her yönüyle hazır olduğumuzu ortaya koyduk.

2014

Kredi ve mevduat hacminde sektörün çok üzerinde bir büyüme gerçekleştirerek sürdürülebilir kârlılıkla istikrarlı bir büyüme sağladık.

2015

2015 yılı, Bankamız için istikrarlı büyüme ve kârlılığa odaklı yol haritamızda yeni bir kilometre taşı oldu.

2016

Bir kez daha sektör standartlarının üzerinde bir büyüme kaydederek, sağlıklı mali yapı ve büyüme potansiyelimizi ortaya koyduk.

2017

Dijital bankacılık alanında başlattığımız atılımlarla sağlıklı büyümemizi ivmelendirerek, hizmet sunduğumuz iş kollarında dijital çağ ve rekabetin gerekliliklerini yerine getirecek adımlar atmaya başladık.

2018

İstikrarlı bir büyüme stratejisi ve hedeflerimizle tam uyumlu performans sergileyen Bankamızda, dijital bankacılık alanındaki yoğun çalışmalarımızı somutlaştırarak paydaşlarımız için kalıcı değer ürettik.

2019

Müşterilerimize desteğimizi çok yönlü geliştirerek tüm iş kollarında değer üretme ve paydaş memnuniyetini geliştirmeye devam ettik.

2020

Ekonomi ve yaşamı derinden etkileyen pandemi koşullarında çalışanlarımız ve paydaşlarımızın sağlığını korumaya odaklandık. Hizmet döngüsünde bir kesinti yaşamaksızın müşterilerimize ürün ve hizmetler sunmaya devam ettik.

2021

Güçlü ve sağlıklı bir mali performans üreten Bankamızda, dijital bankacılıkta sürdürdüğümüz yatırımların ilk ve önemli sonucunu **ON'un** lansmanı ile ilan ettik.

2022

Küresel ve yerel piyasaların enerji krizi ve yüksek enflasyonla mücadele ettiği bir yılda, iş kollarında sağlıklı büyümeyi sürdürdük. Son dönemin en güçlü mali ve operasyonel performansını kaydeden Bankamızda; Türkiye ekonomisi, reel kesim ve bireylere desteğimizi çeşitlenen ürün ve hizmet gamı ile sürdürdük.

2022

Sürdürülebilirlik kavramının içselleştirilmesine yönelik faaliyetlere odaklanarak, 2022 yılında dijital bankacılık alanındaki atılımlarımızı da hız kesmeden devam ettirdik. Birinci yılını geride bırakan mobil bankacılık kanalımız **ON'un**, çeşitlenen ve zenginleşen değer önerisiyle işlem hacimlerini ve eriştiği müşteri kitlesini hızlı bir şekilde büyüttük.

2023

Sağlıklı ve güçlü bir performans elde ederek hissedar değerini pekiştiren Bankamız, iş kollarının tamamında önemli kazanımlar sağladı. Böylece iştirak şirketlerimiz olan **Burgan Leasing** ve **Burgan Yatırım** ile olan sinerjimizi güçlendirdik.

2023

Dijital bankacılık platformumuz **ON'un** müşteri sayısı 640 bine yaklaştı ve sunduğumuz avantajlı teklifler, mevduat ve kredilerin büyüme kaydetmesini destekledi.

2023

%99,41 hisse oranıyla Burgan Bank'ın ana sermayedarı olan Burgan Bank K.P.S.C., Banka sermayesinin %52'sine tekabül eden payını Al Rawabi United Holding K.S.C.C.'ye devretti.

2023

Burgan Bank K.P.S.C'nin fiilen ana hissedarı olan Kuwait Projects Company K.S.C.P., Al Rawabi United Holding Company K.S.C.C. hisselerinin de %99,99'una sahip olduğundan dolayı Burgan Bank A.Ş.'nin nihai pay sahipliğinde değişiklik olmadı.

2024

Fitch Ratings, Uzun Vadeli Yabancı Para (*LTFC*) kredi notumuzu iki kademe artırarak 'B'den 'BB'-ye, Uzun Vadeli Yerel Para (*LTLC*) kredi notumuzu iki kademe artırarak 'B+'dan 'BB'-ye yükseltti. Ayrıca Finansal Kapasite Notumuz (*VR*) 'b'-den 'b'ye yükseldi.

RAKAMLARLA BURGAN BANK

“GÜÇLÜ FİNANSAL VE OPERASYONEL PERFORMANS”

Bankamızın öz kaynakları 2024 yıl sonu itibarıyla 10,4 milyar TL düzeyindedir.



FAALİYET ALANLARIMIZ

Türkiye’de 13 şehirde önemli sanayi ve ticaret bölgelerine yayılan 26 şubemizle müşterilerimize çözüm ortağı olarak hizmet sunuyoruz. Doğruluk ve güvenilirlik öncelik olmak üzere, bankacılık etik ilkelerine bağlı olarak faaliyetlerimizi sürdürürken, istikrar ve kaliteyi ön planda tutarak müşterilerimizle uzun soluklu ilişkiler kurmayı hedefliyoruz.

Bankamızda dünyanın yükselen merkezi MENA (*Middle East and North Africa*) bölgesini yakından tanıyan ve bölgenin dinamiklerini iyi bilen ana hissedarıyla, müşteri hedeflerini bankacılık faaliyetlerinin merkezine koyarak “*size odaklı bankacılık anlayışı*” ile hareket ediyoruz. Kurumsal ve Ticari Bankacılık, Sigorta Ürün Yönetimi, Birikim Yönetimi, Dijital Bankacılık; Hazine, Sermaye Piyasaları ve Finansal Kurumlar alanlarında geniş bir müşteri kitlesi bulunan Bankamız, **Burgan Finansal Kiralama** ve **Burgan Yatırım Menkul Değerler** iştirakleriyle de sinerjik bir iş birliği içinde hizmet sağlıyor.

ÖDÜLLERLE TAÇLANAN BAŞARI

Burgan Bank olarak, yenilikçi ve müşteri odaklı hizmet anlayışımızla 2024 yılında da ulusal ve uluslararası platformlarda çeşitli ödüllere layık görülmekten ötürü kıvanç duyuyoruz.

Ödül Kategorisi	Açıklama
Great Place To Work-Certified 2024	Great Place to Work Sertifikası
International Business Magazine Awards 2024	Most Innovative Digital Banking Services Turkey 2024
International Business Magazine Awards 2024	Most Reliable Digital Banking Service Provider Turkey 2024
Global Brands Awards 2024	Best Digital Bank Turkey
World Business Outlook Awards 2024	Best Digital Bank Turkey 2024
World Business Outlook Awards 2024	Best Mobile Banking Services Provider Turkey 2024
Turkey Call Center Awards	En İyi Çalışan Deneyimi
CX Awards Turkey	Great Thinking Award
Altın Lider Ödülleri 2024	Murat Dinç, Türkiye’nin En Beğenilen 50 CEO’su Listesi
Altın Lider Ödülleri 2024	Zeynep Bozkurt, Türkiye’nin En Beğenilen 50 CFO’su Listesi
2024 CIO Ödülleri	Darço Akkaranfil, En Etkin Liderler Listesi

2024 YILI EKONOMİK VE SEKTÖREL DEĞERLENDİRME

KÜRESEL EKONOMİK GÖRÜNÜM

Ekonomik büyüme, küresel para politikalarındaki sert sıkılaştırmalara rağmen 2024 yılında dirençli seyretti ve resesyon endişeleri azaldı. İmalattaki yavaşlama, hizmet sektöründeki canlılıkla dengelendi; küresel büyümenin 2023’teki %3,3’ten 2024’ta %3,2’ye sınırlı bir düşüş göstereceği tahmin edilmişti.

Enflasyondaki düşüş eğilimiyle birlikte gelişmiş ülkelerde faiz indirimleri başladı. Bu durum, başta Euro Bölgesi olmak üzere Türkiye’nin ticaret ortaklarında büyüme beklentilerini destekliyor. Öte yandan, ABD Başkanı Donald Trump’ın ekonomi politikaları, Çin’deki riskler ve Orta Doğu’daki jeopolitik gelişmeler 2025’te de izlenmeye devam edilecektir.

İSTİKRARLI TÜRK LİRASI VE YÜKSELEN YATIRIMCI GÜVENİ

Türkiye ekonomisi, Haziran 2023'te başlayan ekonomi politikalarındaki normalleşme adımları sayesinde faiz seviyesi ve kredi büyüme limitleriyle desteklenen sıkı para politikası duruşunun etkilerini gösterdi. İyileşen rezerv görünümü, istikrarlı seyreden Türk lirası ve artan yatırımcı güveniyle dezenflasyon süreci başarılı şekilde ilerliyor. Ülkemiz ve Bankalarımızın kredi notu yükselirken, gerileyen risk primi ve artan yatırımcı iştahıyla bankacılık ve reel sektörün yurt dışı kaynaklara erişim imkânları arttı. Diğer taraftan ekonomik aktivite üzerinde finansal koşullardaki sıkılığın etkisi hissedildi. İmalat sektöründe daralma belirginleşirken, yüksek fonlama maliyeti ve kredi büyümesi kısıtları, bankacılık sektörünün büyüme ve kârlılığı üzerinde baskı yaratmaya devam ediyor.

ENFLASYON DÜŞÜŞ EĞİLİMİNDE

Parasal sıkılaştırma kapsamında; TCMB (*Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası*), faiz artırımı, makroihtiyati politikalar ve likidite önlemlerini bir arada kullanıyor. 2023 yılı sonunda %42,5 seviyesinde olan politika faizi, Mart 2024'te %50 seviyesine yükseldikten sonra aralık ayına kadar sabit seyretti ve TCMB aralık ayında politika faizini 250 baz puan indirimle %47,50 seviyesine çekti. Kredi büyüme sınırları ve zorunlu karşılık artışları, sıkı para politikası duruşuna destek veriyor. Kur etkisinden arındırılmış 13 haftalık yıllıklandırılmış bankacılık sektörü kredi büyümesi, yılın ikinci çeyreğinde görece ivme göstermekle beraber, haziran ayı itibarıyla belirgin bir şekilde yavaşlayarak yılın ikinci yarısında %20-30 bandında seyretti. Özellikle Türk lirası ticari kredilerin trend büyümesinin %20'ler seviyesinde sınırlı kaldığı gözlemlendi.

2023 yıl sonunda %64,8 seviyesinde olan yıllık tüketici enflasyonu, Mayıs ayında %75,4 ile zirve seviyesine ulaştıktan sonra 2024 yıl sonu itibarıyla %44,4'e geriledi. Dezenflasyon sürecine, Türk lirasının istikrarlı seyri, iç talebin ivme kaybı ve enflasyon beklentilerindeki iyileşme destek veriyor. Enflasyondaki aşağı yönlü seyrin ise 2025 yılında devam etmesi bekleniyor.

2023 yılında %5,1 ile güçlü bir büyüme gösteren Türkiye ekonomisi, Haziran 2023'ten beri devam eden parasal sıkılaştırma sonucunda, 2024'ün ikinci ve üçüncü çeyreğinde çeyrekse olarak sınırlı daralma kaydetti. Üçüncü çeyrekte iç talep ivme kaybederken, sanayi üretimi yıllık %2,2 daralma gösterdi. Yıllık bazda GSYH (Gayrisafi Yurt içi Hasıla) büyümesi, 2024'ün ilk 9 ayında %3,2'ye yavaşladı.

ÜLKE NOTUNDA HIZLI İYİLEŞME

Ekonomik aktivitedeki yavaşlama, normalleşen enerji fiyatları ve azalan altın ithalatı, dış dengede belirgin bir iyileşme sağladı. 2023 yılı sonunda 40,4 milyar ABD doları olan cari denge, 2024 Haziran-Ekim döneminde 12,2 milyar ABD doları fazla verirken, 11 aylık cari açık 7,4 milyar ABD doları oldu.

TCMB'nin brüt döviz rezervleri, Mayıs 2023'ten beri 59 milyar ABD doları artarak 158 milyar ABD dolarına ulaşırken, swap hariç net rezerv 106 milyar ABD doları artışla 46 milyar ABD dolarına yükseldi.

Ekonomi politikalarındaki normalleşme, rezerv birikimi ve dezenflasyon süreciyle birlikte Türkiye'nin risk primi göstergelerinde iyileşme sürüyor. 2023 yılı içinde 800 seviyesinin üzerine çıkan beş yıllık CDS (Credit Default Swap) spreadi 2023 yılında 300 baz puan ve 2024 yılı sonunda 250 baz puan seviyesinin altına indi.

Buna paralel olarak, 2024 yılı içinde Türkiye'nin kredi notu hızlı bir iyileşme gösterdi. Türkiye'nin ülke notu, mart ve eylül aylarında Fitch tarafından birer kademe, Mayıs ve Kasım aylarında S&P tarafından birer kademe, Temmuz ayında ise Moody's tarafından iki kademe yükseltildi. Son noktada Türkiye'nin ülke notu, uluslararası kredi değerlendirme kuruluşları Fitch ve S&P (*Standard & Poor's*) tarafından BB- seviyesinde, durağan görünümde ve yatırım yapılabilir seviyenin üç kademe altında, Moody's tarafından ise B1 seviyesinde pozitif görünümde ve yatırım yapılabilir seviyenin dört kademe altında bulunuyor.

FED VE ECB'DEN FAİZ İNDİRİMİ

Pandemi döneminde arz zincirindeki bozulma ve sonrasında başta gelişmiş ülkeler olmak üzere dünya genelinde uygulamaya konan olağanüstü genişleyici para politikası ve kısmen maliye politikasının tetiklediği ertelenen taleple beslenen fiyat artışları, 2022 yılında küresel enflasyonu son yılların en yüksek seviyesine taşıdı. ABD'deki tüketici enflasyonu ise Haziran 2022'de 1980'lerden beri en yüksek seviye olan %9,1'e yükseldi.

ABD'de enflasyonun hızlı yükselişine tepki olarak, ABD Merkez Bankası FED, pandemi dönemi boyunca tarihinin en düşük seviyesi olan %0,0-0,25 seviyesinde tuttuğu politika faizini Mart 2022'den itibaren kademeli olarak artırarak Temmuz 2023'te, 2001'den beri en yüksek seviye olan %5,25-5,50 seviyesine yükseltti.

Fed Funds Rate (Federal Fonlama Faizi), Temmuz 2023-Ağustos 2024 arasında %5,25-5,50 seviyesinde sabit tutulurken, FED'in bilanço büyüklüğü de kademeli olarak küçülerek para politikasında sıkı duruşa destek verdi. Nisan 2022'de 8,97 trilyon ABD doları ile rekor seviyeye ulaşan FED bilançosu, 2023 yılı sonunda %14 azalışla 7,71 trilyon ABD doları ve Aralık 2024'te yıllık %11 düşüşle (*zirveden %23 düşüş*) 6,9 trilyon ABD dolarına geriledi. 2023 yıl sonunda %3,4 olan yıllık tüketici enflasyonunun Eylül 2024'te %2,4'e kadar gerilemesinin ardından eylül ayında FED 50 baz puanla faiz indirim döngüsüne başlayarak bir sonraki toplantıda (Kasım) 25 baz puan indirimle devam etti. 18 Aralık tarihindeki FOMC (*Federal Open Market Committee – Federal Açık Piyasa Komitesi*) toplantısında 25 baz puan daha indirerek, yılı %4,25-4,50 seviyesinde bitirdi.

Diğer taraftan, çekirdek enflasyonun halen pandemi öncesi seviyelerinin üzerinde seyretmesi ve Ocak ayında görevi devralan Donald Trump'ın seçim vaatlerinde belirttiği politikaların çoğunlukla enflasyonist olacağı görüşü, ABD'de enflasyon görünümü ve politika faizi üzerinde belirsizlik yaratıyor. 2025 yılında, Fed Funds Rate'in kademeli olarak düşmeye devam ederek %3,875 seviyesine inmesi bekleniyor.

Para politikasındaki sıkılık, bölgede devam eden savaş (*Rusya-Ukrayna*), enerji arzı konusunda yaşanan sıkıntılar gibi etkilerle ABD'ye göre daha zayıf bir ekonomik performans sergileyen ve %2 olan enflasyon hedefine daha fazla yakınsayan Euro Bölgesi, Avrupa Merkez Bankası (ECB) faiz indirimlerine daha erken başladı. ECB, politika faizini (*Deposit Facility Rate*) Haziran-Aralık 2024 döneminde 100 baz puan düşüşle %3,0 seviyesine indirdi. Zayıf seyreden büyüme görünümü ve hedefe yaklaşan enflasyon görünümü nedeniyle, ECB'nin 2025 yılında faiz indirimlerinde daha agresif olması ve Deposit Facility Rate'i %2'ye indirmesi bekleniyor.

TÜRKİYE BANKACILIK SEKTÖRÜNÜN 2024 PERFORMANSI

2023 Haziran ayında faiz artışları, parasal aktarım mekanizmasının güçlendirilmesi ve miktarsal sıkılaştırma adımlarıyla desteklenen kademeli parasal sıkılaştırma süreci, 2024 yılı boyunca bankacılık sektörünün büyüme ve kârlılığı üzerinde baskı unsuru oluşturdu.

Parasal sıkılaştırma kapsamında, politika faizi olan bir hafta vadeli repo oranı, 2023 yılı sonunda %42,5 seviyesinden 2024 yılı Mart ayında %50 seviyesine yükseltildi, aralık ayında ise 250 baz puan indirimle %47,5 seviyesine düşürüldü. Sıkı politika duruşunu güçlendirmek amacıyla, %2,5 olan TL ticari kredi büyüme sınırı mart ayında %2'ye indirildi (*Yatırım, ihracat, tarım, esnaf kredileriyle deprem bölgesi, kamu kurum ve kuruluşlarıyla savunma sanayiinde faaliyet gösteren firmalara kullandırılan TL kredileri kapsam dışında tutuldu*). 2024 Mayıs ayında, döviz cinsi kredilere artan talebi dengelemek amacıyla, YP (*Yabancı Para*) krediler için aylık %2 büyüme sınırı uygulamaya alınarak temmuz ayında bu sınır %1,5'e indirildi (*Yatırım, deprem bölgesi, yurt içi Bankalar, kamu kurum ve kuruluşlarıyla savunma sanayiinde faaliyet gösteren firmalara kullandırılan YP kredileri kapsam dışında tutuldu*). Bireysel krediler tarafında ise mart ayında KMH (*Kredili Mevduat Hesabı*) hariç ihtiyaç kredilerinin aylık büyüme sınırı %2 düşürüldü, taşıt kredilerinde ise uygulamada olan %2 büyüme kısıtı devam etti.

Diğer taraftan, 2024 yılında kredi büyüme sınırının aşılması durumunda, Bankalara getirilen menkul kıymet tesis yükümlülüğü yerine zorunlu karşılık tesis uygulamasına geçildi. Buna göre, dört haftalık büyüme oranı %2 düzeyini geçtiğinde aşan tutar bir yıl boyunca TCMB'de TL cinsinden bloke zorunlu karşılık olarak tutuluyor.



SIKI PARA POLİTİKASI VE MAKROİHTİYATİ ÇERÇEVE

2024 yılında sıklıkla kullanılan bir diğer makroihtiyati politika aracı ise zorunlu karşılık oranları oldu. Sermaye girişleri, TL mevduata geçiş, TCMB tarafından yapılan döviz işlemleri gibi etkilerle sistemde oluşan fazla likidite, ZK (Zorunlu Karşılık) artışlarıyla sterilize edildi. Mayıs ayında TL mevduat ve KKM (*Kur Korumalı Mevduat*) hesapları, eylül ve kasım aylarında TL mevduat için tesis edilen ZK oranları artırıldı.

KONTROLLÜ KREDİ BÜYÜMESİ

Sıkı parasal duruş ve makroihtiyati politikaların etkileri, kredi ve mevduat faizlerine yansıdı. TL kredi faizi, 2023 yılı sonunda %52 seviyesinden (son dört hafta ortalaması) 2024 yılının ikinci çeyreğinde %65'in üzerine çıktıktan sonra, kademeli olarak gerileyerek para politikasında gevşeme beklentileriyle aralık ayında %55 seviyelerine kadar indi. Mevduat faizi ise, 2023 yılı sonunda %52 seviyelerinde, 2024 ikinci çeyrekte ise ortalama %60-35 aralığında seyrettikten sonra, 2024 yıl sonunda %59 seviyesinde yüksek seyrini korudu.

2024 yılında kredi büyümesi, sıkı para politikası duruşu ve bu politikayı destekleyici makroihtiyati çerçevenin etkisiyle sınırlı kaldı. Bankacılık sektörü kredi hacmi ise 15,9 trilyon TL'ye ulaştı.

Uygulamada olan regülasyonlar, sektörde 2024 yılının ilk 10 ayında TL kredi büyümesini %24 artışla 10 trilyon TL'ye ve Yabancı Para (YP) kredi büyümesini %27 (*ABD doları bazında*) artışla 167,2 milyar ABD doları seviyesinde sınırladı. Bu oran, enflasyon etkisi arındırıldığında 2024 yılında kredilerde ciddi bir yavaşlamaya işaret ederek ekonomik aktiviteyi belirgin şekilde yavaşlatmasına neden oldu. İkinci çeyrekte itibaren, döviz kurlarına yönelik beklentilerin iyileşmesi ve TL ile YP kredi arasındaki maliyet farkının açılmasıyla, YP kredilere yönelik talep belirginleşerek YP kredilerinde ciddi bir hızlanma görüldü. Mayıs ayında uygulamaya alınan ve temmuz ayında güçlendirilen kredi sınırlamaları nedeniyle, YP krediler yılın ikinci yarısında sert şekilde ivme kaybetti. 2024 yılı boyunca ise bireysel kredi talebinin daha güçlü kaldığı izlendi. Yılın ilk çeyreğinde kredi kartı ve ihtiyaç kredisi kaynaklı bireysel kredi artışı, makro ihtiyati önlemler sonrasında yavaşladı. Son dönemde ise kredi kartı ve konut kredilerinde bir miktar hareketlenme izlendi.

VARLIK KALİTESİNDE SINIRLI BOZULMA

Sıkı para politikaları ve aktivitedeki yavaşlamaya rağmen, 2024 yılında bankacılık sektörünün varlık kalitesinde sınırlı bir bozulma görüldü. Takipteki alacakların toplam nakdi kredilere oranı (TGA oranı), 2023 yıl sonunda %1,6 seviyesinden 2024 Ekim ayında %1,7'ye yükseldi. Bu artış, esas olarak bireysel TGA oranı kaynaklıdır. Bireysel kredi TGA oranındaki artışa rağmen, TGA oranı tarihsel ortalamasının altında düşük seyretti.

Bankacılık sektörü mevduatı, 2024 Ekim ayı itibarıyla 18,6 trilyon TL'ye ulaştı. 2024 yılının ilk 10 ayında katılım hesapları dahil toplam TL mevduatı %31 artışla 12 trilyon TL'ye ulaşırken, YP mevduatlar %5 düşüşle (ABD doları bazında) 193,4 milyar ABD dolarına geriledi. 2024 yılında mevduatlardaki büyüklük ve kompozisyon değişikliği, Bankaların regülasyonlara uyum emeklerini, yurt içi yerleşiklerin döviz kuru beklentilerindeki iyileşme ve getiri farkı nedeniyle TL varlıklara geçişleri yansıtır. 2024 yılında dolarizasyon eğiliminde başarılı ve belirgin bir terse dönüş izlendi. 2023 yılı sonunda sırasıyla %40 ve %18 olan YP ve Kur korumalı mevduatların toplam mevduatlar içindeki payı, 2024 Aralık ayı itibarıyla %36 ve %7'ye geriledi. KKM hariç TL mevduatlarının payı ise %42'den %57'ye yükseldi.

GÜÇLÜ SERMAYE YAPISI

2024 yılında ülke kredi notunun iki kademe artması ve ülke risk primindeki düşüş, Bankaların yurt dışı finansman koşullarının iyileşmesini sağladı. Yabancı yatırımcıların Türk Bankalarının borçlanma enstrümanlarına yüksek ilgisi devam ederken, risk primindeki iyileşmeye bağlı olarak azalan maliyetlerle birlikte, Bankalar yurt dışı borçlanmalarını artırdı. Bu durumda uzun vadeli yurt dışı borç çevirme oranları yükseldi. Bankalar Eurobond ve sermaye benzeri tahvil ihracı işlemleriyle dış borç kompozisyonunu çeşitlendirip sermaye benzeri borçlanmalarını (SBB) artırarak sermayelerini güçlendirmeye devam etti. Sıkı para politikası ve regülasyon çerçevesi, 2024 yılı boyunca bankacılık sektör kârlılığı üzerinde baskı oluşturmayı sürdürdü ve bankacılık sektörünün aktif kârlılığı, 2023 yılı son çeyreğinden itibaren geriliyor. Bankacılık sektörünün ortalama öz kaynak kârlılığı, ekim ayı itibarıyla hem enflasyonun hem de geçen yılın altında %25,7 seviyesinde bir performans gösterdi. Net faiz gelirindeki azalış öne çıkarken, bu düşüş kısmen ücret, komisyon ve bankacılık hizmet gelirlerindeki artışla karşılanırsa da diğer gider kalemlerindeki artış kârlılığı geriledi. Kredi mevduat faiz marjındaki negatif seyre bağlı olarak net faiz marjında gerilemeye devam ediyor. 2024 yılının ilk çeyreğini %4,9 seviyesinde tamamlayan net faiz marjı ekim sonunda %4,7'ye geriledi.

Diğer yandan bankacılık sektörü güçlü sermaye görünümünü korumaya devam ediyor. Sermaye yeterlilik oranları, yasal sınırların üzerindeki seyrini koruyor ve bankacılık sektörünün dayanıklılığını yansıtıyor. Ekim 2024 itibarıyla bankacılık sektörünün sermaye yeterlilik rasyosu (SYR) %18,1 seviyesinde bulunurken, BDDK (Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu) tarafından sermaye oranları hesaplamasına yönelik sağlanan esnekliklerin uygulanmasına devam edildi.

Burgan Bank'ın Sektördeki Konumu

Aktif Büyüklüğü: Mevduat ve özel mevduat bankaları içinde payı, sırasıyla **%0,4** ve **%0,7**.

Krediler: Mevduat ve özel mevduat bankaları içinde payı, sırasıyla **%0,4** ve **%0,8**.

Mevduat: Mevduat ve özel mevduat bankaları içinde payı, sırasıyla **%0,3** ve **%0,5**.

Ortalama Öz Kaynak Kârlılığı: %39,1. Mevduat ve özel mevduat bankaları, sırasıyla **%23,4** ve **%25,8**.

Sermaye Yeterliliği: SYR: %23,81. Mevduat ve özel mevduat bankaları, sırasıyla **%17,6** ve **%18,9**.

2025 BEKLENTİLERİ

Finans çevrelerince, bankacılık sektörü açısından 2025 yılının önemli fırsatlar yaratabilecek bir yıl olacağına inanılıyor ve yavaş da olsa enflasyona karşı gerçekleştirilen hamlelerde gelinecek noktanın gelecek yıl finansal koşulların gevşetilmesi yönünde fırsatlar yaratmaya başladığı memnuniyetle takip ediliyor.

Dezenflasyon sürecinin devam etmesiyle, gelecek yıl enflasyonun %30'ların altına ineceği tahmin ediliyor. Bu çerçevede, 2025 yılında uygulanan istikrar programına olan desteğin devam etmesinin yanı sıra maliyet ve ücret politikasının desteklenerek güçlendirilmesi, finansal istikrar açısından kritik bir önem arz ediyor. Enflasyon tarafındaki kazanımlara paralel olarak, TCMB'nin 2025 yılı boyunca politika faizini kademeli olarak indirmeye devam etmesi bekleniyor.

Bu noktada, sektör açısından en kritik adım ise kredi büyüme limitlerinin gevşetilmesi olacaktır. Para politikasında beklenen gevşeme adımlarına rağmen finansal koşulların görece sıkı kalmaya devam edeceği öngörüsüyle birlikte 2025 yılının ilk yarısında da ekonomik aktivitenin görece zayıf seyredeceği düşünülüyor. Ekonomik ve finansal istikrara paralel olarak iç ve dış finansman olanaklarındaki iyileşme göz önüne alındığında, bankacılık sektörünün reel sektörün yatırım ve üretim için ihtiyaç duyduğu fonları sağlama, ürün geliştirme ve uygun çözümleri sunma konusunda donanımlı ve hazır olduğu düşünülüyor.

Gelecek yıl ise takipteki kredilerde bir miktar artış riski öngörülmekle birlikte, bu riskin görece sınırlı kalmaya devam edeceği tahmin ediliyor. Ancak Banka ve şirketlerin iş birliği sayesinde bu risklerin başarılı şekilde yönetileceği düşünülüyor.

Finansal koşullarda öngörülen kademeli gevşemeye rağmen sıkı duruşun görece korunması, 2025 yılında da bankacılık sektör kârlılığını sınırlayacak unsurlardan biri olacaktır. Özetle, bankacılık sektörünün büyüme ve kârlılık anlamındaki seyri, dezenflasyon süreci, faiz indirim döngüsü ve regülasyonların seyrine bağlı görünüyor.

EKONOMİK PERFORMANSIMIZ

Burgan Bank olarak, 2024 yılı itibarıyla güçlü mali yapımız ve etkin yönetim anlayışımızla önemli ekonomik başarıları imza atmaya devam ediyoruz. Yıl boyunca sergilediğimiz performans, sadece finansal gücümüzü değil, aynı zamanda ekonomiye olan katkımızı da ortaya koyuyor.

2024 yılında konsolide aktif büyüklüğümüz 123,6 milyar TL seviyesine ulaşarak, ekonomiye sağladığımız toplam kredi desteği 90,9 milyar TL olarak gerçekleşti. Ayrıca, 2024 yılında net kârını yıllık bazda %37 artışla 3,5 milyar TL'ye yükselttik. Bu veriler, ülkemizin ekonomik büyüme hedeflerine sağladığımız katma değer önemli bir göstergesidir. Kurumsal ve Ticari Bankacılık alanında 2024 yılında müşterilerimize sunduğumuz finansman desteğini, geçen yıla kıyasla %37 artış göstererek toplam 77 milyar TL'ye yükselttik. Bu kaynağın 56 milyar TL'sini nakit kredi, 21 milyar TL'sini ise gayrinakdi kredi olarak sağladık.

2024 yılı boyunca gösterdiğimiz bu performans, yalnızca finansal hedeflerimize ulaşmadaki kararlılığımızı değil, aynı zamanda ekonomiye olan katkımızı artırma misyonumuzu da yansıtır. **Burgan Bank** olarak, müşteri ve paydaşlarımıza kalıcı değer yaratmayı sürdürme hedefiyle yolumuza devam ediyoruz.

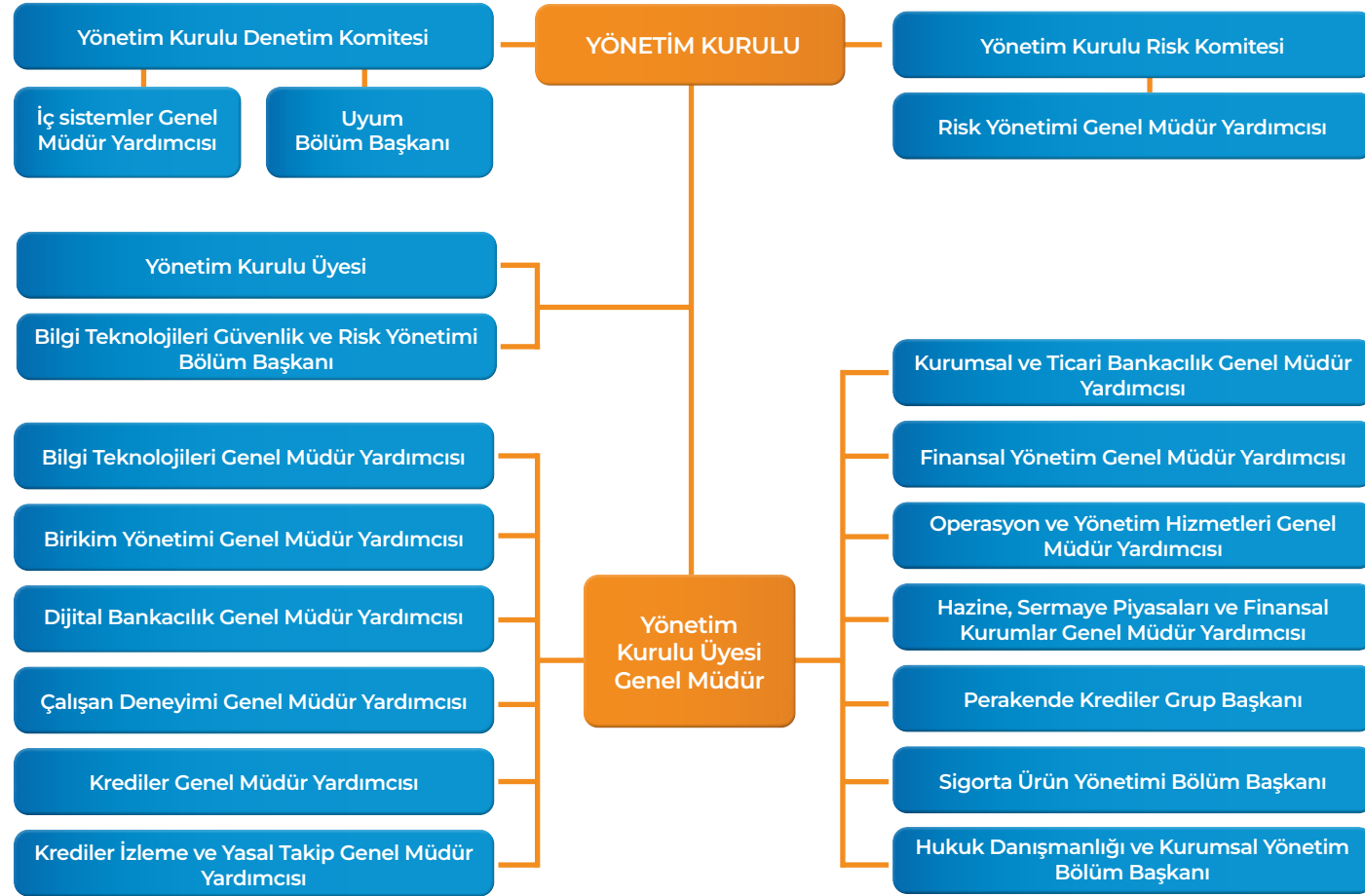
Burgan Bank finansal ve operasyonel göstergelerimize ait detaylara "[2024 Faaliyet Raporu](#)" üzerinden ulaşabilirsiniz.

Kurumsal Yönetim Anlayışımız

- Organizasyon Şeması, Yönetim Kurulu, Yönetim Kurulu Komiteleri ve Yönetim Komitelerimiz
- Etik Yönetimimiz
- Denetim Süreçlerimiz
- İç Kontrol Mekanizmamız
- Yasal Uyum
- Bilgi ve Veri Güvenliği Yönetimimiz
- Paydaş İlişkileri Yönetimimiz

ORGANİZASYON ŞEMASI, YÖNETİM KURULU, YÖNETİM KURULU KOMİTELERİ VE YÖNETİM KOMİTELERİMİZ

BURGAN BANK AŞ ORGANİZASYON ŞEMASI



YÖNETİM KURULU

Bankamız Yönetim Kurulu, başkan ve başkan vekili dahil olmak üzere dokuz üyeden oluşmaktadır.

YÖNETİM KURULU KOMİTELERİ

Yönetim Kuruluna karar verme süreçlerinde destek olmak üzere oluşturulmuş ve üyeleri Yönetim Kurulu Üyelerinden oluşan beş adet Yönetim Kurulu Komitesi bulunmaktadır. Bu komiteler şunlardır:

- Yönetim Kurulu Denetim Komitesi
- Yönetim Kurulu Risk Komitesi
- Yönetim Kurulu Kredi Komitesi
- Yönetim Kurulu Atama ve Ücretlendirme Komitesi
- Yönetim Kurulu Kurumsal Yönetim Komitesi

YÖNETİM KOMİTELERİ

Bankamızda ondokuz adet Yönetim Komitesi bulunmaktadır. Yönetim komitelerinin toplantılarına gerektiğinde ve konu özelinde değişkenlik gösterecek şekilde diğer bölümlerden temsilciler veya banka dışından uzmanlar ve danışmanlar da katılabilmektedir.

İCRA KOMİTESİ (EXCO)

Burgan Bank olarak, stratejik hedeflerimize ulaşmak ve Bankamızın operasyonel süreçlerini etkin bir şekilde yönetmek amacıyla İcra Komitemizi oluşturduk. Komitemiz, Bankanın tüm bölümleri arasındaki koordinasyonu sağlamak, kritik yönetim sorunlarını ele almak ve Bankanın stratejik yönünü şekillendiren kararlar almak için merkezi bir platform olarak işlev görüyor.

Komitemizin Sorumluluk ve Yetkileri

- Bankamızın çeşitli faaliyet ve işlemlerini periyodik olarak gözden geçirmek ve iyileştirme alanlarını belirlemek.
- Strateji ve hedefleri destekleyecek şekilde, gelişmelere zamanında ve etkin bir şekilde yanıt verecek politikalar geliştirmek.
- Yüksek performans seviyesi, üstün hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyetini sağlamak amacıyla faaliyetleri planlamak, yönlendirmek ve kontrol etmek.
- Bankamızın yıllık bütçesi ve uzun vadeli planını (LRP) Yönetim Kurulu'na sunulmadan önce değerlendirmek.
- Stratejik yatırımlara ilişkin teklif, aylık finansal rapor ve Yönetim Kurulu'na sunulan tüm dokümanları incelemek.
- Komitelerin faaliyet ve performansını düzenli olarak değerlendirmek.

Üyeler
Genel Müdür-CEO (Komite Başkanı)
Genel Müdür Yardımcısı-Bilgi Teknolojileri
Genel Müdür Yardımcısı-Birikim Yönetimi
Genel Müdür Yardımcısı-Dijital Bankacılık
Genel Müdür Yardımcısı-Hazine, Sermaye Piyasaları ve Finansal Kurumlar
Genel Müdür Yardımcısı-İç Sistemler
Genel Müdür Yardımcısı-Çalışan Deneyimi
Genel Müdür Yardımcısı-Krediler
Genel Müdür Yardımcısı-Krediler İzleme ve Yasal Takip
Genel Müdür Yardımcısı-Kurumsal ve Ticari Bankacılık
Genel Müdür Yardımcısı-Finansal Yönetim
Genel Müdür Yardımcısı-Operasyon ve Yönetim Hizmetleri
Genel Müdür Yardımcısı-Risk Yönetimi
Grup Başkanı-Perakende Krediler
Diğer Katılımcılar

AKTİF & PASİF YÖNETİM KOMİTESİ (APKO)

Kaynaklarımızı etkin bir şekilde yönetmek, riskleri kontrol altında tutmak ve Bankamızın uzun vadeli kârlılığını artırmak amacıyla Aktif & Pasif Yönetim Komitesi (APKO) oluşturduk. APKO, Bankamızın bilanço yönetiminde stratejik kararlar alarak, aktif ve pasif yönetimine ilişkin süreçlerde önemli bir rol oynuyor.

Üyeler
Genel Müdür-CEO (Komite Başkanı)
Genel Müdür Yardımcısı-Birikim Yönetimi
Genel Müdür Yardımcısı- Dijital Bankacılık
Genel Müdür Yardımcısı- Hazine, Sermaye Piyasaları ve Finansal Kurumlar
Genel Müdür Yardımcısı- Kurumsal ve Ticari Bankacılık
Genel Müdür Yardımcısı- Finansal Yönetim
Diğer Katılımcılar

Komitemizin Sorumluluk ve Yetkileri

- Bankamızın aktif ve pasif yönetimine ilişkin riskleri izlemek, kontrol etmek ve vadelerin uyumlu bir şekilde yönetilmesini sağlamak.
- Kaynakların doğru tahsisıyla kârlılık ve risk arasındaki dengeyi gözeterek, uzun vadeli finansal hedeflerimize ulaşmak.
- Faiz politikaları, kambiyo limitleri, fonlama stratejileri ve likidite yönetimine ilişkin politikaları gözden geçirip onaylamak.
- Ulusal ve uluslararası ekonomik koşulları analiz ederek, Bankamızın makro ve mikro düzeyde etkilenebileceği risklere karşı uygun stratejiler geliştirmek.
- Likidite ihtiyaçlarını tahmin etmek ve bu ihtiyaçları karşılamak üzere sağlam bir plan hazırlamak.
- Faaliyet alanları ve sektörler arasında iç sermaye tahsisi yaparak risk duyarlı bir sermaye yönetimi stratejisi belirlemek.
- Bankamızın faiz ve kur oranı hareketlerine duyarlılığını analiz ederek, finansal dalgalanmalara karşı uygun önlemleri belirlemek.
- Likidite politikaları oluşturmak, acil durum fonlama mekanizmalarını planlamak ve sektörel riskleri yönetmek.
- Hazine dışı işlemlerden kaynaklanan kur riski ve portföy yoğunlaşmalarını izleyerek, bilanço yönetimi için uygun stratejiler geliştirmek.
- Sermaye planlaması ve yönetimi konularında Yönetim Kurulu'na tavsiyelerde bulunmak.

OPERASYONEL RİSK KOMİTESİ (ORKOM)

Operasyonel risklere karşı dirençli bir yapı oluşturmak ve risk yönetim süreçlerini etkin bir şekilde yürütmek amacıyla Operasyonel Risk Komitesi (ORKOM) oluşturduk. Bu komitemiz, operasyonel riskleri değerlendirme, yönetme ve azaltmaya yönelik stratejiler geliştirmek için kritik bir rol üstleniyor.

Komitemizin Sorumluluk ve Yetkileri

- Faaliyetlerden kaynaklanan operasyonel riskleri anlamak, değerlendirmek ve kontrol etmek için uygun politika ve prosedürlerin oluşturulmasını sağlamak.
- Belirlenmiş yüksek risk alanları için acil düzeltici önlemler almak ve uygulamak.
- Operasyonel risk bilincini artırmak ve bu kültürü yaygınlaştırmak amacıyla kararlar almak ve önerilerde bulunmak.
- Ulusal ve uluslararası mevzuatlara uyum sağlayacak şekilde operasyonel risk yönetimi yöntemleri geliştirmek.
- Risk iştahı ve limit ihlalleri ile ilgili analizleri değerlendirmek ve bu ihallere karşı uygun önlemler almak.

Üyeler
Genel Müdür Yardımcısı- Risk Yönetimi (Komite Başkanı)
Operasyonel riske neden olan/etkilenen birimin GMY veya Grup Başkanı seviyesinde üst yöneticisi
Genel Müdür Yardımcısı- Bilgi Teknolojileri
Genel Müdür Yardımcısı- Finansal Yönetim
Genel Müdür Yardımcısı- Operasyon ve Yönetim Hizmetleri
Bölüm Başkanı- Uyum
Diğer Katılımcılar

Komitemiz, kararlarını üye sayısının salt çoğunluğu ile alıyor ve alınan kararların uygulanmasını sağlamak için sorumluluklar açıkça tanımlanıyor. Operasyonel risklerin önlenmesi, transfer edilmesi veya kabulüne yönelik alınan kararlar Yönetim Kurulu tarafından düzenli olarak inceleniyor.

YÖNETİM KREDİ KOMİTESİ (YKKOM)

Kredi tekliflerini etkin ve düzenli bir şekilde değerlendirmek, düzenleyici kural ve koşullara tam uyum sağlamak amacıyla Yönetim Kredi Komitesi'ni (YKKOM) oluşturduk. Bu komite, kredi onay süreçlerinin Bankamızın stratejik hedefleri doğrultusunda yönetilmesinde kilit bir rol oynuyor ve Bankamızın öz sermayesinin %1'ine kadar olan kredi tekliflerini onaylama yetkisine sahiptir.

Komitemizin Sorumluluk ve Yetkileri

- Genel Müdürlük kredi onay yetkisi çerçevesinde, kredi tekliflerini incelemek ve düzenleyici gerekliliklerle uyum içinde olmak.
- Onay limitleri içinde kararlarını oybirliğiyle almak ve anlaşmazlık durumunda teklifleri nihai değerlendirme için Yönetim Kurulu Kredi Komitesi'ne sunmak.
- Yönetim Kurulu Kredi Komitesi'ne, YKKOM'da onaylanan kredilerin listesini aylık olarak sunmak ve gerektiğinde daha detaylı araştırmalar için bilgi paylaşmak.

Üyeler
Genel Müdür- CEO (Komite Başkanı)
Kurumsal ve Ticari Bankacılık GMY
Kredi teklifini değerlendirmekle sorumlu Krediler GMY veya Kredi İzleme, Yapılandırma ve TOA Politikası'ndaki gereklilikler doğrultusunda Krediler İzleme ve Yasal Takip GMY'si
Diğer Katılımcılar

YKKOM, tüm onay kararlarını oy birliğiyle alıyor ve kararlar, üyelerin tamamının imzasıyla geçerlilik kazanıyor. E-posta yoluyla verilen onaylar, en geç bir ay içinde ıslak imzayla tamamlanıyor. Komitemizin kararları, Yönetim Kurulu Kredi Komitesi tarafından düzenli olarak gözden geçiriliyor ve detaylı inceleme hakları saklı tutuluyor.

Bankamızda Yönetim Kredi Komitemiz aracılığıyla kredilere ilişkin süreçlerimizi şeffaf, düzenli ve etkili bir şekilde yönetmeye devam ediyoruz. Bu yapı, finansal sürdürülebilirliğimizi desteklerken, müşterilerimizin ihtiyaçlarına uygun çözümler sunmamıza olanak tanıyor.

KREDİ KARŞILIĞI KOMİTESİ (KKKOM)

Komitemiz; kredi risklerinin etkili bir şekilde yönetilme, kredi portföyünün düzenleyici kurallara uygun olarak izlenme ve gerekli karşılıkların belirlenmesi amacıyla faaliyet yürütüyor ve TFRS 9 ile BDDK düzenlemeleri doğrultusunda kredi sınıflandırmaları ve karşılık süreçlerini değerlendirerek, finansal sürdürülebilirliğin sağlanmasında kritik bir rol üstleniyor.

Komitemizin Amaç ve Görevleri:

- BDDK ve TFRS 9 uygulamalarına uygun olarak, 2. Grup (Yakın İzlemedeki) Krediler ile 3., 4., veya 5. Grup Krediler (Donuk Alacaklar) için gereken karşılıkları değerlendirmek ve yeterliliğini sağlamak.
- Kredi tahsis ve izleme birimlerinin önerilerini dikkate alarak müşterilerin uygun kredi gruplarına aktarımını onaylamak.
- Sınıf değişiklikleri, yakın izleme ve NPL girişleri gibi süreçleri düzenli olarak gözden geçirmek ve karara bağlamak.
- TFRS 9 kapsamında karşılık hesaplamalarında kullanılan modelleri ve sonuçlarını incelemek, validasyon ve kalibrasyon çalışmalarını değerlendirmek.
- Kredi riskini etkileyen sektörel gelişmeleri analiz ederek, risk yönetimi stratejileri geliştirmek.
- Komite toplantıları sonucunda alınan kararların uygulanması için ilgili birimlere talimat vermek.

Komite, ayda bir kez Genel Müdür (CEO) başkanlığında toplanır. Kararlar, üyelerin çoğunluk görüşüyle alınır ve diğer katılımcıların görüşleri dikkate alınır. Anlaşmazlık durumlarında karar, nihai değerlendirme için Yönetim Kurulu Kredi Komitesi'ne sunulur. Komite Sekreteri, toplantı öncesinde gerekli bilgi ve listeleri hazırlayarak üyelerle paylaşır ve toplantı tutanaklarını düzenler.

Üyeler
Genel Müdür- CEO (Komite Başkanı)
Genel Müdür Yardımcısı- Krediler
Genel Müdür Yardımcısı- Krediler İzleme ve Yasal Takip
Genel Müdür Yardımcısı- Finansal Yönetim
Grup Başkanı- Perakende Krediler
Diğer Katılımcılar

ÜRÜN/HİZMET KOMİTESİ (ÜHKOM)

Ürün ve hizmetlerimizin yenilikçi ve müşteri odaklı bir şekilde geliştirilmesi amacıyla Ürün/Hizmet Komitesi (ÜHKOM) oluşturduk. Komitemiz, yeni veya yenilenen ürün ve hizmetlerin uygulamaya alınması süreçlerini değerlendirir ve bu süreçlere yönelik kararlar alır. Bu yapı, Bankamızın ürün ve hizmet portföyünü sürekli iyileştirerek müşterilerimize daha iyi çözümler sunmamızı sağlar.

Komitemizin Amaç ve Görevleri:

- Yeni veya yenilenen ürün ve hizmetleri değerlendirmek ve uygulamaya alınmaları için onay vermek.
- Ürün ve hizmetlerin tanımlama formlarını inceleyerek gerekli kararlar almak.
- Ürün veya hizmet özelliklerindeki değişiklik, yeni müşteri segmentlerine yönelik ürün ve ortak markalı ürün lansmanlarını yönetmek.
- Ürün/hizmet geliştirme süreçlerinde iş birimlerinden gelen bilgi ve önerilere dayanarak kararlar almak.

Üyeler
Genel Müdür Yardımcısı- Risk Yönetimi (Komite Başkanı)
Genel Müdür Yardımcısı- Bilgi Teknolojileri
Genel Müdür Yardımcısı- Çalışan Deneyimi
Genel Müdür Yardımcısı- Finansal Yönetim
Genel Müdür Yardımcısı- Operasyon ve Yönetim Hizmetleri
Ürün/Hizmet Sahibi Birimin GMY veya Grup Başkanı seviyesinde üst yöneticisi
Etkilenen Birimlerin GMY veya Grup Başkanı seviyesinde üst yöneticisi
Bölüm Başkanı- Hukuk Danışmanlığı ve Kurumsal Yönetim
Bölüm Başkanı- Uyum
Bölüm Başkanı- İç Kontrol Merkezi
Diğer Katılımcılar

Komitemiz, gerektiğinde toplanarak ürün ve hizmet tekliflerini değerlendirir. Toplantı yapılmasına gerek olmadığı durumlarda, ürün ve hizmet tanımlama formları üzerinden e-posta ile kararlar alınır. Toplantılar sırasında ürün/hizmet sahibi, komite üyelerine gerekli bilgileri aktarır ve kararlar toplantı notlarıyla belgelenir. Komiteye gönderilen onaylar Organizasyon ve Süreç Yönetimi Bölümü tarafından saklanır.

Yeni ürün ve hizmetlerin geliştirilmesi, mevcut özelliklerdeki değişiklik, yeni müşteri segmentlerine yönelik teklif ve ortak markalı ürün lansmanlarını değerlendirmek. Teknoloji alımları veya yeni kampanyalar gibi konular ÜHKOM'un kapsamına girmez.

SATIN ALMA KOMİTESİ (SAKOM)

Komitemizi, Bankamızın faaliyet ve yatırım giderleri taleplerini etkin bir şekilde yönetme ve bu süreçlerde maliyet kontrolünü sağlama amacıyla kurduk. Komitemiz hem bütçe içi hem de bütçe dışı talepleri değerlendirerek, Bankamızın stratejik hedefleri doğrultusunda satın alma kararları alır. Haftada bir veya gerektiğinde toplanır, toplantı sonrası alınan kararlar, katılımcılara e-posta yoluyla iletilir ve bu e-postaya 24 saat içinde aksi bir görüş gelmemesi durumunda süreç başlatılır. Acil durumlarda ise yazılı aktif onay yöntemi kullanılır.

Komitemizin Amaç ve Görevleri:

- Faaliyet giderleri (OPEX) ve yatırım giderleri (CAPEX) taleplerinin maliyet, gereklilik ve iş gerekçelerini değerlendirmek ve onaylamak.
- Satın alma, satış ve hibe taleplerine dair alternatif maliyet kontrol çözümlerini incelemek ve önerilerde bulunmak.
- Tedarikçi sözleşme yenilemelerini değerlendirmek ve uygun bulunanları onaylamak.
- Proje niteliğine giren yatırımlara yönelik fayda ve maliyet analizlerini gözden geçirmek.
- İlgili taleplerin diğer komitelerin ön onay süreçleriyle uyumlu olmasını sağlamak.

Üyeler
Genel Müdür Yardımcısı- Finansal Yönetim (Komite Başkanı)
Genel Müdür Yardımcısı- Bilgi Teknolojileri
Genel Müdür Yardımcısı- Operasyon ve Yönetim Hizmetleri
Diğer Katılımcılar

DİSİPLİN KOMİTESİ (DİSKOM)

Komitemiz, Bankamız çalışanlarının yürürlükteki mevzuat ve kurum içi düzenlemelere uygunluğunu sağlamak amacıyla faaliyetlerini sürdürür. Komitemiz, çalışanların eylem ve işlemlerini değerlendirerek, gerektiğinde disiplin cezalarına karar verir ve bu kararların uygulanmasını sağlar.

Komitemizin Amaç ve Görevleri:

- Çalışanların Banka politikaları, disiplin yönetmeliği ve talimatlarına aykırı hareketlerini değerlendirmek.
- Teftiş Kurulu Başkanlığı tarafından hazırlanan soruşturma raporlarını inceleyerek, disiplin cezalarına ilişkin karar almak.
- Maddi ve manevi zararların düzeyi, personelin geçmiş performansı ve ilgili davranışların gerekçelerini dikkate alarak cezaların uygulanabilirliğini değerlendirmek.
- Çalışan Deneyimi Grubu ile iş birliği yaparak disiplin cezalarının uygulanmasını sağlamak.

Üyeler
Genel Müdür (CEO)- Komite Başkanı
Genel Müdür Yardımcısı- Çalışan Deneyimi
Çalışanın bağlı olduğu grubun GMY ve Grup Başkanı seviyesinde en üst yöneticisi
Çalışanın bağlı olduğu grubun dışında GMY ve Grup Başkanı seviyesinde en üst yönetici
Çalışanın bağlı olduğu grubun dışında GMY ve Grup Başkanı seviyesinde diğer bir en üst yönetici
Diğer Katılımcılar

Komitemiz, gerektiğinde Çalışan Deneyimi Grubu tarafından toplantıya davet edilir. Toplantı gündemi, ilgili dosyalar ve özet bilgilerle birlikte tüm üyelere ve katılımcılara iletilir. Teftiş Kurulu Başkanlığı, ilgili soruşturma bulgularını sunar ve çalışanın en üst düzey yöneticisinin görüşleri alınır. Çalışan Deneyimi Grubu ise önerilen cezaların uygunluğuna ilişkin değerlendirmelerde bulunur.

Toplantı, üyelerin basit çoğunluğuyla yapılır ve her üyenin bir oy hakkı bulunur. Kararlar, toplantıya katılan üyelerin oy çoğunluğuyla alınır. Disiplin cezaları ise, olayın neden olduğu zararlar, personelin ünvanı ve geçmiş performansı dikkate alınarak artırılıp azaltılabilir.

Disiplin Kararlarının Uygulanması:

- Kararlar, Çalışan Deneyimi Grubu tarafından hazırlanır ve ilgili birimlere iletilir.
- Gerektiğinde, iş akdinin feshi veya suç duyurusunda bulunulmasına yönelik kararlar alınır.
- Yıl sonlarında, disiplin kararlarına dair istatistiksel özetler Banka Denetim Komitesi'ne sunulur.

İNSAN KAYNAKLARI KOMİTESİ (İKKOM)

Komitemiz, Bankamızın insan kaynakları yönetim strateji ve politikaları üzerinde üst yönetimden geri besleme alma ve tavsiyelerde bulunma amacıyla kuruldu. Bu komite, çalışan deneyimi ve organizasyonel gelişim hedeflerimize ulaşmada önemli bir danışma mekanizması sağlar.

Komitemizin Amaç ve Görevleri:

- İnsan kaynakları strateji ve politikaları hakkında üst yönetime öneriler sunmak.
- Çalışan deneyimini geliştirmek için seçilen konuları tartışarak, bu konular hakkında neler yapılacağı konusunda üst yönetimin görüşlerini almak.
- Personel yönetimine ilişkin kararların etkinliğini değerlendirmek ve bu kararların Yönetim Kurulu Atama ve Ücretlendirme Komitesi'ne (YKAÜK) önerilerle birlikte sunulmasını sağlamak.
- İcra Komitesi (Exco) ile eşzamanlı toplantılar düzenleyerek, insan kaynakları yönetiminde alınan kararların geniş kapsamlı etkilerini değerlendirmek.
- Organizasyonel gelişim ve çalışan deneyimini iyileştirmek için yeni politikalar önerilmesini sağlamak.

Komitemiz, üç ayda bir ve gerektiğinde toplanır. Her toplantının gündemi Çalışan Deneyimi Genel Müdür Yardımcısı tarafından hazırlanır ve katılımcılarla paylaşılır. Toplantılar sırasında, personel yönetimine ilişkin seçilen konular detaylı bir şekilde ele alınır ve bu konular hakkında üst yönetimin geri beslemesi alınır.

Üyeler
Genel Müdür (CEO)- Komite Başkanı
Genel Müdür Yardımcısı- Bilgi Teknolojileri
Genel Müdür Yardımcısı- Birikim Yönetimi
Genel Müdür Yardımcısı- Dijital Bankacılık
Genel Müdür Yardımcısı- Hazine, Sermaye Piyasası ve Finansal Kur.
Genel Müdür Yardımcısı- İç Sistemler
Genel Müdür Yardımcısı- Çalışan Deneyimi
Genel Müdür Yardımcısı- Krediler
Genel Müdür Yardımcısı- Krediler İzleme ve Yasal Takip
Genel Müdür Yardımcısı- Kurumsal ve Ticari Bankacılık
Genel Müdür Yardımcısı- Finansal Yönetim
Genel Müdür Yardımcısı- Operasyon ve Yönetim Hizmetleri
Genel Müdür Yardımcısı- Risk Yönetimi
Grup Başkanı - Perakende Krediler
Diğer Katılımcılar

İKKOM toplantılarında alınan kararlar, gerekli durumlarda YKAÜK'ye sunulularak nihai onay için değerlendirilir. Bu süreç, insan kaynakları yönetiminde şeffaflık ve hesap verilebilirliği artırır.

BİLGİ SİSTEMLERİ STRATEJİ KOMİTESİ (BSSKOM)

Komitemiz, Bankamızın bilgi sistemleri yatırımlarının iş hedeflerimizle uyumlu bir şekilde yönetilmesini sağlamak ve bu alandaki stratejik planların uygulanabilirliğini gözden geçirmek amacıyla faaliyetlerini sürdürüyor.

Komitemizin Amaç ve Görevleri:

- Bilgi sistemleri strateji planı doğrultusunda yapılan yatırımların uygun şekilde kullanıldığını değerlendirmek ve iş hedefleriyle bilgi sistemleri hedeflerinin uyumunu sağlamak.
- Yönetim Kurulu'na doğrudan ve düzenli olarak bilgi sistemleri strateji ve yatırımları hakkında raporlama yapmak.
- Bilgi sistemleri strateji planını yılda en az bir kez gözden geçirerek gerekli durumlarda revize etmek ve Yönetim Kurulu onayına sunmak.
- Bilgi Sistemleri Yönlendirme Komitesi'nin faaliyetlerini izlemek ve bu faaliyetlerin stratejik hedeflere uygun şekilde yürütülmesini sağlamak.

Komitemiz, yılda iki kez veya gerektiğinde toplanır. Toplantılar, üye sayısının salt çoğunluğuyla gerçekleştirilir ve kararlar aynı çoğunlukla alınır. Bilgi sistemleri stratejisi ile ilgili tüm faaliyetler, düzenli olarak değerlendirilir ve Yönetim Kurulu ile paylaşılır.

Üyeler
Yönetim Kurulu adına Genel Müdür- CEO (Komite Başkanı)
İcra Komitesi Üyeleri
Bölüm Başkanı- BT Güvenlik ve Risk Yönetimi
Diğer Katılımcılar

BİLGİ SİSTEMLERİ YÖNLENDİRME KOMİTESİ (BSYKOM)

Komitemiz, Bankamızın bilgi sistemleri yatırım, proje ve ürün yol haritalarını stratejik bir şekilde yönlendirmek ve bu süreçlerde uyumu sağlamak amacıyla faaliyet yürütüyor. Bilgi sistemleri servislerinin etkinliğini artırarak Bankamızın teknolojik hedeflerine ulaşmasına katkıda bulunuyor.

Komitemizin Amaç ve Görevleri:

- Bilgi sistemleri yatırım, proje ve ürün yol haritalarında yer alan maddelerin öncelik sırasını belirlemek.
- Devam eden çalışmaların güncel durumunu takip etmek ve varsa kaynak çatışmalarını çözüme kavuşturmak.
- Bilgi sistemleri mimarisi ve projelerinin mevzuata uyumluluğunu sağlamak için gerekli yönlendirmeleri yapmak.
- Bilgi sistemleri servislerine ilişkin hizmet seviyelerini düzenli olarak izlemek.
- Bilgi Sistemleri Strateji Komitesine yılda en az bir kez rapor sunmak.

Komitemiz, yılda iki kez veya gerektiğinde toplanır. Toplantılar, üye sayısının salt çoğunluğuyla gerçekleştirilir ve kararlar aynı çoğunlukla alınır. Komite Başkanı, Bilgi Teknolojilerinden sorumlu Genel Müdür Yardımcısıdır. Toplantılarda ilgili iş kolları ve birim temsilcileri katkı sağlar.

Üyeler
Genel Müdür Yardımcısı- Bilgi Teknolojileri (Komite Başkanı)
İlgili iş kolunu temsilen Bölüm Başkanı seviyesinde bir temsilci
BT Bölüm Başkanları ve BT Güvenlik ve Risk Yönetimi temsilcisi
Uyum, Hukuk Danışmanlığı ve Kurumsal Yönetim ve Organizasyon ve Süreç Yönetimi'nden asgari Birim Yöneticisi seviyesinde bir temsilci
Diğer Katılımcılar

BİLGİ GÜVENLİĞİ KOMİTESİ (BGKOM)

Bilgi Güvenliği Komitesi; bilgi güvenliği unsurlarından etkilenen tüm birimlerin bilgi güvenliği bilinç düzeyini yükseltir, Bankanın bilgi güvenliği çalışmalarıyla iş hedeflerinin uyumunu sağlar, bilgi teknolojileri risklerini değerlendirir, bilgi teknolojileri güvenliğine ilişkin yasal zorunluluklar ve iç prosedürlere uyumdan emin olur, Bilgi Teknolojileri Grubunun geliştirilmesi, işletimi ve yönetiminden sorumlu olduğu tüm yazılım ve sistemlerle ilgili bilgi güvenliği çalışmalarına yön verir ve gerekli kararları alır. Komite, yılda en az iki defa ve gerektiğinde toplanır.

Üyeler
Genel Müdür- CEO (Komite Başkanı)
İlgili işkolunu temsilen Genel Müdür Yardımcısı veya Grup Başkanı
Genel Müdür Yardımcısı- Bilgi Teknolojileri
Genel Müdür Yardımcısı- Çalışan Deneyimi
Genel Müdür Yardımcısı- Finansal Yönetim
Genel Müdür Yardımcısı- Operasyon ve Yönetim Hizmetleri
Genel Müdür Yardımcısı- Risk Yönetimi
Bölüm Başkanı- Hukuk Danışmanlığı ve Kurumsal Yönetim Bölümü
Bölüm Başkanı- Uyum
Bilgi Güvenliği Sorumlusu
GMY, Grup Başkanı veya Bölüm Başkanı (onların katılmadığı durumlarda yerlerine Birim Yöneticisi) seviyesinde İç Sistemler temsilcisi
Diğer katılımcılar

Gerek duyulduğunda toplantı gündemine uygun olacak şekilde sorumlu olduğu iş sebebiyle Bankanın bilgi teknolojileriyle yakın çalışan, işleyişe katkı sağlayabilecek, Banka hakkında belli bilgi birikimine sahip kişilerden oluşan üst düzey yöneticiler de toplantılara davet edilebilir.

BGKOM, yetki ve sorumluluğu dahilinde hareket eder, yaptığı tüm çalışmaları yazılı hale getirerek kaydını tutar. Toplantı sonunda toplantı notları komite üyelerine dağıtılır.

Komite toplantılarına, toplantı gündemine ilişkin olarak gerek görülmesi halinde üyelerin yanı sıra davet edilen kişiler de katılır. Komitenin gündemine ilişkin bilgi ve belgeler üyelere toplantı tarihinden önce Komite Sekreteri vasıtasıyla ulaştırılır.

Komitenin sorumluluk ve yetkileri:

- Bilgi Güvenliği bilincinin oluşturulması, farkındalık seviyesinin artırılmasına yönelik faaliyetlere ilişkin kararların alınması.
- Bilgi Güvenliği politikasının oluşturulması ve uygulanması faaliyetlerinin yürütülmesi, Yönetim Kurulu onayına sunulması.
- Bilgi Güvenliği stratejileri ve entegrasyon çalışmalarına yön verilmesi ve gözden geçirilmesi.
- İş birimlerinin Banka içindeki bilgi güvenliği entegrasyon sürecine desteğinin takip edilmesi.
- Bilgi Güvenliğini ilgilendiren kritik altyapı değişikliklerinin değerlendirilmesi ve karara bağlanması.
- Planlanan ve başlatılan çalışmaların gerçekleştirilme, izleme ve denetim faaliyet kayıtlarının takip edilmesi. (Düzenli izleme/ denetleme ve iyileştirme faaliyetlerinin yapılması)
- Bilgi Güvenliğini tehdit eden kritik risklerin tanımlanma, takip edilme ve raporlanması.
- Bilgi Güvenliği konularını ilgilendiren uyum zorunluluklarının tanımlanması ve takip edilmesi.
- Güvenlik altyapısının; iş ve BT hedeflerini, ihtiyaç ve zorunluluklarını yeterince karşıladığından emin olacak gözden geçirme faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi.
- Bilgi Güvenliğine ilişkin çalışmaların uygun şekilde önceliklendirildiği, bütçelendirildiği ve organizasyonel birimler tarafından yeterli şekilde desteklendiğinin takip edilmesi.
- Bilgi Güvenliği farkındalığına yönelik eğitim programının onaylanması ve program içeriğinin yılda en az bir defa yeni teknoloji ve ortaya çıkan yeni risklerin dikkate alınarak gözden geçirilip güncellenmesi.
- Bilgi varlıklarının nasıl sınıflandırılacağına yönelik olarak Varlık Sınıflandırma Kılavuzunun onaylanması.

BİLGİ SİSTEMLERİ SÜREKLİLİK KOMİTESİ (BSSÜKOM)

Bankacılık faaliyetlerini yürütmede kullanılan Bilgi Sistemleri servislerinin maruz kaldığı olağanüstü durumları inceler, yönetir, değerlendirme süreçlerinin tesisiyle etkilerinin azaltılması ve izlemesine yönelik önlemlerin alınmasını sağlar. Gerekli strateji, politika, süreç ve altyapıyı geliştirir. Komite, yılda en az bir defa ve gerektiğinde toplanır.

Üyeler
Bilgi Sistemleri Süreklilik Yönetimi Süreci Sorumlusu (Komite Başkanı)
Bilgi Sistemleri Süreklilik Yönetimi Süreci Koordinatörü (Komite Başkan Yardımcısı)
BT Güvenlik ve Risk Yönetimi temsilcisi
BT Sistem Geliştirme Bölümü temsilcisi
Hukuk Danışmanlığı ve Kurumsal Yönetim Bölümü temsilcisi
İç Kontrol Merkezi temsilcisi
Çalışan Deneyimi temsilcisi
Kurumsal Mimari ve Inovasyon Bölümü temsilcisi
Risk Yönetimi temsilcisi
Teftiş Kurulu Başkanlığı temsilcisi
Uyum Bölümü temsilcisi
Diğer Katılımcılar

BSSÜKOM, meydana gelen olaylarla ilgili tüm faktörleri göz önünde bulundurarak kriz durumu olduğunu ilan etmek, bilgi sistemleri süreklilik planının devreye alınmasına karar vermek ve diğer kurtarma, süreklilik ve müdahale ekipleriyle koordinasyonu sağlamakla yükümlüdür.

Komitenin sorumluluk ve yetkileri:

- İş etki analizi, risk değerlendirmesi, risk yönetimi, izleme ve test faaliyetlerini içeren bir bilgi sistemleri süreklilik yönetim sürecinin tesis edilmesi.
- İş birimlerinin de katılımıyla gerçekleştirilen iş etki analizi ve önceliklendirilen iş hedefleri çerçevesinde planın geliştirilmesi ve kurtarma için gerekli olan işlemlerin belirlenmesi.
- Planın uygulanabilir olması ve bakımının sağlanması.
- Planın müdahale planları, kapasite planı gibi diğer plan ve mevzuat gereksinimleriyle uyumlu olmasının sağlanması.
- Yılda en az bir defa, denetim ve risk analiz çalışmaları sonucunda tespit edilen bulgu ve testlerden öğrenilen derslere göre veya iş süreçlerini ya da Bilgi Sistemleri sürekliliğini etkileyen değişikliklerden sonra planın gözden geçirilerek güncellenmesinin sağlanması.
- Yaşanan acil durum ve felaketlerden kaynaklanan yasal konuların ele alınması, halkla ilişkiler ve basınla olan iletişimin yürütülmesi için Kriz Yönetimi Komitesinin bilgilendirilmesi.
- İlgili ekip ve çalışanlara plan kapsamında eğitim verilmesi ve farkındalıklarının artırılması.

KRİZ YÖNETİMİ KOMİTESİ (KYKOM)

Kriz Yönetimi Komitesi, bir kriz olayını doğru bir şekilde ele alarak kurumun işlerliği, itibarı ve bütünlüğünü korur. Ticari riskleri azaltır, faaliyet ve rol dağılımını etkin bir şekilde kontrol eder. Kurumun itibar ve bütünlüğüne etkisi olacak beklenmeyen sorunlarla karşılaşmaması ve etkin bir tepki için koşul ve örgütsel çalışma kurallarının belirlenmesini amaçlar.

Üyeler
Genel Müdür - CEO (Komite Başkanı)
Kriz konusuna göre ilgili grupların en az Bölüm Başkanı seviyesinde en üst seviye yöneticisi
Genel Müdür Yardımcısı - Bilgi Teknolojileri
Genel Müdür Yardımcısı - Dijital Bankacılık
Genel Müdür Yardımcısı - Hazine, Serm. Piy. ve Fin. Kur.
Genel Müdür Yardımcısı - Çalışan Deneyimi
Genel Müdür Yardımcısı - Finansal Yönetim
Genel Müdür Yardımcısı - Operasyon ve Yönetim Hizmetleri
Diğer Katılımcılar

Komitenin sorumluluk ve yetkileri:

- KYKOM Başkanı tarafından doğrudan veya komite aracılığıyla gerekli aksiyonların belirlenmesi ve bu aksiyonların yerine getirilmesine yönelik görev dağılımının yapılması.
- Kriz yönetimine ilişkin stratejik kararların alınması ve her türlü çözüm stratejisinin geliştirilmesi.
- Kriz konusuna ilişkin grup ilgili taraflarının derhal bilgilendirilmesinin sağlanması.
- Kriz yönetimine ilişkin; yasal bilgilendirmeler, Bilgi Teknolojilerinde geliştirmeler, muhasebe kayıtları, güvenlik, medya aracılığıyla kamu iletişimi ve insan kaynaklarıyla iletişim konularını içeren aksiyonların alınmasının sağlanması.
- Kriz süresince iç ve dış iletişimin sağlanması.
- Kriz süresince ilgili dokümanların hazırlanması ve operasyonel risk veri tabanına kaydedilmesinin sağlanması.
- İtibar riski doğuracak olayların tartışılması.

Komite, KYKOM komitesi başkanının kurum bütünlüğü ve/veya itibarına zarar verebilecek öngörülemeyen, finansal kayıp veya itibar kaybı oluşturabilecek bir olayın kriz kapsamında olduğuna karar vermesi durumunda toplanır.

HUKUK KOORDİNASYON KOMİTESİ (HKKOM)

Hukuk Koordinasyon Komitesi, Bankamız ve iştiraklerinin maruz kaldığı/kalabileceği hukuki riskleri değerlendirir, bu konularla ilgili yürütülen işlemler hakkında komitenin bilgilendirilmesini ve idari karar gerektiren hususlarda kararların daha verimli bir şekilde alınmasını sağlar. Komitenin toplanma sıklığı dört ayda birdir.

Üyeler
Genel Müdür- CEO (Komite Başkanı)
Genel Müdür Yardımcısı- Finansal Yönetim
Genel Müdür Yardımcısı- Krediler
Genel Müdür Yardımcısı- Krediler İzleme ve Yasal Takip
Genel Müdür Yardımcısı- Operasyon ve Yönetim Hizmetleri
Diğer Katılımcılar

Gündem maddeleri kapsamında gerekli görüldüğü takdirde, toplantılara ilgili iş kollarından sorumlu Genel Müdür Yardımcıları (*Kurumsal ve Ticari Bankacılık, Hazine, Sermaye Piyasaları ve Finansal Kurumlar*), Çalışan Deneyimi GMY, İlgili Krediler İzleme ve Yasal Takip Bölüm Başkanı ile Hukuk Müşavirleri davet edilebilir.

Komitenin sorumluluk ve yetkileri:

- Bankamız aleyhine açılmış olan tüm davaların maddi yükünün periyodik olarak raporlanması.
- Maddi yükü 2,5 milyon TL üzerinde olan davalarda Bankamızın alacağı aksiyona karar verilmesi.
- Kredilere ilişkin takipteki alacakların hukuki süreçlerinin değerlendirilmesi ve alınan/hedeflenen aksiyonların üzerinden geçilmesi.
- Cebri icra ya da vefat/sözleşme kapsamında Bankamız aktifine kayıtlı gayrimenkullerin sayısının toplamı ve realize olan satış tutarlarının toplamının özet halinde komite bilgisine sunulması.
- Bankamızda çıkan yeni ürünlerden kaynaklı sözleşme ve ilişkili diğer belgelerle ilgili bilgi paylaşılması.

MÜŞTERİ DENEYİMİ KOMİTESİ (MDKOM)

Müşteri Deneyimi Komitesi, müşteri deneyimi memnuniyetini temel hedeflerden biri haline getirerek, Banka ürün/hizmet sunumlarında dıştan içe, müşteri odaklı bir yaklaşım oluşturma ve müşteri deneyiminin kalitesini iyileştirmeyi hedefler. Ayda bir toplanır.

Üyeler
Genel Müdür Yardımcısı- Çalışan Deneyimi (Komite Başkanı)
Genel Müdür Yardımcısı - Bilgi Teknolojileri
Genel Müdür Yardımcısı - Birikim Yönetimi
Genel Müdür Yardımcısı - Dijital Bankacılık
Genel Müdür Yardımcısı - İç Sistemler
Genel Müdür Yardımcısı - Kurumsal ve Ticari Bankacılık
Genel Müdür Yardımcısı - Operasyon ve Yönetim Hizmetleri
Genel Müdür Yardımcısı - Risk Yönetimi
Diğer Katılımcılar

Komite sekreteri, Organizasyon ve Süreç Yönetimi Bölüm Başkanı veya Müşteri Deneyimi Birim Yöneticisidir.

Komitenin sorumluluk ve yetkileri:

- Müşteri deneyimine yönelik çalışmalarda bütünsel yönetim yaklaşımı ve ortak sinerjiyle karar alınması.
- Ürün/hizmet sunumunda müşteri memnuniyetine odaklanılması.
- Bankamıza en fazla kazanç ve müşteri memnuniyeti getirebilecek aksiyonların belirlenmesi.
- Müşteri deneyimi kapsamında çalışılacak olan konu ve önceliklerin belirlenmesi.
- Çalışma grupları tarafından çözilemeyen ya da karar verilemeyen noktalarda karar alınması.
- Aksiyon planlamalarının takibinin yapılması.
- Müşteri memnuniyeti ölçüm sonuçlarının takip edilmesi ve önerilerin paylaşılması.
- Kritik müşteri şikâyetleri veya potansiyel şikâyet konularıyla ilgili gerekli yönlendirmelerin yapılması ve kararların alınması.

BİLGİ PAYLAŞIM KOMİTESİ (BPKOM)

Bilgi Paylaşım Komitesi, müşteri ve Banka sırları niteliğindeki bilgilerin üçüncü taraflarla paylaşımını mevzuata uygunluk açısından değerlendirir ve bu değerlendirmelerin kayıt altına alınmasını sağlar. Yılda en az dört defa ve gerektiğinde toplanır.

Üyeler
Uyum temsilcisi (Komite Başkanı)
İç Kontrol Merkezi temsilcisi
Hukuk Danışmanlığı ve Kurumsal Yönetim Bölümü temsilcisi
İş Kolu temsilcisi (Bilgi paylaşımını talep eden ya da kendisinden bilgi talep edilen iş kolu)
Paylaşım konu bilgi varlığının sahibinin temsilcisi
Bilgi Teknolojileri Güvenlik ve Risk Yönetimi temsilcisi
Operasyonel Risk temsilcisi
Diğer Katılımcılar

Komitenin sorumluluk ve yetkileri:

Bankacılık Kanunu'nun 73. Maddesi olan "Sır Niteliğindeki Bilgilerin Paylaşılması Hakkında Yönetmelik" ve bağlı mevzuat uyarınca;

- Sır saklama yükümlülüğünden istisna tutulan durumlar da dahil olmak üzere, müşteri ve Banka sırları niteliğindeki bilgiler için gelen paylaşım taleplerinin uygunluk değerlendirmesi, bu değerlendirmelerin kayıt altına alınması.
- Veri paylaşım taleplerine ilişkin değerlendirme yapılırken amaçla sınırlılık (sadece belirtilen amaca yönelik paylaşım) ve ölçülülük (amacın gerektirdiği kadar verinin paylaşılması) ilkelerine uyumun gözetilmesi.
- Amaçla sınırlılık ve ölçülülük kriterlerine uyumun değerlendirilmesi için, paylaşımı talep eden veya kendisinden bilgi talep edilen iş koluyla gerekli iletişim ve koordinasyonun sağlanması.
- Yönetim Kurulu tarafından onaylanan "UE214-Bilgi Paylaşım Komitesi Çalışma Esasları" doğrultusunda faaliyetlerin yerine getirilmesi.
- "LT38-Sır Niteliğindeki Bilgilerin Paylaşılması Hakkında Yönetmelikte Sayılan İstisna Taraflar" listesinde yer alan taraflarla gerçekleştirilecek aynı tür ve süreklilik arz eden bilgi paylaşım talepleri için genel bir değerlendirme yapılması, bu süreçte bilgi paylaşımı talebinde bulunacak işkolu tarafından iletilecek "E740-Bilgi Paylaşımı Talep ve Değerlendirme Formu"nun değerlendirilerek karara bağlanması.

SİGORTA ÜRÜN YÖNETİM KOMİTESİ (SÜYKOM)

Bankamıza uygun sigorta stratejisini belirler, uygulamasını yönetir ve takip eder. Ayda bir toplanan Komitenin başkanı Genel Müdürdür.

Üyeler
Genel Müdür- CEO (Komite Başkanı)
Genel Müdür Yardımcısı- Çalışan Deneyimi
Genel Müdür Yardımcısı- Finansal Yönetim
Genel Müdür Yardımcısı- Kurumsal ve Ticari Bankacılık
Genel Müdür Yardımcısı - Dijital Bankacılık
Genel Müdür Yardımcısı - Birikim Yönetimi
Genel Müdür Yardımcısı- Bilgi Teknolojileri
Genel Müdür Yardımcısı- Operasyon ve Yönetim Hizmetleri
Bölüm Başkanı- Sigorta Ürün Yönetimi
Diğer Katılımcılar

Komitenin sorumluluk ve yetkileri:

- Banka yapısına uygun sigorta stratejisinin belirlenmesi, uygulamasının yönetilmesi, takip edilmesi ve stratejik yönde istikrarının sağlanması.
- Sigorta faaliyetlerinin, yüksek performans seviyesi, yüksek hizmet kalitesi ve müşteri tatmini sağlayacak şekilde planlanma, yönlendirilme ve kontrol edilmesi.
- Sigortanın yıllık bütçesinin iş kolu bazında kararlaştırılması ve prim, komisyon ve kârlılık bazında hedef gerçekleştirmelerin takip edilmesi.
- Sigorta ürünlerine ilişkin yapılan IT projeleri ve kritik aksiyonların, Banka hedef ve stratejileri kapsamında değerlendirilme ve izlenmesi.
- Ürüne ilişkin süreçlerin BBK Grubunun yaklaşımı ve tabi olunan yerel/uluslararası mevzuatta tanımlanmış kurallara uyumlandırılması.
- Bankanın sigorta alanında çalıştığı sigorta şirketleri ve paydaşlarıyla iş birliğinin yılda en az bir defa gözden geçirilmesi ve önerilerde bulunulması.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK KOMİTESİ (SÜRKOM)

Sürdürülebilirlik Komitesi, Banka ve Bankaya bağlı iştiraklerin sürdürülebilirlik stratejisini belirler ve ekonomik, çevresel, sosyal ve yönetim alanlarındaki etkilerinin uluslararası ölçekte kabul gören ilkeler doğrultusunda yönetimini sağlar. Komite, yılda iki defa ve gerektiğinde toplanır. Komitemizin detaylarına raporumuzun "Sürdürülebilirlik Yönetişimimiz" bölümünde yer veriyoruz.

ETİK YÖNETİMİMİZ

Etik ilkelerin gözetim ve yönetimi, güvenilirlik, şeffaflık ve sürdürülebilirlik açısından kritik önem taşıyor. Adil bir iş ortamı yaratmak, kurumun itibarı ve uzun vadeli başarısını sağlamak, etik kuralların etkin bir şekilde uygulanmasıyla mümkün. Bu nedenle etik ilkelere bağlılığı yasal yükümlülüklerin ötesinde bir sorumluluk olarak görüyoruz.

Kurum kültürümüzde insan, etik değerler ve teknoloji temel faktörler arasında yer alıyor. İş arkadaşlarımızın bilgi birikim ve deneyimi sayesinde müşteri memnuniyetini hedefliyoruz. Etik yönetim anlayışımız, tüm paydaşlarla uzun soluklu ve güvene dayalı ilişkiler kurma vizyonumuzla örtüşüyor. Bu doğrultuda, bankacılık sektöründe en iyi uygulamaları hayata geçiriyor, paydaşlarımıza değer katmayı sürdürüyoruz. Etik ilkeler doğrultusunda hizmet sunmak, müşteri memnuniyetini esas alan hizmet anlayışımızın temelini oluşturuyor. Müşteri öneri, istek ve şikayetlerini titizlikle değerlendiriyor, en kısa sürede çözüme ulaştırıyoruz. Kurum hedef ve stratejilerini yasal düzenlemeler ve etik ilkeler doğrultusunda şekillendiriyor, yerel ve uluslararası düzenlemelere tam uyum sağlayarak Bankamızın prestijini korumayı amaçlıyoruz.

Her daim yüksek etik ve ahlaki standartları benimsiyor, bu anlayış doğrultusunda iç veya dış suistimler, sahtekârlıklar ve diğer kötü niyetli davranışlara geçit vermiyoruz. Yatırım ve yan hizmetlerde müşterilerin çıkarı ve piyasa bütünlüğünü gözeterek adil ve dürüst davranılmasını esas alıyoruz. Müşteriler, çalışanlar, yöneticiler ve diğer ilişkili kişiler arasında çıkabilecek çıkar çatışmalarını belirliyor ve yönetmeyi amaçlıyoruz.

Etik yönetim çerçevemiz, şeffaf politikalar ve etkili prosedürlerle kurum içi sistemlerimizi geliştiriyor. Çalışan davranışlarını yönlendirmeyi, kurumun genel dürüstlük seviyesi ve performansını yükseltmeyi hedefliyoruz. Çalışma ortamlarında zarar verici davranış ve misilleme riskini tamamen ortadan kaldırmayı amaçlıyoruz. Bu doğrultuda, yöneticiler ve çalışanlar arasındaki tüm iletişim kanallarını etkin kullanıyor, gerektiğinde Burgan Bank Yönetim Kurulu ve üst düzey yöneticilere kadar bu iletişimi sürdürüyoruz.

İcra Kurulumuz, etik kültürün yerleşmesine katkı sağlıyor, yönetimi altındaki kişileri denetleyerek kurumsal yönetime destek oluyor. Yönetim Kurulu Başkanı, kurul hedeflerinin etik ve bağımsız bir şekilde benimsenmesini sağlıyor. Yönetim kurulu üyeleri, icra yönetimi ve diğer personel için mesleki standart ve değerler belirleniyor. Denetim Komitesi, yasa, politika ve etik kurallara uyumu gözetiyor, iç kontrol ve denetim fonksiyonlarının yeterliliğini değerlendiriyor. Tüm bu standartlar ve ilgili politikaları Bankamızın internet sitesinde yayımlıyor, uyum düzeyimizi faaliyet raporundaki kurumsal yönetim bölümünde duyuruyoruz.

Burgan Bank Disiplin Komitesi, finansal işlem ve hizmetlerin uygunluğu ve Banka menfaatlerinin korunmasını sağlıyor. Yasal düzenlemelere uyulmaması, yetki aşımı, yasaklı faaliyetlerin uygulanması veya personel davranış kurallarına uyulmaması durumlarında ilgili disiplin cezalarını uyguluyor.



Etik değerleri İnsan Kaynakları Politikalarımıza da entegre ediyoruz. Türkiye Bankalar Birliği tarafından yayımlanan "Bankacılık Etik İlkeleri" ve uluslararası etik değerler uyarınca "Personel Davranış Kuralları Politikası"nı oluşturduk. Ayrıca "Suç Gelirlerinin Aklanması ve Terörün Finansmanının Önlenmesi"ne ilişkin politika ve prosedürlerimiz de mevcut. Sorumlu Tedarik Zinciri Politikamızda belirttiğimiz üzere, iş ve çalışma mevzuatına uygun istihdam, alt yüklenicilerden belgelerin temini gibi hususları tedarikçi sözleşmelerine ekliyoruz. Tüm Banka personelinin bu politikalara uyum göstermesine özen gösteriyoruz. Politika belgelerimiz, Bankamız ana sayfasındaki bağlantı üzerinden tüm çalışanlara açık şekilde sunuluyor.

Faaliyetlerimizi doğruluk ve güvenilirlik ilkeleriyle yürütüyor, etik ilkelere bağlılığımızla tanınıyoruz. Suistimleri Bildirim Politikamız aracılığıyla çalışanların etik dışı durumları yetkililere bildirmesini sağlıyoruz. Tüm personelimizin dürüst davranması, sorumlu olduğu mal ve kaynakları koruması ve olası etik ihlallerini bildirmeye teşvik ediyoruz.

İhbar eden kişilerin misillemeye uğramamasını sağlamak bizim sorumluluğumuz. Çalışanların ihbarda bulunan kişilere zarar verici davranışlardan kaçınmalarını destekliyoruz. Gizlilik isteyen ihbarcıların doğrudan İK ya da Teftiş Kurulu ile iletişime geçmesini sağlıyoruz. Kimlik bilgilerini rızaları dışında açıklamıyor, gizliliği temin ediyoruz. Bu yaklaşım ışığında etik dışı davranışların bildirilmesi için İhbar Hattı (Suistimal/Etik Bildirim) kurduk. Bu mekanizma, yasal olmayan ya da etik dışı davranışların bildirilmesini sağlıyor ve gizlilik ilkesine dayalı olarak yönetiliyor. **Çalışanlarımız sesli mesaj (0212 371 37 31) veya e-posta yoluyla (etikhat@burgan.com.tr) 7/24 bildirim yapabiliyor.**

Özel Bildirim Hattı (Yönetim Kurulu Başkanı'na doğrudan erişim) kurumsal web sitemizden veya iç ağ (Mybank) ana sayfasından da ihbar hattına erişim sağlanıyor. Tüm bildirimler, Çalışan Deneyimi, Teftiş Kurulu Başkanlığı ve Yönetim Kurulu Başkanı tarafından değerlendiriliyor. Bildirimi alan birim, 6 iş günü içinde bildirim sahibine geri dönüş yapıyor. Her bildirim ciddiye alınarak değerlendirilerek gerekli işlemleri başlatılıyor.



Çalışan Deneyimi'nin görevleri:

- Suistimal ifşası ve ihbar konusunda danışmanlık yapmak
- Süreç boyunca destek sağlamak
- Yazılı ve sözlü iddiaları olarak değerlendirmek
- Gizliliği korumak



Teftiş Kurulu Başkanlığı'nın Sorumlulukları:

- Lüzumu hâlinde konuyu üst yönetime aktarmak
- Soruşturmacı atamak
- Misillemeye karşı ihbarcıyı korumak için İK'yi desteklemek
- Süreçle ilgili ihbarcıyı bilgilendirmek
- Bilgi ve istatistikleri Yönetim Kurulu ve komitelerle paylaşmak
- Soruşturma raporu hazırlamak

Rüşvet ve yolsuzlukla mücadele uygulamalarımızı "*Personel Davranış Kuralları*" politikamız çerçevesinde sürdürüyoruz. Etik kurallara uyumu denetlemek için Uyum Bölümü, Teftiş Kurulu ve İç Kontrol Merkezi ortak çalışıyor. Personelin müşteri veya tedarikçilerden hediye, menfaat ya da indirim alması yasaktır. Bu tür davranışlar disiplin yaptırımı doğuruyor.

Etik kurallar ve insan haklarına bağlılık konusunda çalışanları teşvik ediyor, düzenli eğitimler sağlıyoruz. Sahtecilik ve suistimal farkındalık, suç gelirlerinin aklanmasıyla mücadele ve sorumlu tedarik zinciri gibi konularda yıllık eğitimler veriyor, tüm personelin bu eğitimlere katılımını zorunlu tutuyoruz.

Güven, şeffaflık, adalet ve hesap verilebilirlik değerlerine dayalı etik yönetim anlayışımızı sürdürüyor, tüm faaliyetlerimizde etik standartlara bağlı kalarak paydaşlarımızla ilişkilerimizde dürüstlük ve sorumlulukla hareket etmeye devam ediyoruz. Politika ve etik ilkelere bağlılığımız, Bankamızın bu alanda herhangi bir dava ya da cezai işleme tabi tutulmamasını sağlıyor.

Etik standartlara bağlılığı, kurumsal duruşumuzu güçlendiren ve güven kültürünü besleyen temel yapı taşı olarak gördüğümüzden dolayı bu alandaki uygulamaları geliştirme ve kurumsal kültürümüzün ayrılmaz bir parçası olarak yaşatmaya devam edeceğiz.

DENETİM SÜREÇLERİMİZ

VARLIKLARIN KORUNMASI VE VERİMLİLİĞİN ARTIRILMASINA YÖNELİK DENETİM ANLAYIŞI

Burgan Bank Teftiş Kurulu Başkanlığı; Finans ve Operasyonel Süreçler Denetim Bölümü, Kredi ve İş Süreçleri Denetim Birimi, Bilgi Sistemleri Denetim Birimi ve Kalite Güvence Gözden Geçirme Fonksiyonundan oluşuyor.

Teftiş Kurulumuzca yapılan denetim ve danışmanlık faaliyetleri sayesinde Risk Yönetimi ve İç Kontrol Sisteminin etkinlik ve yeterliliğini geliştirme, operasyonel verimliliği artırma, varlıkların korunması, kaynakların verimli kullanımı ve Bankanın stratejik hedeflerine ulaşmasını güvence altına alma işlevi görüyor. Teftiş Kurulu, bu amaçları doğrultusunda Bankamız ve iştiraklerinin tüm faaliyetlerini uluslararası denetim standartları çerçevesinde bağımsız ve risk odaklı entegre bir denetim anlayışıyla gözden geçiriyor.

YILLIK DENETİM PLANINA UYGUN OLARAK TAMAMLANAN 2024 DENETİMLERİ

Yıllık denetim planı kapsamında, 2024 yılında 8 şube, 14 süreç denetimi ve 3 bilgi sistemleri süreç denetimi yapıldı.

Zorunlu denetimlerden Bilgi ve İletişim Güvenliği denetimi, yasal süresi olan 2025 Şubat ayına kadar tamamlanacak olup söz konusu denetimle birlikte 2024 yıllık denetim planı kapsamında 4 kez bilgi sistemleri denetimi yapılacaktır. Ayrıca, iştirak şirketleriyle destek hizmeti kuruluşlarının denetim faaliyetlerini tamamladık. Denetim faaliyet ve sonuçları hakkında Denetim Komitesi, Yönetim Kurulu ve Banka üst düzey yönetimi düzenli olarak bilgilendirildi.

TÜM SÜREÇLERİ KAPSAYAN DANIŞMANLIK HİZMETİ

Teftiş Kurulu Başkanlığı, danışmanlık faaliyeti kapsamında Banka ve iştiraklerinin 2024 yılı içinde hayata geçirdiği önemli projelerinin yanı sıra yeni ürün ve hizmetlerin devreye alınmasında risk yönetimi ve iç kontrol sisteminin güçlendirilmesine yönelik proaktif katkıda bulundu.

Ayrıca, Banka ve iştiraklerin bazı politika, uygulama esası ve görev tanımlarının gözden geçirilmesi, yönetim komitelerine katılım sağlanması, BT güvenlik ve dışarıdan sağlanan hizmetlerle Teftiş Kurulu Başkanlığı'na yönlendirilmiş olan müşteri şikâyetlerinin yönetilmesi sürecinde de danışmanlık hizmeti verildi.

ULUSLARARASI STANDARTLARA UYUM VE MESLEKİ GELİŞİMDE KARARLILIK

Burgan Bank olarak Teftiş Kurulu Başkanlığı Kalite Güvence ve Geliştirme Programı kapsamında yürüttüğümüz iç ve dış değerlendirmeler aracılığıyla faaliyetleri, organizasyon içindeki yeri ve süreçlerinin Uluslararası İç Denetim Standartlarına uyumlu olduğunu bağımsız danışmanlık şirketi tarafından periyodik olarak yapılan gözden geçirmeler neticesinde belgeliyoruz.

Teftiş Kurulu Başkanlığımız, Uluslararası İç Denetim Standartlarına paralel olarak, 2024 yılında da müfettişlerini Uluslararası İç Denetçiler Enstitüsü ve diğer ilgili mesleki kuruluşlar tarafından verilen Uluslararası Sertifikalı İç Denetçi (*Certified Internal Auditor - CIA*), Sertifikalı Bilgi Sistemleri Denetçisi (*Certified Information Systems Auditor - CISA*) ve diğer mesleki ünvan sertifikaları almaları yönünde teşvik etti. 31 Aralık 2024 tarihi itibarıyla Teftiş Kurulu Başkanlığı, 3 yıldan daha az deneyime sahip olanlar hariç olmak üzere %50'si Uluslararası İç Denetçiler Enstitüsü ve diğer ilgili mesleki kuruluşlar tarafından verilen mesleki ünvan sertifikalarından en az birine sahip 20 personelle faaliyet yürütüyor.

DENETİM SÜREÇLERİNDE DİJİTALLEŞME

Etkin bir denetim gerçekleştirmek için teknolojiden en üst düzeyde yararlanmayı hedefleyen Teftiş Kurulu Başkanlığımızda, bilgisayar destekli denetim teknikleri ve veri madenciliği alanlarına yatırım yaptık.

Temsili örneklem yerine popülasyonun tamamını test etme yeteneğini kolaylaştıran Bankadaki mevcut veri analizi yazılımlarından ve diğer teknolojilerden yararlanılıyor. Teftiş Kurulu Başkanlığımızda, mevcut denetim yazılımını, denetim sürecini planlamadan raporlama aşaması ve hatta bulgu takibine kadar uçtan uca yürütebileceğimiz şekilde değiştirerek son iki yıldır yeni denetim yazılımı kullanıyoruz.

2024 yılında kullanıcı deneyimlerine dayanarak yazılımı bir üst versiyona yükselttik. Böylelikle, Genel Müdürlük, iştirakler ve şubeler tarafından yürütülen süreçlere ilişkin iç kontrol ortamının etkinlik, yeterlilik ve verimliliğine ilişkin güvence ve danışmanlık faaliyetleri daha etkin bir şekilde gerçekleştiriliyor.

Teftiş Kurulu Başkanlığımız, 2024 yılında denetim metodolojisi, raporlama standartları, tüzük ve uygulama esaslarını değişen mevzuat ve uluslararası en iyi uygulamalar doğrultusunda gözden geçirerek yenilemeyi sürdürdü.

İŞTİRAKLERİN ÇALIŞMALARI

Teftiş Kurulu Başkanlığımız, Burgan Finansal Kiralama AŞ ve Burgan Yatırım Menkul Değerler AŞ'nin kendi iç kontrol ve iç denetim fonksiyonlarınca gerçekleştirilen faaliyetlerin gözetimini yaparak gerekli teknik ve danışmanlık desteği sağlıyor. Ek olarak, Bankanın denetim evreninde yer alan bu şirketlerde risk değerlendirme sonuçları doğrultusunda iç denetim faaliyetleri de yürütüyor.

SUİSTİMAL ÖNLEME İLETİŞİM KANALLARI

Teftiş Kurulu Başkanlığımız, 2024 yılında planlanan denetimlerinin yanı sıra inceleme ve soruşturma faaliyetleri de yürüttü. Yönetim Kurulu ve Denetim Komitesi'nin suistimale karşı sıfır tolerans tutumu gereği, iç suistimal vakaları tutar sınırına bakılmaksızın inceleniyor. Dış suistimal vakalarıyla operasyonel kayıp olayları ise belirlenmiş eşik tutarlarının üzerinde olması durumunda inceleme ve soruşturmaya konu olabiliyor.

Teftiş Kurulu Başkanlığı; suistimal, usulsüzlük ve yolsuzlukların doğrudan kendisine bildirilmesini sağlayacak iletişim kanallarına (365 gün 7/24 mesaj bırakılabilecek özel bir telefon hattı ve e-posta adresi) sahiptir.

İÇ KONTROL MEKANİZMAMIZ

“SÜREÇLERE İLİŞKİN SPOT KONTROL FAALİYETLERİ”

RİSK ODAKLI SÜRDÜRÜLEBİLİR HİZMET ANLAYIŞI

Burgan Bank İç Kontrol Merkezi olarak misyonumuz; etkin ve yeterli bir iç kontrol sistemine sahip olunmasını sağlamak amacıyla ilgili iş birimleri ile gerekli koordinasyonu kurarak tüm bankacılık operasyonlarına ilişkin ikinci seviye iç kontrol faaliyetlerini tasarlamak, iç kontrol sisteminin gelişimine katkıda bulunmak ve bu amaçla organizasyondaki temel riskleri kapsayan bağımsız ikincil seviye kontrol faaliyetleri yürütmektir.

Yerinde ve uzaktan erişimle risk odaklı, kaliteli hizmet anlayışıyla çalışmalarımıza devam ediyoruz. 2024 yıllık kontrol planı kapsamında; şubeler, genel müdürlük birimleri ve merkezden örneklem metoduyla periyodik ve spot izleme, inceleme ve kontrol faaliyetleri gerçekleştiriyoruz.

Yıl boyunca 24 adet yerinde şube kontrolünün yanı sıra Genel Müdürlük'te belirlenen kritik iş ve bilgi sistemleri süreçlerine ilişkin spot kontrol faaliyetlerini tamamladık.

2024 yılında müşterilerimize sunduğumuz yeni ürün ve hizmetler, değişen kanal ve faaliyetlerle bunlardan kaynaklanabilecek risklere yönelik özel süreç incelemeleri ve kontrol faaliyetleri gerçekleştirdik. İç Kontrol Merkezi olarak Banka iç kontrol ortamını güçlendirme ve sorunların kalıcı olarak çözülmesine yönelik ilgili iş yönetimlerine önerilerde bulunuyor, gerekli aksiyonların alınmasını sağlıyoruz. Yönetim Beyanı çalışmaları kapsamında ilgili ana bankacılık iş süreçleri ve bilgi sistemleri süreçlerine yönelik birinci seviye anahtar kontrollerin testleri ve İSEDES (İçsel Sermaye Yeterliliğini Değerlendirme Süreci) validasyonuna ilişkin çalışmalar yaptık.

Çeşitli mevzuatsal gereklilikler kapsamında yürütülen dış ve yasal denetim (KPMG Bilgi Sistemleri ve İş Süreçleri Bağımsız Denetimi, BDDK-Bireysel Analiz ve Derecelendirme Modeli- BAM ve Ticaret Bakanlığı-Finansal Tüketicilerden Alınan Masraf ve Komisyonlar vs.) çalışmalarının koordinasyonunu da sürdürdük.

2024 yılı içerisinde, Bankamızın kıymetli madenler sorumlu tedarik zinciri süreçlerine ilişkin iç kontrol ortamının etkinlik ve yeterliliğini değerlendirerek bu kapsamda “Sorumlu Tedarik Zinciri Uyum Raporu”nu hazırladık. Aynı zamanda bu alandaki dış denetim faaliyetlerinin koordinasyonunu da yürüttük.

FAALİYETLERE ÖZEL KOORDİNASYON HİZMETİ

İç Kontrol Merkezi olarak, Burgan Finansal Kiralama ve Burgan Yatırım iştiraklerimizin iç kontrol birimlerinin faaliyetlerini de koordine ediyoruz.

Banka iç kontrol ortamının yeterlilik ve etkinliğini gözden geçirmeye yönelik yıllık bazda gerçekleştirdiğimiz İç Kontrol Gözden Geçirme (Internal Control Review - ICR) çalışmalarını İç Kontrol Bölümü ve Burgan Bank Kuveyt İç Denetim Bölümü koordinasyonunda tamamladık. Elde edilen sonuçları Banka ve Grup Denetim Komitesi ile Yönetim Kurulu'na raporluyoruz.

VERİ ANALİZ İLE RAPORLAMA PLATFORMU ÜZERİNDE İLAVE YENİ KONTROL SENARYOLARI

İç Kontrol Merkezi bünyesindeki Bilgi Sistemleri (BS) Kontrol Birimi, sorumlu kontrolörün yönetiminde faaliyet gösteriyor. Bu yaklaşım, BS kontrollerinin uzman bakış açısıyla desteklenmesini ve etkinliğinin artırılmasını sağlıyor. 2024 yılında Kontrolör Yardımcısı unvanı ile ilave bir personel daha istihdam ederek ilgili birimdeki çalışan sayısını üçe çıkardık.

BS Kontrol Birimi olarak, Banka ve dış hizmet sağlayıcılarımız nezdindeki BS yönetimine ilişkin faaliyetleri, bu faaliyetleri destekleyen süreçleri ve tesis edilen kontrollerin mevzuata ve iç düzenlemelere uygunluğunu izliyoruz. Ayrıca, Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi tarafından yayınlanan Bilgi ve İletişim Güvenliği Rehberi kapsamında Teftiş Kurulu Başkanlığı ile birlikte denetim çalışmaları gerçekleştiriyoruz.

2024'te, inceleme ve kontrol faaliyetlerini daha etkin yürütmek amacıyla teknoloji yatırımlarına devam ettik ve veri analiz ile raporlama platformu üzerinde yeni kontrol senaryoları geliştirdik.

Operasyonel hataları ve maliyetleri azaltmak, denetim faaliyetlerinde verimliliği artırmak amacıyla Robotik Süreç Otomasyonu (RPA) teknolojisini daha fazla periyodik kontrolde kullanmaya başladık. 2025 yılında RPA ile yürütülen kontrol faaliyetlerini daha da yaygınlaştırmayı planlıyoruz.

2025 yılında, iç kontrol bulgularını ve önerilerini ilgililerle paylaşmak, durumlarını izlemek, aksiyon planlarını ve tarihlerinin takibini sağlamak amacıyla merkezi bir denetim yazılımı kullanmaya başlamayı hedefliyoruz. Ayrıca dahili suiistimal riskine karşı erken uyarı senaryolarını çeşitlendirmeyi, senaryo sonuçlarını gösterge tablosu üzerinden izlemeyi ve profesyonel bir dolandırıcılık risk yönetimine geçmeyi planlıyoruz.

BANKACILIK VE DİJİTALLEŞME PROJELERİNE KATKI

İç Kontrol Merkezi olarak danışmanlık faaliyetlerimiz kapsamında; yeni ürün ve hizmet süreçlerinin geliştirilmesi, operasyonel verimlilik ve risk yönetimi sisteminin güçlendirilmesi gibi konularda 2024 yılı boyunca hayata geçen projelere destek verdik. Ayrıca dijitalleşme projesine katkı sunmaya devam ediyor, bu çerçevede politika ve prosedürlere yönelik güncellemeler konusunda görüş bildiriyoruz.

Şube personeli başta olmak üzere tüm çalışanlarımızın farkındalığını artırmak amacıyla “*Sahtecilik ve Suistimal Farkındalık*” konulu eğitimler veriyoruz. Şube ziyaretlerimiz sırasında “Suç Gelirlerinin Aklanmasının Önlenmesi” konulu seminerlerle farkındalığı destekliyoruz. İç Kontrol Merkezi olarak çalışanlarımızı yerel ve uluslararası mesleki ünvan sertifikaları edinmeleri için teşvik ediyoruz. 2024 yılında Bankacılık Etik İlkeleri, Disiplin Yönetmeliği ve Davranış Kuralları Politikası’na uyum konularında çeşitli inceleme ve kontrol faaliyetleri yürüttük.

YASAL UYUM

Uyum Bölümü çatısı altında bulunan Mevzuat Uyum Birimi, AML (Anti-Money Laundering-Aklama ve Terörizmin Finansmanı ile Mücadele Uyum Birimi) Uyum Birimi ve Müşteri Verileri Koruma ve Uyum Birimi tarafından 2024 yılında yürütülen faaliyetlerle 2025 yılına dair planlamaları aşağıda özet olarak belirttik.

MEVZUAT UYUM BİRİMİ

Mevzuat Uyum Birimi’nin yürüttüğü çalışmalarla gerçekleştirdiği faaliyetler aşağıda sıralanmıştır:

- Önemli mevzuatsal değişikliklere dair çalışma grupları oluşturularak Banka uyumunun bu kapsamda takip edilebilmesi
- Mevzuatsal değişikliklerin dönemsel olarak bülten formatında Banka genelinde yayınlanması
- Önemli düzenlemelere dair bilgi notları hazırlanarak ilgili işkolları ile paylaşılması
- Mevzuat takip modülü ile Bankanın uyum riskinin takip edilebilmesi
- Mevzuat gerektiren konulara öncelik sağlanması amacı ile yasal içerikli sistemsel geliştirme taleplerinin değerlendirilerek onaylanması
- Bankanın sürdürülebilirlik projesi kapsamında ilgili iş birimleri ve danışman firmayla koordineli olarak gerekli danışmanlık hizmetlerinin sürdürülmesi

Ayrıca mevzuat takibinin sistematik olarak yapılması ve güncel bir mevzuat kütüphanesi oluşturulması için çalışmalar yapılmaya başlanmıştır.

AML UYUM BİRİMİ

AML Uyum Birimi, 5549 Sayılı Suç Gelirlerinin Aklanmasının Önlenmesi Hakkında Kanun, 6415 sayılı Terörizmin Finansmanının Önlenmesi Hakkında Kanun ve 7262 sayılı Kitle İmha Silahlarının Yayılmasının Finansmanının Önlenmesine İlişkin Kanun ile bu kanunlara dayanılarak yürürlüğe konulan yönetmelik ve tebliğler kapsamında yükümlülükler uyumun sağlanmasından sorumludur.

Birim, MASAK (Mali Suçları Araştırma Kurulu) tarafından yayımlanan yerel mevzuat başta olmak üzere; Mali Eylem Görev Gücü (*Financial Action Task Force - FATF*) gibi uluslararası kuruluşlar tarafından oluşturulan standartlar, Yabancı Varlıkların Kontrolü Ofisi (*Office of Foreign Assets Control - OFAC*) ve benzer uluslararası kabul görmüş kuruluş kararları ve Grup kurallarına uyumlu olarak suç gelirlerinin aklanması ve terörün finansmanı ile mücadele bağlamında müşteri kabul, işlem izleme, risk yönetimi, danışmanlık ve eğitim faaliyetlerini sürdürüyor.

FARKINDALIĞI VE BİLGİ SEVİYESİNİ GÜNCELLEMİYİ AMAÇLAYAN EĞİTİM FAALİYETLERİ

Suç gelirlerinin aklanması ve terörizmin finansmanının önlenmesi, ulusal ve uluslararası yaptırımlar ve yabancı hesaplar vergi mevzuatına uyum yasaları (FATCA-Foreign Account Tax Compliance Act-Yabancı Hesaplar Vergi Uyum Yasası ve Ortak Raporlama Standardı (CRS-Common Reporting Standard-) ile ilgili konularda çalışanlarımızın farkındalığının artırılması adına faaliyetlerde bulunuldu. Yıllık eğitim planlaması çerçevesinde kurum içi eğitimler verilerek duyuru ve bültenler yayımlayarak farkındalık düzeyi artırılmıştır.

İZLEME VE KONTROL FAALİYETLERİ

Burgan Bank'ın uyum faaliyetleri kapsamındaki taahhütlerini yerine getirmek amacıyla, müşteri edinim süreçleri, müşterilerin gerçekleştirdiği finansal ya da finansal olmayan işlemlerin izlenmesi, muhabir bankacılık ilişkileri ve işlemleri, ürün, hizmet ve hizmet kanallarına ilişkin kontrol ve izleme faaliyetlerine bilgisayar destekli programlar kullanılarak devam edildi. Ayrıca uluslararası alanda ülkemizi yakından ilgilendiren FATF (*Financial Action Task Force-Mali Eylem Görev Gücü*) kararları ve uluslararası yaptırımlar yakından takip ediliyor.

BANKA İŞTİRAKLERİNDE PROSEDÜR VE UYGULAMA TUTARLILIĞI HEDEFİ

2024 yılı boyunca, MASAK mevzuatına uygun şekilde oluşturduğumuz Finansal Grup Uyum Politikası doğrultusunda, Burgan Finansal Kiralama AŞ ve Burgan Yatırım Menkul Değerler AŞ'nin Grup AML politikaları ile uyumlu şekilde faaliyet göstermesi sağlandı. Bu kapsamda iştiraklere gerekli danışmanlık ve yönlendirme desteği verilerek prosedür ve uygulamalarda tutarlılık sağlandı.

GRUP STANDARTLARINA UYUM

Burgan Bank Kuveyt liderliğinde yürütülen AFCP (*Anti-Financial Crime Programı*) çalışmaları kapsamında grup politika ve prosedürlerinde uygulamaya ilişkin güncellemeler yaptık.

YENİ PROJELER VE ETKİNLİĞİ ARTIRILAN UYGULAMALAR

Müşteri kabulü, müşteri risk sınıflandırması, üçüncü taraflarca yapılan işlemlerin yasaklı kontrolü ve periyodik müşteri değerlendirmesine (customer review) ilişkin süreçlerin iyileştirilmesi için başlanan sistemsel geliştirme çalışmalarına devam ediyoruz. AML Uyum Birimi tarafından kullanılan AML senaryolarının zenginleştirilmesine yönelik çalışmalar ihtiyaçlar kapsamında sürekli devam ediyor.

Suç gelirlerinin aklanması ve terörün finansmanında etkin mücadelenin tüm çalışanlarımızla ortak yürütülebilecek bir konu olduğuna inanıyor ve faaliyetlerimizi bu doğrultuda sürdürüyoruz.

MÜŞTERİ VERİLERİ KORUMA VE UYUM BİRİMİ

Müşteri Verileri Koruma ve Uyum Birimi'nin misyonu, Bankacılık Kanunu ve Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK) başta olmak üzere, ilgili veri koruma düzenlemeleri çerçevesinde, Burgan Bank hedef ve stratejilerinin ve bu doğrultuda yürütülen faaliyetlerin yasal otoritelerin düzenlemeleri ve standartlarına uyumunun sağlanmasına yönelik koordinasyon, gözetim ve mevzuat danışmanlığının sunulmasıdır.

Birim tarafından yürütülen çalışmalarla Burgan Bank'ta;

- Kişisel Verilerin Korunması Kanunu, Bankacılık Kanunu ve ilgili mevzuat kapsamında ulusal ve uluslararası gelişmeler ve yasal mevzuat takip edilerek Banka genelinde bilgilendirmeler yapılmıştır.
- Yeni ürün ve hizmet geliştirmelerinde/iş süreçlerinde KVKK etki analizi çalışmaları yapılmış, gerekli teknik ve idari çalışmalara/projelere danışman olarak katılım sağlanmıştır.
- Çalışanların, müşteri verileri/kişisel verilerin korunması konularına ilişkin farkındalık seviyelerinin artırılması amacıyla eğitim dokümanları hazırlanmıştır.
- Banka dışındaki üçüncü kişilerle yapılacak veri paylaşımlarına ilişkin kural ve politikaların uygulanması gözetilmiş, ayrıca üçüncü taraflarla yapılan veri paylaşımlarına ilişkin yasal raporlama çalışması koordine edilmiştir.
- Veri koruma düzenlemeleri ile bağlantılı hukuki metinlerin hazırlanması/güncellenmesi süreçlerine ilişkin çalışmalara katılım sağlanmıştır.
- KVKK alanındaki düzenlemelere uyumluluğa yönelik muhtelif iş ve bilgi sistemleri süreçlerinin kişisel veri işleme envanterinin gözden geçirilmesine ilişkin çalışmalar yürütülmüştür.
- KVKK kapsamında Banka'ya yönlendirilen Kurul ve müşteri taleplerinin karşılanma süreci koordine edilmiştir.

BİLGİ VE VERİ GÜVENLİĞİ YÖNETİMİMİZ

Bilgi ve veri güvenliği, dijitalleşmenin tüm iş süreçlerine entegre edildiği günümüzde kurumların itibarı, operasyonel sürekliliği ve yasal uyumunu doğrudan etkileyen stratejik bir öncelik hâline geldi. Müşteri bilgilerinden finansal verilere kadar geniş bir yelpazede yer alan hassas verilerin korunması, teknik bir gereklilikten ziyade güvene dayalı paydaş ilişkilerinin temeli niteliğindedir. Artan siber tehditler ve sıkılaşan regülasyonlar karşısında, bilgi güvenliği yönetimi; riski azaltan, kurumsal direnci artıran ve rekabet avantajı sağlayan kritik bir unsur olarak konumlanıyor. Bu nedenle şirketler, bilgi varlıklarını korumaya yönelik kapsamlı politika ve sistemleri bir güvenlik kalkanı değil, sürdürülebilirlik ve sorumlu yönetişimin ayrılmaz bir parçası olarak görmelidir.

Bu yaklaşımlar paralelinde, Bankamızın uluslararası standartlara uyum sağlaması amacıyla ISO 27001:2013 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Sertifikası sahibi olması ve sertifikamızın devamlılığına önem veriyoruz. Bu sertifika, Bankamızın bilgi güvenliği süreçlerini etkin bir şekilde yönettiğini ve müşteri bilgilerinin gizliliğini koruma konusundaki kararlılığımızı yansıtıyor. Bilgi güvenliği süreçlerimiz; ağ güvenliği, sistem güvenliği, uygulama güvenliği, siber güvenlik izleme ve müdahale, merkezi kimlik yönetimi ve BT risk yönetimi kapsamında detaylı olarak ele alınıyor. Belirtilen Bilgi Güvenliği süreçleri BT Güvenlik ve Risk Yönetimi bölümü içinde ilgili ekipler tarafından yürütülüyor.

Dijital bankacılık hizmetlerimizde güvenliği artırmak için internet bankacılığına girişlerde T.C. Kimlik Numarası / Vergi Numarası ve şifreye ek olarak, müşterilerin cep telefonlarına gönderilen 6 haneli "Tek Kullanımlık Şifre" ile doğrulama yapıyor ve yetkisiz erişimleri engelliyoruz. Ayrıca müşterilerimiz "Güvenlik Resmi" uygulamamız sayesinde internet Bankacılığına ilk girişinde seçtiği güvenlik resminin farklı bir versiyonunu gördüğünde, sahte sitelere giriş yapmaları engellenmiş oluyor.

Tüm güvenlik ağıımızı, bilgi güvenliği ve risk yönetimi alanında uzman ekiplerimize emanet etmiş bulunuyoruz. Örneğin, Bilgi Güvenliği ve Risk Yönetimi Yöneticisi pozisyonunda görev alan profesyonellerimiz, Bankamızın bilgi güvenliği politikalarının oluşturulması, güncellenmesi ve takibi gibi kritik sorumluluklarda rol alıyor. Bu uygulama ve sertifikalarımız, Bankamızda bilgi güvenliği yönetimine verdiğimiz önem ve müşteri bilgilerinin korunması konusundaki hassasiyetimizi ortaya koyuyor.

Bilgi güvenliğine dair hedeflerimiz

- Banka bilgi varlıklarının gizlilik, bütünlük ve erişilebilirliğini sağlamak ve güvenceye almak, bu amaçla bilgi varlıklarını değerlemek, varlıklara ilişkin risklerin analizini yapmak ve riski yönetmek üzere aksiyon planları hazırlayıp uygulamak, uygulanmasını takip etmek
 - Bilgi güvenliğinin farklı katmanlarında riskleri önleyecek en uygun teknolojileri seçmek, kurmak ve yapılandırmak
 - Bilgi güvenliğini ağ güvenliği, sistem güvenliği, uygulama güvenliği, veri güvenliği, kimlik güvenliği ve uç nokta güvenliği gibi katmanlı bir yapıda mimari olarak tasarlamak ve bu yapıyı işletmek
 - Altyapı, sistem ve uygulamalarımızın güvenlik açıklarını analiz etmek ve saldırılara karşı direncini ölçmek ve buna ilişkin aksiyonları almak
 - Banka genelinde bilgi güvenliğini arttırmayı amaçlayan çalışmalar yapmak
 - Tehdit ve bilgi güvenliği ihlallerini zamanında yakalayıp önlem almak için kural tabanlı sistemi kurup olay kayıtlarını izlemek ve aksiyon almak
- Belirtilen teknik çalışmalara paralel olarak süreç, politika, prosedür ve uygulama esası oluşturulması, güncellenmesi çalışmalarını yapmak



ISO/IEC 27001:2022

Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Sertifikası

Bilgi varlıklarımızın gizliliğini, bütünlüğünü ve erişilebilirliğini koruma konusundaki taahhüdümüzü gösteriyor.



ISO/IEC 27701:2019

Gizlilik Bilgi Yönetim Sistemi Sertifikası

Kişisel verilerin korunması ve gizliliğinin sağlanması için uyguladığımız yönetim sisteminin etkinliğini yansıtıyor.



ISO/IEC 20000-1:2018

Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim Sistemi Sertifikası

Bilgi teknolojileri hizmetlerimizin etkin bir şekilde yönetildiğini ve müşteri beklentilerini karşıladığını belgeliyor.

PAYDAŞ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİMİZ

Sürdürülebilirlik yönetimimizi, paydaşlarımızla aramızdaki etkileşimi ve iletişimi yönetim stratejimize entegre ederek güçlendiriyoruz.

Günümüz iş dünyasındaki şirketlerin istikrarlı başarısı, finansal performansın yanı sıra paydaşlarıyla kurduğu güçlü ilişkilerle de şekilleniyor. Müşteri, yatırımcı, çalışan, tedarikçi, toplum ve çevresel aktörler gibi geniş bir paydaş ağıyla etkileşim içinde olan şirketler, uzun vadeli değer yaratma konusunda daha dirençli ve başarılı oluyor. Şeffaf iletişim, etik yönetim ve sosyal sorumluluk odaklı iş modelleri, şirketlerin güvenilirliğini artırırken, aynı zamanda sürdürülebilir kalkınmaya da katkı sağlıyor. Gelecekte paydaş katılımının daha da güçlenmesi için dijital dönüşüm, veri odaklı karar alma süreçleri ve daha kapsayıcı iş birlikleri ön planda olacaktır. Bu doğrultuda, şirketlerin sadece ekonomik değil, sosyal ve çevresel sorumluluklarını da önceliklendirerek daha bilinçli ve katılımcı bir yönetim anlayışını benimsemeleri kaçınılmaz hale geliyor.

Bu gereklilikler ışığında, paydaşlarımızla kurduğumuz ilişkileri, kalıcı bir değer yaratmanın en güçlü yolu olarak görüyor, paydaş katılımını güçlendiren, onların beklenti ve ihtiyaçlarını iş stratejilerimizin merkezine yerleştiren bir yaklaşım benimsiyoruz.

Paydaşlarımızın Bankamıza duyduğu güveni, etkin performansımızın altında yatan önemli bir değer olarak görüyoruz. Hissedar, yatırımcı, müşteri, çalışan, iş ortağı, yerel topluluk, hükümet ve düzenleyici otoritelerle bir bütün olarak toplum ve çevre, temel paydaşlarımızı oluşturuyor. Düzenli anket ve görüşmelerle paydaşlarımızın beklentilerini anlıyor, bu doğrultuda ürün ve hizmetlerimizi geliştiriyoruz. Örneğin, bu yıl hayata geçirdiğimiz geri bildirim odaklı müşteri deneyimi platformumuz, paydaşlarımızın taleplerine daha hızlı ve etkin şekilde yanıt vermemizi sağlıyor.

İş arkadaşlarımız, paydaş katılımının temel yapı taşı oluşturuyor. 2024 yılı içindeki uygulamalarımızla çalışanlarımızın fikirlerini karar alma süreçlerimize dahil ederek daha katılımcı bir yönetim anlayışı benimsedik. Çeşitlilik ve kapsayıcılığı destekleyen insan kaynakları politikalarımızla, her bireyin potansiyelini en üst düzeye çıkaran bir çalışma ortamı yaratıyoruz.

Tedarik zincirimizde sürdürülebilirlik ilkelerini benimseyerek, yerel üreticilerle güçlü iş birlikleri kuruyor ve toplumsal fayda sağlamayı hedefliyoruz. Tedarikçilerimizle düzenli birebir görüşmeler yaparak bilgi edinmeyi hedefliyoruz, ayrıca iş birliği fırsatlarını değerlendirmek amacıyla portallar üzerinden proje bazlı periyodik görüşmeler gerçekleştiriyoruz. Aynı zamanda, tedarikçilerimizin sürdürülebilirlik standartlarını yükseltmelerine destek sağlıyor ve uzun vadeli iş birliği stratejileri geliştiriyoruz.

Düzenli topluluk etkinlikleri ve sosyal sorumluluk projeleri sayesinde paydaşlarımızla etkileşimimizi artırıyor ve toplumun her kesiminde farkındalık yaratıyoruz. 2024 yılında başlattığımız “Yerel Girişimci Destek Programı” ile, birçok yeni girişimciye hem finansman hem de eğitim olanakları sunarak yerel kalkınmaya katkıda bulunuyoruz.

ON Dijital Bankacılık olarak dijital yatkinlığı olan kullanıcılarımızı ihtiyacı olan ürün ve tekliflere ulaştırmak adına ATL (Above The Line), BTL (Below The Line) yayınlarla pazarlama kampanyaları yapıyoruz. Karşılaştırma siteleri, sosyal medya platformları ve martech tooları (Marketing Technology Tools) ile müşteri ihtiyaçlarına uygun kampanya ve program sunmaya devam ediyoruz.

1 milyonu aşkın müşterimize ulaşmak için farklı dijital iletişim kanallarını kullanıyoruz. Bunlar arasında SMS, uygulama içi bildirimler (push notification) ve e-posta gönderimleri (mailing) yer alıyor. Buna ek olarak, mobil uygulamamızda kullanıcının uygulamayı kullanırken karşısına çıkan, kişiye özel kampanya alanları (in-app mesajlar ve promobannerlar) bulunuyor. Web sitemizde ise ziyaretçilere özel bildirimler, pop-up mesajlar, çark ile ödül kazanma gibi etkileşimli alanlar ve tekrar eden anlık bildirimler aracılığıyla iletişim kuruyoruz.

İnternet sitemiz, 2024 yılı içinde 5 milyondan fazla ziyaretçi tarafından görüntülendi, mobil uygulamamız ise uygulama mağazalarında 1 milyona yakın kez indirildi. Bu veriler, dijital platformlarımızın kullanıcılar tarafından ne kadar aktif şekilde kullanıldığını gösteriyor.

Paydaş ilişkilerimizi şeffaflık, hesap verilebilirlik ve karşılıklı güven ilkeleri doğrultusunda yönetiyoruz. Her paydaşın görüşüne kıymet veriyor ve iş birliğimizi sürdürülebilir bir gelecek adına güçlü bir temel olarak görüyoruz. Çünkü inanıyoruz ki, bir araya geldiğimizde daha etkili, yenilikçi ve dayanıklı bir yapı inşa edebiliriz.

Müşteri Deneyimi ve Dijital Bankacılık



- Müşteri Odaklı Bankacılık
- Dijital Bankacılık Deneyimimiz
- Yapay Zeka ve AR-GE Yatırımlarımız



MÜŞTERİ ODAKLI BANKACILIK

Bankamızın tüm temas noktalarında kesintisiz ve kaliteli hizmet sunmak, müşterilerimize üstün bir deneyim yaşatmak ve güven ile bağlılıklarını artırmak amacıyla; müşteri deneyimini olumsuz etkileyebilecek durumlarda iş birliği ile hızlı aksiyon alıyor, kalıcı çözümler geliştiriyor ve iletişimi etkin şekilde yönetiyor. Bu sayede müşterilerimizin memnuniyetini tesis ederken, müşteri kaybı, itibar zedelenmesi veya idari para cezası gibi riskleri azaltıyor ve Bankamızı daha güvenli bir konuma taşıyoruz.



Bankamızdaki müşteri şikâyetlerini sistematik ve şeffaf bir yaklaşımla ele alıyor, bu konuyu operasyonlarımızdaki aksayan kısımları iyileştirebilmek adına oldukça önemsiyoruz. Bu sürecin yönetimi ise doğrudan Müşteri Deneyimi Birimi tarafından yürütülüyor. Bankamıza yöneltilen tüm şikâyetler, İletişim Merkezi veya Şikâyet Yönetimi ekipleri aracılığıyla kayıt altına alınıyor. Her bir başvuru ilgili iş birimiyle paylaşılıp çözüme ulaştırılıyor ve süreç sonunda müşteriye geri bildirim sağlanıyor. Tüm kayıtlar yasal süreler boyunca sistemimizde güvenli şekilde saklanıyor.

Gizlilik esaslı yaklaşımımız gereği, şikâyetlerle ilgili kişisel verilere yalnızca görevli ve yetkili çalışanlarımız erişebiliyor. Süreç boyunca tüm bilgiler mevzuata uygun şekilde korunuyor ve yalnızca gerekli birimlerle sınırlı olarak paylaşılıyor. Şikâyet yönetimi yalnızca bireysel müşterilerimizle sınırlı değil, tedarikçilerimiz de mevcut şikâyet kanallarımızı kullanarak Bankamıza geri bildirimde bulunabiliyor. İlgili tüm kayıtlar aynı şeffaflıkla işlenerek çözüm sürecine dahil ediliyor.



Mevcut şikâyet mekanizmamız müşterilerle sınırlı kalmadan, paydaşlarımızı da kapsayacak şekilde kurgulandı. Bankamız hakkında herhangi bir şikâyet veya öneri iletmek isteyen herkesin ulaşabileceği açık bir sistem sunuluyor. Kurum içi ve dışındaki kaynaklardan gelen tüm şikâyetler, kaynağına bakılmaksızın aynı özenle değerlendiriliyor. Müşteri ve müşteri olmayan kişilerin Bankamıza ilettiği/ileteceği şikâyetler değerli olup, ürün ve hizmetlerin gelişimi konusunda referans niteliğindedir.

Performans yönetim sistemimiz kapsamında, şikâyetlerin değerlendirilme süresi, çözüme ulaşma oranı gibi metrikler üzerinden hedefler tanımlanıyor ve bu hedefler düzenli olarak izleniyor. Süreçteki aksaklıklar erken aşamada tespit edilerek gerekli iyileştirmeler planlanıyor.



Müşteri Deneyimi Birimimiz aynı zamanda müşteri memnuniyetini en üst düzeye çıkarmayı hedefliyor, süreçleri “Müşteri Bildirimleri Uygulama Esasları” çerçevesinde yürütüyor. Müşteri memnuniyeti ölçümleme süreçlerimizde sektörde tanınan ve bankacılık dahil farklı faaliyet kollarının birlikte çalıştığı Alterna firmasının Anket Programını kullanıyoruz.

Deneyim ölçümlerimizi (NPS, CSAT) etkin bir şekilde takip ederken, kanal ve ürün bazlı rekabet analizleriyle müşterilerimizin memnuniyet düzeylerini sürekli izlemeye devam ediyoruz.Önümüzdeki dönemde, müşteri deneyimini gerçek zamanlı verilerle beslenen içgörüler, yapay zeka destekli yorumlama yetkinlikleri ve RPA ile hızlanan müşteriye geri dönüşlerle iyileştirmeye devam etmeyi hedefliyoruz.

Son üç yıla ait müşteri geri bildirimlerine yönelik verileri aşağıdaki tabloda paylaşıyoruz:

Yıllara Göre Müşteri Geri Bildirimleri	2024	2023	2022
Toplam Gelen Müşteri Şikâyeti	7.795	4.290	3.527
Çözülen Müşteri Şikâyeti	7.795	4.290	3.527
İletilen ve Cevaplanan Tavsiye Adedi	567	961	873

İyi uygulama örneklerimiz arasında, başvuru yollarının çeşitlendirilmesi, iç denetim sistemiyle izlenebilirliğin sağlanması ve tekrar eden şikâyetlerin analizi yer alıyor. Böylece salt sorunları çözmekle kalmıyor, hizmet kalitemizi yapısal olarak da geliştirmeye devam ediyoruz.

Hızlı Çözüm ile Fark Yaratan Müşteri Deneyimi projemizle, müşteri şikâyetlerinin çözüm ve geri bildirim süresinde sektörde fark yaratmayı amaçlıyoruz. Organizasyondaki kaynakları maksimize ederek, uçtan uca dizayn edilen bütünsel bir sürecin entegre olduğu platform ile (BPM) müşteri şikâyet sürecinin merkezi yönettik. Bu sayede:

- 2021 yılında şikâyet çözüm ve müşteriye dönüş süresi ortalama 3,9 gün iken, aktif olarak BPM kullanımı ile 2023 yılında 2,6 güne düşürdük,
- BDDK'ya raporlayan 23 banka içerisinde en hızlı şikâyet çözümü sağlayan banka sıralamasında, Bankamız 2021 yıl sonunda 17. iken; 2023 yıl sonunda 4. olduk.
- 2024 yıl sonunda ise şikâyet çözüm ve müşteriye dönüş süresi ortalama 2 güne düşürdük.
- Bu kapsamda 21 Ocak 2025 tarihinde Nice Medya tarafından düzenlenen Türkiye'nin ilk ve dolayısıyla en eski müşteri deneyimi ödül töreni olan 7.CX Awards Turkey 2024 Müşteri Deneyimi Ödülleri Yarışmasında 'Büyük Düşünce' Ödülünü Aldık.

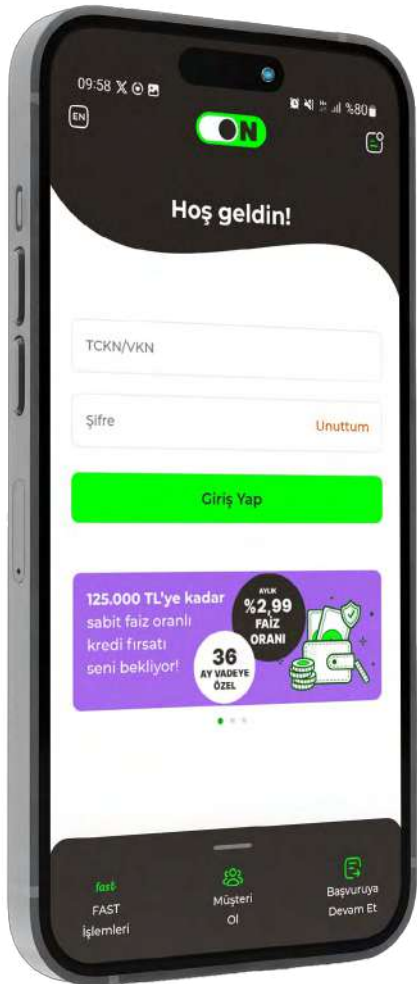
Burgan Bank olarak, uluslararası standartlara uyum sağlama ve hizmet kalitemizi her geçen gün daha iyiye ulaştırma konusundaki kararlılığımızı çeşitli sertifikalarla belgeledik. Müşteri yönetimi ve hizmet kalitemize ilişkin iki önemli sertifikaya sahibiz.



Tüm bu sertifikalar, Bankamızın en yüksek uluslararası standartlara istikrarlı uyumu, bankacılık hizmetlerinin kalitesini iyileştirme ve müşterilerimizin bankacılık deneyimini geliştirme konusundaki kararlılığımızı teyit ediyor.

DİJİTAL BANKACILIK DENEYİMİMİZ

3 YILDA 1 MİLYON MÜŞTERİ ON DİJİTAL'LI!



Burgan Bank olarak, müşteri ihtiyaç ve beklentilerini yeni nesil bir bankacılık anlayışıyla karşılama noktasında hayata geçirdiğimiz dijital bankacılık platformumuz ON ile üç yıl gibi kısa bir sürede 1 milyon müşteriye ulaştık.

ON Dijital Bankacılık ile müşterilerimize kredi ve mevduatta avantajlı oranlarla “dünya döndükçe” masrafsız para transferi imkânı sunuyoruz. Geniş ürün ve hizmet ağı, müşteri deneyimini odağımıza alan bir bakış açısı ve pek çok farklı sektörde yaptığımız iş birlikleri sayesinde müşterilerimize hayatın her alanına dokunan bir bankacılık ekosistemi yaratıyoruz. Önümüzdeki dönemde müşteri deneyimini daha da geliştirecek dijital yatırım ve ekosistem iş birliklerine odaklanarak müşteri sayımızı 5 yılda 5 milyona ulaştırmayı hedefliyoruz.

HIZLI VE ÇEVİK YAPISIYLA FARK YARATAN DİJİTAL BANKACILIK DENEYİMİ ON'DA



Müşterilerimizin en hızlı ve en kolay şekilde işlem yapabilmelerini sağlamak üzere süreçlerimizi geliştiriyoruz.

Uzaktan müşteri edinim süreçlerinin dakikalar içinde tamamlanmasına imkân tanıyarak sağladığımız hız ve kolaylık sayesinde müşteri memnuniyetini artırmakla kalmıyor, rekabette de avantaj elde ediyoruz. Öncelikli amacımız, müşterilerimizin bankacılık işlem ve yatırımlarını hızlı, güvenilir bir yapıda yönetebilmelerini sağlamak.

Her saniyenin değerli olduğu günümüzde, müşterilerimize en sık kullandıkları bankacılık işlemlerini minimum zaman harcayarak gerçekleştirme imkânı sunuyor ve böylece zaman tasarrufu sağlıyoruz. Müşteri beklentilerine hızlı yanıt veren, sürekli kendini yenileyen ve dijital bankacılık deneyimini en üst seviyeye taşıyan bir yapıyla fark yaratmaya devam edeceğiz.

YENİLENEN ON MOBİL İLE KİŞİSELLEŞTİRİLEBİLİR BANKACILIK DENEYİMİ

Yenilenen ON Mobil ile müşterilerimize kendi ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda, dijital bankacılık hizmetlerini uygulama üzerinden önceliklendirebilecekleri kişiselleştirilmiş bir deneyim sunuyoruz. ON Mobil'in güçlü ve yenilikçi altyapısıyla, müşterilerimizin en sık kullandıkları fonksiyonları kolayca uygulama ana ekranına eklemelerini ve bankacılık işlemlerini daha hızlı ve pratik şekilde yapmalarını sağlıyoruz.

Bankamızın özel bankacılık alanındaki deneyiminden aldığımız güç, ON Dijital Bankacılık'ı sektördeki rakiplerinden ayırıyor. Dijital bankacılıkta sunulan günlük bankacılık işlemlerinin dışında, müşteri profilimizin de ihtiyaçlarını dikkate alarak geniş yatırım ürünleri yelpazesi sunuyoruz.

Yatırım ürünlerini kullanan müşterilerimiz; hisse, fon, ON FX, ON ROBO gibi farklı yatırım ürünleri alternatiflerine ulaşabiliyor, tüm hisse ve fon hesaplarındaki varlıkların gelişimlerini tek ekran üzerinden görüntülerken, işlemlerini de hızlı ve güvenli şekilde gerçekleştirebiliyor. Önümüzdeki dönemde yatırım, sigorta ürün-hizmetleri ve ödeme sistemleriyle sadakat programlarımızı genişletmek, odak noktalarımızdan biri olacaktır.

AYRICALIKLI HİZMETLER İÇİN BURGAN PRIVATE

Yenilikçi ve kişiselleştirilmiş uygulama, ürün ve hizmetlerimizle müşterilerimizin tüm ihtiyaçlarını üst düzey bir bankacılık anlayışıyla yönetirken, seçkin kültür ve sanat etkinlikleri sayesinde Burgan Private ayrıcalıklarını müşterilerimizle buluşturuyoruz. Deneyimli kadromuz ile müşterilerimizin varlıklarını en iyi şekilde yönetmek ve müşterilerimizin finansal beklentilerine onlar kadar hassas yaklaşarak kişiye özel finansal çözümler sunmak temel odak noktamız olmaya devam ediyor.



BURGAN TRADE İLE YENİ NESİL YATIRIM DENEYİMİ

Burgan Trade işlem platformumuzu yenileyerek yatırımcılarımıza daha hızlı, güvenli ve pratik bir deneyim sunuyoruz. Yeni nesil teknolojilerle güçlendirilmiş altyapımız, modern ve kişiselleştirilebilir arayüzümüz sayesinde, yatırım işlemlerini tek uygulamada daha kolay ve verimli hale getiriyoruz. Tek bir ekrandan tüm piyasalara erişim, geniş ürün gamı, hızlı emir iletimi, anlık bildirimler ve gelişmiş teknik analiz araçlarıyla, müşterilerimizin yatırım stratejilerini hayata geçirmesine olanak sağlıyoruz.

ON Dijital Bankacılık platformumuzla, üçüncü yılımızda 1 milyon müşteriye aşarak, 13.681 milyon TL mevduat 5.447 milyon TL kredi hacmine ulaştık.

ON Mevduat
Büyükliği
13.681
MİLYON ₺

ON Kredi
Hacmi
5.447
MİLYON ₺

ON Dijital Uzaktan Müşteri
Edinim Pazar Payı
%5,1

Burgan Bank olarak, en son teknolojiyi kullanarak dijital altyapımızı güçlendirmeyi 2024 yılında da sürdürdük. Dijital bankacılık alanında pek çok projeye imza atmış ve önemli başarılarla ulaştığımız bulunuyoruz. Dijital bankacılık kapsamında geliştirdiğimiz yenilikçi ve müşteri odaklı ON Dijital Bankacılık platformumuz, üçüncü yılında 1 milyon müşteriye aşarak, 13.681 milyon TL mevduat ve 5.447 milyon TL kredi hacmine ulaşmıştır.

Güçlü altyapımız sayesinde, Türkiye'nin 5.700'den fazla noktasında kredi verebilen teknoloji tabanlı bir Bankaya dönüşmüş olduk. Ayrıca, geniş bayi ağıımız sayesinde beyaz eşyadan mobilyaya, otomobile kadar pek çok sektörde tüketici ihtiyaçlarına hızlı çözümler sunuyoruz.

Uzaktan müşteri ediniminde %5,1 pazar payına ulaştık ve taşıt kredilerinde özel Bankalar arasında %6,91 pazar payına sahip olmayı başardık.

DİJİTAL BANKACILIK – 1 MİLYONU AŞAN ON DİJİTAL MÜŞTERİ SAYISI

ON Dijital Bankacılık platformumuz, üçüncü yılında 1 milyon müşteriye aşarak, 13.681 milyon TL mevduat ve 5.447 milyon TL kredi hacmine ulaşmıştır.

DİJİTAL BANKACILIK ALANINDA 2024 YILINDA GERÇEKLEŞTİRDİĞİMİZ DİĞER YENİLİKLER

- ON Mobil uygulamamızı yenileyerek daha kullanıcı dostu ve kişiselleştirilebilir hale getirdik.
- Açık bankacılık alanında çalışmalarımıza hız verdik ve “Ödeme İste” fonksiyonunu müşterilerimizin hizmetine sunduk. Bu özellik sayesinde, kullanıcılar ihtiyaç duydukları tutarları karşılarındaki kişiye kendi Banka bilgilerini vermeden uygulama üzerinden talep edebiliyorlar.

DİJİTAL BANKACILIKTA 2025 YILINA YÖNELİK HEDEFLERİMİZ

- 1 milyon yeni ON Dijital müşteri kazanarak toplamda 2 milyon müşteriye ulaşmayı hedefliyoruz.
- 2025 yılına kadar ON mobil uygulamamıza yeni fonksiyonlar ekleyerek, yatırım odaklı deneyimi iyileştirmeye, ürün ve hizmet yelpazemizi ve kalitemizi artırmaya devam edeceğiz.
- Yeni ON Kredi Kartı'nın hayata geçmesiyle birlikte, farklı marka ve sektör iş birlikleri ile sürdürülebilir büyümemizi sürdüreceğiz.
- Açık ve servis bankacılık ekosistemindeki tüm uygulamaların entegrasyonu ile müşteri kazanımını destekleyeceğiz.

TEKNOLOJİK ALTYAPI VE OPERASYONLARIMIZ

Burgan Bank Bilişim Teknolojileri olarak, 2024 yılında müşteri memnuniyetini odağımıza alarak birçok projeyi hayata geçirdik ve dijitalleşme çalışmalarımıza hız kesmeden devam ettik. Son teknolojik gelişmeler doğrultusunda önemli stratejik BT yatırımları yaparak, Bankamızın dijital büyüme hedeflerine ulaşmasını sağlayacak kritik yetkinlikleri hayata geçirdik.

2024 yılında gerçekleştirdiğimiz projelerden bazıları şunlardır:

- ON ve Burgan Mobil uygulamalarının altyapısı, tasarımı ve kullanıcı deneyimini yeniledik.
- Kredi kartı ürünümüzü dijital kanallar üzerinden müşterilerimize sunmaya başladık.
- Yeni nesil yazılım geliştirme platformumuzu devreye aldık.
- Açık bankacılık kapsamında, müşterilerimizin tüm banka hesaplarını tek bir uygulama üzerinden yönetebilmesini sağladık.
- BKM Ödeme İste Sistemi'ne dahil olduk.
- Dijital Kontrat Yönetimi platformumuzu hayata geçirdik.
- Dijital onboarding süreçleriyle Burgan Bank müşterilerimizin hızlıca Burgan Yatırım müşterisi olmasını sağladık.
- Yeni Ödemeler altyapımızı hayata geçirerek geniş ödeme seçenekleri sunduk.
- Veri merkezi altyapı dönüşüm çalışmaları kapsamında, kritik servislerimizin coğrafi yedekliliğini otomatik hale getirerek kesintisiz hizmet sunabilmek için gerekli altyapı bileşenlerini oluşturduk.
- Veri bilimi ve makine öğrenmesi algoritmalarını Faktoring, CRM, Tahsilat ve Fraud gibi alanlarda iş süreçlerini destekleyici şekilde kullanmaya başladık.
- Yasal ve regülatif gereksinimler doğrultusunda gerekli çözümleri hayata geçirdik.

GELECEĞE DÖNÜK HEDEF VE PROJELERİMİZ

Bilişim Teknolojileri olarak, 2025 yılı ve sonrasında Bankamızın verimliliğini artıracak, çağın teknolojisine uyumlu ve sorunsuz çalışan proje ve organizasyonları hayata geçirmeyi hedefliyoruz. Önümüzdeki dönemde odaklanacağımız başlıca konuları aşağıda paylaşıyoruz:

- Ticari bankacılık süreçlerinin dijitalleşmesini sağlamak
- Sigorta ürünlerini çapraz satış kurgularıyla dijital kanallarda yaygınlaştırmak
- Veri odaklı bir organizasyon yaklaşımı benimseyerek, uygulamalarımızın otonom kararlar almasını sağlayacak merkezi bir veri yönetim sistemi oluşturmak
- Generative AI işletim ve yönetim modelini oluşturarak kullanım alanları ve senaryolarını belirlemek
- Ana bankacılık operasyonlarımızın mevcut durumunu analiz ederek, gelişime açık noktalar, teknik limitler ve fonksiyonel boşlukları tespit etmek ve bu doğrultuda modernizasyon planımızı hayata geçirmek
- Değişikliklere daha kolay uyum sağlayan, operasyonel verimliliği yüksek, maliyet etkin teknolojileri etkili bir şekilde entegre eden API'ler (*Application Programming Interface*) ve modüler mimariyle yeni nesil ana bankacılık çözümlerini geliştirmek
- Faktoring süreçlerini dijitalleştirerek daha hızlı ve etkin hizmet sunmak
- Burgan Yatırım ürünlerini Banka kanalları üzerinden müşterilerimize ulaştırmak
- Private ve Wealth Management müşterileri için dijital çözümler geliştirmek
- BS operasyonel süreçlerinde yapay zekâ destekli analiz (*AI Ops*) ile problem tespit ve çözüm sürelerini kısaltmak
- Kritik uygulamalarımızın ana veri merkezinde olası bir kesinti durumunda, Ankara veri merkezinden kesintisiz hizmet vermesini sağlamak için coğrafi yedekliliğin otomasyonunu sağlamak
- Omni-channel mimarisinde şube ve dijital kanalları entegre ederek bütünlük bir müşteri deneyimi sunmak
- Türev ürünlerin satış kabiliyetlerini artırarak finansal hizmetlerimizi genişletmek
- Müşteri edinimi ve ürün satış süreçlerini dijitalleştirerek optimum hıza ulaşmak
- Dijital müşteri kazanımı ve hızlı dijital satış süreçlerini destekleyecek stratejik dijital girişimlere öncelik vererek Bankamızın temel yetkinliklerini daha da güçlendirmek

Bu projelerle, teknolojik altyapımızı güçlendirerek müşterilerimize daha hızlı, güvenli ve yenilikçi hizmetler sunmaya devam edeceğiz.

YAPAY ZEKÂ VE AR-GE YATIRIMLARIMIZ

Burgan Bank olarak, son teknolojilerden yararlanarak AR-GE çalışmalarımızı sürdürüyor ve dijital altyapımızı müşteri memnuniyetini ön planda tutarak sürekli geliştiriyoruz. Dijital bankacılık alanındaki büyüme ve etkinliğimizi artırmayı hedefleyen stratejimize paralel olarak, 2024 yılında bu stratejiyi destekleyecek teknoloji ve süreç iyileştirme yatırımlarımıza hız verdik. Bu doğrultuda birçok projeyi başlattık ve bir kısmını başarıyla hayata geçirdik. Ayrıca, bu yaklaşımımızı daha da ileri taşımak adına teknoloji şirketi kurma kararı aldık ve kurulum sürecimize devam ediyoruz. Kurmayı planladığımız teknoloji şirketiyle, aynı zamanda farklı ülkelerdeki grup Bankalarımıza dijital bankacılık alanında çözüm geliştirmeyi hedefliyoruz.

2024 yılında AR-GE organizasyon yapımız; Genel Müdür, Genel Müdür Yardımcısı ve çeşitli uzmanlıklara sahip ekip üyelerinden oluşan bir yapıyla faaliyet gösterdi. AR-GE birimimiz, belirlenen stratejik öncelikler doğrultusunda hayata geçirilecek projeleri belirleyip ilgili paydaşlarla birlikte süreçleri yönetiyor. Projeler, fikir aşamasından itibaren teknik ve iş birimleriyle birlikte değerlendiriliyor. Önceliklendirme sonrası iş planına alınarak çevik yönetim yaklaşımlarıyla hayata geçiriliyor.

Bankamızda son teknolojilerden yararlanarak AR-GE faaliyetlerini sürdürüyor ve dijital altyapımızı müşteri memnuniyetini ön planda tutarak daimi olarak geliştiriyoruz. Özellikle dijital bankacılık alanında büyüme ve etkinliğin artırılması stratejisine uygun olarak projelerimizi hayata geçiren Bankamızda, 2024 yılında bu stratejiyi destekleyecek teknoloji ve süreç iyileştirme yatırımlarına hız verdik.

Bu kapsamda birçok yeni proje başlatarak başarıyla hayata geçirdik. Bu stratejik yaklaşıma paralel olarak bir teknoloji şirketi kurma kararıyla 2024 yılı içinde çalışmalara başladık. Kuracağımız bu teknoloji şirketi sayesinde, sadece Türkiye ile sınırlı kalmayarak grubumuzun diğer ülkelerdeki bankalarına da dijital bankacılık çözümleri geliştirme hedefindeyiz.

Ürün ve hizmet geliştirme süreçlerini hızlandırmak, daha sağlam, ölçeklenebilir bir yapıya kavuşmak ve hem müşteriye sunulan hizmetlerde hem de yazılım geliştirme süreçlerinde yapay zekâ teknolojileri ve çözümlerinden etkin şekilde faydalanmak amacıyla AR-GE faaliyetlerimize 2024 yılı özelinde 100 milyon TL'nin üzerinde kaynak ayırdık. Gelecek dönemlerde bu kaynağın daha da artırılması ve AR-GE yatırımlarının genişletilmesini planlamaktayız. Banka olarak hayata geçirdiğimiz AR-GE projelerimize ise aşağıda yer veriyoruz:

DİJİTAL BANKACILIK PLATFORMU ON

Türkiye'de 1.2 Milyonu aşan bireysel müşteriye, dijital kanallar üzerinden bankacılık hizmeti veriyoruz.

ON Dijital Bankacılık, tüm bankacılık hizmetlerinin dijital platformlar üzerinden sunulmasını sağlayan yeni nesil dijital bankadır. Finansal hizmetler sektöründe en iyi uygulamaları ve paydaşlarına değer katan hizmetleri sürekli hayata geçirme vizyonuna sahip Burgan Bank çatısı altında 10 Ekim 2021'de hizmetlerine başlayan ON, 10 Ekim 2023 tarihinden beri "*ON Dijital Bankacılık*" adıyla faaliyetlerine devam ediyor. Müşterilerimiz, geleneksel fiziksel şubelerde sunulan bankacılık hizmetlerinin tamamına, ON Dijital Bankacılık ile mobil uygulama ve internet bankacılığı üzerinden şubeye gitmeden diledikleri her an her yerden erişebilirler.

Dijital bankacılık müşterilerimize bütünlük bir hizmet sunmayı hedefleyen platformumuz, mobil, web ve çağrı merkezi kanallarından uçtan uca hizmet sunuyor. Platformun başlıca özellikleri şunlardır:

- Kullanıcı arabirimleri ve iş akışları, düşük kod platformu yaklaşımıyla geliştirilmiş olup anında müşteri kullanımına sunulabiliyor.
- Outh2, PSD2 gibi global güvenlik ve süreç standartlarını destekliyor.
- Kredi kartı ve kredi başvuru süreçleri, uçtan uca tek bir iş akışıyla yönetilebiliyor.

EN İYİ SONRAKİ ADIM (NEXT BEST ACTION)

Müşterilerin ihtiyaçlarını tahmin ederek, doğru zamanda kişiselleştirilmiş hizmet sunmayı hedefleyen anlık veri analizine dayalı bir sistem geliştirdik. Bu sistem, müşterinin kanallardaki tüm etkileşimlerini (*davranış ve işlemleri*) ve müşteri hakkında sahip olunan tüm verileri harmanlayarak, anlık hizmet önerileri sunan bir platformdur.

YENİ NESİL LLM CHATBOT UYGULAMASI

Tamamen kurum içi olarak kurduğumuz, müşteri verilerinin korunduğu yeni nesil LLM Chatbot uygulamasını geliştirdik. Böylece operasyonel süreçlerimize entegre ettiğimiz belge tanıma, tasnif etme ve belge üzerinden bilgilerin şematik olarak elde edilmesini sağlayan hizmetimizi daha da ileri noktaya taşıdık.

KUBERNETES TABANLI YENİ NESİL PLATFORM GEÇİŞİ

- Dijital dönüşüm stratejimiz doğrultusunda, tüm dijital kanal uygulamaları ve destekleyici hizmetleri, modern konteyner tabanlı mimariye taşıyarak merkezi bir Kubernetes platformu üzerinde konumlandırdık. Aynı şekilde, ürün geliştirme süreçlerinde kullanılan geliştirme, test ve entegrasyon ortamları da bu altyapıya entegre edildi.
- Bu geçiş altyapı değişikliğinden ziyade yazılım geliştirme ve operasyon süreçlerinde çeviklik, esneklik ve sürdürülebilirliği esas alan yapısal bir dönüşüm anlamına geliyor.

Bu dönüşümle birlikte elde ettiğimiz başlıca kazanımlar

Kaynakların Etkin Kullanımı: İşlemci, bellek ve disk gibi sistem kaynaklarını, yük bazlı olarak otomatik şekilde ölçeklenebilir hale getirdik. Böylece kaynakların atıl bir şekilde kalmasının önüne geçmiş olduk.

Dinamik ve Esnek Altyapı: Uygulamaların ihtiyaç duyulan anda ihtiyaç duyulan kaynağa erişebilir hale gelmesi sağlandı. Bu sayede sistem performansı dalgalanmalara karşı dirençli hale getirildi.

Altyapı Maliyetlerinde Optimizasyon: Platform sayesinde toplam kapasite ihtiyacı daha düşük seviyelere çekildi, donanım yatırımları ve lisans maliyetleri açısından ciddi tasarruflar sağlandı.

Enerji Verimliliği: Ölçeklenebilir altyapı sayesinde sistemler sadece ihtiyaç duyulduğunda kaynak tüketiyor ve bu da önemli seviyede enerji tasarrufu sağlamış oluyor.

Operasyonel Mükemmellik: Otomasyon, izleme ve yönetim araçlarının Kubernetes platformuna entegre edilmesiyle bakım operasyonları sadeleşerek sistemsel müdahaleler minimuma indirilmiş oldu.

Bu sistemsel geçişi, bugünün operasyonel ihtiyaçlarıyla birlikte gelecekteki büyüme hedeflerini de destekleyecek şekilde tasarladık. Böylece Bankamızın dijital altyapısını daha çevik, ölçeklenebilir ve sürdürülebilir hale getirdik.

Tüm bu AR-GE faaliyetlerimiz sonucunda ise 3 ana alanda önemli kazanımlar elde ettik.

1 MÜŞTERİ ÖZELİNDE İZLEME YETKİNLİĞİ

Yeni dijital platformumuz ve yapay zekâ destekli sistemlerimiz sayesinde, müşterilerimizin davranışlarını bireysel düzeyde izleyerek yaşadıkları sorun ve ihtiyaçları anlık olarak tespit edebiliyoruz.

Bu altyapı sayesinde elde ettiklerimiz:

- Müşteri problemlerinin proaktif biçimde belirlenebilmesi
- Hızlı aksiyon alınarak sorunların en kısa sürede çözülmesi
- Müşteriye en uygun ürün ve hizmetlerin doğru zamanda önerilebilmesi

2 HIZLI ÜRÜN VE HİZMET GELİŞTİRME

Teknik altyapımızın dönüşümüyle elde ettiklerimiz:

- Teknik destek bileşenleri, iş süreçlerinden ayrıştırıldı.
- Dinamik iş akışları ve esnek arayüz desteği sayesinde, yeni ürün ve hizmetlerin çok daha kısa sürede geliştirme ve canlıya alma imkânı sağlandı.
- Bu yapı, iş birimleri ile teknoloji ekipleri arasındaki entegrasyonu artırarak çevik geliştirme yaklaşımını destekliyor.

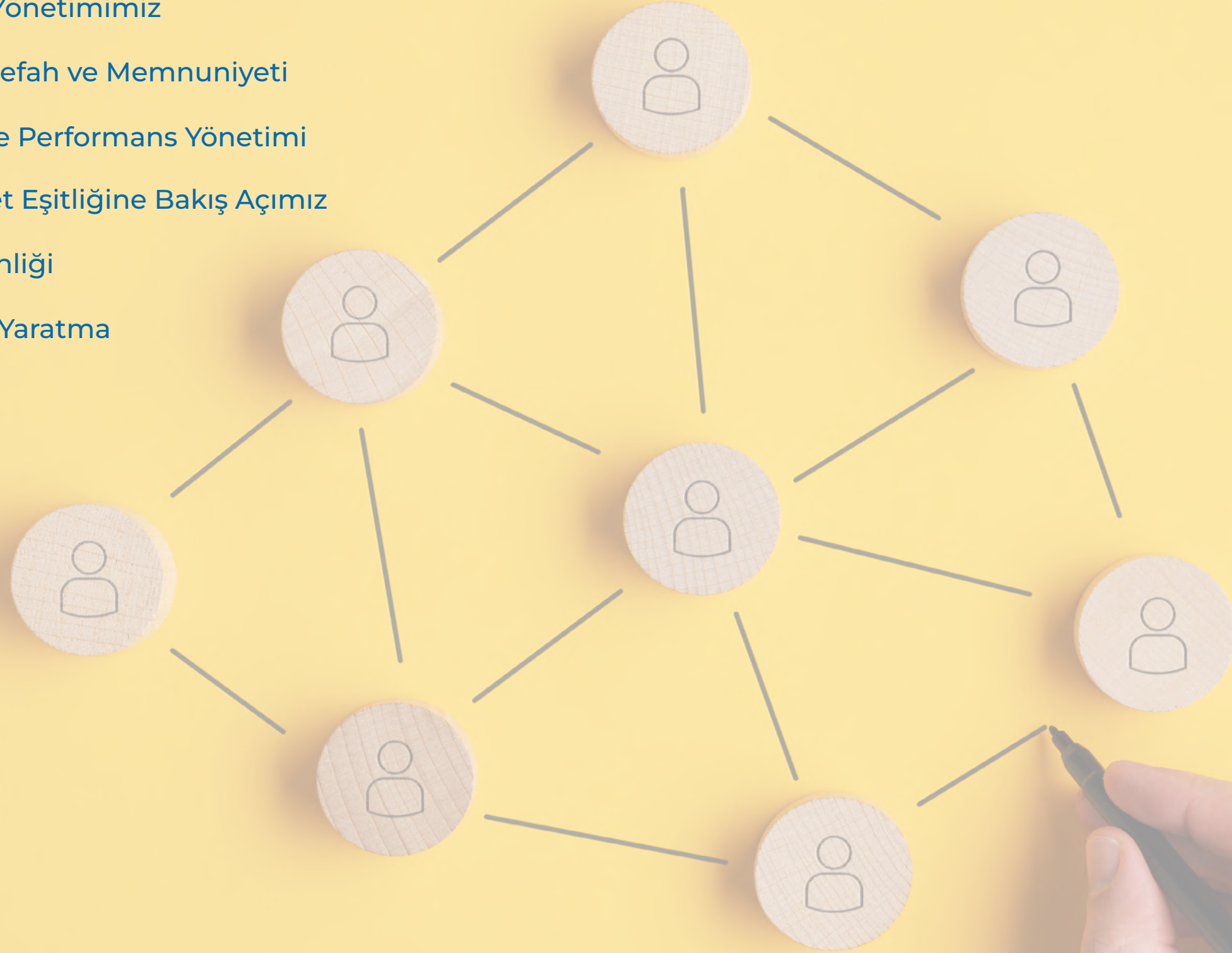
3 YÜKSEK ÖLÇEKLENEBİLİRLİK

Tamamen konteyner teknolojisi üzerinde geliştirilen dijital bankacılık platformumuz sayesinde:

- Kullanıcı yüküne göre sistem kaynaklarını dinamik olarak ölçeklendirebiliyoruz.
- Enerji tüketimi ve altyapı kaynak kullanımı açısından daha verimli bir yapı sunabiliyoruz.
- Bu sayede hem performans hem de sürdürülebilirlik açısından önemli kazanımlar elde ettik.

İnsanı ve Toplumu Esas Alan Yaklaşımlarımız

- İnsan Kaynakları Yönetimimiz
- Çalışanlarımızın Refah ve Memnuniyeti
- Çalışan Gelişimi ve Performans Yönetimi
- Toplumsal Cinsiyet Eşitliğine Bakış Açımız
- İş Sağlığı ve Güvenliği
- Toplumsal Değer Yaratma



İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİMİZ

İnsan kaynağı, bilgi birikimi ve ilişki yönetiminin önemli olduğu finansal kurumların en önemli varlıkları arasında yer alır. Burgan Bank olarak, insan kaynakları yönetimimizi "önce insan" felsefesiyle şekillendiriyor ve çalışanlarımızın gelişimini istikrarlı başarımızın temeli olarak görüyoruz. İnsan kaynağı ihtiyaçlarımızı, iş kollarımızın kısa ve orta vadeli stratejik hedefleri doğrultusunda karşılıyoruz. İşe alım, gelişim, bağlılık ve yüksek motivasyon sağlayan çalışan deneyimi politikalarımızla süreçlerimizi etkin şekilde yönetiyor, Banka başarımızın sürekliliğini sağlıyoruz. Çalışan Deneyimi Grubu'muzun temel sorumluluklarını aşağıda paylaşıyoruz:

- Bankanın stratejik hedef ve önceliklerini destekler nitelikte çalışan deneyimi politika ve programları oluşturmak
- Yetkin ve sonuç odaklı insan kaynağının Bankamıza kazandırılmasını sağlamak, şeffaf ve adil bir iç/dış istihdam süreci yürüterek Bankamızın hedef ve stratejilerine katkı sağlamak
- Rekabetçi bir ücret politikası ve üstün performansın ödüllendirilmesiyle Bankanın performansının artırılmasına katkıda bulunmak
- Kurum kültürü içinde yetişen ve kariyerlerinde uzmanlaşan çalışanları, yöneticilik kadroları için hazırlayarak kurum kültürünü pekiştirmek
- Proaktif çalışan deneyimi ve iletişim uygulamaları ile çalışan memnuniyetini sağlayarak etkili ve motive edilmiş bir organizasyon oluşturmak

İnsan Kaynakları Yönetimimiz kapsamında, eğitim düzeyi yüksek, yenilik ve değişime açık, değerlerimizi benimseyip yaşatacak insan kaynağını bünyemize katmayı hedefliyoruz. İş arkadaşlarımızı seçim süreçlerimizde, gelişim potansiyeli olan kişilerin yetkinlik ve pozisyonun gerektirdiği nitelikler dikkate alınıyor. Çalışanlarımıza ayrılan bütçe, Yönetim Kurulumuz tarafından kabul ediliyor ve işe alım süreçlerimizde onaylanan bütçeyi gözetiyoruz.

İş arkadaşlarımızın kişisel ve mesleki gelişimlerini desteklemek amacıyla, ihtiyaçlarına uygun eğitim programları sunuyoruz. Bu sayede, Bankamızın strateji ve hedefleri doğrultusunda performanslarını artırmalarına olanak tanıyoruz. Hedef ve yetkinliklere dayalı performans değerlendirme sistemi aracılığıyla, çalışanlarımızın içindeki verimliliğini düzenli olarak analiz ediyor ve yüksek performans gösterenleri ödüllendiriyoruz.

Kurum kültürümüz içinde yetişen ve kariyerlerinde uzmanlaşan çalışanlarımızı, yöneticilik kadroları için hazırlıyoruz. Bu sayede çalışan memnuniyetini sağlayarak etkili ve motive edilmiş bir organizasyon oluşturmayı amaçlıyoruz. Sosyal, kültürel ve sportif etkinlikler sayesinde tüm Burgan Bank çalışanlarının Banka içi iletişim, sinerji ve motivasyonlarının artırılmasına katkı sağlıyoruz.

Burgan Bank

Çalışan Sayısı (Kişi)

2021

928

2022

1.020

2023

1.104

2024

1.320

Burgan Finansal Kiralama

Çalışan Sayısı (Kişi)

2021

66

2022

72

2023

79

2024

91

Burgan Yatırım Menkul Değerler

Çalışan Sayısı (Kişi)

2021

33

2022

48

2023

73

2024

99

ÇALIŞANLARIMIZIN REFAH VE MEMNUNİYETİ

İş arkadaşlarımızın haklarına verdiğimiz önemi, sürdürülebilirlik stratejimizin en can alıcı noktalarından biri olarak görüyor ve insan kaynakları politikalarımızı, çalışanlarımızın haklarını koruma ve geliştirme üzerine inşa ediyoruz. Bankamızda oluşan açık pozisyonlar için öncelikle mevcut insan kaynağımızı değerlendirmekte ve yönetici pozisyonlarımızın içeriden yetiştirilmesini stratejik bir hedef olarak belirlemekteyiz. Bu doğrultuda, Banka içi kariyer duyuruları sayesinde çalışanlarımızı açık pozisyonlar hakkında bilgilendiriyor ve kişisel kariyer planlamaları doğrultusunda başvuruda bulunmalarını teşvik ediyoruz. Uygun niteliklere sahip tüm çalışanlarımız görüşmelere davet edilerek pozisyonun gerektirdiği bilgi ve deneyime sahip olmaları halinde atama süreçleri gerçekleştiriliyor.

İş arkadaşlarımızın memnuniyet ve iş-yaşam dengesi, Bankamız için büyük önem arz ediyor. Bu kapsamda, esnek çalışma saatleri, uzaktan çalışma imkânları, ilkökul seviyesinde çocuğu olan çalışanlara okulun ilk günü ve karne gününde idari izin verilmesi ve sosyal etkinlikler gibi uygulamalarla çalışanlarımızın motivasyonunu artırmayı hedefliyoruz. Ayrıca, çalışanlarımızın geri bildirimlerini düzenli olarak değerlendirerek çalışma koşullarımızı sürekli iyileştiriyoruz. İnsan odaklı çalışma kültürümüzü sürdürmek ve çalışan memnuniyetini güçlendirmek amacıyla, çalışan bağlılığı skorunu %70'in üzerinde tutmayı hedefliyoruz. Bankamız, tüm çalışanlarına eşit fırsatlar sunmayı ve ayrımcılığın her türüsüne karşı durmayı taahhüt ediyor. Farklılıkların zenginlik olduğuna inanarak kapsayıcı bir çalışma ortamı yaratmak için çeşitli politika ve uygulamalar geliştirmeyi sürdürüyoruz.

ÜCRETLENDİRME POLİTİKAMIZ

Üst düzey yöneticilerimizin ücretleri ve tüm çalışanlarımızın yan hakları dâhil olmak üzere ücret politikamızı, Yönetim Kurulu Atama ve Ücretlendirme Komitesi (YKAÜK) aracılığıyla belirlemekteyiz. YKAÜK, icracı olmayan ve en az bir tanesi bağımsız olan üç Yönetim Kurulu üyesinden oluşmakta olup Komite Başkanlığı bağımsız bir üye tarafından yürütülüyor.

Ücretlendirme politikamızla, yüksek yetkinliğe sahip çalışanları bünyemize kazandırma, onları motive etme ve uzun vadede Bankamıza bağlı kalmalarını sağlamayı hedefliyoruz. Çalışanlarımızı ödüllendirirken adil ve tutarlı bir yaklaşım benimsiyor, bilgi ve tecrübelerinin yanı sıra üstlendikleri rol ve sorumluluklarla uyumlu bir ödüllendirme sistemi oluşturuyoruz. Ücret ve yan haklarımızı belirlerken, piyasa koşullarıyla uyum içinde olması, Banka içindeki denge ve adaletin korunması, bütçemiz doğrultusunda yönetilmesi ve sonuç odaklı kurum kültürümüzü desteklemesine özen gösteriyoruz. Tüm bu unsurları Performans Değerlendirme Sistemimiz ile entegre ederek, çalışanlarımızın gelişimini teşvik eden bir yapı oluşturuyoruz.

Ücret yönetimimiz ve ödüllendirme uygulamalarımızın belirlenen politikalarla uyumluluğunu her yıl bağımsız danışmanlık şirketleriyle değerlendiriyoruz. 2024 yılı analizleri doğrultusunda, ücret politikamızın bankacılık sektörüyle uyumlu olduğu ve iç denge analizimize göre çalışanlarımızın %81'inin belirlenen ücret politikası çerçevesinde %80-%120 bandında konumlandığını tespit ettik.

Çalışanlarımızın motivasyon ve bağlılığını artırarak, sürdürülebilir büyümemize katkı sağlamaya devam ediyoruz.

ÇALIŞAN İZİN POLİTİKAMIZ

Çalışan izin politikamızı, “4857 Sayılı İş Kanunu” hükümlerine uygun şekilde yürütüyor ve kıdem süresine bağlı olarak belirlediğimiz yıllık ücretli izin sürelerini çalışanlarımıza sunuyoruz. Kritik pozisyonlarda görev yapan çalışanlarımızın en az iki hafta kesintisiz izin kullanmasını sağlıyoruz. Bu pozisyonları belirlerken, Banka içindeki stratejik süreç ve risk yönetimi ilkelerini göz önünde bulunduruyoruz. Bu doğrultuda, müşteriyle birebir iletişimde olan, nakit işlemlerle doğrudan ilişkili bulunan, mal ve hizmet alım süreçlerine dahil olan, müşteri hesapları ve finansal işlemler üzerinde değişiklik yapabilen, bilgi sistemleri ve güvenliği alanında kritik rollere sahip çalışanlarımızı kritik pozisyonlar kapsamında değerlendiriyoruz.

Hizmet Sektörü	İzin Süresi
1 Yılden 5 Yıla Kadar	17 Gün
5 Yılden 15 Yıla Kadar	20 Gün
15 Yılden Sonrası	26 Gün

AKRABA İSTİHDAM YAKLAŞIMIMIZ

İnsan kaynakları süreçlerimizi adil ve şeffaf bir şekilde yönetmek adına, akrabaların işe alınması ve mevcut çalışanların terfi veya nakil süreçlerine ilişkin yönetim kararlarını, olası menfaat çatışmalarını önleyecek şekilde şekillendiriyoruz.

YAN HAKLAR POLİTİKAMIZ

Çalışanlarımızla ailelerinin sağlık ve güvenlik ihtiyaçlarını ön planda tutarak kapsamlı yan haklar sunuyoruz. Çalışanlarımızın yanı sıra eş ve çocuklarına da sağlık sigortası sağlıyoruz. Bununla birlikte çalışanlarımızı olası risklere karşı hayat, ferdi kaza ve kritik hastalık teminatı içeren bir hayat sigortası ile sigortalıyoruz. Gönüllülük esasına dayalı bireysel emeklilik sisteminde, kıdeme bağlı olarak aylık brüt ücretin %2 ila %5'i arasında değişen oranlarda Banka katkısı sunuyoruz. Ayrıca telefon ve hat desteği olmayan tüm çalışanlarımıza iletişim desteği sağlıyoruz.

İŞVEREN MARKAMIZ BURGAN SENİNLE

Çalışanlarımıza esnek ve verimli bir çalışma ortamı sunmak amacıyla hibrit çalışma modelini Genel Müdürlük çalışanlarımız için hayata geçirdik. Uzaktan çalışma modelinde, yöneticisinin onayı doğrultusunda çalışanlarımızın şehir dışından çalışmasına da imkân tanıyoruz. Bir bölümde aynı anda görev yapan çalışanlarımızın en fazla %25'inin şehir dışından çalışmasına izin veriyoruz. Ayrıca, Genel Müdürlük çalışanlarımız için her cuma günü uzaktan çalışma imkânı sunuyor, yalnızca ofisten çalışması zorunlu görevleri istisna olarak değerlendiriyoruz.

GREAT PLACE TO WORK CERTIFIED SERTİFİKASINA SAHİP BİR KURUMUZ



2017 yılında işveren markamızı güçlendirmek amacıyla başlattığımız çalışan bağlılığı anketimizi, Kasım 2024 itibarıyla 170'ten fazla ülkede faaliyet gösteren farklı büyüklük, sektör, olgunluk ve yapıdaki kuruluşun katılımıyla Great Place to Work Trust Index™ yöntemi üzerinden değerlendirmeye aldık.

Anketimizi güvenilirlik, saygı, hakkaniyet, gurur ve aidiyet duygusu olmak üzere beş temel boyutta gerçekleştirdik. Her bir boyut için eşik oranını %65 olarak belirlerken, çalışanlarımızdan aldığımız geri bildirimlerle bu oranı %71 seviyesinde yakaladık. En yüksek puanları ise %76 oranıyla “gurur” ve “aidiyet duygusu” boyutlarında elde ettik. Çalışanlarımızın cinsiyet, milliyet veya etnik köken farkı gözetmeksizin adil davranıldığını düşündüğünü gösteren sorulara %93 gibi güçlü bir yanıt oranı alınırken,

“Başkalarına burada çalıştığımı söylemekten gurur duyuyorum” ifadesine verilen %81 oranındaki olumlu yanıt, kapsayıcı kurum kültürümüzün ne kadar güçlü olduğunu bir kez daha kanıtladı.

Son üç yıldır olduğu gibi, çalışanlarımızın en yüksek güven duyduğu kurumlar arasında yer aldığımızı görmekten büyük mutluluk duyuyoruz. Bu güvenin, hiyerarşiden uzak, istikrarlı ve takım ruhuna dayalı çalışma anlayışımızdan beslendiğini gözlemliyoruz. Çalışanlarımızdan gelen geri bildirimleri dikkate alarak mevcut uygulamalarımızı sürdürüyor, aynı zamanda kurum kültürümüzü daha da zenginleştiren yeni uygulamalarla çalışan bağlılığını artırmayı hedefliyoruz.

Bu kapsamda, Great Place to Work-Certified™ sertifikasını almaya hak kazanarak, Türkiye ve global ölçekte kurum kültürümüzle “Harika Bir İş Yeri” olduğumuzu tescillemiş bulunuyoruz.

KURUMSAL ZİNDELİK VE WELLNESS FAALİYETLERİ

Banka olarak, çalışanlarımızın yalnızca mesleki gelişimlerini değil, aynı zamanda ruhsal, zihinsel ve bedensel sağlıklarını da önemsiyoruz. Bu doğrultuda, sağlıklı yaşam farkındalığını artırmaya yönelik çeşitli çalışmalar yürütüyoruz.

İş yeri hekimi ve diyetisyenimiz, çalışanlarımızın sağlıklarını destekleyici faaliyetler gerçekleştirirken, diyetisyenimizin öğle arası düzenlediği webinar büyük ilgi görüyor. Aynı zamanda, kurum psikoloğumuz bireysel destek sağlayarak çalışanlarımızın yanında olmaya devam ediyor.

Zindelik Kulübü çatısı altında düzenlediğimiz “Nefes ve Farkındalık” eğitimi çalışanlarımızdan yoğun ilgi görmüş olup bu tür etkinlikleri artırarak sürdürebilmeyi hedefliyoruz.

ÇALIŞAN GELİŞİMİ VE PERFORMANS YÖNETİMİ

İş arkadaşlarımızın performanslarını artırmak ve gelişimlerini desteklemek amacıyla, eğitimlerimizi Banka içinde bir yatırım olarak değerlendirmekteyiz. Bu minvalde, yeni göreve başlayan çalışanlarımız, pozisyonlarına yönelik hazırlanmış temel bilgi ve becerileri içeren eğitim programlarına katılıyor. Deneyimli çalışanlarımıza ise, kişisel ve mesleki gelişimlerine yönelik programlar sunuyoruz. Ayrıca, yönetici pozisyonlarına hazırlık amacıyla uygulanan program ve koçluk uygulamalarıyla, çalışanlarımızın gelişimleri destekleniyor.

İşveren markası vaadimizi, “emin adımlarla büyüyen, çalışanlarımıza enerji ve potansiyellerini yansıtabilecekleri dinamik bir ortam sunan, samimi iletişimi esas alan ve birlikteliği önde tutan butik bir Banka olmak” şeklinde tanımlıyoruz.

Çalışan değer önermemizi, ekibimizin her deneyimde Bankamızın yanı başında olduğunu hissetmesini sağlayacak şekilde oluşturuyoruz. Değer önermemizi, çalışanlarımızı destekleyen, geliştiren ve onları dostluklar ve iyilikle çevreleyen bir kurum kültürü üzerine tasarladık. 2018’de belirlediğimiz “*Burgan Seninle*” sloganımızla bu anlayışımızı sürdürüyor ve bu yıl işveren markamızın altıncı yıl dönümünü kutluyoruz.

Her yıl yaptığımız çalışmalarla işveren markamızı daha da güçlendiriyor, iletişim kurma, takım oluşturma, iş yapma ve hedeflerimize birlikte koşma odağında projelerimizi sürdürüyoruz. Bu kapsamda, kurum kültürümüzü sağlamlaştırmak ve gelecekteki yönetim kadromuzu yetiştirmek amacıyla Gelişim Merkezi Programları ile yönetici adaylarımızı geleceğe hazırlıyoruz. Yeni mezun yetenek programlarımızla üniversiteden yeni mezun gençleri geliştiriyor ve bünyemize katıyoruz.

EĞİTİM VE GELİŞİM

Eğitim ve Gelişim Birimi olarak amacımız, çalışanlarımızın mevcut görevlerindeki performanslarını artırmalarına destek olmak, onları gelecekteki görevlere hazırlamak ve değişen iş ihtiyaçlarına uygun bilgi ve becerilerle donatmak olarak şekilleniyor. Aynı zamanda, eğitime ilişkin yasal gereklilikleri yerine getirerek, çalışanlarımızın verimliliğini artıracak yetkinlikleri güçlendirmeyi ve kariyer planlamalarına katkı sağlamayı hedefliyoruz.

Bu doğrultuda, çalışanlarımıza ihtiyaçlarına yönelik eğitim ve gelişim imkânları sunuyor, Bankamızın stratejik hedeflerine ulaşmasına katkı sağlıyoruz. Eğitim ve gelişim desteğimizi dört ana kategoride sunuyoruz:

- Bankacılık teknik bilgi ve beceri programları
- Yönetim ve kişisel gelişim programları
- Zorunlu sertifikasyonlar
- Oryantasyon ve işbaşı eğitim programları

Bu yıl boyunca, çalışanlarımızın bilgi ve yetkinliklerini artırmak adına önemli adımlar attık. 2024’te toplam eğitim saatlerinde bir önceki yıla göre %57’lik bir artış sağladık ve kişi başına ortalama eğitim saati 4,7 saate ulaştı. Bankamız tarafından verilen eğitimlerin %56’sını kurum içi eğitmenlerimiz başarıyla gerçekleştirdi. Çalışanlarımızın yetkinliklerini sürekli geliştirmek amacıyla, her yıl kişi başına ortalama 4 gün teknik ve kişisel gelişim eğitim sağlamayı hedeflerimizin arasına aldık.

Eğitim programlarımızı, uzmanlık geliştirme ve iş süreçlerini destekleme odağıyla zenginleştirerek hem dijital platform hem de yüz yüze sınıf içi eğitim formatlarında sunduk. Ayrıca, Burgan Bank Türkiye Yönetim Kurulu için AML Uyum Bölümü (*Anti-Money Laundering-Kara Para Aklamayı Önleme*) ve **Bilgi Teknolojileri Güvenlik ve Risk Yönetimi** yöneticilerimiz tarafından video eğitimleri hazırlanarak eğitim atamaları yapıldı.

Kurum içi eğitmenlerimizle desteklenen eğitim kataloğumuzu Birbirinden Öğrenme Programı ile yeni konularla zenginleştirerek dijital ve sınıf içi eğitimlerle sürdürdük. RPA (*Robotic Process Automation-Robotik Süreç Otomasyonu*) gibi teknik eğitimler dışında, Seslendirme ve Kara Kalem gibi daha yaratıcı eğitimlerle de eğitim kataloğumuzu çeşitlendirerek çalışanlarımızın keyifle öğrenmelerini sağladık.

2024 yılında da **Kurumsal Koçluk Programına** devam ederek çalışanlarımızın kişisel ve profesyonel gelişimlerini destekledik. Ayrıca, yabancı dil eğitimi ve yüksek lisans gibi akademik hedefleri olan çalışanlarımız için üniversitelerle yapılan iş birlikleri sayesinde özel ücret indirimleri sağladık.

Hedefimiz, sunduğumuz eğitim ve gelişim fırsatlarının Bankamızın amaç, strateji ve pozisyon gereklilikleriyle uyumlu olmasını sağlamaktır. Yöneticilerimizin bu süreci yakından takip etmesi kritik bir öneme sahiptir.

YETENEK VE KARIYER YÖNETİMİ

Kariyer yönetimi konusundaki süreç; vizyon, misyon ve değerlerimizi benimsemiş, yüksek potansiyelli çalışanlarımızın yönetim pozisyonlarına hazırlanmasını sağlayacak şekilde yapılandırıyoruz. Çalışanlarımızın performans ve gereklilikler doğrultusunda kariyer planlarını yöneticileriyle birlikte tanımlayarak yönetmeleri öncelikli hedeflerimiz arasında yer alıyor.

Bankamızda oluşan açık pozisyonlar için öncelikli olarak mevcut insan kaynağımızı değerlendirmeyi esas alıyoruz. Bu kapsamda, açık pozisyonlarımızı iç duyurularla çalışanlarımıza iletiyor ve ilgili pozisyonların gerekliliklerini karşılayan çalışanlarımızın atamalarını sağlıyoruz.

Kariyer geçişlerinin gerçekleşebilmesi için boş pozisyonların olması, ilgili görevin gerektirdiği bilgi ve deneyime sahip olunması, yüksek performans gösterilmesi veya yüksek potansiyele sahip olunması gerekiyor.

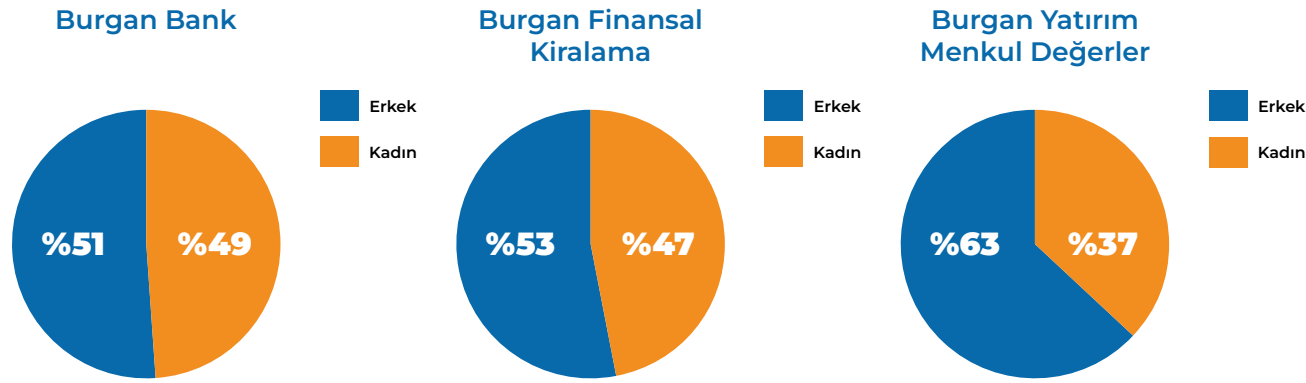
Banka hedef ve stratejilerimizi gerçekleştirmek için bireysel performansı yönetmeyi ve hem çalışanlarımız hem de Bankamızın daha iyi sonuçlar elde etmesi için çalışıyoruz. İş arkadaşlarımızın yıl boyunca yöneticileriyle karşılıklı geri bildirim alıp vermesini destekleyen kurum kültürümüz, iş sonuçlarına katkı ve yetkinlik gelişimlerini de ölçmemizi sağlıyor.

Performans değerlendirme sürecimiz, üstün performans sergileyen çalışanlarımızın ödüllendirilmesi, yüksek potansiyele sahip çalışanlarımızın belirlenmesi ve tüm çalışanlarımızın gelişim ihtiyaçlarının tespit edilmesini mümkün kılıyor.

İş arkadaşlarımızın performans düzeyi, kişisel kariyer planlarına göre farklı görevlere aday gösterilmelerine olanak sağlarken, ücret politikamız üzerinde de doğrudan etkili oluyor.

TOPLUMSAL CİNSİYET EŞİTLİĞİNE BAKIŞ AÇIMIZ

Toplumsal cinsiyet eşitliği, adalet mekanizmasının sacayaklarından en önemlisi olmakla birlikte, kurumsal verimlilik, sürdürülebilirlik ve küresel rekabet gücü açısından da temel bir gereksinimdir. Bugün dünya genelindeki tüm organizasyonlar, toplumsal cinsiyet rollerine dair kalıpları sorgulayan, fırsat eşitliğini teşvik eden ve çeşitliliği kurumsal kültürün bir parçası haline getiren politikaları benimsemek ve bu politikaları teoride bırakmayarak eyleme dönüştürmek durumundadır. Çünkü eşitliği önceleyen kurumlar, sadece daha kapsayıcı olmakla kalmaz, aynı zamanda daha yaratıcı, daha dirençli ve daha sürdürülebilir kararlar alabilir. Bankamız yaklaşımları gereği, bu dönüşümün dışında kalmamayı, hatta bu dönüşümün bir parçası ve taşıyıcısı olmayı kurumsal sorumluluğumuz olarak görüyoruz. Bu yaklaşımımızın bir yansıması olan istatistiklerimizi aşağıda paylaşıyoruz:



İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ

İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG), artık yasal bir zorunluluk ya da kaza önleme pratiği olmaktan öte, şirketlerin insan hayatına verdiği değer, kurumsal kültür ve uzun vadeli sürdürülebilirlik anlayışlarının doğrudan bir göstergesi haline geldi. Dünyanın dört bir yanında faaliyet gösteren şirketler için güvenli bir çalışma ortamı sağlamak, üretkenliğin ötesinde etik bir duruş ve bir sorumluluk manifestosu niteliğinde. Çünkü günün sonunda verimlilik, inovasyon ya da büyüme hedeflerinin tümü, ancak çalışanların fiziksel ve zihinsel olarak güvende hissettiği bir zeminde kalıcılık sağlayabilir. Özetle İş Sağlığı ve Güvenliği, sadece işçiyi değil, şirketin karakter ve imajını da koruyan bir omurga işlevi görüyor.

Tüm bu yaklaşımlardan hareketle, Bankamızdaki tüm çalışanlarımızın sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamında faaliyet göstermesini sağlamak, öncelikli sorumluluklarımız arasındadır. İSG politikamızla, ulusal ve uluslararası standartlara uyum sağlayarak çalışanlarımızın fiziksel ve ruhsal sağlığını koruma, olası riskleri en aza indirme ve proaktif önlemler almayı amaçlıyoruz.

İş Sağlığı ve Güvenliği hususunda etkin bir yönetim için kapsamlı politikalar geliştirdik. Tüm iş alanlarımızda potansiyel tehlikeleri belirlemek, riskleri en aza indirmek ve önleyici tedbirleri hayata geçirmek için kapsamlı bir risk değerlendirme sistemi uygulamaktayız.

İSG yönetimimizi, belirlenen politika ve prosedürler çerçevesinde yürütüyor ve tüm çalışan ve alt yüklenicilerimizin bu sisteme riayet ederek çalışmasını sağlamak için düzenlemeler yapıyoruz. Bankamızın İSG stratejisi, çalışan sağlığını ön planda tutarak yenilikçi teknoloji ve proaktif önlemlerle riskleri en aza indirmeyi amaçlıyor.

Tüm iş süreçlerimizde riskleri analiz ediyor, potansiyel tehlikeler belirleyerek önleyici aksiyonlar alıyoruz. İSG süreçlerini güçlendirmek için yapay zekâ destekli analizler, IoT tabanlı sensörler ve mobil İSG uygulamaları gibi teknolojiler kullanıyor, yenilikçi teknolojilerden yararlanarak tehlikeleri erken tespit ediyor ve hızla gerekli aksiyonları alıyoruz. Etkin yönetimimiz kapsamında, yangın, deprem, siber saldırı veya sağlık krizleri gibi acil durum senaryolarına karşı proaktif tedbirler alıyor, düzenli tatbikat ve simülasyonlar gerçekleştiriyoruz. Çalışanlarımız için güvenli ve sağlıklı bir çalışma ortamı oluşturmak amacıyla, iş kazası ve meslek hastalığı oranını %50 oranında azaltmayı hedefliyoruz. Uzaktan çalışan çalışanlarımız için ergonomik bir çalışma ortamı oluşturuyor ve düzenli olarak dijital risk analizi yapıyoruz.

İSG verileri ise klasörlerde ve dijital ortamda muhafaza ediliyor. Gerçekleşen iş kazası ve ramak kala durumları olayın tekrar meydana gelmesini önlemek adına İSG birimimiz tarafından arşiv ve kayıt amacıyla raporlanıyor.

İSG uygulamalarının yönetimi; işveren vekili, mevzuat gereği iş yerlerinde bulunan ve İSG kurulunda yer alan çalışan temsilcileri, iş yeri hekimleri, İSG uzmanları ve ilgili yöneticiler tarafından İSG Kurulu çatısı altında yürütülüyor ve düzenli toplantılarla süreçler değerlendiriliyor. Bu konuda ulusal ve uluslararası standartlara

uyum sağlıyor, İSG politikamızı çalışanlarımızın sağlık ve güvenlik haklarını en üst düzeyde koruma prensibiyle şekillendiriyoruz.

Bu süreçlerin etkin yönetilmesi adına yangın, deprem, siber saldırı veya sağlık krizleri gibi acil durum senaryolarına karşı proaktif tedbirler alıyor, düzenli tatbikat ve simülasyonlar gerçekleştiriyoruz. Uzaktan çalışan çalışanlarımız için ergonomik bir çalışma ortamı oluşturuyor ve düzenli olarak dijital risk analizi yapıyoruz.

İSG süreçleri düzenli olarak izlenip değerlendirilerek, yapılan analizler doğrultusunda iyileştirmeler yapılıyor. Düzenli iç ve dış denetimlerle bu süreçlerin takibini yapıyor ve süreçlerin en güvenli yolda ilerlemesini sağlıyoruz. Raporlama yılımıza ait kadrolu ve taşeron çalışanlarımıza yönelik cinsiyet kırılımlı İSG verilerimizi aşağıdaki tabloda paylaşıyoruz:

İSG Performans Göstergeleri	2024		
	Kadın	Erkek	Toplam
Kaza Sayısı*	1	3	4
Ölümlü Kaza Sayısı	0	0	0
Ölümlü Kaza Oranı	0	0	0
Toplam Kayıp Günlü Kaza Sayısı	0	0	0
Kayıp Günlü Kaza Oranı	0	0	0
Meslek Hastalığı Sayısı	0	0	0

*İlgili kazalar takılma/düşme, hafif sıyrık şeklinde, uzuv kaybı veya hayati kayıplara yol açmayacak nitelikte "Küçük Kaza"lardan oluşmaktadır.

2024 yılı itibarıyla iştiraklerimizle birlikte toplamda 1.423 çalışanımıza İSG eğitimleri verdik. Bu eğitimlere katılan 686 çalışanımıza sınıf içi eğitimler (İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimi, İş Sağlığı ve Güvenliği İş Başı Eğitimi) sunduk. 737 çalışanımız ise online eğitimlerle (Temel İş Sağlığı ve Güvenliği Yenileme Eğitimi, Temel İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimi) donanımlarını artırdı. Planlayıp gerçekleştirdiğimiz 9.865 saat İSG eğitimi, yıl içinde verdiğimiz toplam eğitim saatinin %19,58'ini oluşturuyor.

Çalışan Deneyimi Departmanına bağlı olarak İşveren Vekiline 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu çerçevesinde saha gözetimi ve eğitim planlamaları yapılarak rehberlik ediliyor. Sahada tespit edilen tehlikeli durum/davranışlarla ilgili departman sorumlularına yazılı bir şekilde bildirilerek tespit ve öneri defterine işleniyor.

İSG süreçlerinin iyileştirilmesi için çeşitli teknolojik yatırım ve altyapı geliştirmeleri uyguladık. Bu konudaki politikamızı çevresel sürdürülebilirlik ilkeleriyle entegre ederek ofis hava kalitesi, aydınlatma ve ergonomik faktörler gibi unsurları sürekli izleyip geliştirmekte ve yeşil bina standartlarına uygun çalışma alanları oluşturarak hem çalışan sağlığını desteklemeyi hem de çevresel etkimizi en aza indirmeyi hedeflemekteyiz. Kararlılığımızı sürekli geliştirerek, çalışanlarımız, müşterilerimiz ve iş ortaklarımız için güvenli ve istikrarlı bir çalışma ortamından taviz vermemeyi sürdüreceğiz.

Eğitim Adı	Online Eğitim	Süre	Sınıf İçi Eğitim	Süre
İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimi			434	3.472
İş Sağlığı ve Güvenliği İş Başı Eğitimi			252	504
İş Sağlığı ve Güvenliği İşe Dönüş Eğitimi	1	1		
Temel İş Sağlığı ve Güvenliği Yenileme Eğitimi	649	5.192		
Temel İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimi (Şube-Şehir Dışı)	87	696		
Toplam	737	5.889	686	3.976

TOPLUMSAL DEĞER YARATMA

Burgan Bank olarak her yıl toplum yararını ön planda tutan Kurumsal Sosyal Sorumluluk projelerini hayata geçiriyoruz. 2024 yılında da birbirinden değerli projelerle topluma katkı sağlamayı sürdürüyoruz.

Spor

2015 yılından bu yana istikrarlı bir şekilde sürdürdüğümüz yelken sponsorluğumuz sayesinde, Burgan Bank Yelken Takımımız yıl boyunca çeşitli yarışlara katıldı. Temmuz ayında Deniz Kuvvetleri Kupası'nda üçüncülük elde eden takımımız, ekim ayında düzenlenen Deniz Kızı Kadın Yelken Kupası'na kadın yelkencilerden oluşan takımımız ve Bankamızın desteklediği Vanlı üniversiteli genç kadın sporcularla birlikte katıldı. Bu organizasyona sağladığımız katkı, sporculara destek olmamızı sağladı ve toplumsal cinsiyet eşitliği konusunda farkındalık yaratmamıza olanak tanıdı.

Ayrıca, koşu takımımız sosyal sorumluluk projeleri kapsamında, 3 Mart'ta Runtalya, 3 Kasım'da ise İstanbul Maratonu'nda Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı yararına koşarak eğitimde fırsat eşitliği için destek kampanyaları düzenledi.



Gönüllülük

2024 yılında, Anneler Günü'nde AÇEV'e, Babalar Günü'nde ise Darüşşafaka'ya katkıda bulunduk. Sosyal fayda sağlama önceliğimiz doğrultusunda, Banka çalışanlarımızın oluşturduğu Gönüllüler Kulübü de yıl boyunca faaliyetlerini sürdürdü.

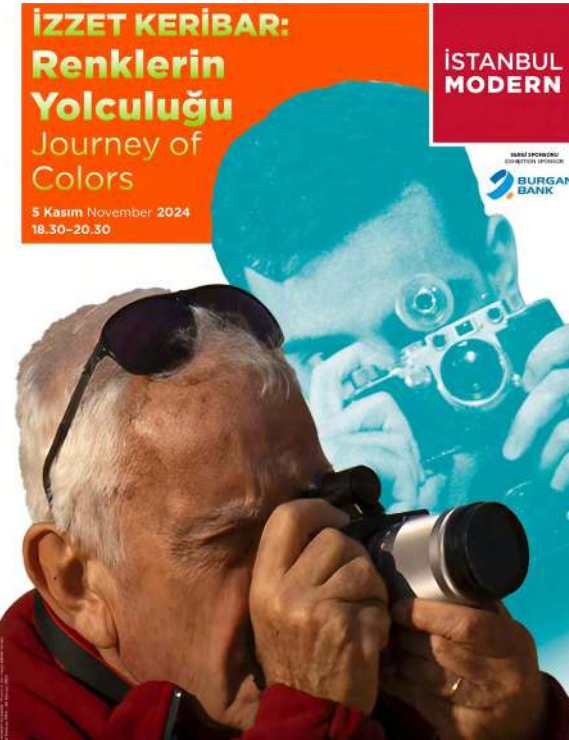
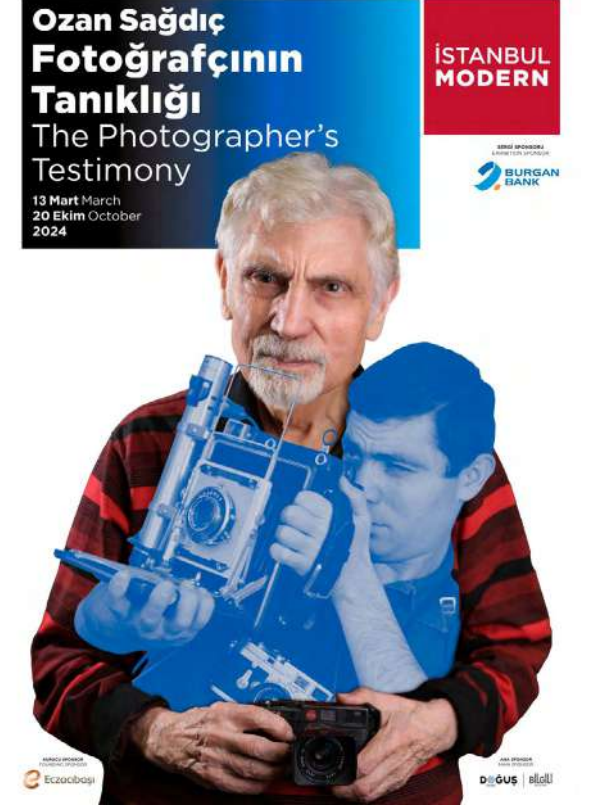


Kültür-Sanat

İstanbul Modern'e Desteğe Devam Edildi

Sanat ve kültür alanındaki desteğimizi 2024 yılında da sürdürdük. Geçmiş yıllarda olduğu gibi İstanbul Modern'de iki önemli fotoğraf sergisinin sponsoru olduk. Türkiye'nin yaşayan en önemli fotoğraf sanatçılarından Ozan Sağdıç'ın "Fotoğrafçının Tanıklığı" ve İzzet Keribar'ın "Renklerin Yolculuğu" sergilerine katkı sağladık. Sergi açılışlarında, kültür ve sanat basın mensupları, müşterilerimiz ve ekosistemdeki diğer paydaşlarımızla bir araya gelerek etkinlikler düzenledik.

Bundan sonraki dönemde de işbirliklerimizle birlikte eğitimde fırsat eşitliği ve toplumsal cinsiyet eşitliğine katkı sağlamak için kültür-sanat etkinliklerine destek vermek gibi hedeflerimizi öncelikli tutmaya devam edeceğiz.



"Topluma katkı sağlama önceliğimiz doğrultusunda, Burgan Bank Gönüllüler Kulübü olarak yıl boyunca çalışmalarımızı sürdürdük."

PERFORMANS GÖSTERGELERİMİZ

Sorumlu Satın Alma ve Tedarik

Tedarikçi Yönetimi	2024	2023	2022
Toplam tedarikçi sayısı	334	256	258
Yerel (ülke içi) tedarikçi sayısı	315	245	247
Toplam tedarikçi hacmi (milyon TL)	1.482	738	306
Yerel (ülke içi) tedarikçi hacmi (milyon TL)	1.313	646	270

Müşteri Odaklı Politikamız

Yıllara Göre Müşteri Geri Bildirimleri	2024	2023	2022
Toplam Gelen Müşteri Şikâyeti	7.795	4.290	3.527
Çözülen Müşteri Şikâyeti	7.795	4.290	3.527
İletilen ve Cevaplanan Tavsiye Adedi	567	961	873

İş Sağlığı ve Güvenliği

İSG Performans Göstergeleri	2024		
	Kadın	Erkek	Toplam
Kaza Sayısı*	1	3	4
Ölümlü Kaza Sayısı	0	0	0
Ölümlü Kaza Oranı	0	0	0
Toplam Kayıp Günlü Kaza Sayısı	0	0	0
Kayıp Günlü Kaza Oranı	0	0	0
Meslek Hastalığı Sayısı	0	0	0

*İlgili kazalar takılma/düşme, hafif sıyrık şeklinde, uzuv kaybı veya hayati kayıplara yol açmayacak nitelikte "Küçük Kaza"lardan oluşmaktadır.

Eğitim Adı	Online Eğitim	Süre	Sınıf İçi Eğitim	Süre
İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimi			434	3.472
İş Sağlığı ve Güvenliği İş Başı Eğitimi			252	504
İş Sağlığı ve Güvenliği İşe Dönüş Eğitimi	1	1		
Temel İş Sağlığı ve Güvenliği Yenileme Eğitimi	649	5.192		
Temel İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimi (Şube-Şehir Dışı)	87	696		
Toplam	737	5.889	686	3.976

- Rapor Hakkında
- Sürdürülebilirlik Yönetişimimiz
- Risk Yönetimimiz
- Sürdürülebilirlik ve İklim ile Bağlantılı Risk ve Fırsatlarımız
- Risk ve Fırsat Tanımlama, Değerlendirme ve Yönetim Sistemimiz
- Öncelikli Risklerimizin Değerlendirilmesi
- Stratejimiz
- Sürdürülebilirlik Politikamız
- Sürdürülebilirlik ve İklimle İlgili Stratejimiz ve Entegrasyon
- Çevresel, Sosyal ve Yönetişim Faktörlerinin Kredi Analizine Dahil Edilmesi
- Sürdürülebilirlik Faaliyetlerimiz



BÖLÜM 2 – TSRS UYUMLU SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU 2024

RAPOR HAKKINDA

Yerli ve yabancı müşterilerimize finansal çözümler sunarken, köklü uluslararası yapımızdan aldığımız güçle, Türkiye ekonomisine duyduğumuz sorumluluk ve paydaşlarımıza karşı şeffaflık ilkemizle sürdürülebilir değer yaratmayı önceliklendiriyoruz. Etik ilkelere bağlı, sorumlu bankacılık yaklaşımımızı, çevresel ve sosyal etkilerimizi gözetken, insan odaklı ve yenilikçi iş modelimizle bütünleştirerek geleceği bugünden inşa ediyoruz.

Burgan Bank olarak sürdürülebilirlik yaklaşımımızı operasyonel süreçlerimizle sınırlı görmüyor, müşterilerimiz, çalışanlarımız, iş ortaklarımız, yatırımcılarımız, kamu otoriteleri, düzenleyici kurumlar ve tüm paydaşlarımızla kurduğumuz ilişkilerde yol gösterici bir unsur olarak ele alıyoruz. Bu anlayışla, sürdürülebilirlik çalışmalarımızı yürütürken tabi olduğumuz mevzuat hükümleri doğrultusunda sorumlu ve şeffaf hareket etmeye özen gösteriyoruz. Mevzuata tam uyumun yanı sıra, uluslararası düzeyde kabul görmüş yönetim ilkeleri, risk yönetimi uygulamaları ve etik standartlar doğrultusunda faaliyet göstermeye devam ediyoruz.

Bu kapsamda, sürdürülebilirlik alanındaki raporlama çalışmalarımıza yön veren temel referanslardan biri de Türkiye Sürdürülebilirlik Raporlama Standartları (TSRS) olmuştur. Açıklık, karşılaştırılabilirlik ve güvenilirlik temelli bu yeni raporlama çerçevesine bağlı kalarak; çevresel, sosyal ve yönetim konularına ilişkin performansımızı yüksek raporlama kalitesiyle, izlenebilir ve denetlenebilir şekilde sunmayı taahhüt ediyoruz.

TSRS raporumuzu hazırlarken; Kamu Gözetimi Muhasebe ve Denetim Standartları Kurumu (KGK) tarafından yayımlanan standartları esas alarak, politika ve süreçlerimizi yeniden yapılandırdık, operasyonlarımızı açıklanması gereken bilgiler doğrultusunda uyumlu hale getirdik. Ayrıca, faaliyet ve performans bilgilerimizi aktarırken Sürdürülebilirlik Muhasebe Standartları Kurulu (SASB) tarafından belirlenen açıklama konularını da yol gösterici olarak dikkate aldık.

Resmî Gazete’de 29.12.2023 tarihinde yayımlanan TSRS kapsamında raporlamaya tabi olan kuruluşlar arasında yer almamızla birlikte, bu ilk sürdürülebilirlik raporumuzda TSRS-1 “Sürdürülebilirlikle İlgili Finansal Bilgilerin Açıklanmasına İlişkin Genel Hükümler” ve TSRS-2 “İklimle İlgili Açıklamalar”a tam uyum sağlamayı hedefledik.

Burgan Bank Sürdürülebilirlik Raporu’nun 2. Bölümü T.C. Kamu Gözetimi, Muhasebe ve Denetim Standartları Kurumu (KGK) tarafından 29.12.2023 tarihinde Resmî Gazete’de yayımlanan Türkiye Sürdürülebilirlik Raporlama Standartları kapsamında TSRS 1 Sürdürülebilirlikle İlgili Finansal Bilgilerin Açıklanmasına İlişkin Genel Hükümler ve TSRS 2 İklimle İlgili Açıklamalar ile uyumlu sürdürülebilirlik raporu niteliğinde hazırlanmış ve KPMG Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş. tarafından, KGK tarafından yayımlanan Güvence Denetimi Standardı GDS 3000 “Tarihi Finansal Bilgilerin Bağımsız Denetimi veya Sınırlı Bağımsız Denetimi Dışındaki Güvence Denetimleri” ve GDS 3410 “Sera Gazı Beyanlarına İlişkin Güvence Denetimi” kapsamında; raporun 86 ile 137. sayfaları aralığındaki kısmı sınırlı güvence denetimine tabi tutulmuş ve sınırlı güvence raporu 129. sayfada sunulmuştur. Öte yandan, TSRS 1’in muafiyet hakkını kullanarak sadece iklimle ilgili risk ve fırsatların finansal etkilerine yönelik analizlere yer verilmiştir. Geçiş dönemi kapsamında, TSRS 2 – C4.b maddesi uyarınca tanınan geçici muafiyet hakkından yararlanılmış olup, bu nedenle TSRS 2 – B62 maddesi kapsamında yer alan Kapsam 3 emisyon verilerine bu raporlama döneminde yer verilmemiştir.

Sektörel olarak Türkiye Sürdürülebilirlik Raporlama Standartları TSRS-2 Sektör Bazlı Rehberlik Cilt 16 – Ticari Bankalar rehberindeki açıklama konularını dikkate alarak, iş modelimizle örtüşen metrikleri rapora dahil ettik, uyumsuz kalan başlıkları ise kapsam dışında bıraktık. Bu ilk raporlama döneminde, TSRS kapsamında sağlanan geçiş hükümlerinden yararlanarak Geçici Madde 1 (karşılaştırmalı bilgilerin sunulması), Geçici Madde 2 (rapor yayınlama dönemi) ve Geçici Madde 3 (Kapsam 3 sera gazı emisyonları açıklanması) muafiyetlerinden de yararlanıyoruz. Bununla birlikte; TSRS 1’in muafiyet hakkını kullanarak sadece iklimle ilgili risk ve fırsatların finansal etkilerine yönelik analizlere yer verdik.

Sürdürülebilirlik raporu Burgan Bank için hazırlanmış olup Türkiye Finansal Raporlama Standardı (TFRS)’na uygun olarak hazırlanan Burgan Bank finansal tabloları ile birlikte okunmalıdır. Ayrıca bu rapor 31 Aralık 2024 tarihinde sona eren yıla ait 12 aylık bir dönemi kapsamakta olup ilgili finansal tabloların raporlama dönemi ile uyumludur. Rapor içerisindeki veri ve bilgiler, aksi belirtilmediği sürece 1 Ocak 2024 ila 31 Aralık 2024 arasındaki faaliyetlerimizi yansıtır.

Konsolide finansal tablolarda Bağlı ortaklıklar, faaliyet sonuçları, aktif ve özkaynak büyüklükleri bazında önemlilik ilkesi çerçevesinde, “tam konsolidasyon yöntemi” kullanılmak suretiyle konsolide edilmektedir.

Finansal tabloları konsolide edilen bağlı ortaklıklarımız aşağıdadır:

Bağlı Ortaklıklar

- Burgan Finansal Kiralama A.Ş.**
- Burgan Yatırım Menkul Değerler A.Ş.**

DEĞERLENDİRME YAKLAŞIMIMIZ VE BELİRSİZLİKLER

İklimle bağlantılı finansal olarak önemli risk ve fırsatları belirlerken, bu konuların iş modelimiz, stratejik planlamamız ve operasyonel süreçlerimize olan etkisini değerlendirmeye odaklanıyoruz. Raporlama dönemine ilişkin analizlerimizde, Bankamızın finansal verileri, kredi portföyü kompozisyonu ve operasyonel verimlilik göstergelerini dikkate alıyoruz.

Sera gazı emisyonlarımızı paylaşıırken TSRS 1 ve 2’de yer alan göstergelerden yararlanmakla birlikte; GHG (Greenhouse Gas) Protokolü (2004), IPCC (Intergovernmental Panel on Climate Change) 2019, Türkiye Ulusal Envanteri (2024), TEİAŞ (Türkiye Elektrik İletim A.Ş.) / EPDK (Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu) 2024 ve DEFRA (Department for Environment, Food and Rural Affairs) 2024 kaynaklarını temel alarak hesaplıyoruz. Bu bağlamda, işletmemize özgü olarak geliştirilen herhangi bir metriğimiz bulunmuyor.

Raporumuzun “Enerji ve Sera Gazı Emisyon Yönetimimiz” bölümünde emisyonlarımıza ilişkin metodoloji ve hesaplama detaylarına yer veriyoruz. “Sürdürülebilirlik ve İklimle İlgili Risk ve Fırsatlarımız” başlığında ise iklim değişikliğine bağlı fiziksel etkilerin, örneğin ani hava olayları ve uzun süreli kuraklıkların hem bankacılık faaliyetlerimiz hem de müşterilerimizin finansal yapıları üzerindeki potansiyel etkilerini, kısa, orta ve uzun vadeli projeksiyonlar dahilinde değerlendirmeye çalışıyoruz.

TSRS uyumu gözetilen ilk raporlama dönemine ilişkin olan bu raporumuzda; iklimle bağlantılı aşırı hava olaylarının finansal ve fiziksel etkilerini değerlendirmek amacıyla senaryo analizimiz makul eforla bu dönem içerisinde oluşturulamamış durumdadır. Sera gazı emisyonlarımızdaki artış ya da azalışın bu tür olayların sıklık ve şiddeti üzerindeki etkileri dahil olmak üzere, iklim değişikliğine dair çeşitli belirsizliklerle karşı karşıyayız. Bu belirsizlikler, iklim projeksiyonlarındaki değişkenlikler, farklı hava modelleri ve gelişen iklim koşullarının neden olduğu doğal veya olağan dışı hava olaylarının davranışlarındaki öngörülemeyen değişimlerden kaynaklanıyor. Bu nedenle, sürdürülebilirlik ve iklimle ilgili risk ve fırsatlara ilişkin değerlendirmelerimiz niteliksel düzeyde sürdürülmekte olup mevcut durumda söz konusu risk ve fırsatların finansal etkilerine ilişkin nicel bilgiyi makul efor ile raporlama dönemine yönelik olarak sağlayamıyoruz. Bu nedenle öncelikli olarak etki alanlarımızı belirlemeye, bu alanların finansal tablolar üzerindeki potansiyel etkilerini analiz etmeye ve sürdürülebilirlik odaklı karar süreçlerine entegre etmeye yönelik çalışmalarımızı sürdürmekteyiz.

İlgili risk ve fırsatların finansal etkilerinin doğrudan yansıyabileceği finansal tablo kalemlerinin izlenmesine yönelik sistemsel altyapıyı güçlendirmeyi ve gelecekte bu etkilerin nicel analizini sağlayabilmeyi hedeflemekteyiz.

Bu rapor, Bankamızın TSRS 1 ve 2 ile uyumlu olarak yayımladığı ilk sürdürülebilirlik raporudur. Dolayısıyla, önceki raporlama dönemine ilişkin karşılaştırmalı bilgi veremiyoruz. Sürdürülebilirlikle ilgili riskleri belirleme, değerlendirme ve izleme süreçlerini ilk kez bu raporlama döneminde yaptık ve uygulamaya aldık.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİŞİMİMİZ

Sürdürülebilirlik yönetimi, günümüzde şirketler adına kurumsal ve sorumluluğun somutlaştığı, liderliğin sınırlanmış ve risk, fırsat yönetiminin etkin bir şekilde yapıldığı bir alan olarak ön plana çıkıyor. Bu alanda başarı elde etmenin sırrı; üst yönetimin vizyoner bir yaklaşım sergilemesi kadar, sürdürülebilirliğin kurumun tüm fonksiyonlarına entegre edilmesini sağlayan yapıların kararlılıkla inşa edilmesinden geçiyor. Küresel standartlarda faaliyet gösteren şirketler için sürdürülebilirlik yönetimi, çevresel ve sosyal etkilerin yönetim süreçlerine dahil edilmesinden ziyade bizzat stratejik kararların merkezine taşınmasını ifade ediyor. Kurum içinde belirlenmiş görev ve sorumluluklar, güçlü koordinasyon mekanizmaları ve katılımcı süreçlerle desteklenmeyen bir sürdürülebilirlik yaklaşımı, ne kadar iyi niyetli olursa olsun, etkisini sınırlı düzeyde gösterecektir. Bu nedenle yönetim, bir yapısal düzenleme olmanın ötesinde, şirketin sürdürülebilirlik alanındaki iradesini kurumsal kimliğine işlemesi anlamını taşıyor.

Burgan Bank olarak, bu yaklaşımlardan hareketle sürdürülebilirlik alanındaki risk ve fırsatları kurumsal yönetim yapımız aracılığıyla sistematik olarak izliyor, stratejik düzeyde yönetiyor ve denetliyoruz. Bankamızın kurumsal yapısını, sürdürülebilirlik ilkelerini yönetim sürecinin merkezine alarak; çevresel, sosyal ve yönetim (ÇSY) risklerinin tanımlanmasından performans ölçümüne kadar olan tüm süreci kapsayacak şekilde kurguluyoruz.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK KOMİTESİ (SÜRKOM)

Sürdürülebilirlik hedeflerimize ulaşmak ve Bankamızın çevresel, sosyal, yönetim (ÇSY) ve ekonomik etkilerini uluslararası standartlara uygun şekilde yönetmek amacıyla Sürdürülebilirlik Komitesi (SÜRKOM) adıyla bir yönetim yapısı oluşturduk. Komitemiz, sürdürülebilirlik ve iklim değişikliği konularının Banka içinde etkin bir şekilde yönetilmesi, Banka performansının izlenmesi, raporlanması ve iyileştirilmesi gibi konuları yönetiyor, sürdürülebilirlik vizyonu açısından liderlikte bulunuyor. Stratejilerimizin belirlenmesi ve bu stratejilerin hayata geçirilmesi için kritik bir rol üstleniyor. Çevresel Yönetim Sistemi, Karbon Ayak İzi, Atık Yönetimi, İklim Değişikliği Yönetimi gibi faaliyetleri takip ediyor. Banka fonksiyonlarını ve gerektiğinde ilgili paydaşları temsil edecek üyelere oluşturulan komitemizin yapısını aşağıda sunuyoruz:

Üyeler
Genel Müdür - CEO (Komite Başkanı)
Genel Müdür Yardımcısı- Çalışan Deneyimi
Genel Müdür Yardımcısı - Hazine, Serm. Piy. ve Fin. Kur.
Genel Müdür Yardımcısı - Krediler
Genel Müdür Yardımcısı - Kurumsal ve Ticari Bankacılık
Genel Müdür Yardımcısı - Finansal Yönetim
Genel Müdür Yardımcısı - Operasyon ve Yönetim Hizmetleri
Genel Müdür Yardımcısı - Risk Yönetimi
Genel Müdür Yardımcısı - İç Sistemler
Genel Müdür Yardımcısı - Dijital Bankacılık
Genel Müdür Yardımcısı - Birikim Yönetimi
Diğer Katılımcılar

Komitemizin Amaç ve Görevleri

- Bankamızın sürdürülebilirlik stratejisini belirlemek, faaliyetlerimizi yılda en az bir kez gözden geçirerek gerektiğinde revize etmek.
- Bankamızın ekonomik, çevresel, sosyal ve yönetim alanlarındaki etkilerini uluslararası ölçekte kabul görmüş ilkeler doğrultusunda yönetmek.
- İş süreçlerimizi, BBK Grubu'nun (Burgan Bank Kuwait) sürdürülebilirlik yaklaşımına ve yerel/uluslararası mevzuatlara uygun hale getirmek.
- Sürdürülebilirlik Politikası ve tamamlayıcı politikaları oluşturmak, bu politikaları Yönetim Kurulu onayına sunmak ve onaylanan politikaların iş süreçlerine entegre edilmesini sağlamak.
- Sürdürülebilirlik performansımızı değerlendirmek ve gelecek dönem hedeflerimizi kurumsal stratejilerle uyumlu bir şekilde belirlemek.
- Sürdürülebilirlik Çalışma Gruplarını yönlendirmek, bu grupların görevlerini takip etmek ve gerektiğinde iyileştirici önerilerde bulunmak.
- Bankamızın sürdürülebilirlik hedefleri doğrultusunda yatırım ve faaliyet önerileri sunmak, sürdürülebilirlik fırsatlarını değerlendirmek.
- Türkiye Sürdürülebilirlik Raporlama Standartları kapsamında yapılacak raporların yönetimini ve takibini gerçekleştirmek.

Komitemiz, Genel Müdür (CEO) başkanlığında yılda en az iki kez toplanıyor. Üyeler arasında Genel Müdür Yardımcıları, gerektiğinde Grup Başkanları ve iştiraklerin genel müdürleri yer alıyor. Ayrıca, ihtiyaç halinde dış danışmanları toplantılara davet ediyoruz.

Komitemiz, Bankamızın stratejilerinin uygulanmasını sağlamak için tüm iş süreçlerini denetleyerek sürdürülebilirlik hedeflerinin gerçekleştirilmesine katkı sağlıyor. Komitemizin çalışmaları, Bankamızın uzun vadeli büyüme hedefleri ve topluma sağladığı faydayla doğrudan ilintilidir. Komitemiz aracılığıyla ÇSY alanında proaktif bir yaklaşım benimseyerek, sürdürülebilirlik stratejilerimizi kurumsal yapımıza entegre ediyoruz. Bu yapı, geleceğe yönelik sorumlu ve güçlü bir bankacılık anlayışı oluşturmamıza katkı sağlıyor.

Ayrıca, 3 Ağustos 2022'de başlattığımız Sürdürülebilirlik Yönetişim Sistemi (SYS) Danışmanlığı Projesi kapsamında, sürdürülebilirlik yönetim yapımızı güçlendirmek amacıyla stratejilerimizi geliştirdik. Sürdürülebilirlik Komitemiz, Bankamızın uzun vadeli değer yaratma stratejisi doğrultusunda, çevresel etkilerimizi azaltmak, sosyal sorumluluklarımızı yerine getirmek ve iyi yönetim uygulamalarını sürdürmek için çalışmalarını kararlılıkla sürdürüyor.

Bankamızın sürdürülebilirlik hedefleri ve bu hedeflere yönelik ilerlemeler, raporlanmakla birlikte ücretlendirme ve prim sistemlerine de entegre ediliyor. Böylece yönetim mekanizmaları, kurum genelinde sürdürülebilirlik hedefleriyle uyumlu bir sorumluluk kültürünün yaygınlaşmasına katkı sağlıyor.

Sonuç olarak, Burgan Bank'ın yönetim sistemi; SÜRKOM'un rehberliğinde, sürdürülebilirlik bağlamında risk ve fırsatların tanımlanmasına paralel olarak, bu konulara karşı stratejik refleks geliştiren, veri temelli ve bütünsel bir yapı ortaya koyar. Bu yapı, TSRS 1 ve 2 kapsamında öngörülen şeffaflık, istikrarlılık ve hesap verilebilirlik ilkeleriyle tam uyum içindedir.

ÇALIŞMA GRUPLARI

Sürdürülebilirlik Komitesi'nin aldığı kararları hayata geçirmek ve belirlenen hedefleri gerçekleştirmek amacıyla, Banka bünyesinde beş farklı çalışma grubu oluşturulmuştur. Bunlar; Doğrudan Çevresel Etkiler ve Değer Zinciri Çalışma Grubu, Kredilendirme Süreçlerinde Çevresel ve Sosyal Risk Yönetimi Çalışma Grubu, Çalışanlar, Topluma Katkı ile Eğitim ve Kapasite Geliştirme Çalışma Grubu, Dijitalleşme ve Ürün Geliştirme Grubu ve Raporlama Çalışma Grubu'dur.

Çalışma gruplarına Bankanın çeşitli birimler, farklı düzeyler ve disiplinlerden çalışanlar katılım sağlıyor. Böylece, sürdürülebilirlik konuları kapsamlı ve çok yönlü bir şekilde ele alınarak uygulamaya geçiyor. Raporlama dönemimizde çalışma gruplarımız, gündemlerindeki konuları üç ayı aşmayan aralıklarla değerlendirerek sürdürülebilirlik aksiyonlarımızı takip etti, değerlendirdi ve yönlendirdi.

1. Doğrudan Çevresel Etkiler ve Değer Zinciri Çalışma Grubu

Bankanın kendi operasyonlarından kaynaklanan ve değer zinciri boyunca oluşan çevresel etkilerinin yönetilmesi üzerine odaklanan çalışma grubudur. Bu grup, Bankanın Genel Müdürlük ve şubelerinin çevresel ayak izini değerlendirmek ve yönetmekten sorumludur. Enerji ve su tüketiminin azaltılması, karbon emisyonunun azaltılması ve ölçülebilir duruma getirilmesi, çevrenin korunması, kirliliğin önlenmesi, atık yönetiminin iyileştirilmesi ve belgelendirilmesine ilişkin konuları değerlendirir. Ayrıca Genel Müdürlük ve şubelerin yenilenebilir enerji kullanımının geliştirilmesi, çevre yönetim sisteminin sürekli iyileştirilmesi ve performansının artırılması, Bankamızın dahil olduğu tüm tedarik zinciri boyunca satın alınan ürün ve hizmet için çevresel ve sosyal değerlendirme yapılmasına ilişkin hususları yönetiyor.

2. Kredilendirme Süreçlerinde Çevresel ve Sosyal Risk Yönetimi Çalışma Grubu

Çalışma grubumuz, Bankanın kredilendirme süreçleri ve sağladığı kaynaklarla firmalar tarafından yaratılabilecek çevresel sosyal etkileri yönetme, olası negatif etkileri azaltarak faaliyet gösterdiği toplum ve çevre üzerinde olumlu çevresel ve sosyal etki yaratma prensibiyle çalışıyor.

3. Çalışanlar, Topluma Katkı ile Eğitim ve Kapasite Geliştirme Çalışma Grubu

Bu çalışma grubumuz, Bankanın Çeşitlilik, Eşitlik ve Kapsayıcılık Politikası ışığında, eşitlikçi çalışma ortamının sürdürülmesi, çalışan memnuniyeti ve çalışanların kariyer gelişiminin desteklenmesi konularına odaklanıyor. Bunun yanı sıra, Bankada kurumsal sosyal sorumluluk projelerinin geliştirilmesiyle toplumsal fayda yaratmak için çalışmalar yürütüyor. Ek olarak, Burgan Bank çalışanlarının sürdürülebilirlik alanında farkındalık düzeyini yükseltecek faaliyetler yürüten gruptur.

4. Dijitalleşme ve Ürün Geliştirme Grubu

Dijitalleşme ve Ürün Geliştirme Grubu, Bankanın sürdürülebilirlik stratejisi ve dijitalleşme adımları çerçevesince ürün ve hizmetler geliştiren, dijital dönüşümü gerçekleştirirken dijitalleşmenin her aşamasının çevresel ve toplumsal etkilerini göz önünde bulunduran bir anlayışa sahiptir. Bu yaklaşımı müşterilerimiz ve tüm iş birliği yaptığımız paydaşlarımıza yaygınlaştırmak, iş yapış şeklimizi daha sürdürülebilir ve etik bir yöne çevirmek, grubun öncelikleri arasındadır. Dijital dönüşümle müşteri deneyimini iyileştirir, manuel süreçleri minimize ederek operasyonel verimliliği artırır, fiziki sınırları aşarak herkese her yerde kapsayıcı bankacılık hizmeti ulaştırmayı sağlar. Ekonomik kazanç sağlamanın yanında çevresel sürdürülebilirlik ve toplumsal faydaya da erişmeyi hedefler.

Grubumuz ayrıca enerji verimliliği, yenilenebilir enerji, elektrifikasyon, finansman erişimi kısıtlı dezavantajlı kesimler için destek paketleri gibi sürdürülebilirlik temalı kredi ürünlerinin geliştirilmesi yönünde çalışmalar yapıyor. Ek olarak, bu grup finanse edilen projelerin çevresel ve sosyal etkilerinin raporlanabilmesi amacıyla veri toplama sisteminin kurgulanması için çalışıyor.

5. Raporlama Çalışma Grubu

Bu çalışma grubumuz, Bankanın sürdürülebilirlik raporu ve/veya iklim değişikliği yönetimi temalı raporlamaları üzerinde çalışıyor. Grup temsilcileri, sürdürülebilirlik raporlaması ve iklim temalı raporlama için verilerin temin edilmesi ve sorumluların tanımlanması süreci üzerine odaklanıyor.

Ayrıca, ilgili raporlar hazırlandığında raporun doğrulanması ve yayımlanmasına yönelik süreçleri yönetecektir.

RİSK YÖNETİMİMİZ

Risk, faaliyetlerimiz sırasında Bankamızın zarara uğrama ihtimalini ifade eder ve bankacılık, risk alımını gerektiren bir alan olduğu için, bu riskleri etkin şekilde yönetmek temel sorumluluklarımızdan biridir. Bu doğrultuda, risk yönetim süreçlerimizde zararın en aza indirilmesi adına gerekli tüm önlemleri alıyoruz. Risk yönetimi faaliyetlerimiz; risklerin belirlenmesi, ölçülmesi, raporlanması, izlenmesi ve yönetilmesi süreçlerini kapsıyor. Uluslararası kabul görmüş risk yönetim düzenlemeleriyle uyumlu etkin risk yönetimi politikalarımızı uygulamaya devam ediyoruz.

Para ve sermaye piyasalarında yürüttüğümüz faaliyetlerden kaynaklanan piyasa risklerini değerlendirmek, anlamlı bir risk profili oluşturmak ve bu riskleri azaltmaya yönelik araçları kullanmak için çalışıyoruz. Piyasa Risk Birimimiz, kontrol mekanizmalarının güçlendirilmesi ve riskin azaltılması konusunda aktif rol oynuyor.

Karşı tarafın kredi sözleşmesindeki yükümlülüklerini eksiksiz ve zamanında yerine getirmemesi ihtimaline karşı önlemler alıyoruz. Kredi Risk Birimimiz, kredi portföyümüzü analiz ederek bu riskleri ölçmek, raporlamak, izlemek, yönetmek ve oluşabilecek kayıpları en aza indirmek için çalışmalar yürütüyor. Operasyonel risklerimizi tanımlıyor, değerlendiriyor, izliyor ve raporluyoruz. Bu kapsamda, insan kaynaklı hata ve usulsüzlükleri süreç ve sistem kaynaklı hata ve aksaklıklar ile dış etkenleri dikkate alıyoruz. Operasyonel risk seviyemizi etkileyen iç ve dış faktörleri düzenli olarak gözden geçirerek riskleri azaltıcı adımlar atıyoruz.

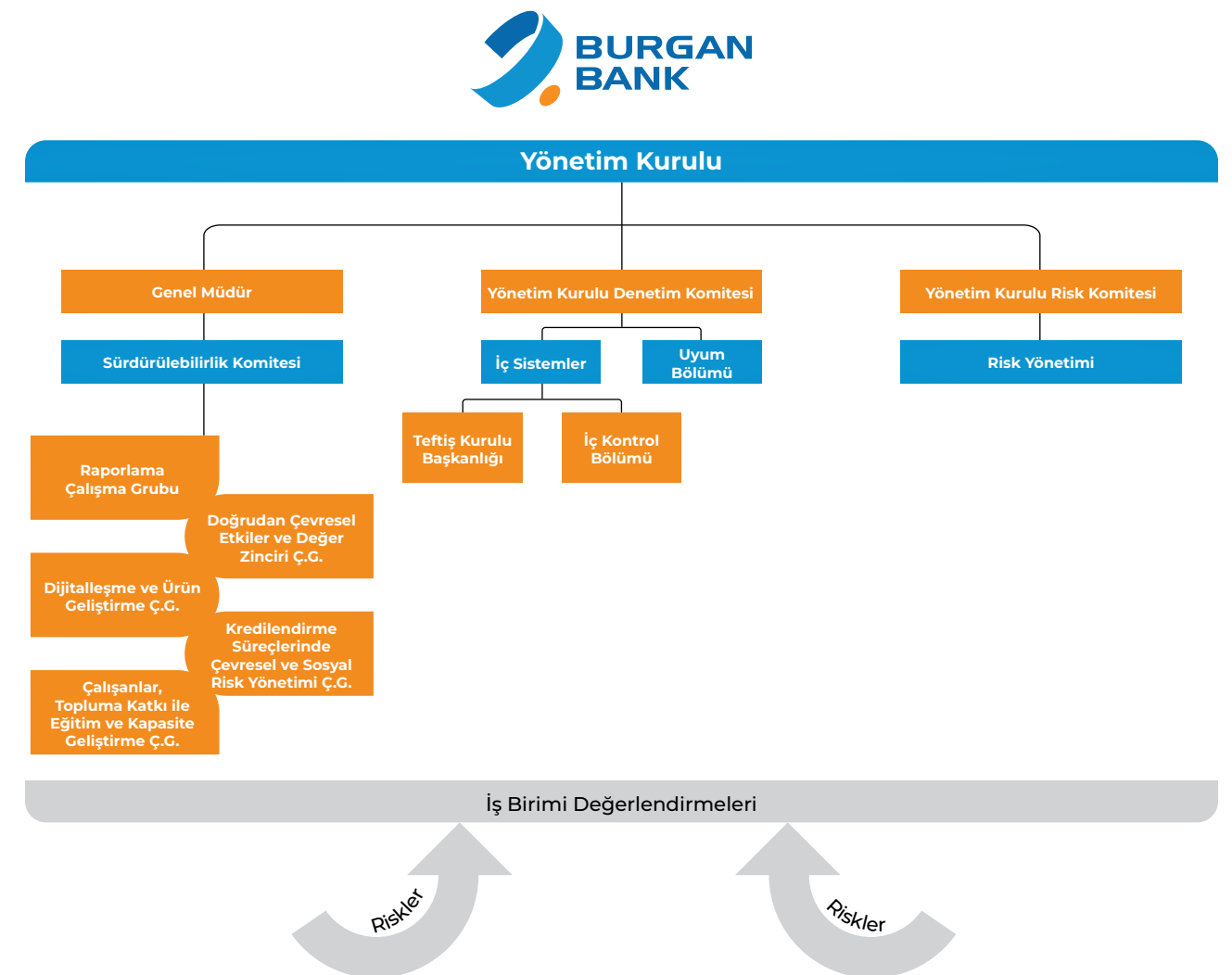
Risk yönetimi faaliyetlerimizi, icrai fonksiyonlardan bağımsız bir şekilde yapılandırdığımız Risk Yönetimi Grubu bünyesinde yürütüyoruz. Bu grup içerisinde Kredi ve Piyasa Riski Bölümü (Kredi Riski ve Modelleme Birimi ile Piyasa Riski Birimi) ve Operasyonel Risk Birimi yer alıyor. Risk Yönetimi Grubu; Bankamızın ve konsolidasyona tabi ortaklıklarımızın maruz kaldığı risklerin tanımlanması, ölçülmesi, değerlendirilmesi, izlenmesi, sonuçlarının raporlanması ve bu risklerin azaltılmasına yönelik çözüm önerilerinin geliştirilmesi konularında sorumluluk üstleniyor.

Risk Yönetim Sistemimizle; Banka Üst Düzey Yönetimi ile Risk Yönetimi Grubunun beraberce belirlediği ve Yönetim Kurulu tarafından onaylanmış esaslar çerçevesinde bankacılık faaliyetlerinin her alanında riskleri tanımlanma, ölçümleme, raporlama ve izleme aşamalarını oluşturuyoruz. Risk Yönetim Sistemi'nin ana hedeflerinden biri de Banka genelinde ortak bir risk yönetimi kültürünün yerleştirilmesidir.

Risk Yönetimi Grubu, aynı zamanda fonksiyonel olarak Yönetim Kurulu Risk Komitesi'ne raporlama yapıyor ve çalışmalarının çıktısını Komite'ye sunuyor. Risk Komitesi; stratejik risk yönetimi kararlarının (risk iştahı, sermaye tahsisi, risk yönetimi yapısı vb.) Yönetim Kurulu onayı öncesinde değerlendirilmesi, piyasa, likidite, kredi ve operasyonel risklerin hem nitel hem de nicel yöntemlerle izlenmesi ve risk politikalarına uyumun denetlenmesi görevlerini yürütüyor.

Risk yönetimi yaklaşımımızı, uluslararası iyi uygulamalara paralel olarak **Üçlü savunma hattı modeli** üzerine kurduk:

- **Birinci kademe**yi oluşturan iş birimlerimiz, günlük faaliyetlerini yerine getirirken karşılaştıkları riskleri doğrudan yönetmekle sorumludur.
- **İkinci kademe**de yer alan Risk Yönetimi Grubu, İç Kontrol Bölümü ve Uyum Bölümü; kontrol süreçlerinin etkinliğini sağlamak, faaliyetlerimizin ilgili yasa, düzenleme ve Banka politikalarına uygunluğunu temin etmek ve sistemleri sürekli iyileştirmek amacıyla çalışıyor. Uyum risklerini izlemek amacıyla her yıl öz değerlendirme çalışması gerçekleştirmekteyiz.
- **Üçüncü kademe** kontrol faaliyetleri ise Teftiş Kurulu Başkanlığımız tarafından yürütülüyor ve bu doğrultuda ilk iki kademenin de etkinliği değerlendiriliyor.



Finansal olmayan risklerin yönetiminde ÇSY (Çevresel, Sosyal, Yönetişimsel) riskleri de dikkate alınıyor ve bu risklerin izlenmesi kapsamında Operasyonel Risk Birimimiz tarafından göstergeler oluşturuluyor. Uluslararası iyi uygulamaları takip ederek iç süreçlerimize entegre etmeyi hedeflemekteyiz. İş birimlerimizle yürüttüğümüz Risk Kontrol Öz Değerlendirme çalışmalarında ÇSY risklerinin de dahil edilmesini sağlayarak bu alandaki farkındalığı artırmaya odaklanıyoruz. Ayrıca, çevresel risklerin etkisini azaltmak amacıyla Marmara Deprem Senaryosu çerçevesinde bir proje başlatmış bulunmaktayız. Bu projeye, olası bir afet durumunda çalışanlarımızın ve varlıklarımızın korunmasını ve iş sürekliliğimizin sağlanmasını amaçlıyoruz.

Teknoloji kaynaklı risklerin yönetimi, doğrudan Yönetim Kurulu'na bağlı olan Bilgi Teknolojileri Güvenlik ve Risk Yönetimi Bölümümüz tarafından yürütülüyor bu alandaki risklerin değerlendirilmesi, Bilgi Güvenliği Komitesi'nin sorumluluğundadır. Bilgi Teknolojileri Güvenlik ve Risk Yönetimi faaliyetlerimizi; bankaların Bilgi Sistemleri ve Elektronik Bankacılık Hizmetleri Yönetmeliği ile Dijital Dönüşüm Ofisi'nin Bilgi ve İletişim Güvenliği Rehberi'ne uygun şekilde, varlık bazlı risk analizleri üzerinden yürütüyoruz.

Belirlenen risklere ilişkin aksiyonları, bilgi varlıklarının değeri ve Bankamızın risk iştahı doğrultusunda tanımlıyor ve takip ediyoruz. Ayrıca bu riskler, Operasyonel Risk Birimi ile gerçekleştirdiğimiz Risk Kontrol Öz Değerlendirme çalışmaları kapsamında da değerlendiriliyor.

Dış olaylar ve teknoloji kaynaklı kesinti riskleri etkisinin azaltılmasına yönelik olarak; Yönetim Kurulumuz tarafından onaylanan **İş Sürekliliği Yönetimi Politikası ve Genel Esasları, İş Sürekliliği Planı, Acil Durum, Bilgi Sistemleri Süreklilik, Olağanüstü Durum, Kriz Yönetimi ve İletişim Planları** doğrultusunda süreçlerimizi sürdürmekteyiz. Bu sayede kritik faaliyetlerimizi, olası kesintilerde kabul edilebilir süreler içinde işler hale getirmeyi hedefliyoruz. Her yıl düzenli olarak İş Sürekliliği ve BT Süreklilik testleri gerçekleştiriyoruz.

Risk kültürünü yaygınlaştırmak ve güçlendirmek amacıyla, üst yönetimimiz seviyesinde kurulan Operasyonel Risk Komitesi, düzenli olarak gerçekleştirdiği toplantılarda finansal olmayan risklerin yönetimi açısından önemli konuları ele almanın yanı sıra, alınan aksiyonları da etkin bir şekilde takip ediyor.

Risk transferi yaklaşımımız kapsamında **Suç & Elektronik Suç** ve Mesleki Sorumluluk, Yönetici Sorumluluk ve Siber Sigorta Poliçeleri ile korunma mekanizmalarımızı güçlendiriyoruz.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK VE İKLİMLE BAĞLANTILI RİSK VE FIRSATLARIMIZ

Burgan Bank olarak sürdürülebilirlik yaklaşımımızı; ÇSY etkilerinin sistematik biçimde belirlenmesi, analiz edilmesi, iklim ve sürdürülebilirlik risklerinin bütüncül şekilde yönetilmesi, somut hedeflerin belirlenerek performansın düzenli izlenmesi ve bu süreçlerin şeffaf biçimde raporlanmasını temel alıyoruz. Bu unsurları stratejik avantaj sağlayan bir yapı taşı olarak görüyor, uyum bakiş açısının ötesinde değerlendiriyoruz.

Bankacılık faaliyetlerimizin her aşamasında, sürdürülebilirlik risklerini entegre ettiğimiz güçlü bir risk yönetim altyapısı oluşturuyoruz. İç ve dış paydaşların beklentileri, uluslararası standartlar ve yerel düzenlemeler doğrultusunda şekillendirdiğimiz bu çerçeveyi, iştiraklerimizin faaliyetlerini de kapsayacak şekilde yaygınlaştırıyor ve sürekli güncelleniyoruz.

İklim değişikliğini, ekonomik sistemleri tehdit eden uzun vadeli bir risk alanı olarak değerlendiriyor; doğrudan ve dolaylı etkilerine karşı hazırlıklı olmak amacıyla kurum genelinde farkındalık, politika geliştirme ve uygulama mekanizmaları oluşturuyoruz. Bu kapsamda, çevresel riskleri sadece bir tehdit değil, sürdürülebilir iş modellerine geçişte önemli bir fırsat alanı olarak da görüyoruz.

Burgan Bank olarak:

- İklim risklerini proaktif şekilde analiz ediyor, fiziksel ve geçiş riskleri olan alanlarda gerekli önlem ve yatırım kararları alıyoruz. Düşük karbon ekonomisine geçişi destekliyor, dijital dönüşüm ve kaynak verimliliği sağlayan teknolojilere yatırım yapıyoruz. Çevresel sürdürülebilirlik ilkeleri doğrultusunda, su, enerji, atık ve tedarik zinciri yönetimi gibi alanlarda kurumsal sorumluluğumuzu artıran uygulamalar benimsiyoruz.
- Satın alma süreçlerimizde çevresel ve sosyal kriterleri değerlendiriyor, tedarikçilerimizle uzun vadeli sürdürülebilirlik hedeflerimizi paylaşıyoruz.
- Çalışanlarımızın farkındalığını artırmak için iklim ve sürdürülebilirlik konularında düzenli eğitimler planlıyor, sürdürülebilirlik kültürünü kurum geneline yayıyoruz.

Sürdürülebilirlik odaklı risk ve fırsat yönetimimizi kurumsal stratejimizin ayrılmaz bir parçası olarak görmekteyiz. ÇSY temelli parametrelerimizi karar alma mekanizmalarına entegre ederek uzun vadeli değer üretimini güvence altına alıyoruz.

RİSK VE FIRSAT TANIMLANMA, DEĞERLENDİRME VE YÖNETİM SİSTEMİMİZ

Bankacılık sektörü, küresel düzeyde dijital dönüşüm, iklim değişikliği, toplumsal beklentiler, düzenleyici gelişmeler ve teknolojik ilerlemeler gibi çok boyutlu faktörlerin etkisiyle yeniden şekillenir. Bu bağlamda, Burgan Bank olarak kendi iş modelimiz, portföy yapımız ve iş dinamiklerimiz doğrultusunda risk ve fırsatlarımızı belirliyor, analiz ediyor, yönetiyor ve denetimini sağlıyoruz. Sürdürülebilirlik anlayışımızı risk yönetimiyle entegre bir biçimde ele alarak hem mevcut hem de gelecekteki belirsizliklere karşı dayanıklı bir yapı oluşturmayı hedefliyoruz.

Sürdürülebilirlik risk ve fırsatlarını değerlendirme yaklaşımımız, sadece risklerden korunma amacı taşımazken, stratejik karar alma süreçlerine yön veren fırsat alanlarını da içeriyor. İklimle ilgili risklerin tanımlanma ve analiz edilmesiyle birlikte hem bankamızın finansal dirençliliğini artırıyor hem de çevresel ve sosyal sorumluluklarımızı daha etkin şekilde yerine getiriyoruz.

İKLİMLE İLGİLİ FİZİKSEL RİSKLERİMİZ

Bankamızda konsolide olarak değerlendirilmiş risk ve fırsatları aşağıdaki sınıflandırma ile tanımlıyoruz.

Akut Riskler

İklim değişikliğine bağlı olarak sel, aşırı yağış, heyelan ve deprem gibi doğal afetlerin sıklık ve şiddeti, bankamızın operasyonel süreçlerini doğrudan etkileyeceği, söz konusu olayların, çalışan güvenliği, müşteri erişimi, Banka altyapısının sürdürülebilirliği ve genel hizmet akışında kesintilere neden olabileceği göz önünde bulundurularak, bu riskleri yönetmek adına iş sürekliliği, bilgi teknolojileri süreklilik, acil durum ve kriz yönetimi planları oluşturularak, alternatif çalışma alanları, coğrafi yedeklilik ile ikincil veri merkezi gibi destekleyici altyapılar kurduk.

Kronik Riskler

Küresel sıcaklık artışları, su kıtlığı ve benzeri uzun vadeli çevresel değişkenler, bankacılık faaliyetlerimizi dolaylı ama kalıcı şekilde etkileyebilir. Bu etkiler; çalışanlarımızın sağlığı, enerji maliyetlerimiz ve hizmet kalitemizde dalgalanmalara yol açabilir. Burgan Bank olarak, bu tür kronik risklere karşı çalışan sağlığını önemseyen uygulamalar yürütüyor, iklimsel koşullara uyum sağlayan iş güvenliği önlemlerini gözden geçirerek sürekli iyileştirme yaklaşımını benimsiyoruz.

İKLİMLE İLGİLİ GEÇİŞ RİSKLERİMİZ

Kredi Riski

Sürdürülebilir finansal sistemlere geçiş sürecinde, çevresel açıdan yüksek risk taşıyan projelere yönelik finansman kararlarını yeniden şekillendiriyoruz. Bu çerçevede, proje finansman süreçlerinde çevresel uygunluk belgeleri ve ÇED raporlarını zorunlu kılarak çevresel etkileri karar mekanizmalarına entegre ediyoruz. Aynı zamanda ÇSY kriterlerini yatırım danışmanlığı modellerine entegre ederek riskin azaltılmasını hedefliyoruz.

Teknolojik Risk

Sürdürülebilirlik hedeflerine ulaşmada dijital çözümlerin eksikliği, operasyonel verimliliği düşürebiliyor ve müşteri memnuniyeti üzerinde olumsuz etkiler yaratabiliyor. Bu riski yönetebilmek amacıyla, Burgan Bank olarak dijital bankacılık altyapısını ON platformu üzerinden geliştiriyor, ÇSY verilerimizin izlenme, analiz edilme ve raporlanması süreçlerini dijital sistemlerle güçlendirerek yürütüyoruz.

Politika ve Yasal Risk

Sürdürülebilirlik alanındaki yasal düzenlemeler, özellikle Avrupa Yeşil Mutabakatı gibi uluslararası politikalarla hızla değişiyor. Bu durum, bankaların mevzuata uyum kapasitesini doğrudan etkiliyor ve çeşitli operasyonel veya itibari riskleri beraberinde getirebiliyor. Burgan Bank olarak, bu gelişmeleri yakından takip ederek Sürdürülebilirlik Komitesi aracılığıyla politika ve prosedürleri güncelliyor, çevre yönetim sistemleriyle yasal uyum süreçlerini güçlendiriyoruz.

İtibar Riski

Toplumsal çevresel ve sosyal sorumluluklar konusundaki duyarlılığı arttıkça, bu alandaki performans kurumsal itibar açısından belirleyici hâle geliyor. ÇSY risklerinin etkin yönetilmemesi, paydaş güveninde zayıflamaya yol açabiliyor. Bu nedenle Burgan Bank olarak, yasal düzenlemelere tam uyum sağlayıp sürdürülebilirlik politikalarını sürekli iyileştirme yolunu izleyerek, ÇSY izleme faaliyetleri, düzenli paydaş anketleri, etkin bir müşteri deneyimi yönetimi ve iletişim çalışmalarıyla kurumsal itibarımızı sürdürülebilirlik ekseninde pekiştiriyoruz.

İKLİMLE İLGİLİ FIRSATLARIMIZ

Operasyonel Verimlilik

Sürdürülebilir uygulamalarımız sayesinde çevresel faydanın yanı sıra finansal fayda da sağlıyoruz. Enerji verimliliği, atık azaltımı ve dijitalleşme gibi alanlarda yaptığımız yatırımlarla hem maliyetleri düşürüyor hem de kaynak kullanımını optimize ediyoruz. Arıtma su sistemlerimizde, karton bardak kullanımını azaltmaya yönelik çalışmalarımızda ve enerji tasarrufuna yönelik planlamalarımızda bu yaklaşımı benimsiyoruz.

Sürdürülebilir Finansman Ürünleri

Yeşil finansman çözümleri, çevresel etkileri minimize eden projelere kaynak aktarımını artırıyor ve bankacılık sistemimizi iklim hedefleriyle uyumlu hâle getiriyoruz. Çevresel ve sosyal açıdan duyarlı proje kredilerine öncelik veriyor, bu kredilerde çevresel uygunluk belgeleri ve sigorta koşullarını standart hale getirerek iklim riskini azaltmayı hedefliyoruz. Ayrıca çevre dostu ve enerji tasarruflu teknolojileri desteklemek amacıyla, Euro 5 standartlarına uygun iş makineleri ile enerji verimli CNC (*Computer Numerical Control*) ekipmanlarının finansmanını sürdürmeye devam ediyoruz.

Dijital Bankacılık ve Veri Analitiği

Dijitalleşmeyi, sürdürülebilirlik hedeflerinin hayata geçirilmesinde güçlü bir araç olarak kabul ediyoruz. ON Dijital Bankacılık platformumuz ile karbon ayak izimizi azaltan çözümler sunuyor, ÇSY verilerimizin toplanması, analiz edilmesi ve stratejik kararlarla ilişkilendirilmesi için teknolojik altyapımızı oluşturuyoruz. Bu sayede hem iç süreçlerimiz hem de müşteri deneyimimizi sürdürülebilirlik kriterleriyle uyumlu şekilde geliştiriyoruz.

Karar alma süreçlerimizi güçlendirmek ve belirsizliklere karşı daha dirençli bir yol haritası oluşturmak amacıyla, önümüzdeki dönemde iklim senaryolarına dayalı analiz çalışmalarına başlamayı hedefliyoruz.

İŞ FONKSİYONLARIMIZA GÖRE İKLİM RİSKLERİMİZİN ETKİLERİ

İklim riskleri bankaların operasyonlarını etkileyebilir ve hizmet kesintisi gibi riskler oluşturabilir. Ancak bankacılıkta söz konusu doğrudan etkilerden öte, bankanın bankacılık faaliyetlerinden kaynaklanan riskler daha büyük etki ve öneme sahiptir. Bu nedenle bankamızın başlıca iş fonksiyonları arasında gelen proje finansman ile Nakdi ve Gayrinakdi Krediler alanlarındaki iklim risklerinin etkilerini değerlendirdik. Proje finansman alanını iklim risklerinin etkilerinin yoğunlaşabileceği 3 alana odaklandık, bunlar Hidroelektrik Santral (*HES*), Alışveriş Merkezi (*AVM*) ve otel finansmanları oldu. Bunlarla birlikte iştiraklerimiz tarafından yürütülen finansal kiralama (*Burgan Finansal Kiralama AŞ*) ve yatırım (*Burgan Yatırım ve Menkul Değerler AŞ*) fonksiyonlarındaki etkileri de bütüncül bir yaklaşımla değerlendirdik. İklim değişikliği risklerinin iş fonksiyonlarımıza göre etkilerini değerlendirmemiz neticesinde oluşan değerlendirme tablomuzu yanda paylaşıyoruz.

İklim Değişikliği Kaynaklı Riskler		PROJE FİNANSMAN			Nakdi ve Gayrinakdi Krediler	Burgan Leasing	Burgan Yatırım
		HES Finansmanı	AVM Finansmanı	Otel Finansmanı			
İklim Değişikliği (Akut ve Kronik)	Aşırı Sıcak/Soğuk	Çok Yüksek	Düşük	Orta	Düşük	Çok Düşük	Çok Düşük
	Aşırı Rüzgâr/Fırtına	Yüksek	Düşük	Orta	Düşük	Çok Düşük	Düşük
	Aşırı Yağış/Dolu	Çok Yüksek	Düşük	Orta	Düşük	Düşük	Çok Düşük
	Deniz Suyu Seviyesi Yükselmesi Kaynaklı Su Baskınları	Çok Düşük	Çok Düşük	Yüksek	Yüksek	Orta	Çok Düşük
	Sel ve Nehir Taşkınları	Çok Yüksek	Çok Düşük	Çok Düşük	Çok Düşük	Çok Düşük	Çok Düşük
	Yangınlar	Yüksek	Düşük	Yüksek	Düşük	Düşük	Düşük
	Kuraklık	Çok Yüksek	Düşük	Çok Düşük	Düşük	Çok Düşük	Çok Düşük
	Heyelan	Çok Yüksek	Çok Düşük	Çok Düşük	Çok Düşük	Çok Düşük	Çok Düşük

İklim risklerinin Burgan Leasing portföyüne etkisini değerlendirdiğimizde;

- Aşırı sıcak olarak nitelendirdiğimiz 5 ilimizde portföyümüzün tutar olarak %5'i, aşırı soğuk olarak nitelendirdiğimiz 2 coğrafik bölgemizde ise %2'si yer alıyor. Bu nedenle riskin olası finansal etkisini çok düşük olarak değerlendirdik.
- Aşırı rüzgâr ve fırtına riskini ülkemizdeki meteorolojik koşulları baz alarak il ve ilçe düzeyinde değerlendirdik. Bu kapsama giren 4 il ve 3 ilçede portföyümüzün %2'si yer alıyor. Bu nedenle risk etkisini çok düşük düzeyinde sınıflandırdık.
- Aşırı yağış ve dolu açısından analiz yaptığımızda ülkemizin aşırı yağış alan 4 coğrafik bölgesini göz önünde bulundurduk ve portföyümüzün %42'sinin bu bölgelerde yer aldığını tespit ettik. Risk etkisini düşük olarak nitelendirdik.
- Deniz suyu seviyesi yükselmesi kaynaklı su baskınlarını risk olarak mercek altına aldığımızda deniz kenarında yer alan tüm coğrafik bölgelerimizdeki portföyümüzü göz önüne aldık ve portföyümüzün %83'ünün bu bölgelerde yer aldığını gördük. Ancak deniz suyu seviyesi yükselmesi kaynaklı su baskınlarından etkilenebilecek portföydeki işletme sayısının çok daha sınırlı olacağını öngördüğümüzden riski orta düzeyde değerlendirdik. Bu riskin kısa vadede etkili olacağını öngörmediğimizden orta ve uzun vade için analizlerimizi geliştireceğiz.
- Sel ve nehir taşkınlarına maruz kalan bölgeyi Karadeniz bölgesi olarak belirledik. Bu bölgede portföyümüz düşük olmakla birlikte, portföyümüzü oluşturan ekipmanların çoğunluğu iş makinası olduğundan riskin etkisini çok düşük olarak nitelendirdik.
- Orman yangınlarının en yüksek olduğu 3 coğrafik bölgemizde gayrimenkul sat ve geri kirala (sell and leaseback - s&l) işlemlerimiz hariç tutulduğunda portföyümüzün %45'i yer alıyor. Bu nedenle riskin etkisini düşük olarak değerlendiriyoruz.
- Kuraklık etkisini değerlendirdiğimizde ülkemizde Doğu Akdeniz ve İç Anadolu'nun tamamı ve Güneydoğu Anadolu'nun bir kısmı kurak olarak nitelendirilmektedir. Ancak riskin etkisini yönetmek bazında iş faaliyetlerimizi yürüttüğümüz firmaların tarım sektöründen elde ettiği gelirleri analiz ettiğimizde söz konusu faaliyet ve gelirlerinin payının çok düşük olduğunu gördüğümüzden riskin olası finansal etkisini çok düşük olarak değerlendiriyoruz.
- Heyelan riski etkisini değerlendirdiğimizde riske maruz kalan bölgeyi Karadeniz bölgesi olarak belirledik. Bu bölgede portföyümüz düşük olmakla birlikte, portföyümüzü oluşturan ekipmanların çoğunluğu iş makinası olduğundan riskin etkisini çok düşük olarak nitelendirdik.

SOSYAL ve YÖNETİŞİM RİSKLERİ ETKİLERİ

Bankamız operasyonlarına doğrudan etkileri değerlendirmek adına çevresel, sosyal ve yönetim riskleri de ele aldık. Bu bağlamda gerçekleştirilen değerlendirme tablomuzu da aşağıda paylaşıyoruz. İnsan kaynağı yönetimini öncelikli bir alan olarak görüyor; bu doğrultuda insan kaynakları uygulamalarımızı hem iklimle ilgili etkiler hem de sosyal boyutlar açısından değerlendiriyoruz. Sıcak hava dalgaları gibi iklim kaynaklı risklerin, çalışan verimliliği üzerindeki etkilerini dikkate alarak oluşturduğumuz ısı haritası aracılığıyla bu riskleri önceliklendiriyor ve düzenli olarak izliyoruz. Aynı zamanda iştiraklerimizi de çevresel ve sosyal sürdürülebilirlik kriterleri çerçevesinde analiz ediyoruz.

BANKACILIK SEKTÖRÜNDE ESC RİSKLERİ		Burgan Bank İnsan Kaynaklarına Etkisi
İklim Değişikliği (Akut ve Kronik Fiziksel)	Aşırı Sıcak/Soğuk	Düşük
	Aşırı Rüzgar/Fırtına	Düşük
	Aşırı Yağış/Dolu	Düşük
	Deniz Suyu Seviyesi Yükselmesi Kaynaklı Su Baskınları	Düşük
	Sel ve Nehir Taşkınları	Düşük
	Yangınlar	Düşük
	Kuraklık	Düşük
	Heyelan	Orta
Emisyon Yoğun Olmak (Sera Gazı Yönetimi)		Düşük
Yenilenebilir Enerjiye Geçiş Sürecinde Aksamalar		Düşük
Enerji Tedarik Zinciri Kesintileri		Düşük
Su Bağımlılığı/ Gerekli Kalitede Suya Erişim Sorunu (Su Yönetimi)		Düşük
Atık Oluşumu ve Kirlilik (Atık Yönetimi)		Düşük
İş Sağlığı Güvenliği Riskleri		Orta
Yüksek Çalışan Sirkülasyonu		Orta
Bilgi Güvenliği / Siber Güvenlik		Orta
Teknolojiye Adaptasyon		Orta
Eksik ve Yanlış Bilgilendirme /İletişim Krizleri		Düşük
Düşük Müşteri Memnuniyeti		Orta

ÖNCELİKLİ RİSKLERİMİZİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Burgan Bank olarak iklim ve sürdürülebilirlikle ilgili öncelikli risklerimizi belirlemenin ötesinde bu risklerin etkisinin büyüklüğünü, riskin yoğunlaştığı alanı, iş modeli ve değer zincirimize etkilerini, riskin beklendiği vadeyi ve bu riski yönetmek adına aldığımız aksiyon ve stratejimizi de belirledik.

Burgan Bank'ta risk analizlerimizi hem nitel hem nicel yöntemlerle yürütüyoruz. Risk analizi değerlendirmesi yaparken etki, olasılık ve stratejik önem derecesine göre önceliklendiriyoruz. Riskleri öncelikle "olasılık x etki" metodolojisiyle sınıflandırıyoruz. Kuruma etki düzeylerini ise çok düşük, düşük, orta, yüksek ve çok yüksek olmak üzere beş seviyede tanımlıyoruz.

Risk Skoru	Kuruma Etkisi
0-20	1 (Çok Düşük)
20-40	2 (Düşük)
40-60	3 (Orta)
60-80	4 (Yüksek)
80-100	5 (Çok Yüksek)

Burgan Bank olarak, sürdürülebilirlik odaklı stratejilerimizi zaman perspektifiyle ele alıyor; kısa, orta ve uzun vadeli hedeflerimizi dinamik bir risk yönetimi anlayışıyla şekillendiriyoruz. Kısa vadeyi 0-1 yıl, orta vadeyi 1-3 yıl, uzun vadeyi ise 3-10 yıl zaman aralığı olarak tanımlıyoruz.

Risk Kategorisi		Risk Açıklaması	Riskin Beklendiği Zaman Dilimi	Risklerin Olası Etkisi	Riskin Yoğunlaştığı Alan	İş Modeli ve Değer Zincirimizde Etkileri	Risklere Yönelik Strateji ve Aksiyon	Riskin Başlıca Olası Finansal Etkisi
İklimle İlgili Fiziksel Riskler*	Akut Risk	Deprem, sel, heyelan vb. doğal afetlerin operasyonları kesintiye uğratması	Orta Vade	Orta	Şirket Değeri	Banka operasyonlarında kesinti, müşteri hizmetlerinde aksamalar	İş ve sistem sürekliliğinin sağlanmasına yönelik alternatif çalışma alanları ve ikincil sistemler, iş sürekliliği, bilgi teknolojileri sürekliliği, acil durum yönetimi ve kriz yönetim planları oluşturduk.	Faiz ve komisyon gelirinde azalma Operasyonel giderlerin artması
	Kronik Risk	İklim riskinin tetiklediği olayların etkisi (sıcak hava dalgaları) ile çalışan verimliliğinin azalması	Uzun Vade	Düşük	Şirket Değeri	Çalışan performansında düşüş, hizmet kalitesinde dalgalanma	İklimsel koşullara uyum sağlayan iş güvenliği önlemlerini gözden geçirerek sürekli iyileştirme yaklaşımını benimsemekteyiz.	Operasyonel giderlerin artması Teknolojik altyapı (capex) ve ilave iklimlendirme sistemleri gereksiniminden kaynaklı (capex) yatırım harcamalarında artış.

Risk Kategorisi		Risk Açıklaması	Riskin Beklendiği Zaman Dilimi	Risklerin Olası Etkisi	Riskin Yoğunlaştığı Alan	İş Modeli ve Değer Zincirimizde Etkileri	Risklere Yönelik Strateji ve Aksiyon	Riskin Başlıca Finansal Etkisi
İklim ve Sürdürülebilirlikle İlgili Geçiş Riskleri	Kronik Risk	İklim riskinin tetiklediği olayların etkisi (sıcak/soğuk hava dalgaları) ile soğutma/ısıtma ihtiyaçlarında artış	Orta Vade	Düşük	Şirket Değeri	Fiziksel donanımlarda (klima) yetersizlik	İlerleyen dönemlerde fiziki varlıklarımızı söz konusu riskler kapsamında değerlendireceğiz.	Operasyonel giderlerin artması Teknolojik altyapı (capex) ve ilave iklimlendirme sistemleri gereksiniminden kaynaklı (capex) yatırım harcamalarında artış.
	Kredi Riski*	Sürdürülebilirlik ilkelerine uyumsuz firmalara sağlanan kredilerin, piyasa beklentilerindeki değişim ve çevresel duyarlılığın artmasıyla portföy değerinde bozulma riski oluşturmaları	Orta Vade	Orta	Şirket Varlıkları	Finansal portföy değerinde bozulma riski, geri ödeme riski	ÇSY analizleri ve ÇED raporu isteniyor.	Teminat kaybı veya teminat değerinde azalma Alacakların tahsilinde gecikme Donuk alacaklarda artış Faiz geliri kaybı veya alacağı tamamen zararlaştırma Karşılık giderlerinde artış
	Teknoloji Riski	Dijital dönüşüm eksikliği nedeniyle ÇSY risklerinin yönetilememesi	Orta Vade	Orta	Şirket Varlıkları	ÇSY izleme kapasitesinde yetersizlik, müşteri deneyiminde zayıflama	ÇSY risklerinin daha etkin izlenebilmesi amacıyla CRM altyapısının güncellenmesi ve uzman danışmanlık desteğiyle karar süreçlerinin güçlendirilmesini hedefliyoruz.	Gelirlerde düşüş
	Politika ve Yasal Riskler	Bankanın iklim değişikliğiyle ilgili yasal düzenlemelere yeterli uyum gösterememesi ve yasal risklere maruz kalabilmesi	Orta Vade	Orta	Şirket Değeri	Uyumsuzluk sonucu idari yaptırımlar ve mali kayıplar	Sürdürülebilirlik komitesi kuruldu. Banka genelinde farkındalık çalışmaları yapıldı.	Devlete yapılan ödemelerde (ceza) artış
	Politika ve Yasal Riskler	Sınırdaki Karbon Düzenleme Mekanizması (CBAM) kapsamında ihracatçı müşterilerin artan karbon maliyetleri nedeniyle kredi geri ödeme riskinin artması	Orta Vade	Orta	Şirket Varlıkları	Finansal portföy değerinde bozulma riski, geri ödeme riski	ÇSY analizleri ve sektör bazlı karbon regülasyonu takibi yapıyoruz.	Devlete yapılan ödemelerde (vergi) artış Faiz ve komisyon gelirinde azalma
	İtibar Riski	Çevresel duyarlılık algısının marka değerine etkisi	Uzun Vade	Orta	Şirket Değeri	Paydaş güveninde azalma, müşteri bağlılığında düşüş	ÇSY izleme, anketler ve iletişim çalışmaları yapılıyor.	Marka değerinde azalma Faiz ve komisyon gelirinde azalma

*Banka iklimle ilgili risklerin kredi portföyüne olan ağırlığı ve etkisini değerlendirmemiştir, önümüzdeki dönemlerde dikkate alınacaktır.

Bankamızın gelecek raporlama dönemine ilişkin finansal tablolarında sunulan varlık ve yükümlülüklerinin defter değerlerinde, finansal performansında ve nakit akışlarında iklim değişikliği ve sürdürülebilirlikle ilgili risk ve fırsatlara ilişkin olarak önemli bir düzeltme yapmasını gerektirecek risk mevcut değildir.

STRATEJİMİZ

KISA, ORTA VE UZUN VADELİ PLANLARIMIZ

Bankamız stratejik sürdürülebilirlik yönetimi planlaması kapsamında kısa, orta ve uzun vadeler için hayata geçirmeyi planladığımız temel aksiyonları aşağıda paylaşıyoruz.

Kısa Vade (0–1 yıl):

Makroekonomik ve iklimsel gelişmelere karşı esnekliğimizi artırmak amacıyla operasyonel adaptasyon kabiliyetimizi güçlendirmeye odaklanacağız. Bu dönemde, iş sürekliliği planlarımızı güncelleyecek, ÇSY risklerine yönelik kısa vadeli uyum ve gelişim aksiyonlarımızı, başta sera gazı envanterini devreye alacağız.

Orta Vade (1–3 yıl):

ÇSY veri altyapısının iyileştirilmesi, dijital sürdürülebilirlik çözümlerinin yaygınlaştırılması, müşterilerimiz ve tedarikçilerimizin de dahil olduğu değer zincirimizle çevresel ve sosyal etkilerimizin yönetilmesi gibi alanlarda yapısal yatırımlar planlıyoruz. Çalışan ve müşterilerimiz için farkındalık artırıcı uygulamalar geliştirerek sürdürülebilirlik kültürünü kurumsal yapımıza kalıcı biçimde yerleştirmeyi hedefliyoruz.

Uzun Vade (3–10 yıl):

Stratejik hedefimiz; iklimle uyumlu, düşük karbonlu ve kapsayıcı bir iş modeli inşa etmektir. Paydaş odaklı, uluslararası standartlara entegre bir sürdürülebilirlik ve iklim performansını kalıcı hâle getirmeyi amaçlıyoruz.

Yönetişim alanında, sürdürülebilirlik politikalarımızı şeffaflık, hesap verilebilirlik ve etik değerler temelinde oluşturuyoruz. Sürdürülebilirlik Komitemizin liderliğinde hem iç hem de dış paydaşlarımız için güvenilir bir iş ortağı olmayı sürdürüyoruz. Stratejik karar alma süreçlerimizi, uzun vadeli değer yaratma perspektifiyle şekillendiriyoruz.

Sürdürülebilirlik politikalarımızın kalbinde, iş stratejilerimizi sosyal ve çevresel sorumluluklarla bütünleştirerek tüm paydaşlarımız için kalıcı faydalar sağlamak yatıyor. Geleceğe dair umut ve hedeflerimizi bugünden inşa ediyor, değişen dünyaya uyum sağlayarak sürdürülebilir bir geleceğe yön veriyoruz. Sürdürülebilirlik Politikamızı, Kıymetli Madenler Sorumlu Tedarik Zinciri Uyum Politikası ve Kurumsal Sosyal Sorumluluk Politikası ile de destekliyoruz.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK VE İKLİMLE İLGİLİ STRATEJİMİZ VE ENTEGRASYON

Sürdürülebilirliği çevresel bir sorumluluk olmasının yanı sıra iş stratejimizin ayrılmaz bir parçası olarak görüyoruz. İklim değişikliğiyle mücadeleyi ve sürdürülebilir kalkınmanın desteklenmesini, stratejik önceliklerimiz arasına alarak çevresel, sosyal ve yönetim (ÇSY) ilkelerini tüm faaliyetlerimize entegre ediyor ve paydaşlarımız için uzun vadeli değer yaratmayı hedefliyoruz.

Sürdürülebilirlik stratejimizin temelinde, kaynakları verimli kullanmak, düşük karbon ekonomisine geçişin desteklenmesi ve toplumsal faydayı önceleyen projelere katkı sağlama anlayışı yer alıyor. İklimle ilgili risk ve fırsatların değerlendirilmesini, kurum genelinde stratejik planlamaya entegre ediyoruz. Karbon ayak izimizi azaltmaya yönelik enerji verimliliği uygulamaları, yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanımı ve dijitalleşme yatırımları ile çevresel etkimizi azaltmayı hedefliyoruz. Birleşmiş Milletler'in 2030 Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları (SKA) doğrultusunda hareket ediyor, çevresel etkilerimizi azaltmayı, toplumsal kalkınmayı teşvik etmeyi ve iyi yönetim ilkelerini uygulamayı taahhüt ediyoruz.

Türkiye'nin taraf olduğu uluslararası sözleşmeler doğrultusunda oluşturduğumuz “Kredilendirme Süreçlerinde Çevresel ve Sosyal Risk Yönetimi Politikamız” ile sürdürülebilir finansman çerçevemizin temelini oluşturduk. Bu kapsamda:

- Kredi teklifleri, çevresel ve sosyal riskler dikkate alınarak değerlendiriliyor; bu riskler yatırım karar süreçlerine entegre ediliyor.
- İklim değişikliğiyle mücadele, enerji verimliliği, yenilenebilir enerji, atık azaltımı ve toplumsal cinsiyet eşitliği gibi temalarda projelerin finansmanına öncelik veriliyor.
- Düşük karbon ekonomisine geçişi destekleyecek finansal çözümler geliştiriliyor ve sürdürülebilir kalkınma hedefleri doğrultusunda sorumlu bankacılık yaklaşımı benimseniyor.
- Yasalarla veya uluslararası sözleşmelerle yasaklanmış faaliyetler ve insan haklarına aykırı uygulamalar açıkça tanımlanarak kredilendirme dışı bırakılıyor.
- Kredi portföyümüzdeki iklim temelli riskler izlenerek, bu alandaki ulusal ve uluslararası gelişmeler yakından takip ediliyor.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK POLİTİKAMIZ

Sürdürülebilirliği bir hedef olmasının yanı sıra iş yapma biçimimizin temel yapı taşı olarak da gördüğümüz için bu anlayışı geleceği şekillendiren bir rehber olarak benimsiyor ve politikalarımızı bu vizyon doğrultusunda biçimlendiriyoruz. 2024 yılında toplum, çevre ve iş dünyası için kalıcı değer yaratmayı hedefleyen stratejik yaklaşımlarımızla sektörümüzde fark yaratıyoruz.

Çevresel politikalarımızla doğal kaynakların verimli kullanımını destekliyor, yenilikçi çözümlerle karbon salımını azaltan projelere öncelik veriyoruz. Çevre dostu ürün ve hizmetlerimizi geliştirerek sürdürülebilir finansman araçlarını müşterilerimize sunuyoruz. Dijitalleşmeyi teşvik ederek operasyonel verimliliği artırıyor ve doğanın korunmasına katkıda bulunuyoruz.

Aynı zamanda yenilikçi finansal çözümler sunarak müşterilerimizin de sürdürülebilirlik hedeflerine ulaşmalarına destek oluyoruz. ÇSY ilkelerini iş modelimize entegre ederken, çalışanlarımızın bu alandaki farkındalığını artırıyor ve tüm süreçlerimizde sürdürülebilirliği ön planda tutuyoruz. Paydaşlarımızla kurduğumuz güçlü iletişim sayesinde sürdürülebilirlik politikalarımızı sürekli geliştiriyor ve yenilikçi yaklaşımlarımızla sektörde fark yaratıyoruz.

İklim değişikliğiyle mücadelede şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkemiz doğrultusunda, karbon ayak izimizi ve iklimle ilgili risklerimizi uluslararası standartlara göre raporlamak amacıyla CDP (*Carbon Disclosure Project*) süreçlerini başlatıyor; bu kapsamda ilk raporlamamızı 2027 yılına kadar gerçekleştirmeyi hedefliyoruz.

Geleceğe değer katma misyonumuz doğrultusunda, çevresel sorumluluğumuzu yerine getirirken sosyal kalkınmayı destekleyen projelerle topluma katkıda bulunmaya devam ediyoruz. Bu yaklaşımımız, uzun vadeli büyüme ve toplumla kurduğumuz güven temelli ilişkilerimizi güçlendirme hedefimizin bir yansımasıdır. Sürdürülebilir bir gelecek adına attığımız her adımın, dünyanın geleceğindeki olumsuz ihtimalli senaryoların önüne geçmesine katkı sağlamasını temenni ediyoruz.

ÇEVRESEL, SOSYAL VE YÖNETİŞİM FAKTÖRLERİNİN KREDİ ANALİZİNE DÂHİL EDİLMESİ

KREDİ ANALİZ SÜREÇLERİNDE ÇEVRESEL, SOSYAL VE YÖNETİŞİM (ÇSY) FAKTÖRLERİNİN ENTEGRASYONU

Kurum olarak, geçmiş yıllarda kredi analiz süreçlerimize Çevresel, Sosyal ve Yönetişim (ÇSY) faktörlerini sistematik bir şekilde entegre etmeye yönelik bir uygulamamız bulunmuyordu. Ancak sürdürülebilirlik stratejimiz doğrultusunda 2024 yılı itibarıyla bu alandaki ilk adımlarımızı attık.

Bu kapsamda, kredi tahsis süreçlerinde kullanılmak üzere “Çevresel ve Sosyal Risk Yönetimi Politikası”nı oluşturduk ve Aralık 2024 itibarıyla yayımladık. Politika temel olarak, Kredilendirilmeyecek Faaliyetler Listesi’ni tanımlıyor ve belirli koşulları sağlayan kredi türlerinin hangi durumlarda detaylı bir ÇSY değerlendirmesine tabi tutulacağını ortaya koyuyor.

Halihazırda, politika kapsamında belirtilen eşik değer olan 10 milyon Avro ve üzeri yatırım kredisi, proje finansmanı, satın alma finansmanı veya köprü kredisi gibi ürünlere yönelik bir kullandırım bulunmuyor. Bu nedenle, mevcut durumda yalnızca Kredilendirilmeyecek Faaliyetler Listesi’ne uyum kontrolü gerçekleştiriliyor.

ÇSY UYGULAMALARIMIZIN GELİŞTİRİLMESİNE YÖNELİK ÇALIŞMALARIMIZ

Kredi analiz süreçlerimizde ÇSY faktörlerinin entegrasyonunu geliştirmeye yönelik çalışmalarımızı sürdürüyoruz. Önümüzdeki dönemde gerek regülasyonlara uyum gerekse sürdürülebilir finansmana erişim açısından bu süreci daha ileriye taşımayı hedefliyoruz.

Bu doğrultuda, geçmişte IFC (*International Finance Corporation - Uluslararası Finans Kurumu*) fonlaması kapsamında uygulamaya alınan “Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi Uygulama Esası”nı, mevcut Çevresel ve Sosyal Risk Yönetimi Politikamız ile uyumlu hale getirdik. İlerleyen dönemde, ihtiyaçlarımız doğrultusunda bu uygulama esasını daha da geliştirmeyi, süreçlerimize daha kapsamlı bir ÇSY değerlendirme yaklaşımını entegre etmeyi planlıyoruz.

Burgan Bank olarak, ticari ve endüstriyel kredi portföyümüz üzerinde iklim değişikliğinden kaynaklanabilecek olası etkileri değerlendirmek amacıyla senaryo analizleri ve etki modellemeleri yapmaya yönelik çalışmalara öncelik vermekteyiz. Fiziksel ve geçiş risklerinin portföy üzerindeki potansiyel etkilerini analiz edebilmek için, karbon yoğun sektörlerde faaliyet gösteren müşterilere ilişkin veri analizi süreçleri yürütülmekte; bu firmaların iklimle ilişkili regülasyonlara, piyasa dinamiklerine ve çevresel faktörlere karşı duyarlılığını dikkate almaktayız. Mevcut durumda, kredi portföyü özelinde ÇSY odaklı senaryo analizleri ve modelleme çalışmalarına ilişkin uygulamaları henüz yürütmüyoruz. Bununla birlikte önümüzdeki dönem hedeflerimiz arasında, senaryo analizleri ve stres testlerine dayalı modeller geliştirerek, iklim kaynaklı kredi risklerinin ölçülmesini ve yönetilmesini daha sistematik hale getirmek yer alıyor.

Bankamızda, iklim değişikliği, doğal kaynak yönetimi, teknolojik güvenlik ve insan sermayesi gibi ÇSY faktörlerinin kredi riski yönetimi üzerindeki potansiyel etkilerinin farkındayız. Bu kapsamda, ilgili alanlara yönelik veri toplama ve analiz kapasitesini geliştirmeye yönelik çalışmalarımıza devam etmekteyiz.

Öte yandan, Burgan Bank olarak fosil yakıt sektörüne yönelik kredi kısıtlamaları veya aşamalı durdurma planları gibi sektörel kısıtlamalara yönelik herhangi bir yol haritası ortaya koyarak taahhütte bulunmadık. Bununla birlikte özellikle iklim değişikliği yönetimi başta olmak üzere, stratejik yaklaşımımız ve kredi portföyümüze yönelik analizlerimiz doğrultusunda, Banka içi yönetim organlarımız ve ilgili komitelerimizin çalışmaları neticesinde yol haritamızı şekillendiriyoruz. Bu doğrultuda, mevcut ve gelecek uygulamalarımızda en başta Bankamızın dirençliliğini gözeterek esneklik ve ihtiyaca göre uyarlanabilirlik ilkesini gözetiyoruz.

Burgan Bank olarak, kredi değerlendirme süreçlerinde geleneksel finansal analiz unsurlarının yanı sıra, faaliyet alanına bağlı olarak çevresel ve sosyal etkileri de dikkate almaya yönelik bir yaklaşım benimsiyoruz. KOBİ portföyü özelinde, müşterilerin sektörel risk profilleri, piyasa verileri ve finansal göstergelerle birlikte ÇSY faktörlerine ilişkin hassasiyetleri de analiz sürecine dâhil etmeye başladık.

DEĞİŞEN KOŞULLARA UYUM YETENEĞİ: DİRENÇLİLİK

Öncelikli sürdürülebilirlik konularının etkilerini ve riskleri ele alma kapasitemizle birlikte, bu alanlarda ortaya çıkan fırsatları değerlendirme yetkinliğimiz; Burgan Bank olarak iklim değişikliğiyle çevresel, sosyal ve yönetim konularına karşı kurumsal dayanıklılığımızı yansıtıyor.

İklim değişikliğine bağlı risklerin artan etkilerini dikkate alarak oluşturduğumuz sürdürülebilirlik yönetim yapımız ve iç süreçlerimizi, kısa, orta ve uzun vadeli bakış açısıyla değerlendirerek aksiyon planları geliştiriyoruz. Sürdürülebilirlik Komitemiz (*SÜRKOM*) koordinasyonunda yürütülen bu yapıda, ÇSY odaklı stratejik önceliklerimizi iç süreçlerimize entegre ederken, kurum genelinde dirençlilik perspektifini de güçlendiriyoruz.

Kısa, orta ve uzun vadeli hedeflerimizi içeren stratejik yol haritamız:

- Kısa vadede dijitalleşme ve veri altyapımızın güçlendirilmesi
- Orta vadede ÇSY kriterlerinin portföy yönetimine entegre edilmesi
- Uzun vadede düşük karbonlu iş modeline geçiş

Tanımladığımız riskler doğrultusunda bir sonraki raporlama dönemi içerisinde ilgili finansal tablolarda raporlanan varlık ve yükümlülüklerinin defter değerinde önemli bir düzeltme yapılmasına ilişkin önemli bir risk tespit edilmedi. Sürdürülebilirlikle alakalı risk ve fırsatların Bankanın raporlama dönemindeki finansal durumu, finansal performansı ve nakit akışlarını önemli düzeyde etkilemediğini gözlemliyoruz.

Bu bütünsel yaklaşım sayesinde, çevresel ve sosyal etkileri yalnızca dışsal tehditler olarak değil, aynı zamanda stratejik karar mekanizmalarına yön veren faktörler olarak ele alıyor, kurumsal dayanıklılığımızı artıracak politika ve uygulamaları hayata geçiriyoruz. Önümüzdeki dönemde senaryo analizlerine dayalı modelleme araçlarını geliştirerek, dirençliliğimizi daha sistematik bir biçimde ölçmeyi hedefliyoruz.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK FAALİYETLERİMİZ

2024 yılı itibarıyla sürdürülebilirlik taahhütlerimizi yerine getirmek ve çevresel, sosyal ve yönetim (ÇSY) ilkelerine bağlı kalmak için birçok önemli projeyi hayata geçirdik. Faaliyetlerimiz, çevresel etkilerimizi azaltırken toplumun ekonomik ve sosyal kalkınmasına da katkı sağlamayı hedefliyor.

Enerji verimliliği projelerimizle karbon ayak izimizi azaltmak için önemli adımlar attık. Dijitalleşmeyi artırarak Banka genelinde kâğıt tüketimini en aza indirdik ve çevre dostu iş süreçlerini destekledik. Ayrıca, düşük karbon ekonomisine geçişte müşterilerimize yenilenebilir enerji projeleri ve sürdürülebilir finansman çözümleri sunarak bu alandaki liderliğimizi sürdürdük.

Kadın girişimcilere özel finansman paketleri ve KOBİ'lere yönelik destek programlarıyla ekonomik katılımı artırmayı hedefledik. Çeşitlilik ve kapsayıcılığı esas alan insan kaynakları politikalarımız sayesinde çalışanlarımıza eşit fırsatlar sunmaya devam ettik. 2024 yılı boyunca eğitim ve istihdam projeleriyle toplumun farklı kesimlerine ulaşarak sosyal faydayı artırmayı başardık.

2024 yılında sürdürülebilir finansman portföyümüzü genişlettik. Bu başarı, müşterilerimize sürdürülebilirlik odaklı finansal ürünler sunma konusundaki kararlılığımızı yansıtıyor. Dijitalleşmeyle sürdürülebilir bir bankacılık anlayışını benimsedik ve çevresel ayak izimizi önemli ölçüde azalttık.

Sürdürülebilirliği tüm iş süreçlerimize entegre ederek, topluma, çevreye ve ekonomiye katkıda bulunmayı sürdürüyoruz. Gelecek yıllarda da yenilikçi projelerimiz ve sorumlu bankacılık anlayışımızla, sürdürülebilir bir dünya için çalışmaya devam edeceğiz.

Operasyonel Sürdürülebilirlik Yaklaşımı

- Daha İyi Bir Çevre Anlayışımız
- Birim Karbon Ayak İzi Metriklerimiz
- Sera Gazı Emisyon Azaltım Strateji ve Hedeflerimiz
- Atık ve Su Yönetimimiz
- Sorumlu Satın Alma ve Tedarik

DAHA İYİ BİR ÇEVRE ANLAYIŞIMIZ

Doğa, tüm canlıların yaşam kaynağı ve gezegenimizin dengesini sağlayan en temel unsurdur. İklim değişikliği, doğal kaynakların tükenmesi ve biyolojik çeşitliliğin azalması, dünya genelinde ekosistemlerin sürdürülebilirliği için ciddi bir tehdit teşkil ediyor. Bugün atılan her adım, gelecek nesillerin sağlıklı ve yaşanılabilir bir dünyada var olabilmesi için kritik önem taşıyor. Bu nedenle, yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanımı, karbon emisyonlarının azaltılması, su ve atık yönetimi gibi çevresel sürdürülebilirlik uygulamalarının yaygınlaştırılması hayati bir gereklilik hâline geldi. Küresel iş birliği, bilinçli tüketim alışkanlıkları ve doğayla uyum içinde bir gelecek inşa etmek hepimizin ortak sorumluluğudur.

Bankamızda çevresel etkilerin etkin bir şekilde yönetilmesi, "*Çevresel Etkiler ve Sürdürülebilirlik Çalışma Grubu*" tarafından sağlanıyor. Bu grup, bankanın çevresel politikalarının hayata geçirilmesi ve sürdürülebilirlik stratejisinin tüm kurum genelinde uygulanmasından sorumludur. Grubumuzun faaliyet alanlarına; karbon ayak izi takibi, atık yönetimi, enerji tasarrufu ve doğal kaynakların korunmasına yönelik tüm uygulamaların takip ve koordinasyonu dahildir.

Çevresel Etkiler ve Sürdürülebilirlik Çalışma Grubu, çevre yönetim sisteminin performansını değerlendirmek ve iyileştirme alanlarını belirlemek amacıyla yıllık denetim planları doğrultusunda çalışıyor. Grup, denetim süreci boyunca ilgili birimlerle iş birliği yaparak çevresel uyumu değerlendiriyor. Elde edilen sonuçlar, "*Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısı*" ile yönetimle paylaşılıyor ve bu toplantıları yılda en az bir kez gerçekleştirmekle birlikte, ihtiyaç halinde ek toplantılar da düzenleyebiliyoruz. Denetim sonrası belirlenen düzeltici faaliyetlerin takibi de yine bu grup tarafından yürütülüyor.

Bankamızda, TS EN ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi'ne tam uyum sağlayarak çevresel sorumluluklarımızı yerine getirmekte ve sistematik bir yönetim anlayışı benimsemekteyiz. Bu sistem, doğal kaynakların verimli kullanımı, atıkların etkin yönetimi, enerji verimliliğinin sağlanması, çevre kirliliğinin önlenmesi ve karbon ayak izinin azaltılması gibi temel ilkeler üzerine kuruludur. Tüm bu süreçlerimizde sürekli gelişim ve iyileştirme anlayışı esastır.

Şube operasyonlarımızda çevresel etkimizi azaltmak ve sürdürülebilir bina standartlarını benimsemek amacıyla, LEED Sertifikalı şube kurulumunu ve yenilenebilir enerji ile çalışan Yeşil Enerjili Şube kurmayı hedefliyoruz. Bu doğrultuda, ilgili süreçlerin 2026 yılı sonuna kadar tamamlanmasını planlıyoruz.

Çevresel risk ve fırsatların tespitini, yapılandırılmış bir metodolojiyle gerçekleştiriyoruz. Öncelikle süreç bazlı risk analizleri yapıyor, riskin doğası, olasılık ve şiddeti dikkate alınarak her bir çevresel etkinin potansiyel etkisini değerlendiriyoruz. Bu analizde "*L151 Çevre Boyut ve Etki Değerlendirme Listesi*" gibi araçlardan faydalanıyoruz. Fırsatları ise SWOT analiziyle belirliyor ve enerji verimliliği, yenilenebilir enerji kullanımı ve sürdürülebilir uygulamalar bu fırsatların başında geliyor. Risklerin kontrolü için aksiyon planları oluşturuyor, mevzuat uyumu ve yasal gereklilikleri de bu sürecin önemli bir parçası olarak değerlendiriyoruz.

Çevresel stratejimiz, kurumun iç yapısı ve çevresel dış faktörler gözetilerek biçimlendiriliyor. İç bağlamda vizyon, misyon, kaynak kullanımı ve organizasyon yapısı değerlendirilirken; dış bağlamda mevzuat, paydaş beklentileri ve küresel gelişmeleri esas alıyoruz. Hedefleri "*L149 Hedef Amaç Aksiyon Planı*" doğrultusunda şekillendiriyoruz. Süreçleri ise "*E825 Paydaş Analizi ve Beklentisi Formu*" ve "*E821 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Formu*" gibi araçlarla izliyoruz. SWOT analizleriyle desteklenen stratejimiz, çevresel performansın artırılması ve sürdürülebilirlik hedeflerine ulaşmamızı amaçlıyor.

Bankamızın çevre politikası, sürdürülebilir kalkınma ve çevre koruma ilkelerine dayalıdır. ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi temel alınarak, karbon ayak izinin azaltılması, iklim değişikliğiyle mücadele, enerji verimliliği, geri dönüşüm ve doğal kaynakların korunması gibi alanlarda stratejik hedefler belirliyoruz. Tedarik zincirimizde çevre dostu uygulamaları teşvik ediyor ve paydaşlarımızla iş birliği içinde çalışarak sürdürülebilirliği bütün süreçlerimize entegre ediyoruz.

Çevre yönetimi için yapılan yatırımlarımız, ISO 14001 sisteminin kurulumunu sürekli hale getirmek, ofislerdeki atık yönetim altyapısı, çevre dostu ulaşım sistemleri, güneş enerjisi projeleri ve enerji tasarrufu sağlayan donanımları kapsıyor. Tüm bu yatırımları, sürdürülebilir bir gelecek hedefiyle planladık ve bankanın çevresel etkilerini azaltmaya yönelik olarak uyguladık. Yasal uyum, kaynak yeterliliği ve tedarikçi performansını düzenli olarak gözden geçiriyor, risk ve fırsatları belirliyor, sürekli iyileştirme süreçleri başlatarak alınan kararları sorumlularla birlikte uygulamaya geçiriyoruz.

İç denetimlerimizi yılda bir kez yapıyor ve çevre yönetim sisteminin gereklilikleriyle uyumunu denetliyoruz. İç denetim sonrasında yönetim gözden geçirme toplantısı gerçekleştirerek düzeltici ve önleyici faaliyetler planlıyoruz. Dış denetimler ise bağımsız denetçiler tarafından yine yılda bir kez yapılıyor ve ISO 14001 sertifikasyon süreci kapsamında yürütülüyor. Ayrıca gerektiğinde olağanüstü toplantılarla riskleri daha erken ele alabiliyoruz.

Karbon emisyonlarının azaltılması, enerji ve su tüketiminin düşürülmesi, geri dönüşüm oranlarının artırılması gibi somut hedeflerle birlikte, çalışan farkındalığının yükseltilmesi, tedarik zincirinde çevre dostu uygulamaların benimsenmesi gibi sözel hedefler de belirledik. Tüm bu hedeflerimiz, yıllık performans izleme süreçleriyle değerlendiriliyor ve sürekli iyileştiriliyor.

Çevresel bilinci kurum köklerimize sağlam temellerle yerleştirebilme yönteminin çalışanlarımıza eğitim vermekten geçtiğine inanıyor ve biyoçeşitliliği korumaya yönelik farkındalık oluşturmak amacıyla tüm çalışanlarımıza çevre yönetimi ve sıfır atık eğitimleri veriyoruz. Bu eğitimlerle, sürdürülebilir iş uygulamalarının yaygınlaşması ve çevre bilincinin kurumsal kültüre entegre edilmesini hedefliyoruz.

2024 yılında, çevresel sürdürülebilirliğe katkı sağlamak amacıyla; ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi, karbon ayak izinin hesaplanması ve azaltım planlaması, sıfır atık uygulamaları, LED aydınlatma dönüşümü, Antalya şubesi Güneş Enerjisi Santrali kurulumu (*İnaktif*), VRF (*Variable Refrigerant Flow - Değişken Debili Soğutucu Akışkan*) klima sistemleri ve hibrit araç geçiş süreci gibi yatırımlarımız için toplamda 45.782.660,77 TL harcama yaptık.



ENERJİ VE SERA GAZI EMİSYON YÖNETİMİMİZ

Finans sektörü, doğrudan üretim faaliyetinde bulunmamakla birlikte, operasyonel süreçlerinden kaynaklanan enerji tüketimi ve emisyonların yanı sıra finanse ettiği projeler aracılığıyla dolaylı çevresel etkiler yaratıyor. Bu nedenle enerji verimliliği ve emisyon azaltımı, bankacılık sektöründe hem çevresel sürdürülebilirlik hem de kurumsal sorumluluk açısından kritik öneme sahiptir.

Enerji yönetimi sayesinde, kaynak kullanımı optimize edilerek maliyetler düşürülürken, emisyon yönetimi sayesinde de iklim değişikliğiyle mücadelede katkı sunuluyor ve paydaş nezdinde sürdürülebilirlik taahhütleri güçleniyor.

Burgan Bank olarak sürdürülebilirlik stratejimizin bir parçası olarak enerji yönetimini odaklı bir politika doğrultusunda yürütüyoruz. Bu politikayla operasyonel süreçlerimizde enerji verimliliğimizi artırıyor, enerji tüketimimizi izleyip optimize ediyor, sera gazı emisyonlarımızı azaltıyor ve karbon ayak izimizi minimize ediyoruz. Enerji tüketimini takip etmek ve iyileştirmek için gelişmiş enerji yönetim sistemleri kullanıyoruz. Bu sistemler sayesinde verimsizlikleri tespit ediyor, sürekli enerji tasarrufu projeleri hayata geçiriyoruz. Genel müdürlük ve şubelerimizde yenilenebilir enerji kullanımını artırmak için adımlar atıyor, enerji verimli teknolojilere yatırım yapıyoruz.

Politikamızın bir diğer temel unsuru arasında enerji tüketimini düzenli olarak raporlamak ve yıllık bazda performans değerlendirmesi yapmak geliyor. Bu sayede hem ulusal hem de uluslararası standartlara tam uyum sağlıyor, sürdürülebilirlik alanında sürekli iyileştirme hedeflerimizin gerçekleşmesini temin ediyoruz.

Operasyonel faaliyetlerimizde enerji verimliliği ve emisyon azaltımını önceliklendiriyor, bu alandaki çalışmalarımızı sistematik bir şekilde yürütüyoruz. Enerji yönetimini sürdürülebilirlik stratejimizin temel bileşenlerinden biri olarak kabul ediyor, kaynaklarımızı daha verimli kullanmak adına somut adımlar atıyoruz.

2024 yılı itibarıyla, şubelerimiz ve genel müdürlük binamızda enerji verimliliğini artırmak amacıyla LED aydınlatma sistemlerine geçiş yaptık. Bu dönüşümle birlikte elektrik tüketimimizi %2,77 oranında azaltmayı başardık.

Genel müdürlük binamızda iklimlendirme süreçlerini daha verimli hale getirmek amacıyla yüksek enerji tasarruflu VRF (Variable Refrigerant Flow) sistemlerini devreye aldık. Bu sistem, ortam ihtiyaçlarına göre ısıtma/soğutma düzeylerini otomatik olarak ayarlıyor ve 19:00–23:00 saatleri arasında devre dışı kalarak gereksiz enerji tüketimini önüyor. Bu otomatik kontrol sistemi sayesinde, yalnızca ihtiyaç duyulan kadar enerji kullanarak çevresel etkimizi en aza indiriyoruz. Ayrıca, dijitalleşme stratejimiz kapsamında dijital bankacılık platformumuz ON'un büyümesini operasyonel verimlilikle entegre ettik. Bu sayede, iş süreçlerimizde enerji kullanımını azalttık ve çevre dostu uygulamaları yaygınlaştırdık.

Enerji ihtiyacımızın daha sürdürülebilir kaynaklardan karşılanması amacıyla yenilenebilir enerji yatırımlarına yöneldik. Yatırımına karar vererek yapımına geçtiğimiz güneş enerjisi panelleriyle kullandığımız enerjinin bir kısmını güneş enerjisinden karşılayacağız. Gelişmiş teknolojilere yaptığımız yatırımlar sayesinde enerji performansımızı sürekli iyileştiriyoruz.



Ulaşım kaynaklı emisyonlarımızı azaltmak amacıyla hibrit çalışma modeline geçtik. Bu sayede hem çalışanlarımızın mobilite kaynaklı karbon salımı azaldı hem de kaynak verimliliği sağlandı. Aynı zamanda, araç filomuzda hibrit araçların sayısını artırarak sürdürülebilir ulaşım politikamızı güçlendirdik.

Raporlama yılındaki iştiraklerimiz olan Burgan Finansal Kiralama ve Burgan Yatırım ve Menkul Değerler'e ait tüm lokasyonları da içeren enerji tüketim verilerimizi aşağıdaki tabloda paylaşıyoruz:

Faaliyet Adı	Miktar (GJ) (2024)
Sabit Yanma	
Doğalgaz – Isınma	9,093,29
Jeneratör - Dizel	40,61
Hareketli Yanma	
Dizel – Şirket Araçları	1.118,43
Benzin – Şirket Araçları	6.361,91
Elektrik Tüketimi	
Elektrik – Şebeke	10.979,15
TOPLAM	27.593,39

Burgan Bank olarak ayrıca enerji metriklerini de takip ediyor ve bu kapsamda enerji yoğunlukları tablomuzu sunuyoruz.

Yıllara Göre Enerji Yoğunluğu*	2024 Enerji Yoğunluğu
Yüzey Alanına Göre Enerji Yoğunluğu (GJ/m ²)	2,4608
Çalışan Başına Enerji Yoğunluğu (GJ/Kişi Başı)	19,2021

*Kapsam 1 + 2 çerçevesindeki enerji tüketimlerine göre hesaplandı.

Enerji verimliliği çalışmalarımızın önemli bir çıktısı olan karbon azaltımı konusunu sistematik biçimde ele alıyoruz. 2024 yılında gerçekleştirdiğimiz detaylı karbon ayak izi hesaplamasıyla operasyonlarımızın çevresel etkilerini net bir şekilde analiz ettik. Bu analiz doğrultusunda, emisyonlarımızı azaltmaya yönelik öncelikli alanları belirleyerek stratejik hedefler oluşturduk.

SERA GAZI EMİSYONLARI HESAPLAMA YÖNTEM VE KAPSAMIMIZ

Burgan Bank olarak sürdürülebilirlik stratejimiz kapsamında yalnızca hem enerji verimliliğini artırıyor hem de sera gazı emisyonlarımızı kapsamlı ve bilimsel yöntemlerle izliyoruz. Süreçlerimizi, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi çerçevesinde yapılandırıyor ve performansımızı düzenli olarak izliyoruz. Emisyon azaltımına yönelik adımlarımız, çevresel etkilerimizin yanı sıra kurumsal risk yönetimi ve istikrarlı büyüme kapasitemizi de güçlendiriyor.

2024 yılına ilişkin sera gazı envanterimizi içeren çalışmamıza genel müdürlük binamızın yanı sıra 26 şubemizi dahil ettik. Ayrıca, iştiraklerimiz arasında yer alan Burgan Yatırım Menkul Değerler AŞ ile Burgan Finansal Kiralama A.Ş'nin Kapsam 1 ve Kapsam 2 emisyonlarına da hesaplamalarımızda yer verdik. Burgan Bank'ın faaliyet sınırları dâhilinde oluşan emisyonları, kontrol yaklaşımını temel alarak değerlendirdik. Operasyonlarımızda hem idari hem mali kontrolümüz bulunmakta olup emisyon hesaplamalarına dâhil edilen tüm tesisler, organizasyonel sınırlarımız içinde yer alıyor. Bankamız iştiraki olan Burgan Yatırım ve Menkul Değerler AŞ hisselerinin %100'ü Bankamıza ait olduğu için sera gazı emisyonlarının tamamı (%100) hisse payı yaklaşımıyla Bankamız envanterine dahil edildi. Bankamızın bir diğer iştiraki olan Burgan Finansal Kiralama AŞ hisselerinin %99,99'u Bankamıza ait olduğu için sera gazı emisyonlarının tamamı hisse payı yaklaşımıyla Bankamız envanterine dahil edildi.

01 Ocak – 31 Aralık 2024 tarihleri arasındaki faaliyetlerimizden kaynaklanan sera gazı emisyonlarımız, GHG Protokolü (*The GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting*) doğrultusunda en uygun metodoloji kullanılarak ve alanında uzman bir danışmanlık kuruluşu olan ESG Turkey Danışmanlık'tan destek alınarak hesaplandı. Hesaplamalarda kullandığımız tüm verileri, güvenilirliği yüksek kaynaklardan elde ettik ve doğru ve tutarlı sonuçlara ulaşabilmek için azami özen gösterdik.

Hesaplamalarımızda, tanımlanan faaliyet verilerine uygun emisyon faktörlerini kullanarak şeffaf ve karşılaştırılabilir sonuçlar elde edilmesini hedefledik.

Emisyon hesaplamalarımızda, IPCC'nin en güncel Global Warming Potential (*GWP AR6*) değerlerini esas alarak ve CO₂ eş değerlerini 100 yıllık zaman diliminde değerlendirdik. Kullanılan başlıca kaynaklar arasında IPCC 2019, Türkiye Ulusal Envanteri 2024, TEİAŞ/EPDK 2024, DEFRA 2024, harita.gov.tr ve tedarikçilerden temin edilen kısmi verilere yer verdik.

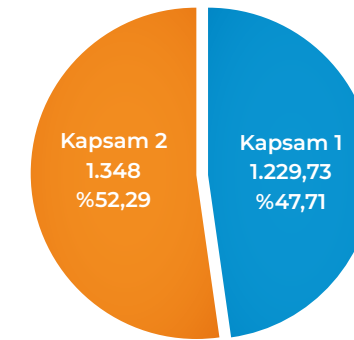
Bu kapsamlı raporlama yaklaşımı sayesinde hem mevcut emisyon performansımızı izledik hem de uzun vadeli sürdürülebilirlik hedeflerimiz doğrultusunda sürekli iyileştirme alanlarını tespit ettik.

01 Ocak – 31 Aralık 2024 dönemine ilişkin faaliyetlerimiz sonucunda oluşan kapsam 1 ve kapsam 2 toplam sera gazı emisyonumuzu, 2.577,73 ton CO₂ eş değeri (tCO₂e) olarak hesapladık. Emisyon kırımlarını, GHG Protokolü Kurumsal Muhasebe ve Raporlama Standardı çerçevesinde belirlemiş olup, detaylı dağılımı aşağıdaki tabloda sunuyoruz. Raporda paylaştığımız faaliyet verilerini kurum içi kaynaklardan derledik; ancak söz konusu bilgilerin yerinde doğrulamasını ya da harici bir denetimini henüz gerçekleştirmedik.

GHG Kapsamlarına Göre Emisyon Miktarı

GHG Protokol Kapsam/Kategori Adı	Toplam (tCO ₂ e)	Kapsamdaki Oranı
Kapsam 1	1.229,73	%47,71
Kapsam 2 (lokasyona-dayalı)	1.348	%52,29
TOPLAM	2.577,73	

2024 Yılı Emisyon Dağılım Grafiği (tCO₂e)



Burgan Bank olarak genel müdürlük ve 26 şubemiz kaynaklı emisyonlarla birlikte, iştiraklerimiz olan Burgan Finansal Kiralama AŞ (*Burgan Leasing*) ve Burgan Yatırım ve Menkul Değerler AŞ'nin (*Burgan Yatırım*) da 2024 yılı Kapsam 1 ve Kapsam 2 emisyonlarını kırılımlı olarak aşağıda sunuyoruz.

GHG Protokol Kapsam Adı	Burgan Bank Toplam Emisyon (tCO ₂ e)	Burgan Bank Emisyon (tCO ₂ e)	Burgan Finansal Kiralama Emisyon (tCO ₂ e)	Burgan Yatırım Emisyon (tCO ₂ e)
Kapsam 1	1.229,73	989,80	150,38	89,55
Kapsam 2	1.348,00	1.268,10	43,23	36,67
TOPLAM	2.577,73	2.257,90	193,61	126,22

BİRİM KARBON AYAK İZİ METRİKLERİMİZ

Burgan Bank olarak mutlak emisyonlarımızın yanı sıra emisyonlarımızda yoğunluk takibini de yapmaktayız. 2024 yılı birim karbon ayak izimizi aşağıdaki tabloda sunuyoruz.

Kapsam 1+2 Emisyon Toplamına Göre Birim Karbon Ayak İzi	
Birim Emisyona Konu Faaliyet	2024 Yılı Birim Karbon Ayak İzi
Aktif Müşteri	0,0078 tCO ₂ e/Adet
Fon Tutarı	0,0293 tCO ₂ e/Milyon TL
Aktif Müşteri	0,0022 tCO ₂ e/Müşteri
Yüzey Alanı	0,2299 tCO ₂ e/m ²
Çalışan Sayısı	1,7938 tCO ₂ e/Kişi Sayısı

SERA GAZI EMİSYON AZALTIM STRATEJİ VE HEDEFLERİMİZ

Burgan Bank olarak, emisyonlarımızı ve buna bağlı kaynak tüketimimizi azaltmak amacıyla kapsamlı bir azaltım planı ve alternatif aksiyon planları seti oluşturduk. Bu çerçevede hem net hem de brüt hedefleri içeren bir sonuçlar elde ettik

2050 yılına kadar Kapsam 1 ve Kapsam 2 toplam emisyonlarımızı (*Net Emisyon Hedefi*) %86 oranında azaltmayı hedefliyoruz. Bu doğrultuda 2050 hedefimize ulaşma yolunda ilerlerken aynı zamanda 2030 ara hedeflerimizi de belirledik (*2030'da emisyonlarımızın %68 oranında azaltılması*). Ülkemiz Paris İklim Anlaşması taahhüdü doğrultusunda Ulusal Katkı Beyanı (*Nationally Determined Contribution-NDC*) kapsamında 2030 yılı için %41 düzeyinde azaltım hedefi vermiştir. Bu bağlamda hedeflediğimiz azaltım oranları ülke beyanımıza katkı sunacak niteliktedir.

Kapsam 1 Emisyonlarımız

Kapsam 1 kapsamında yer alan doğrudan sera gazı emisyonlarımızı azaltmak için doğal gaz tüketimlerinde enerji verimliliği çalışmalarını sürdürüyoruz. 2030 yılına kadar doğal gaz tüketimimizi her yıl %5, 2030-2040 yılları arasında yıllık %2,5, 2040-2050 arasında ise yıllık %1 oranında azaltmayı planlıyoruz. Araç filomuzu dönüştürme süreci kapsamında, 2030 yılına kadar, dizel araçlardan benzinli ve hibrit modellere geçiş sağlıyor, araçlarımızın %90'ını hibrit araçlarla değiştirerek %40 yakıt tasarrufu sağlamayı planlıyoruz. 2050 hedefimiz kapsamında tüm araç filomuzda fosil yakıt kullanımını tamamen sonlandırmayı mevcut teknoloji öngörüsü doğrultusunda batarya elektrikli araçlarla değiştirmeyi planlıyoruz. Yangın söndürme ve iklimlendirme sistemlerinin tamamını düşük emisyonlu sistemlerle değiştirmek de hedeflerimiz dahilinde bulunuyor. Bu çalışmaların toplamında Kapsam 1 emisyonlarımızı yaklaşık %71 (*Brüt emisyon hedefi*) oranında azaltmayı öngörüyoruz.

Kapsam 2 Emisyonlarımız

Elektrik tüketiminden kaynaklanan Kapsam 2 emisyonlarımızı azaltmak amacıyla kadar enerji verimliliğini; 2030 yılına kadar her yıl %5, 2030-2040 yılları arasında yıllık %2,5, 2040-2050 arasında ise %0,5 oranında artırmayı hedefliyoruz. 2050 yılında elektrik tüketimimizin %50'sini yenilenebilir enerji kaynaklarından (*GES*) sağlamayı hedefliyoruz. 2050 hedef çalışmalarımız kapsamında kalan elektrik tüketimimizi I-REC (*International Renewable Energy Certificate*) sertifikalarıyla dengelemeyi amaçlıyoruz. Yapılacak bu çalışmalar sayesinde Kapsam 2 emisyonlarımızı (*Net Emisyon Hedefi*) tamamen sıfırlamayı öngörüyoruz.

Emisyon azaltım hedeflerimizi düzenli aralıklarla izliyor, performans göstergeleriyle takip ediyor ve raporlama süreçlerimize entegre ederek sürdürülebilirlik stratejimizin temel bir bileşeni haline getiriyoruz. Bu kapsamda, emisyon yönetimi stratejimizi sürekli olarak değerlendiriyor ve ileriye dönük hedeflerimizi güncelleme esnekliğini sürdürüyoruz. 2024 yılı itibarıyla sera gazı emisyon azaltım hedeflerimizde herhangi bir nicel revizyon gerçekleştirmedik. Ayrıca bu yaklaşımın bir parçası olarak, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi belgesini 2026 yılında almayı hedefliyoruz.

KAPSAM 1+2 NET EMİSYON HEDEFİ

GHG Protokol Kapsam/Kategori Adı	2024 Toplam tCO ₂ e	2030 Ara Hedefi tCO ₂ e	2024-2030 Azaltım Oranı	2050 Hedefi tCO ₂ e	2024-2050 Azaltım Oranı
Kapsam 1	1.229,73	827,24	-%32,73	358,24	-%70,87
Kapsam 2	1.348,00	0	-%100	0	-%100
Kapsam 1 + 2	2.577,72	827,24	-%67,91	358,24	-%86,10

KAPSAM 1+2 BRÜT EMİSYON HEDEFİ

GHG Protokol Kapsam/Kategori Adı	2024 Toplam tCO ₂ e	2030 Ara Hedefi tCO ₂ e	2024-2030 Azaltım Oranı	2050 Hedefi tCO ₂ e	2024-2050 Azaltım Oranı
Kapsam 1	1.229,73	827,24	-%32,73	358,24	-%70,87
Kapsam 2	1.348,00	990,90	-%26,49	365,83	-%72,86
Kapsam 1 + 2	2.577,72	1.818,14	-%29,47	724,07	-%71,91

ATIK VE SU YÖNETİMİMİZ

Burgan Bank olarak, çevresel sorumluluğumuzun bilinciyle, su kaynaklarının sürdürülebilir kullanımı ve etkin atık yönetimi uygulamalarına öncelik veriyoruz. Su verimliliğini ön planda tutarak, çevresel etkilerimizi minimize etmek amacıyla çeşitli uygulamalar hayata geçiriyoruz. ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi'ne uygun olarak, su tüketimimizi izlemek ve optimize etmek için akıllı sensörlü musluklar kullanılmasıyla suyun sadece ihtiyaç duyulduğunda kullanımını sağlayarak israfı engelliyoruz. Yapılan çalışmalarla Genel Müdürlük binamızda su tüketimimizi %3,6 oranında azaltmış olduk.

Genel Müdürlük binamız ve tüm şubelerimizin tür bazlı su tüketim verilerini aşağıdaki tabloda sunuyoruz:

Su Türü	2024 Tüketim (m ³)
Evsel Kullanım Suyu (Şebeke)	14.177,54
İçme Suyu	2,74
TOPLAM	14.180,28

Ayrıca, su tüketimimizi düzenli olarak izleyip takip etmek için gelişmiş izleme sistemleri kullanıyoruz. Bu sayede, Bankamızın farklı şube ve ofislerinde su kullanımını daha etkin bir şekilde yönetiyor ve çevresel sürdürülebilirlik hedeflerimize ulaşmak için daimî iyileştirme çalışmaları yapıyoruz.

Atık yönetim süreçlerimizde sıfır atık ve döngüsel ekonomi yaklaşımını benimsiyor, atıkların kaynağında azaltılması, geri dönüşüm oranlarının artırılması ve atıkların yeniden kullanılabilir hale getirilmesi için çalışmalar yürütüyoruz. Tüm atıkları türlerine göre ayrıştırıp geçici depolama alanlarında sınıflandırdıktan sonra tutanakla kayıt altına alarak lisanslı geri dönüşüm firmaları veya belediyelere teslim ediyoruz. Atık yönetim süreçlerimiz, çevresel sistemler yöneticisi ve idari işler birimi tarafından eş güdüm içinde yürütülüyor ve atık yönetiminden sorumlu komitemiz, yıllık raporlarla çevresel etkilerimizi değerlendirerek, atık yönetim performansımızın nasıl iyileştirebileceği konusunda analizler yapıyor. Bu kapsamda, 2025 yılı sonuna kadar tüm şubelerimizde Sıfır Atık sistemini kurmayı hedefliyoruz.

Olumlu uygulamalarda bulunma hedefiyle ofislerimizdeki masa altı çöp kutularını kaldırarak geri dönüşüm kutularını şube ve genel müdürlüklerde yaygınlaştırdık. Dijitalleşme stratejimiz doğrultusunda e-imza ve dijital belge sistemleriyle kâğıt tüketimimizi büyük oranda azaltmış olduk. Bu kapsamda, kağıtsız bankacılık yaklaşımıyla belge saklama ve iletim süreçlerinde dijital araçlar önceliklendirilerek belgelerin fiziksel arşivde tutulması yerine dijital ortamda güvenli şekilde depolanmasına geçtik. Ayrıca, temizlik ürünlerinde çevreye zararı minimize edilmiş maddeler tercih ediyoruz.

Atık yönetimi konusunda, Bankada düzenli olarak eğitimler, farkındalık çalışmaları ve sürdürülebilirlik projeleri hayata geçirerek, kaynakların verimli kullanımı, atıkların geri kazanılması ve çevre dostu çözümlerle çevresel etkilerimizi en aza indirmeye çalışıyoruz. Döngüsel ekonomi prensipleri doğrultusunda atıkların kaynağında azaltılması, geri kazanımı ve yeniden kullanımı temel önceliklerimiz arasında yer alıyor. Atık yönetimi süreçlerimizi "**L151 Çevre Boyut ve Etki Değerlendirme Listesi**" ile izliyor, risk ve fırsat analizleriyle sürekli geliştiriyoruz. Tüm bu faaliyetler, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi çerçevesinde yürütülüyor ve yılda en az bir kez iç denetimle değerlendiriliyor. Dış denetimlerde ise ISO 14001 uygunluğumuz bağımsız kuruluşlar tarafından kontrol ediliyor.

Bankamızda çevresel ve sosyal risklerin kredilendirme süreçlerinde dikkate alınması gerektiğini vurguluyor ve sağladığımız finansmanla çevresel etkilerin azaltılmasına katkıda bulunuyoruz. Bu süreç, atık yönetimi de dahil olmak üzere, sürdürülebilirlik hedeflerine ulaşılmasını sağlayan stratejilerimizin bir parçasıdır. Atık yönetimini sadece kendi operasyonlarımızda değil, tedarik zinciri boyunca da izleyip değerlendirerek çevresel etkilerin minimize edilmesine katkı sağlıyoruz.

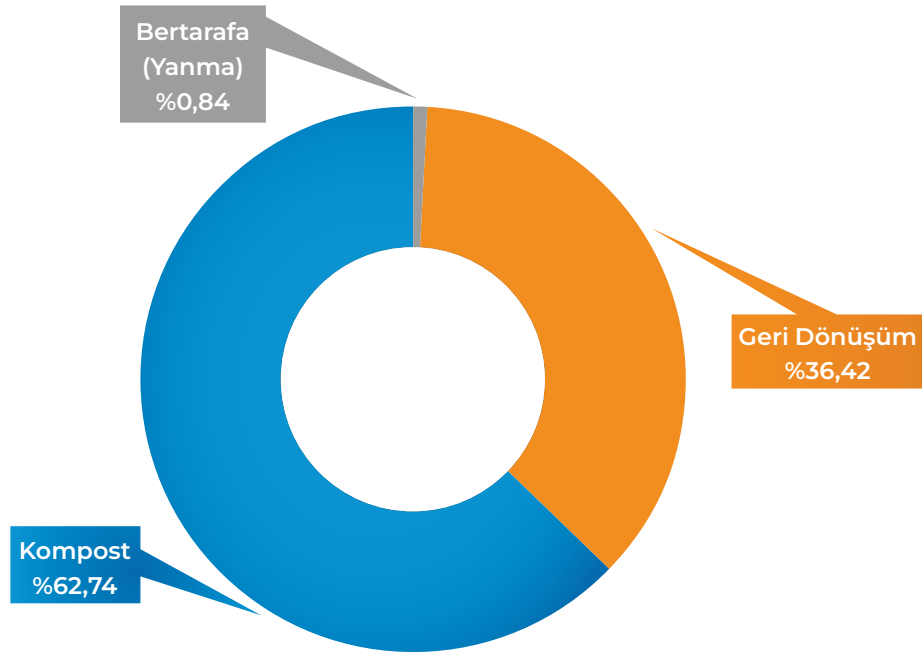
Atık Su Yönetimi kapsamında atık suyun geri kazanım ve yeniden kullanımı üzerine projeler geliştirmekteyiz. Sürdürülebilir Tedarik Zinciri Yönetimi kapsamında, tedarik zincirindeki tüm ürün ve hizmetlerin çevresel etkilerini değerlendirmekte ve çevre dostu ürünler sunan tedarikçilerle iş birliği yapmayı teşvik etmekteyiz. Bu proje ve uygulamalar, Bankamızın döngüsel ekonomi ve sürdürülebilirlik hedeflerine ulaşmasında önemli bir rol oynuyor. Sadece bankamızın operasyonel ve çevresel etkilerini azaltmakla kalmayarak, aynı zamanda çalışan ve müşterileri çevre dostu alışkanlıklar konusunda bilinçlendiriyoruz.

Raporlama yılı kapsamında Genel Müdürlük ve şubelerimizde oluşan atıkların türlerine ait verileri aşağıdaki tabloda paylaşıyoruz:

Tehlikeli Olmayan Atık	2024 Toplam (ton)
Bertarafa (Yanma)	0,15
Geri Dönüşüm	6,28
Kompost	10,82
Toplam	17,25

Atık Türü	2024 Miktar (ton)
Biyojenik Atık	10,82
Biyojenik Olmayan Atık	6,43
Toplam	17,25

2024 TEHLİKELİ OLMAYAN ATIK DAĞILIM GRAFİĞİ (TON)



Atık izleme sistemleri ve dijital raporlama araçlarıyla süreçlerimizi şeffaf ve izlenilebilir hale getiriyoruz. Tehlikeli atıkların bertarafı sadece lisanslı firmalar aracılığıyla, **E829 Atık Kayıt Formu** ile belgelenerek gerçekleştiriliyor.

Gelecek nesillere daha yaşanılabilir bir dünya bırakma hedefiyle, su ve atık yönetimi alanındaki çalışmalarımıza kararlılıkla devam edeceğiz.

SORUMLU SATIN ALMA VE TEDARİK

Tedarik süreci, bir şirketin sürdürülebilirlik anlayışını günlük işleyişe nasıl yansıttığı ve özümseyebildiğini gösteren en somut alanlardan biridir. Hangi ürünün hangi koşullarda kimden temin edildiği, o şirketin çevreye, topluma ve iş etiğine bakış açısını ortaya koyar. Bu nedenle sorumlu satın alma süreci, operasyonel bir konu olmasının yanında kurum kültürünün bir tezahürüdür.

Bu bilinç ışığında sürdürülebilirlik ilkelerini tedarik zincirimizin her aşamasına entegre ederek çevresel ve sosyal sorumluluklarımızı yerine getirmeyi hedefliyoruz. 2024 yılında, tedarik süreçlerimizi operasyonel açıdan daha profesyonel şekilde gerçekleştirmek amacıyla çeşitli stratejiler geliştirip uygulamaya koyduk.

Satın Alma Birimimiz, gider bütçesinin etkin yönetimi, operasyonel risklerin azaltılması, iş ihtiyaçlarının en hızlı ve verimli şekilde yanıtlanması gibi kriterlere göre satın alma süreçlerimizi gerçekleştiriyor. Bununla birlikte, satın alma süreçlerimizi geliştirmek için ilgili yönetmelikleri, piyasadaki en iyi uygulamaları, iç ve dış denetimler kapsamında süreçlerimizi gözden geçirerek güncellemeye devam ediyoruz.

İklim değişikliğinin etkilerini en aza indirmek ve düşük karbon ekonomisine geçişi desteklemek amacıyla, tedarikçilerimizle birlikte çalışarak çevre dostu uygulamaları teşvik ediyoruz. Bu kapsamda, enerji verimliliğini artıran ve karbon ayak izini azaltan projelere öncelik veriyoruz. Ayrıca, tedarikçilerimizin sürdürülebilirlik standartlarını yükseltmelerine destek sağlıyor ve onlarla uzun vadeli iş birliği stratejileri geliştiriyoruz. Bu sayede, değer zincirimizdeki tüm paydaşların memnuniyetini sürekli kılmayı amaçlıyoruz.

Sürdürülebilir tedarik zinciri yönetimi, sadece çevresel etkileri azaltmanın yanı sıra operasyonel verimliliği artırarak maliyet tasarrufu sağlar. Bu bilinçle tedarik süreçlerimizi sürekli olarak gözden geçiriyor ve iyileştiriyoruz. Tedarik zincirimizde sürdürülebilirlik uygulamalarını geliştirerek hem iş ortaklarımız hem de toplum için uzun vadeli değer yaratmayı sürdüreceğiz.

- Metrikler
- Bağımsız Denetçi Sınırlı Güvence Raporu
- TSRS 1 ve 2 Uyum Tablosu

METRİKLER

Enerji ve Sera Gazı Emisyon Yönetimimiz

Faaliyet Adı	Miktar (GJ) (2024)
Sabit Yanma	
Doğalgaz – Isınma	9.093,29
Jeneratör - Dizel	40,61
Hareketli Yanma	
Dizel – Şirket Araçları	1.118,43
Benzin – Şirket Araçları	6.361,91
Elektrik Tüketimi	
Elektrik – Şebeke	10.979,15
TOPLAM	27.593,39

Yıllara Göre Enerji Yoğunluğu*	2024 Enerji Yoğunluğu
Yüzey Alanına Göre Enerji Yoğunluğu (GJ/m²)	2,4608
Çalışan Başına Enerji Yoğunluğu (GJ/Kişi Başı)	19,2021

GHG Kapsamlarına Göre Emisyon Miktarı

GHG Protokol Kapsam/Kategori Adı	Toplam (tCO2e)	Kapsamdaki Oranı
Kapsam 1	1.229,73	%47,71
Kapsam 2 (lokasyona-dayalı)	1.348	%52,29
TOPLAM	2.577,73	%100

GHG Protokol Kapsam Adı	Burgan Bank Toplam Emisyon (tCO ₂ e)	Burgan Bank Emisyon (tCO ₂ e)	Burgan Finansal Kiralama Emisyon (tCO ₂ e)	Burgan Yatırım Emisyon (tCO ₂ e)
Kapsam 1	1.229,73	989,80	150,38	89,55
Kapsam 2	1.348,00	1.268,10	43,23	36,67
TOPLAM	2.577,73	2.257,90	193,61	126,22

Kapsam 1+2 Emisyon Toplamına Göre Birim Karbon Ayak İzi

Birim Emisyona Konu Faaliyet	2024 Yılı Birim Karbon Ayak İzi
Aktif Müşteri	0,0078 tCO ₂ e/Adet
Fon Tutarı	0,0293 tCO ₂ e/Milyon TL
Aktif Müşteri	0,0022 tCO ₂ e/Müşteri
Yüzey Alanı	0,2299 tCO ₂ e/m²
Çalışan Sayısı	1,7938 tCO ₂ e/Kişi Sayısı

Kapsam 1+2 Net Emisyon Hedefi

GHG Protokol Kapsam/Kategori Adı	2024 Toplam tCO ₂ e	2030 Ara Hedefi tCO ₂ e	2024-2030 Azaltım Oranı	2050 Hedefi tCO ₂ e	2024-2050 Azaltım Oranı (%)
Kapsam 1	1.229,73	827,24	-%32,73	358,24	-70,87
Kapsam 2	1.348,00	990,90	-%26,49	365,83	-72,86
Kapsam 1 + 2	2.577,72	1.818,14	-%29,47	724,07	-71,91

Toplam Brüt Emisyon Hedefi

GHG Protokol Kapsam/Kategori Adı	2024 Toplam tCO ₂ e	2030 Ara Hedefi tCO ₂ e	2024-2030 Azaltım Oranı	2050 Hedefi tCO ₂ e	2024-2050 Azaltım Oranı (%)
Kapsam 1	1.229,73	827,24	-%32,73	358,24	-70,87
Kapsam 2	1.348,00	0	-%100	0	-100

Atık ve Su Yönetimimiz

Su Türü	2024 Tüketim (m³)
Evsel Kullanım Suyu (Şebeke)	14.177,54
İçme Suyu	2,74
TOPLAM	14.180,28

Tehlikeli Olmayan Atık	2024 Toplam (ton)
Bertarafa (Yanma)	0,15
Geri Dönüşüm	6,28
Kompost	10,82
Toplam	17,25

Atık Türü	2024 Miktar (ton)
Biyojenik Atık	10,82
Biyojenik Olmayan Atık	6,43
Toplam	17,25

BAĞIMSIZ DENETÇİ SINIRLI GÜVENCE RAPORU



KPMG Bağımsız Denetim ve
Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş.
İş Kuleleri Kule 3 Kat:2-9
Levent 34330 İstanbul
Tel +90 212 316 6000
Fax +90 212 316 6060
www.kpmg.com.tr

BURGAN BANK ANONİM ŞİRKETİ VE BAĞLI ORTAKLIKLARI'NIN TÜRKİYE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORLAMA STANDARTLARI KAPSAMINDA SUNULAN BİLGİLER HAKKINDA BAĞIMSIZ DENETÇİNİN SINIRLI GÜVENCE RAPORU

Burgan Bank A.Ş. Genel Kurulu'na

Burgan Bank A.Ş. ("Banka") ve bağlı ortaklıklarının (birlikte "Grup" olarak anılacaktır) 31 Aralık 2024 tarihinde sona eren yıla ait Sürdürülebilirlik Raporu'nun 86 ile 137. sayfaları arasında yer alan TSRS Uyumlu Sürdürülebilirlik Raporu'nda Kamu Gözetimi, Muhasebe ve Denetim Standartları Kurumu ("KGGK") tarafından yayımlanan Türkiye Sürdürülebilirlik Raporlama Standartları 1 Sürdürülebilirlikle İlgili Finansal Bilgilerin Açıklanmasına İlişkin Genel Hükümler ve Türkiye Sürdürülebilirlik Raporlama Standartları 2 İklimle İlgili Açıklamalar'a (hep birlikte "TSRS" olarak anılacaktır) uygun olarak sunulan bilgiler ("Sürdürülebilirlik Bilgileri") hakkında sınırlı güvence denetimini üstlenmiş bulunuyoruz.

Güvence denetimimiz, Sürdürülebilirlik Raporu'nun 86 ile 137. sayfaları arasında yer alan TSRS Uyumlu Sürdürülebilirlik Raporu'nda yer alan internet sitesi bağlantılarında sunulan Sürdürülebilirlik Bilgileri haricindeki diğer bilgileri ve Sürdürülebilirlik Raporu'nun 86 ile 137. sayfaları arasındaki sayfalar haricindeki sayfalarda yer alan bilgileri kapsamamaktadır.

Sınırlı Güvence Sonucu

"Sınırlı Güvence Sonucumuza Dayanak Olarak Yürütülen Çalışmanın Özeti" başlığı altında açıklanan şekilde gerçekleştirdiğimiz prosedürlere ve elde ettiğimiz kanıtlara dayanarak, Grup'un 31 Aralık 2024 tarihinde sona eren yıla ait Sürdürülebilirlik Raporu'nun 86 ile 137. sayfaları arasında yer alan TSRS Uyumlu Sürdürülebilirlik Raporu'ndaki Sürdürülebilirlik Bilgileri, tüm önemli yönleriyle TSRS'ye uygun olarak hazırlanmadığı kanaatine varmamıza sebep olacak herhangi bir husus dikkatimizi çekmemiştir.

Dikkat Çekilen Hususlar

Sürdürülebilirlik Raporu'nun 86 ile 137. sayfaları arasında yer alan TSRS Uyumlu Sürdürülebilirlik Raporu'nun Rapor Hakkında bölümünde açıklandığı üzere, Grup'un 2024 yılı için hazırladığı TSRS Uyumlu Sürdürülebilirlik Raporu TSRS kapsamında hazırladığı ilk rapor olup, bu raporda TSRS'lerin sağladığı muafiyetleri dikkate alarak yalnızca iklimle ilgili risk ve fırsatlara ilişkin bilgileri açıklamıştır ve önceki döneme ait bilgileri karşılaştırmalı bilgi olarak sunmamıştır. Ancak bu husus tarafımızca verilen sonucu etkilememektedir.

Sürdürülebilirlik Raporu'nun 86 ile 137. sayfaları arasında yer alan TSRS Uyumlu Sürdürülebilirlik Raporu'nun Rapor Hakkında bölümünde açıklandığı üzere, Grup 29 Aralık 2023 tarihli ve 32414 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan "Türkiye Sürdürülebilirlik Raporlama Standartları (TSRS) Uygulama Kapsamına İlişkin Kurul Kararı Geçici madde 3 uyarınca ilk iki yıl geçerli olan Kapsam 3 sera gazı emisyonlarını açıklamama muafiyetinden yararlanmıştır. Bu nedenle, ilişikteki TSRS Uyumlu Sürdürülebilirlik Raporu Grup'un TSRS 'ye göre hazırlanan ilk raporu olduğu için Kapsam 3 sera gazı emisyonlarını açıklamamıştır. Ancak bu husus tarafımızca verilen sonucu etkilememektedir.

KPMG Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş. tarafından hazırlanmıştır. Bu rapor, TSRS Uyumlu Sürdürülebilirlik Raporu'nun 86 ile 137. sayfaları arasında yer alan bilgileri kapsamamaktadır.

TSRS - 2'nin Sektör Bazlı Uygulanmasına İlişkin Rehber uyarınca açıklamalar

TSRS Cilt-16 Ticari Bankalar

Metrik Türü	Konu	Metrik	Kod	Şirketin İlgili Metriği
Sürdürülebilirlik Açıklama Konuları ve Metrikler	Çevresel, Sosyal ve Yönetişim Faktörlerinin Kredi Analizine Dâhil Edilmesi	Kredi analizine çevresel, sosyal ve yönetim (ESG) faktörlerinin dâhil edilmesine yönelik yaklaşımın tanımı	FN-CB-410a.2	Çevresel, Sosyal ve Yönetişim Faktörlerinin Kredi Analizine Dâhil Edilmesi
Faaliyet Metriği	Faaliyet Metriği	Segmente göre: (a) bireysel ve (b) küçük işletme müşteriler için, vadeli ve vadesiz hesaplarının (1) sayısı ve (2) değeri	FN-CB-000.A	(a.1) 3.157.286 adet (a.2) 39.929.928 TL (b.1) Küçük işletme bulunmamaktadır. (b.2) Küçük işletme bulunmamaktadır.
	Faaliyet Metriği	Segmente göre: (a) bireysel, (b) küçük işletme ve (c) kurumsal kredilerin, (1) sayısı ve (2) değeri*	FN-CB-000.B	(a.1) 97.632 adet (a.2) 5.824.383 TL (b.1) Küçük işletme bulunmamaktadır. (b.2) Küçük işletme bulunmamaktadır. (c.1) 13.450 adet (c.2) 63.912.232 TL

*İpotekli krediler ve rotatif krediler açıklama kapsamı dışında tutulur.

Sürdürülebilirlik Bilgileri'nin hazırlanmasında yapısal kısıtlamalar

Sürdürülebilirlik Bilgileri, gelecekteki muhtemel fiziksel ve geçiş dönemi iklim risklerinin olasılığı, zamanlaması ve etkilerine ilişkin veri eksikliği nedeniyle, iklimle ilgili senaryolara dayalı belirsizlikler içermektedir.

Ayrıca, sera gazı sayısallaştırması, emisyon faktörlerini ve farklı gaz emisyonlarını birleştirmek amacıyla gereken değerleri belirlemek için kullanılan bilimsel bilginin yetersizliğinden dolayı, yapısal belirsizliğe maruz kalır.

Yönetimin ve Üst Yönetimden Sorumlu Olanların Sürdürülebilirlik Bilgileri'ne ilişkin Sorumlulukları

Grup Yönetimi aşağıdakilerden sorumludur:

- Sürdürülebilirlik Bilgileri'nin TSRS 'ye uygun olarak hazırlanmasından;
- Sürdürülebilirlik Bilgileri'nin hata veya hile kaynaklı önemli yanlışlık içermeyecek şekilde hazırlanması için gerekli görülen iç kontrolün tasarlanması, uygulanması ve sürdürülmesinden;
- İlaveten Grup Yönetimi uygun sürdürülebilirlik raporlama yöntemlerinin seçimi ve uygulanması ile koşullara uygun makul varsayımlar ve tahminler yapılmasından da sorumludur.

Üst Yönetimden Sorumlu olanlar, Grup'un sürdürülebilirlik raporlama sürecinin gözetiminden sorumludur.

Bağımsız Denetçinin Sürdürülebilirlik Bilgileri'nin Sınırlı Güvence Denetimine İlişkin Sorumlulukları

Aşağıdaki hususlardan sorumluyuz:

- Sürdürülebilirlik Bilgileri'nin hata veya hile kaynaklı önemli yanlışlıklar içerip içermediği hakkında sınırlı bir güvence elde etmek için denetimi planlamak ve yürütmek,
- Elde ettiğimiz kanıtlara ve uyguladığımız prosedürlere dayanarak bağımsız bir sonuca ulaşmak ve
- Grup yönetimine ulaştığımız sonucu bildirmek.

Yönetim tarafından hazırlanan Sürdürülebilirlik Bilgileri hakkında bağımsız bir sonuç bildirmekle sorumlu olduğumuzdan dolayı bağımsızlığımızı tehlikeye atabileceği için Sürdürülebilirlik Bilgileri'nin hazırlanmasına dâhil olmamıza izin verilmemektedir.

Mesleki Standartların Uygulanması

Yaptığımız sınırlı güvence denetimi, KGK tarafından yayımlanan Güvence Denetimi Standardı 3000 "Tarihi Finansal Bilgilerin Bağımsız Denetimi veya Sınırlı Bağımsız Denetimi Dışındaki Diğer Güvence Denetimleri" ve Güvence Denetimi Standardı 3410 "Sera Gazı Beyanlarına İlişkin Güvence Denetimleri"ne uygun olarak yürütülmüştür. Bu güvence standartları kapsamındaki sorumluluklarımız, raporumuzun *Bağımsız Denetçinin Sürdürülebilirlik Bilgileri'nin Sınırlı Güvence Denetimine İlişkin Sorumlulukları* bölümünde ayrıntılı bir şekilde açıklanmıştır.

Sınırlı güvence denetimi sırasında elde ettiğimiz kanıtların, sonucumuzun oluşturulması için yeterli ve uygun bir dayanak oluşturduğuna inanıyoruz.

Bağımsızlık ve Kalite Yönetimi

KGK tarafından yayımlanan ve dürüstlük, tarafsızlık, mesleki yeterlik ve özen, sır saklama ve mesleğe uygun davranış temel ilkeleri üzerine bina edilmiş olan Bağımsız Denetçiler için Etik Kurallar'daki (Bağımsızlık Standartları Dâhil) (Etik Kurallar) bağımsızlık hükümlerine ve diğer etik hükümlere uygun davranmış bulunmaktayız.

KPMG, Kalite Yönetim Standardı 1 ("KYS 1") *Finansal Tabloların Bağımsız Denetim veya Sınırlı Bağımsız Denetimleri ile Diğer Güvence Denetimleri veya İlgili Hizmetleri Yürüten Bağımsız Denetim Şirketleri İçin Kalite Yönetimi* hükümlerini uygulamak ve bu doğrultuda etik hükümler, mesleki standartlar ve geçerli mevzuat hükümlerine uygunluk konusunda yazılı politika ve prosedürler de dahil kapsamlı bir kalite yönetim sistemi sürdürmekte sorumludur.

Sınırlı Güvence Sonucumuza Dayanak Olarak Yürütülen Çalışmanın Özeti

Sürdürülebilirlik Bilgileri'nde önemli yanlışlıkların ortaya çıkma olasılığının yüksek olduğunu belirlediğimiz alanları ele almak için çalışmalarımızı planlamamız ve yerine getirmemiz gerekmektedir. Uyguladığımız prosedürler mesleki muhakememize dayanır. Sürdürülebilirlik Bilgileri'ne ilişkin sınırlı güvence denetimini yürütürken:

- Banka'nın anahtar konumdaki kıdemli personeli ile raporlama dönemine ait Sürdürülebilirlik Bilgileri'nin elde edilmesi için uygulamada olan süreçleri anlamak için görüşmeler yapılmış;
- Sürdürülebilirlik Bilgileri'ne ilişkin sorumlu kişiler ile görüşmeler yapılmıştır.
- Sürdürülebilirlik ile ilgili bilgileri değerlendirmek ve incelemek için Grup'un iç dokümantasyonu kullanılmıştır.
- Sürdürülebilirlik ile ilgili bilgilerin açıklanmasının ve sunumunun değerlendirilmesi gerçekleştirilmiştir.
- Sorgulamalar yoluyla, Sürdürülebilirlik Bilgileri'nin hazırlanmasıyla ilgili Grup'un kontrol çevresi ve bilgi sistemleri konusunda kanaat edinilmiştir. Ancak, belirli kontrol faaliyetlerinin tasarımı değerlendirilmemiş, bunların uygulanmasıyla ilgili kanıt elde edilmemiş ve işleyiş etkinlikleri test edilmemiştir.
- Sürdürülebilirlik Bilgileri'nin doğruluğu, örneklem bazında Grup'un destekleyici dokümantasyonu ile karşılaştırarak test edilmiştir.
- Grup'un tahmin geliştirme yöntemlerinin uygun olup olmadığı ve tutarlı bir şekilde uygulanıp uygulanmadığı değerlendirilmiştir. Ancak prosedürlerimiz, tahminlerin dayandığı verilerin test edilmesini veya Grup'un tahminlerini değerlendirmek için kendi tahminlerimizin geliştirilmesini içermemektedir.
- Sera gazlarına yönelik sayısallaştırma yöntemleri ve raporlama politikalarının seçimi değerlendirilmiştir.

Sınırlı güvence denetiminde uygulanan prosedürler nitelik ve zamanlama açısından makul güvence denetimine göre farklılık gösterir ve bu prosedürlerin kapsamı da daha dardır. Sonuç olarak, sınırlı güvence denetiminde elde edilen güvence seviyesi, makul güvence denetimi yürütülmüş olsaydı elde edilecek olan güvence seviyesine göre önemli ölçüde düşüktür.



Erdal Fıkmak ŞMMM

Sorumlu Denetçi

5 Ağustos 2025

İstanbul, Türkiye

TSRS 1 ve 2 UYUM TABLOSU

TSRS 1 Sürdürülebilirlikle İlgili Finansal Bilgilerin Açıklanmasına İlişkin Genel Hükümler

Temel İçerik		Standart Maddesi Kodu	Açıklama / İlgili Rapor Bölümü
			Bölüm 2 Altındaki Başlık
Yönetişim	a) Yönetişim organı/organları (üst yönetimden sorumlu bir kurulu, komiteyi veya eşdeğer bir organı içerebilir) veya sürdürülebilirlikle ilgili risk ve fırsatların gözetiminden sorumlu kişi/kişiler	TSRS-1 27.a	Sürdürülebilirlik Yönetişimimiz
	b) Sürdürülebilirlikle ilgili risk ve fırsatları izlemek, yönetmek ve denetlemek için kullanılan yönetim süreçlerinde, kontrollerde ve prosedürlerde yönetimin görevi	TSRS-1 27.b	Sürdürülebilirlik Yönetişimimiz
Strateji	a) Sürdürülebilirlikle ilgili risk ve fırsatlar	TSRS-1 29	Risk ve Fırsat Tanımlama, Değerlendirme ve Yönetim Sistemimiz
		TSRS-1 30	Stratejimiz Öncelikli Risklerimizin Değerlendirilmesi ve Stratejimiz
	b) İş modeli ve değer zinciri	TSRS-1 32	Sürdürülebilirlik ve İklim ile Bağlantılı Risk ve Fırsatlarımız
	c) Strateji ve karar alma	TSRS-1 33	Sürdürülebilirlik ve İklimle İlgili Stratejimiz ve Entegrasyon Risk ve Fırsat Tanımlama, Değerlendirme ve Yönetim Sistemimiz
	d) Finansal durum, finansal performans ve nakit akışları	TSRS-1 34.a-b	Sürdürülebilirlik ve İklimle İlgili Stratejimiz ve Entegrasyon Risk ve Fırsat Tanımlama, Değerlendirme ve Yönetim Sistemimiz
		TSRS-1 35.a-d	Değerlendirme Yaklaşımımız ve Belirsizlikler Stratejimiz Öncelikli Risklerimizin Değerlendirilmesi ve Stratejimiz
	e) Dirençlilik	TSRS-1 40.a-c	Değerlendirme Yaklaşımımız ve Belirsizlikler
Risk Yönetimi	a) Sürdürülebilirlikle ilgili riskleri belirlemek, değerlendirmek, önceliklendirmek ve izlemek için kullandığı süreçler ve ilgili politikalar	TSRS-1 41	Değişen Koşullara Uyum Yeteneği: Dirençlilik
			Sürdürülebilirlik Yönetişimimiz Risk Yönetimimiz Sürdürülebilirlik ve İklim ile Bağlantılı Risk ve Fırsatlarımız Stratejimiz
			"2024 raporlama dönemi, Burgan Bank'ın TSRS 1 ve 2 uyumlu ilk raporlama dönemi olupe önceki döneme ilişkin açıklama bulunmamaktadır."

Temel İçerik		Standart Maddesi Kodu	Açıklama / İlgili Rapor Bölümü
			Bölüm 2 Altındaki Başlık
Risk Yönetimi	b) İşletmenin sürdürülebilirlikle ilgili fırsatları belirlemek, değerlendirmek, önceliklendirmek ve izlemek için kullandığı süreçler	TSRS-1 44.b	Sürdürülebilirlik Yönetişimimiz, Risk Yönetimimiz Sürdürülebilirlik ve İklim ile Bağlantılı Risk ve Fırsatlarımız
	c) Sürdürülebilirlikle ilgili risk ve fırsatların belirlenmesine, değerlendirilmesine, önceliklendirilmesine ve izlenmesine yönelik süreçlerin; işletmenin genel risk yönetimi sürecine ne ölçüde ve nasıl entegre edildiği ve işletmenin genel risk yönetimi sürecini ne ölçüde ve nasıl bilgilendirdiği	TSRS-1 44.c	Sürdürülebilirlik Yönetişimimiz, Risk Yönetimimiz Sürdürülebilirlik ve İklim ile Bağlantılı Risk ve Fırsatlarımız
Metrikler ve Hedefler	a) İlgili TSRS tarafından zorunlu kılınan metrikler	TSRS-1 46	Sürdürülebilirlik Yönetişimimiz, Risk Yönetimimiz Sürdürülebilirlik ve İklim ile Bağlantılı Risk ve Fırsatlarımız
		TSRS-1 49	Sürdürülebilirlik Yönetişimimiz, Risk Yönetimimiz Sürdürülebilirlik ve İklim ile Bağlantılı Risk ve Fırsatlarımız
	b) İşletmenin sürdürülebilirlikle ilgili risk ve fırsatları ölçmek ve izlemek için kullandığı metrikler	TSRS-1 50	Değerlendirme Yaklaşımımız ve Belirsizlikler Birim Karbon Ayak İzi Metriklerimiz, Emisyon Azaltım Strateji ve Hedeflerimiz Sürdürülebilirlik ve İklim ile Bağlantılı Risk ve Fırsatlarımız
	c) İşletmenin kendi belirlediği hedeflere ve mevzuat uyarınca ulaşması gereken hedeflere yönelik ilerlemeleri dahil, sürdürülebilirlikle ilgili söz konusu risk veya fırsata ilişkin performansı	TSRS-1 51.a-g	Sera Gazı Emisyon Azaltım Strateji ve Hedeflerimiz
		TSRS-1 53	Birim Karbon Ayak İzi Metriklerimiz
Genel Hükümler	Rehberlik Kaynakları	TSRS-1 54	Türkiye Sürdürülebilirlik Raporlama Standartları (TSRS) ile Uyum
		TSRS-1 55.a-b	Türkiye Sürdürülebilirlik Raporlama Standartları (TSRS) ile Uyum
		TSRS-1 56	Sürdürülebilirlik ve İklim ile Bağlantılı Risk ve Fırsatlarımız Risk ve Fırsat Tanımlama, Değerlendirme ve Yönetim Sistemimiz Sürdürülebilirlik ve İklimle İlgili Stratejimiz ve Entegrasyon Çevresel, Sosyal ve Yönetişim Faktörlerinin Kredi Analizine Dahil Edilmesi Emisyon Azaltım Strateji ve Hedeflerimiz Birim Karbon Ayak İzi Metrikleri
			Türkiye Sürdürülebilirlik Raporlama Standartları (TSRS) ile Uyum, Değerlendirme Yaklaşımımız ve Belirsizlikler

Temel İçerik		Standart Maddesi Kodu	Açıklama / İlgili Rapor Bölümü Bölüm 2 Altındaki Başlık
Genel Hükümler	Açıklamaların Yeri	TSRS-1 60	Türkiye Sürdürülebilirlik Raporlama Standartları (TSRS) ile Uyum
	Raporlama Zamanı	TSRS-1 64	Türkiye Sürdürülebilirlik Raporlama Standartları (TSRS) ile Uyum
	Karşılaştırmalı Bilgi	TSRS-1 70	Türkiye Sürdürülebilirlik Raporlama Standartları (TSRS) ile Uyum
	Uygunluk Beyanı	TSRS-1 72	Türkiye Sürdürülebilirlik Raporlama Standartları (TSRS) ile Uyum
Muhakemeler, Belirsizlikler ve Hatalar	Genel Hükümler	TSRS-1 74	Türkiye Sürdürülebilirlik Raporlama Standartları (TSRS) ile Uyum
	Ölçüm Belirsizliği	TSRS-1 77	Değerlendirme Yaklaşımımız ve Belirsizlikler Stratejimiz
		TSRS-1 78	Değerlendirme Yaklaşımımız ve Belirsizlikler Stratejimiz
	Hatalar	TSRS-1 83	Burgan Bank, TSRS 1 ve 2 uyumlu olarak ilk kez raporlama yapmaktadır.

TSRS 2 İklimle İlgili Bilgilerin Açıklanmasına İlişkin Genel Hükümler

Temel İçerik		Standart Maddesi Kodu	Açıklama / İlgili Rapor Bölümü Bölüm 2 Altındaki Başlık
Yönetişim	a) Yönetişim organı/organları (üst yönetimden sorumlu bir kurulu, komiteyi veya eşdeğer bir organı içerebilir) veya iklimle ilgili risk ve fırsatların gözetiminden sorumlu kişi/kişiler	TSRS-2 6.a	Sürdürülebilirlik Yönetişimimiz Risk Yönetimimiz Sürdürülebilirlik ve İklim ile Bağlantılı Risk ve Fırsatlarımız
	b) İklimle ilgili risk ve fırsatları izlemek, yönetmek ve denetlemek için kullanılan yönetim süreçlerinde, kontrollerde ve prosedürlerde yönetimin görevi	TSRS-2 6.b	Sürdürülebilirlik Yönetişimimiz
Strateji	a) İklimle ilgili risk ve fırsatlar	TSRS-2 10.a-d	Sürdürülebilirlik ve İklimle Bağlantılı Risk ve Fırsatlarımız Risk ve Fırsat Tanımlama, Değerlendirme ve Yönetim Sistemimiz Stratejimiz Öncelikli Risklerimizin Değerlendirilmesi ve Stratejimiz Sürdürülebilirlik ve İklimle İlgili Stratejimiz ve Entegrasyon

Temel İçerik		Standart Maddesi Kodu	Açıklama / İlgili Rapor Bölümü Bölüm 2 Altındaki Başlık
Strateji	b) İş modeli ve değer zinciri	TSRS-2 13.a-b	Sürdürülebilirlik ve İklimle Bağlantılı Risk ve Fırsatlarımız Risk ve Fırsat Tanımlama, Değerlendirme ve Yönetim Sistemimiz Stratejimiz Öncelikli Risklerimizin Değerlendirilmesi ve Stratejimiz Sürdürülebilirlik ve İklimle İlgili Stratejimiz ve Entegrasyon
	c) Strateji ve karar alma	TSRS-2 14.a-c	Sürdürülebilirlik ve İklimle Bağlantılı Risk ve Fırsatlarımız Risk ve Fırsat Tanımlama, Değerlendirme ve Yönetim Sistemimiz Daha İyi Bir Çevre Anlayışımız Enerji ve Sera Gazı Emisyon Yönetimimiz Sera Gazı Emisyon Azaltım Strateji ve Hedeflerimiz Sorumlu Satın Alma ve Tedarik
	d) Finansal durum, finansal performans ve nakit akışları	TSRS-2 15.a-b	Sürdürülebilirlik ve İklimle Bağlantılı Risk ve Fırsatlarımız Risk ve Fırsat Tanımlama, Değerlendirme ve Yönetim Sistemimiz Öncelikli Risklerimizin Değerlendirilmesi ve Stratejimiz
		TSRS-2 16.a-d	Stratejimiz Öncelikli Risklerimizin Değerlendirilmesi ve Stratejimiz Sürdürülebilirlik ve İklimle İlgili Stratejimiz ve Entegrasyon
		TSRS-2 21.a-c	Stratejimiz Öncelikli Risklerimizin Değerlendirilmesi ve Stratejimiz Değerlendirme Yaklaşımımız ve Belirsizlikler
	dirençliliği	TSRS-2 22.a-b	Değerlendirme Yaklaşımımız ve Belirsizlikler Enerji ve Sera Gazı Emisyon Yönetimimiz Sera Gazı Emisyon Azaltım Strateji ve Hedeflerimiz Teknolojik Altyapı ve Operasyonlarımız Değişen Koşullara Uyum Yeteneği: Dirençlilik
		TSRS-2 23	Türkiye Sürdürülebilirlik Raporlama Standartları (TSRS) ile Uyumlu Sürdürülebilirlik Raporu

Temel İçerik		Standart Maddesi Kodu	Açıklama / İlgili Rapor Bölümü
			Bölüm 2 Altındaki Başlık
Risk Yönetimi	d) Finansal durum, finansal performans ve nakit akışları	TSRS-2 25.a	Değerlendirme Yaklaşımımız ve Belirsizlikler Sürdürülebilirlik ve İklimle Bağlantılı Risk ve Fırsatlarımız Risk ve Fırsat Tanımlama, Değerlendirme ve Yönetim Sistemimiz Stratejimiz Öncelikli Risklerimizin Değerlendirilmesi ve Stratejimiz "2024 raporlama dönemi, Burgan Bank'ın TSRS 1 ve 2 uyumlu ilk raporlama dönemi olup önceki döneme ilişkin açıklama bulunmamaktadır."
	b) İklimle ilgili senaryo analizi kullanıp kullanmadığına ve nasıl kullandığına ilişkin bilgiler dahil olmak üzere; işletmenin iklimle ilgili fırsatları belirlemek, değerlendirmek, önceliklendirmek ve izlemek için kullandığı süreçler	TSRS-2 25.b	Değerlendirme Yaklaşımımız ve Belirsizlikler Sürdürülebilirlik ve İklimle Bağlantılı Risk ve Fırsatlarımız Risk ve Fırsat Tanımlama, Değerlendirme ve Yönetim Sistemimiz Stratejimiz Öncelikli Risklerimizin Değerlendirilmesi ve Stratejimiz
	c) İklimle ilgili risk ve fırsatların belirlenmesine, değerlendirilmesine, önceliklendirilmesine ve izlenmesine yönelik süreçlerin; işletmenin genel risk yönetimi sürecine ne ölçüde ve nasıl entegre edildiği ve işletmenin genel risk yönetimi sürecini ne ölçüde ve nasıl bilgilendirdiği	TSRS-2 25.c	Sürdürülebilirlik ve İklimle Bağlantılı Risk ve Fırsatlarımız Risk ve Fırsat Tanımlama, Değerlendirme ve Yönetim Sistemimiz Stratejimiz Öncelikli Risklerimizin Değerlendirilmesi ve Stratejimiz Sürdürülebilirlik ve İklimle İlgili Stratejimiz ve Entegrasyon
Metrikler ve Hedefler	b) Bir sektörde belirli iş modelleri, faaliyetleri veya katılımı karakterize eden diğer ortak özelliklerle ilişkili sektör bazlı metrikler (TSRS-2'nin Sektör Bazlı Uygulanmasına İlişkin Rehber) değerlendirilmesine, önceliklendirilmesine ve izlenmesine yönelik süreçlerin; işletmenin genel risk yönetimi sürecine ne ölçüde ve nasıl entegre edildiği ve işletmenin genel risk yönetimi sürecini ne ölçüde ve nasıl bilgilendirdiği	TSRS-2 32	Türkiye Sürdürülebilirlik Raporlama Standartları (TSRS) ile Uyum
	c) İklimle ilgili hedefler	TSRS-2 33.a-h	Sera Gazı Emisyonları Hesaplama Yöntem ve Kapsamımız Sera Gazı Emisyon Azaltım Strateji ve Hedeflerimiz

Temel İçerik		Standart Maddesi Kodu	Açıklama / İlgili Rapor Bölümü
			Bölüm 2 Altındaki Başlık
Metrikler ve Hedefler	c) İklimle ilgili hedefler	TSRS-2 34.a-d	Sera Gazı Emisyonları Hesaplama Yöntem ve Kapsamımız Sera Gazı Emisyon Azaltım Strateji ve Hedeflerimiz TSRS Bağımsız Sınırlı Güvence Raporu ve TSRS 1 ve 2 Uyum Beyanı
		TSRS-2 35	Daha İyi Bir Çevre Anlayışımız
		TSRS-2 36.a-e	Enerji ve Sera Gazı Emisyon Yönetimimiz Sera Gazı Emisyonları Hesaplama Yöntem ve Kapsamımız Birim Karbon Ayak İzi Metriklerimiz Sera Gazı Emisyon Azaltım Strateji ve Hedeflerimiz

İLETİŞİM



 Burgan.com.tr

 bilgi@burgan.com.tr

 LinkedIn.com/BurganBankTurkiye

 Instagram.com/BurganBankTurkiye

 Facebook.com/BurganBankTurkiye

Adres: Burgan Bank AŞ Maslak Mh. Eski Büyükdere Cad. No: 13 PK: 34485 Sarıyer / İstanbul

Telefon: +90 (212) 371 37 37

