KUVEYTTÜRK
SAĞLAM BANKACILIK

Bizi birbirimize sapasağlam bağlayan **Değerlerimizle Dünyaya Açılıyoruz**

Kuveyt Türk 2018 Sürdürülebilirlik Raporu

İçindekiler

12 Bir Bakışta Kuveyt Türk
- **14** Sürdürülebilirlik Göstergelerimiz
- **26** Kısaca Kuveyt Türk
- **30** Kurumsal Değerlerimiz
- **32** Ödüllerimiz
- **34** Finansal Göstergelerimiz
- **35** Ortaklık Yapımız
- **36** Yönetim Kurulu Başkanımızın Mesajı
- **38** Genel Müdürümüzün Mesajı

40 Sürdürülebilirlik Kültürümüz ve Geleceğe Bakış
- **42** Kuveyt Türk Paydaş Haritası
- **43** Kuveyt Türk Sürdürülebilirlik Raporu Önceliklendirme Tablosu

44 Katma Değer Odaklı Finansal Performansımız
- **46** Üretilen ve Dağıtılan Ekonomik Değer

48 Kurumsal Yönetim ve Risk Yönetim Performansımız
- **50** Kuveyt Türk Yönetim Kurulu Komiteleri
- **51** Kuveyt Türk Üst Yönetim Komiteleri

54 Müşteri Memnuniyeti Odaklı Ürün ve Hizmetlerimiz
- **59** Pazarlama İletişiminde Bankacılık Kanunu ve Alt Düzenlemeleri ile Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Tam Uyum

60 Profesyonel İnsan Kaynağımız
- **62** Kuveyt Türk 2018 İnsan Kaynakları Profili
- **66** Çalışanlara Sunulan Temel Eğitimler

68 Çevresel Sorumluluklarımız
- **70** Çevresel Sürdürülebilirlik Açısından Örnek Bir Tesis: Kuveyt Türk Bankacılık Üssü

72 Topluma Olan Sorumluluğumuz

78 GRI İçerik Endeksi

İletişim ve Şube Bilgileri

Kuveyt Türk olarak, sadece katılım bankaları arasında kârlılığımız ile değil teknoloji konusundaki çalışmalarımızla da dikkat çekiyoruz. Ar-Ge Merkezimizce geliştirdiğimiz ürünleri yurt dışına pazarlıyoruz. Yalnızca üç yılda ülkemizin büyük bir teknoloji ihracatçısına dönüştük.

Kazanımlarımızı toplumla paylaşmayı görev biliyoruz. Çünkü kendimizi "Paylaşmayı bilen Türkiye'nin Kuveyt Türk'ü" olarak tanımlıyoruz. Sosyal sorumluluk faaliyetlerimizle milli değerlerimize, geçmiş ve geleceğimize sahip çıkıyor; insani yardım kampanyalarına, şehit ve gazi ailelerine, gelecek nesillere ve sanata destek veriyoruz. Bizi birbirimize sapasağlam bağlayan değerlerimizle büyüyoruz...

Dünyanın dört bir yanında
Kuveyt Türk teknolojisi

Kuveyt Türk'ün bankacılık yazılımı dünyaya açılıyor!
Türkiye'nin iki Ar-Ge merkezine sahip tek bankası olan Kuveyt Türk,
kısa sürede teknoloji ihracatçısına dönüştü.

TEKNOLOJİ İHRACI

Kuveyt Türk Ar-Ge merkezlerinde geliştirilen ve Bankamızın %100 iştiraki Architecht A.Ş. tarafından globale sunulan yerli ve milli bankacılık yazılımı BOA Bankacılık Platformu, aralarında Nijerya, Malezya, Endonezya ve Mısır'ın da bulunduğu 20 ülkedeki 60'tan fazla bankada kullanılacak. Proje tamamlandığında toplamda 120 milyon TL'lik yazılım ihracatı gerçekleştirilmiş olacak.

FİKİRLERİN DÜŞÜNCEDE KALMASIN

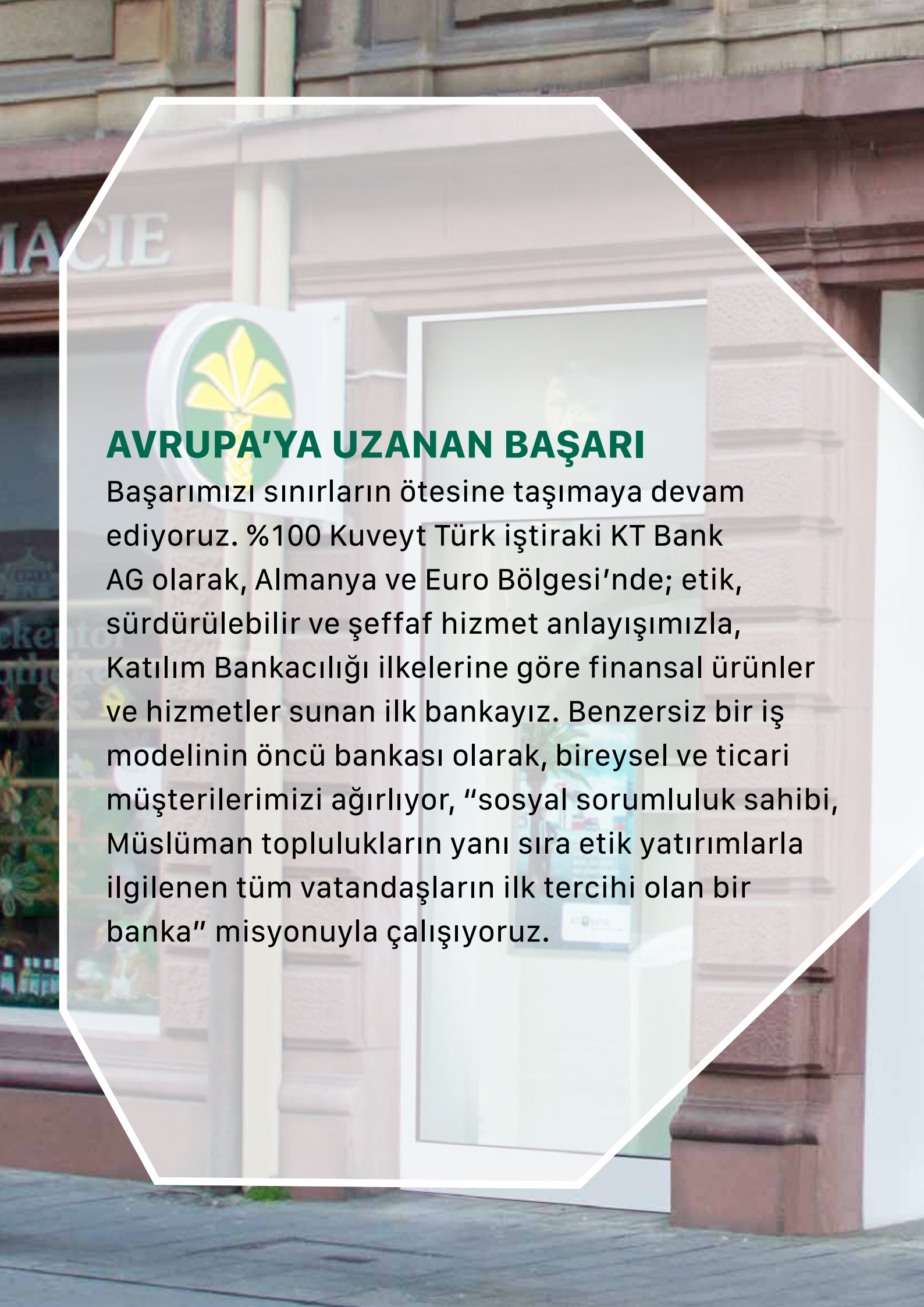
LONCA'YLA HAYAT BULSUN!

KUVEYTTÜRK
SAĞLAM BANKACILIK

lonca
girişimcilik merkezi

YENİ FİKİRLER DOĞUYOR

Lonca Girişimcilik Merkezi, teknoloji odaklı yeni fikirlerin desteklenip geliştirilmesi ve ticari faaliyete dönüştürülerek ülke ekonomisine kazandırılması amacıyla Kuveyt Türk tarafından 2017'de kuruldu. Lonca'ya genel ve FinTech olmak üzere iki ayrı kategoride başvuru kabul ediliyor. Lonca'da startup'lara eğitim, proje bazlı mentorlük, çok lokasyonlu kuluçka hizmeti, Ar-Ge desteği sağlanıyor. Her yıl 3 dönemde 10'ardan 30 girişimin desteklenmesi hedefleniyor.



AVRUPA'YA UZANAN BAŞARI

Başarımızı sınırların ötesine taşımaya devam ediyoruz. %100 Kuveyt Türk iştiraki KT Bank AG olarak, Almanya ve Euro Bölgesi'nde; etik, sürdürülebilir ve şeffaf hizmet anlayışımızla, Katılım Bankacılığı ilkelerine göre finansal ürünler ve hizmetler sunan ilk bankayız. Benzersiz bir iş modelinin öncü bankası olarak, bireysel ve ticari müşterilerimizi ağırlıyor, "sosyal sorumluluk sahibi, Müslüman toplulukların yanı sıra etik yatırımlarla ilgilenen tüm vatandaşların ilk tercihi olan bir banka" misyonuyla çalışıyoruz.

KT BANK

KUVEYTTÜRK
XTM
XTM MERKEZİ BAĞLANTISI
Müşteri Temsilcisi Tuba
görüşüyorsunuz.
8
5
7 Evrak Kutusu
6 Yazıcı
9 Barkod Okuyucu
XTM
30
C/RO Banking

XTM
DİJİTAL ŞUBE

ŞUBENİN EKRAN HALİ

Tamamen yerli iç kaynaklarla geliştirilmiş yeni bankacılık çözümü XTM, yüksek güvenlikli interaktif özel dijital cihazıyla, bir ATM kadar pratik, bir şube kadar zengin hizmetler sunuyor. Sıra dışı bankacılık deneyimiyle müşteriler, tüm bankacılık işlemlerini kolayca yapabiliyor.

Senin Bankan'da NELER VAR?

Tüm banka ATM'lerinden ücretsiz para çekme

Yüksek kâr payı

Gece-gündüz avantajlı döviz kurları

Ücretsiz EFT

SENİN BANKAN, HERKESİN BANKASI

2015 yılı başından itibaren Türkiye'nin ilk ve tek dijital katılım bankacılık platformu olma özelliğini sürdüren Senin Bankan, Türkiye'nin herhangi bir yerinden fiziksel bir şube ihtiyacı duymadan müşterisine bankacılık hizmetlerini en iyi deneyimle sunmaya devam ediyor.

Bir Bakışta Kuveyt Türk

Kuveyt Türk, kurulduğu günden bugüne faizsiz bankacılık sisteminde özeni, yatırım alanlarında araştırmacılığı, tasarruf sahiplerine ve iş adamlarına çağdaş, istikrarlı, güvenilir, kaliteli ve süratli hizmet sunmayı, çalışanlarının verimliliğini artırmak için sürekli eğitim anlayışını kendisine ilke edinmiştir.

14 Sürdürülebilirlik Göstergelerimiz
26 Kısaca Kuveyt Türk
30 Kurumsal Değerlerimiz
32 Ödüllerimiz
34 Finansal Göstergelerimiz
35 Ortaklık Yapımız
36 Yönetim Kurulu Başkanımızın Mesajı
38 Genel Müdürümüzün Mesajı

Sürdürülebilirlik Göstergelerimiz

Kuveyt Türk, hizmet altyapısının sürdürülebilir gelişimine, insan kaynağına yönelik sürekli eğitim faaliyetlerinden etkin doğal kaynak kullanımına kadar geniş bir alanda sürdürülebilirlik uygulamalarına imza atmaktadır.

KATMA DEĞER ODAKLI FİNANSAL PERFORMANSIMIZ

Kuveyt Türk, istikrarlı bir biçimde artış gösteren kâr payı gelirleriyle hissedarlarının birikimlerine değer katmaktadır.

KÂR PAYI GELİRLERİ
5,9 MİLYAR TL
%56 ARTIŞ

TOPLAM AKTİFLER
74,2 MİLYAR TL
%30 ARTIŞ

OPERASYONEL MÜKEMMELİYET ODAKLI PERFORMANSIMIZ

Dijital dönüşüm odaklı yatırımlarına aralıksız devam eden Kuveyt Türk'ün aktif dijital müşteri sayısı 2018 yıl sonu itibarıyla 1 milyon seviyesine yaklaşmıştır.

BİREYSEL MÜŞTERİ SAYISI
3,9 MİLYON

DİJİTAL AKTİF MÜŞTERİ SAYISI
950 BİN

SÜREKLİ GELİŞİME AÇIK İNSAN KAYNAĞIMIZ

2018 yılsonu itibarıyla toplam 5.871 çalışan istihdam eden Kuveyt Türk, çalışanlarına yıllık bazda toplam beş gün mesleki eğitim imkânı sunmuştur.

TOPLAM ÇALIŞAN SAYISI
5.871

ÇALIŞAN BAŞINA ORTALAMA YILLIK EĞİTİM SÜRESİ
5 GÜN

ÇEVRESEL SORUMLULUKLARIMIZ

Tüm faaliyetlerini çevresel etki gözeterek yürüten Kuveyt Türk, Şekerpınar'daki Bankacılık ve Yaşam Üssü'nü son teknolojiyle uyumlu BREEAM çevre standartları doğrultusunda hayata geçirmiştir.

- Tüm Çalışanları Kapsayan Çevresel Sürdürülebilirlik Eğitimleri
- Kuveyt Türk Bankacılık ve Yaşam Üssü ile BREEAM "Çok İyi" Sertifikası

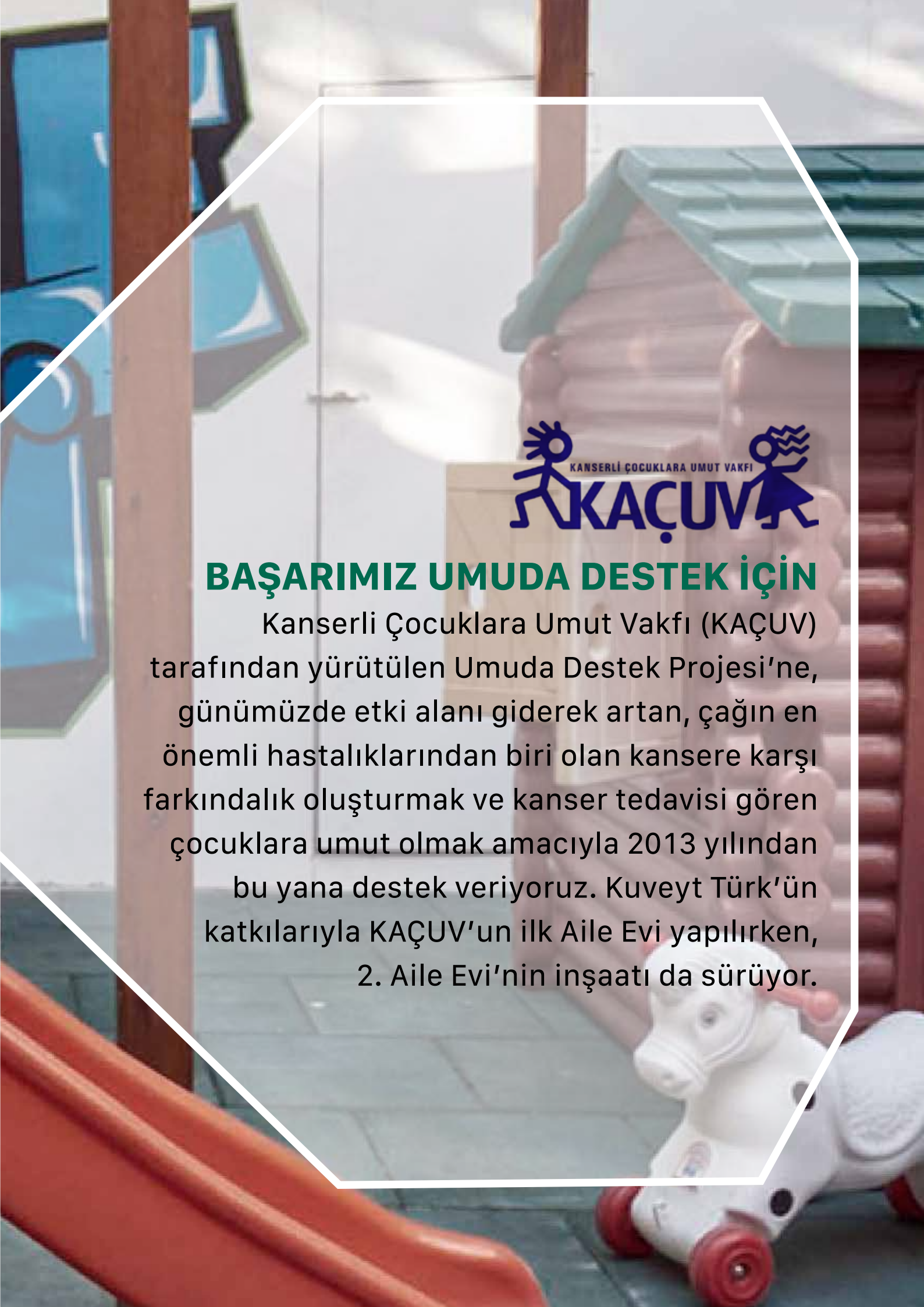
TOPLUMA OLAN SORUMLULUĞUMUZ

Her yıl kurumsal sosyal sorumluluk faaliyetlerine önemli oranda kaynak aktaran Kuveyt Türk, kurumsal sosyal sorumluluk politikasını milli ve manevi değerlerin korunması üzerine inşa etmektedir.

- Ortaköy Büyük Mecidiye Camii Restorasyonu

AZMİMİZ VATAN İÇİN

Kuveyt Türk olarak, şehit olan erbaş ve erlerin bakmakla yükümlü oldukları yakınları ile gazi ve engelli Mehmetçiklere sosyal ve ekonomik destek sağlıyoruz. Bu amaçla 2018 yılında Mehmetçik Vakfı'na bağışta bulunduk. Her şeyi borçlu olduğumuz ülkemiz için elimizden geleni yapmaya devam edeceğiz.



KANSERLİ ÇOCUKLARA UMUT VAKFI
KAÇUV

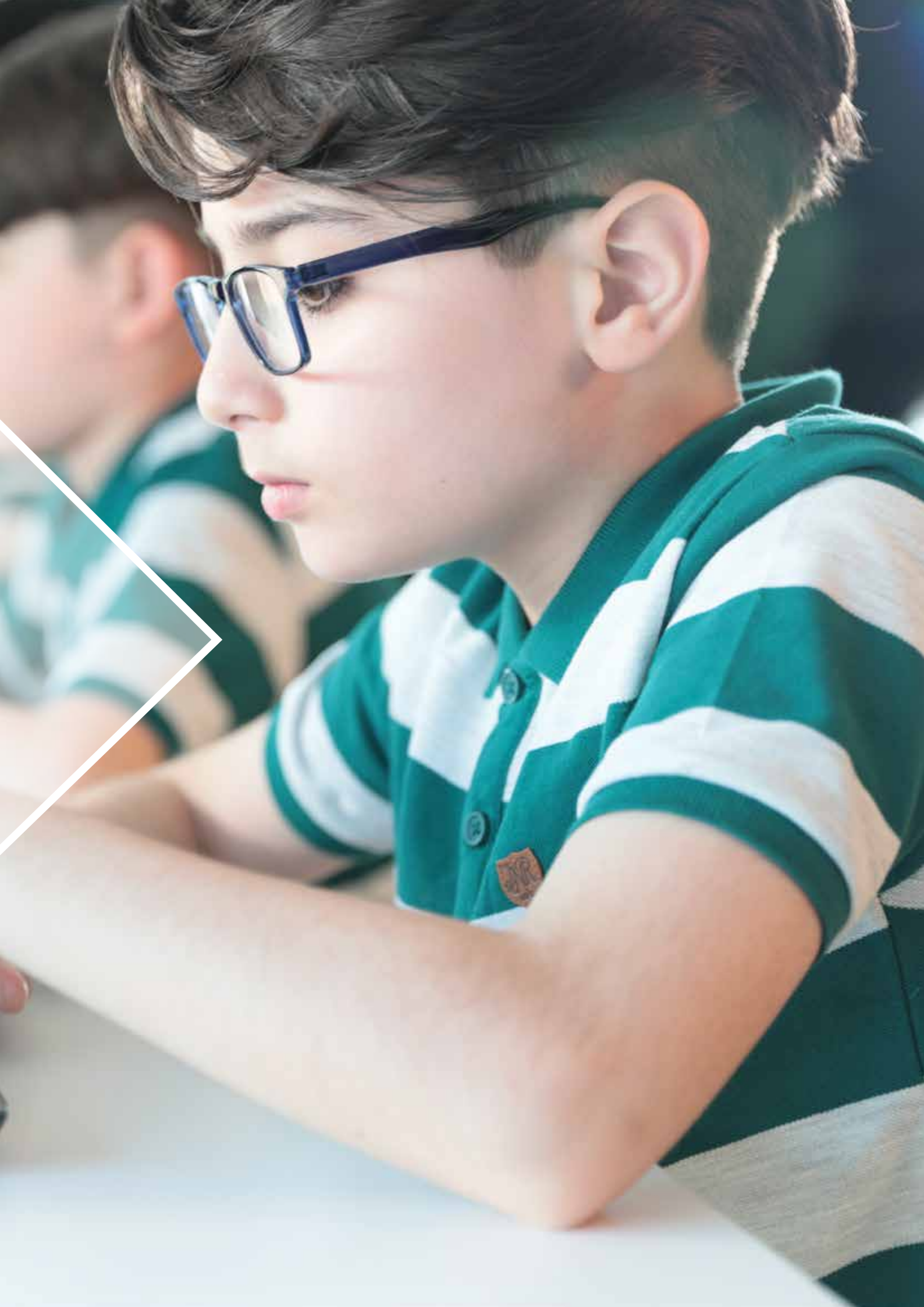
BAŞARIMIZ UMUDA DESTEK İÇİN

Kanserli Çocuklara Umut Vakfı (KAÇUV) tarafından yürütülen Umuda Destek Projesi'ne, günümüzde etki alanı giderek artan, çağın en önemli hastalıklarından biri olan kansere karşı farkındalık oluşturmak ve kanser tedavisi gören çocuklara umut olmak amacıyla 2013 yılından bu yana destek veriyoruz. Kuveyt Türk'ün katkılarıyla KAÇUV'un ilk Aile Evi yapılırken, 2. Aile Evi'nin inşaatı da sürüyor.

1010KÂŞİF

YÜKSELİŞİMİZ GELECEK NESİLLER İÇİN

Kuveyt Türk Katılım Bankası ve Türk Kızılayı arasında yapılan iş birliğinden doğan 1010 Kaşif Projesi, Türkiye'nin her yerindeki okullara ulaşmaya devam ediyor. Proje kapsamında okullarda kodlama ve robotik eğitimleri veriliyor. 1010 Kaşif Projesi'ne katılanlar aldıkları kodlama ve yazılım eğitimleri ile öğrenmeye hemen başlayabiliyor ve arkadaşlarına öğretebiliyorlar.



TÜRK
KIZILAY

YARDIMLARIMIZ İNSANLIK İÇİN

Sorumluluklarımızı yerine getirmeye çalışan bir banka olarak, Myanmar'da saldırıya uğrayan ve göç etmek zorunda kalan Arakanlılar için Türk Kızılayı'nın başlattığı "Arakan Kan Ağlıyor, Türkiye Sahip Çıkıyor" adlı yardım kampanyasına bağışta bulunduk. Çalışanlarımızın ve müşterilerimizin katkısıyla yardım miktarı 7 milyon TL'ye ulaştı.

DESTEĞİMİZ İHTİYAÇ SAHİPLERİ İÇİN

Topluma karşı sorumluluğumuzun bir gereği olarak uzun dönemdir gönüllü katılımla düzenli şekilde Kızılay'a kan bağışında bulunuyoruz. Kızılay ekipleri, Kuveyt Türk Genel Müdürlük ile Bankacılık ve Yaşam Üssü binalarına gelerek çalışanlarımızdan kan bağışı alıyor. Düzenli kan bağışımız cana can katıyor.

Kısaca Kuveyt Türk

2018 yılında 29'uncu yılını kutlayan Kuveyt Türk, dinamik kurumsal yönetim anlayışı, yenilikçi ürünleri ve yurt dışı açılımıyla Türkiye'de katılım bankacılığının öncüsüdür.

Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası'nın 28 Şubat 1989 tarihli izniyle ve "Kuveyt Türk Evkaf Finans Kurumu A.Ş." unvanıyla, 31 Mart 1989 tarihinde Özel Finans Kurumu statüsünde faaliyete başlayan Banka, 1999 yılından itibaren diğer özel finans kurumlarıyla beraber 4389 sayılı Bankacılık Kanunu'na tabi olarak hizmet vermeye başlamış, 2006 yılında ise halen kullanmakta olduğu Kuveyt Türk Katılım Bankası A.Ş. (Kuveyt Türk) adını almıştır.

2018 yılında 29'uncu yılını kutlayan Kuveyt Türk, dinamik kurumsal yönetim anlayışı, yenilikçi ürünleri ve yurt dışı açılımıyla Türkiye'de katılım bankacılığının öncüsüdür.

Kuveyt Türk, yurt içinde ve yurt dışındaki şubeleri ve muhabir bankaları vasıtasıyla, her türlü çağdaş teknolojik imkânı kullanarak, süratli ve kaliteli hizmeti tasarruf sahiplerinin ve yatırımcılarının ayağına götürmektedir.

Banka, gayrimenkulden sanayiye pek çok sektördeki çeşitli yatırımlarıyla bankacılık işlemlerinin yanında ülke ekonomisinde de rol sahibidir.

Kuveyt Türk, kurulduğu günden bugüne kadar faizsiz bankacılık sisteminde özeni, yatırım alanlarında araştırmacılığı, tasarruf sahiplerine ve iş adamlarına çağdaş, istikrarlı, güvenilir, kaliteli ve süratli hizmet sunmayı, çalışanlarının verimliliğini artırmak için sürekli eğitime tabi tutmayı kendisine ilke edinmiştir.

SAĞLAM ORTAKLIK YAPISI

Kuveyt Türk Katılım Bankası hisselerinin %62,24'ü Kuveyt Finans Kurumu'na, %18,72'si Türkiye Vakıflar Genel Müdürlüğü'ne, %9'u Kuveyt Devlet Sosyal Güvenlik Kuruluşu'na, %9'u İslâm Kalkınma Bankası'na, geriye kalan %1,04'lük kısmı ise diğer gerçek ve tüzel kişilere aittir. Kuveyt Türk'ün en büyük ortağı konumunda olan Kuveyt Finans Kurumu (Kuwait Finance House - KFH), sağlam sermaye yapısı ve etkin uluslararası hizmet ağı sayesinde Kuveyt Türk'ün istikrarlı gelişiminin teminatı konumundadır.

İSTİKRARLI BİR BİÇİMDE ARTIŞ GÖSTEREN AKTİF BÜYÜKLÜK

Güçlü sermaye yapısı ve dinamik kurumsal yönetim anlayışıyla ön plana çıkan Kuveyt Türk, 2018 yılsonu itibarıyla 3,5 milyar TL düzeyinde ödenmiş sermayeye sahiptir. Konsolide olmayan aktif toplamı 2018 yılında 74,2 milyar TL'ye ulaşan Kuveyt Türk, 2018 yılsonu itibarıyla 5,4 milyar TL düzeyinde özkaynak büyüklüğüne erişmiştir.

SÜREKLİ GELİŞİME ODAKLANAN İNSAN KAYNAĞI

İnsan kaynağına yönelik sürekli gelişim olanakları sunan Kuveyt Türk, 418 şubesindeki toplam 5 bin 820 çalışanıyla müşterilerine eşsiz bir müşteri deneyimi sunmaktadır. Personelinin tamamına yakını üniversite mezunu olan Kuveyt Türk, çalışanlarına yönelik yatırımlarına aralıksız devam ederken nitelikli ve deneyimli insan kaynağıyla da rakipleri karşısında fark oluşturmaktadır.

ALTIN BANKACILIĞINA YÖN VEREN BANKA

2007 yılında altın bankacılığına, 2011 yılında ise altın günleri düzenleyerek altın toplamaya başlayan Kuveyt Türk, 2018 yılsonu itibarıyla yastık altındaki 2,1 ton altını ekonomiye kazandırmıştır. Kıymetli maden hesaplarında bankacılık sektöründe %12 ve katılım bankaları arasında %56 pazar payına sahip olan banka, 2018 yılında faaliyete geçen Altın EFT sistemine ilk katılan bankalar arasında yerini almıştır. Borsa İstanbul (BİST) Kıymetli Madenler ve Taşlar Piyasası'ndaki yüksek işlem hacmiyle 2011'den bu yana altın alım-satımında bankalar arasındaki liderliğini devam ettiren Kuveyt Türk, aynı zamanda Türkiye'den ilk ve tek LBMA (London Bullion Market Assocation) ve SGEI (Shanghai Gold Exchange International) üyesi olan banka konumundadır.

TÜRKİYE İÇİN ÜRETEN İŞLETMELERİN HER ZAMAN YANINDA...

Sağlam sermaye yapısıyla Türk bankacılık sektörünün en güçlü aktörleri arasında yer alan Kuveyt Türk, faizsiz bankacılık ilkeleri doğrultusundaki ürün ve hizmetleriyle her zaman Türkiye için üreten işletmelerin yanında olmayı temel öncelik olarak görmektedir. Banka, reel ekonomi aktörlerine sağladığı uzun vadeli ve yenilikçi ürün ve hizmetlerle Hazine ve Dış Ticaret Müsteşarlığı, İstanbul Ticaret Odası ve İstanbul Hazır Giyim ve Konfeksiyon İhracatçıları Birliği gibi kamu kurumları ve meslek birlikleri tarafından çok sayıda ödüle layık görülmüştür.

Kısaca Kuveyt Türk

TÜRKİYE'Yİ SUKUKLA TANIŞTIRAN BANKA

Türkiye'de bir ilki gerçekleştirerek sukuk (kira sertifikası) piyasalarına girdiği 2010 yılından bu yana sukuk piyasasının derinleşmesinde ve gelişmesinde lider konumunu koruyan Kuveyt Türk, 2018 yılında 5,1 milyar TL tutarında 27 adet kira sertifikası ihracı gerçekleştirmiştir.

Kuveyt Türk, bugüne dek Türk lirası, ABD doları (USD) ve Malezya ringiti (MYR) gibi farklı para cinslerinde yurt içi ve yurt dışında toplamda sırasıyla 10,4 milyar TL, 1,8 milyar ABD doları ve 800 milyon MYR kira sertifikası ihracı gerçekleştirmiştir. Bunun çeşitli piyasalarda hâlihazırda dolaşımda bulunan kısmı ise 1.885 milyar TL, 1.350 milyar ABD doları ve 800 milyon MYR olarak sıralanmıştır.

2018 faaliyet döneminde bir önceki yıla kıyasla yaklaşık %120'lik bir artışla 5,1 milyar TL'lik kira sertifikası ihracı gerçekleştiren Kuveyt Türk, Ekim 2018 tarihinde 600 milyon TL tutarındaki kira sertifikası ihracı ile katılım bankacılığı sektöründe TL cinsinden tek seferde en yüksek tutarlı kira sertifikası ihracı konusunda Türkiye rekoru kırmıştır.

Ayrıca, Kuveyt Türk'ün rekabetçi bir getiri oranı ile fiyatlanmasına rağmen 4 kat fazla taleple karşılaşan 2016 yılında ihraç ettiği 5 yıl vadeli, 500 milyon ABD doları nominal değerli sukuk ihracı 2018 yılında Bonds & Loans Türkiye Ödülleri'nde "Yılın En İyi İslami Sermaye Piyasası İşlemi" kategorisinde birincilik ödülüne layık görülmüştür.

SÜREKLİ GELİŞEN TEKNOLOJİK ALTYAPI

Fiziksel şube hizmetlerinin tamamının uçtan uca dijital ortamlarda sunulması hedefiyle çalışan Kuveyt Türk, müşterilerinin bankacılık işlemlerini olabildiğince mobile taşımayı, para transferinden fatura ödemeye, kıymetli maden ve döviz işlemlerinden hisse alım satımına kadar birçok bankacılık işlemini diledikleri her yerden işlem ücreti ödemeden kolayca yapmalarını sağlamayı hedeflemektedir.

Kuveyt Türk, 2018 faaliyet döneminde çağrı merkezi, şube ve ATM'yi birleştiren XTM Şube ile Mobil Şube'den QR kodla para çekme ve para yatırma, Mobil Şube'den cep telefonuna para gönderme hizmetini müşterilerin beğenisine sunmuştur.

Banka, POS cihazını Mobil Şube'ye taşıyan CebimPOS ürünü ile de katılım bankacılığının yenilikçi yüzü olduğunu gözler önüne sermiştir. Alternatif dağıtım kanallarındaki bu yenilikçi yaklaşımla, Senin Bankan dâhil tüm dijital müşteri sayısı 950 bine ulaşmıştır. Kuveyt Türk müşterileri, bankacılık işlemlerinin yaklaşık %85'ini dijital kanallar üzerinden gerçekleştirebilmektedir.

KUVEYT TÜRK'TEN KATILIM ESASLARINA UYGUN TEDARİKÇİ FİNANSMANI HİZMETİ

Kuveyt Türk'ün 2018 faaliyet döneminde hizmete sunduğu murabaha tabanlı Tedarikçi Finansmanı Hizmeti ile alıcı ve satıcı firmalar faktoringe ihtiyaç duymadan internet bankacılığı veya FTP sistemi üzerinden işlem yapabilme olanağı elde etmiştir. Tedarikçi Finansmanı Hizmeti ile tedarikçiler alacaklarının karşılığı olan nakit ihtiyaçlarını önceden belirledikleri vadede karşılayabilme, alıcı firmaları ise ödeme vadesini uzatma avantajı yakalamıştır. Bunların dışında Tedarikçi Finansmanı Hizmeti, satıcı firmalara düzenli nakit akışı, garantili ödeme ve tahsilat imkânı, erken tahsilat nedeniyle peşin alımlarda oluşabilecek rekabet ve alıcının kredibilitesine istinaden görece düşük finansman maliyeti avantajı sağlayacaktır. Alıcı firma ise stratejik tedarikçileri için kesintisiz ödeme süreci oluşturarak tedarikçileri ile daha güçlü ilişkiler kuracaktır. İşletme sermayesi ve bilanço yönetimi açısından verimlilik sağlayacak ve tedarik zinciri maliyetini azaltarak süreç verimliliği elde edecektir.

TÜRKİYE İLE DÜNYA ARASINDAKİ FİNANSAL KÖPRÜ

Kuveyt Finans Kurumu'nun köklü faizsiz bankacılık deneyiminden güç alan Kuveyt Türk, gelişmiş muhabir ağı ve etkin iletişimi ile başta Körfez Bölgesi olmak üzere, dünyaya açılmak isteyen Türk yatırımcılar için bir finansal köprü vazifesi görmektedir. 2002 yılından bu yana faaliyet gösteren Bahreyn Şubesi, maliyet avantajlı Körfez fonlarına erişim kapasitesi ile Kuveyt Türk'ün likidite yönetimine etkin şekilde katkı sağlamaktadır. Ayrıca şubenin bölgedeki varlığı hazine ve dış ticaret işlemlerinde mevcut muhabir ilişkilerinin yönetimi ve yeni muhabir kazanımları konusunda da Banka'ya önemli avantajlar sunmaktadır.

2015 yılında faaliyete başlayan %100 Kuveyt Türk iştiraki olan KT Bank AG ise başta Almanya olmak üzere Avrupa ülkeleri ile olan dış ticaret faaliyetlerine verdiği muhabirlik hizmeti ve avro transferlerde hesap hizmeti sunma kabiliyeti ile ülkemiz ekonomisine katkısını sürdürmektedir. Almanya'da hayata geçen ilk katılım bankası olma özelliğini taşıyan KT Bank AG, 2019 yılında açılacak olan Münih şubesi ile şube sayısını beşe çıkararak hizmet vermeye devam edecektir.

Kuşak & Yol İnisiyatifi'nin Türkiye konumlandırması stratejisi kapsamında son iki yıldır Çin Halk Cumhuriyeti özelinde yoğun çalışmalar gerçekleştirilmiş ve Kuveyt Türk bünyesinde "Çin Masası" kurulmuştur. Bu yapılanma ile müşterilere sunulan hizmetin kapsam ve kalitesinin artırılması hedeflenmektedir.

Kurumsal Değerlerimiz

Kuveyt Türk, sağlam vizyon ve misyonundan güç alarak kurumsal gelişimini kesintisiz bir biçimde sürdürmektedir.

MİSYONUMUZ

Faizsiz finans prensiplerine bağlı, etik değerleri olan, müşteri odaklı bankacılığı ön plana çıkarırken, tüm paydaşlarına değer katan kurumsal sosyal sorumluluk sahibi bir şirket olmaktır.

VİZYONUMUZ

Faizsiz finansal hizmetlerin geliştirilmesine öncülük ederek, sürdürülebilir kârlı büyümeyi sağlayan en güvenilir katılım bankası olmaktır.

KALİTE POLİTİKAMIZ

Katılım bankacılığı ve toplam kalite yönetimi esasları doğrultusunda;

- Hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyetini artırarak,
- Sektöre öncülük ederek,
- Üst Yönetim'in liderliğinde,
- Çalışanların gönüllü katılımı ile

değer üreten bir kurum olmaktır.

DEĞERLERİMİZ

Tüm çalışanlarımızın benimsediği, uyguladığı ve uygulanmasını sağlamakla sorumlu olduğu değerlerimiz;

- Sağlam bankacılık
- Adalet
- Güven
- Takım ruhu
- Profesyonellik
- Yenilikçilik

ETİK İLKELERİMİZ

Kuveyt Türk değerleri çerçevesinde verdiği hizmette aşağıda yer alan genel etik ilkelere uyar;

- Dürüstlük
- Tarafsızlık
- Şeffaflık
- Gizlilik
- Etik gözlüğü

HİZMET İLKELERİMİZ

Kuveyt Türk değerleri çerçevesinde verdiği hizmette aşağıda yer alan genel etik ilkelere uyar;

- Güvenilirlik
- Müşteriye Duyarlılık
- Samimiyet
- Çözüm Odaklılık

Ödüllerimiz

Kuveyt Türk bugüne kadar inovatif ürün ve hizmetleriyle yurt içinde ve uluslararası platformlarda çok sayıda prestijli ödüle layık görülmüştür.

2014

- Global Finance Dergisi'nin dünyanın en iyi bankaları değerlendirmesinde "Türkiye'deki En İyi Faizsiz Banka" ödülü.
- Türkiye Bonds&Loans Organizasyonu'nda 500 milyon ABD doları tutarındaki sukuk ihracıyla "Yılın En İyi Faizsiz Sermaye Piyasası İşlemi" ödülü.
- Üçüncü Özel Sektör Ar-Ge Merkezi Zirvesi'nde bankacılık ve finans sektörüyle Ar-Ge ve inovasyon kategorilerinde birincilik ödülü.
- Asian Banking&Finance Retail Banking'de "Yılın Web Sitesi" ödülü.
- Asian Banking&Finance Retail Banking'de "Yılın İnternet Bankacılığı" ödülü.
- Türkiye İç Denetim Enstitüsü "İç Denetim Farkındalık" ödülü.

2015

- CIO Ödülleri "Türkiye En İyi İnovasyon Projesi" kategorisinde (IDC CIO Awards Best Innovation Project of the Year) birincilik ödülü.
- CIO Ödülleri "En İyi İş Etkinleştirme (Business Enablement)" kategorisinde ikincilik ödülü.
- CIO Ödülleri "En İyi Bilgi Teknolojileri Yönetişimi (IT Governance)" kategorisinde üçüncülük ödülü.
- Özel Sektör Ar-Ge Merkezleri Zirvesi'nde Bankacılık ve Finans Sektörü kategorisinde "En İyi Ar-Ge Merkezi" ödülü
- Etik Değerler Merkezi Derneği "Türkiye Etik" ödülü.
- Kuveyt Türk Bankacılık ve Yaşam Üssü ile BREEAM "Çok İyi" sertifikası.

2016

- Türkiye Sermaye Piyasaları Birliği (TSPB) Sermaye Piyasaları Ödülleri'nde "Türkiye'nin En Büyük Sukuk İhraççısı" ödülü.

- Global Finance'in bankacılık sektörünün en iyilerini belirlemek için gerçekleştirdiği araştırmada "Türkiye'nin En İyi İslami Finansal Kuruluşu" ödülü.
- Ar-Ge Merkezi tarafından düzenlenen 5'inci Özel Sektör Ar-Ge Merkezleri Zirvesi'nde Bankacılık ve Finans Sektörü kategorisinde "En İyi Ar-Ge Merkezi" ödülü.
- Etik Değerler Merkezi, "Etik Sorumluluk" ödülü.
- IDC/Finans Teknoloji Ödülleri'nde Finansal Tabana Yayılma kategorisinde birincilik ödülü.
- IDC/Finans Teknoloji Ödülleri, Dijital Kanallar kategorisinde üçüncülük ödülü.
- Islamic Finance News Ödülleri'nde "Türkiye'de Yılın İhraççısı" ödülü.
- W3 Ödülleri'nde bankacılık kategorisinde gümüş ödülü.
- Turcomoney Dergisi, "Türkiye'ye Değer Katanlar" ödülü.

2017

- Talent Board Vakfı tarafından dünya çapında düzenlenen ve iş başvurusunda bulunan adayların mülakat deneyimlerini ölçümleyen Aday Deneyimi Yarışması'nda özel ödül.
- Bonds & Loans Türkiye Ödülleri'nde "Yılın En İyi İslami Sermaye Piyasası İşlemi" ödülü.
- "Müşteri Deneyimini En İyi Yöneten Markalar"ın yarıştığı A.L.F.A. Awards'ta, Katılım Bankacılığı kategorisinde üst üste üçüncü kez ödül.
- 2016 yılı Ramazan Reklam Filmi ile Youtube Performans Ödülleri'nde Avrupa ve Ortadoğu Bölgesi Performans kategorisinde birincilik ödülü.
- Etik Değerler Merkezi Derneği Türkiye Etik Ödülü.
- International Data Corporation (IDC) Türkiye tarafından düzenlenen Finans Teknoloji Ödülleri Yarışması'nda Kuveyt Turk API Market Platformu ile "Dijital Kanallar" kategorisinde birincilik, "Finansal Tabana Yayılma" kategorisinde ise ikincilik ödülü.
- Global Finance Dergisi tarafından düzenlenen "Dünyanın En İyi İslami Finansal Kurumları" yarışmasında Sağlam Kart ile "En İyi Yeni Nesil Kredi Kartı" ödülü, Kuveyt Türk'ün %100 iştiraki olan KT Bank AG ile "En İyi Gelecek Vaat Eden Finans Kurumu" ödülü.
- T.C. Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı'na bağlı Bilim ve Teknoloji Müdürlüğü tarafından düzenlenen Altıncı Özel Sektör Ar-Ge ve Tasarım Merkezleri Zirvesi'nde Bankacılık ve Finans Sektörü kategorisinde "En İyi Ar-Ge Merkezi" ödülü.

2018

- Global Finance Dergisi tarafından düzenlenen World's Best Banks Awards'ta "Türkiye'nin En İyi İslami Finansal Kuruluşu" ödülünün yanı sıra Kuveyt Türk'ün %100 iştiraki olarak Almanya'da faaliyetlerini sürdüren KT Bank AG ile "Avrupa'nın En İyi İslami Finansal Kuruluşu" ödülü.
- Great Place to Work Enstitüsü Türkiye'nin En İyi İşverenleri 2018 listesinde "2000+ Çalışan Sayısı" kategorisinde ilk üçte konumlanmanın yanı sıra "Finansın En iyi İşvereni" ödülü.
- Cambridge IFA Islamic Retail Banking Ödülleri'nde " Türkiye'nin En Güçlü İslami Bankası" ödülü.

Finansal Göstergelerimiz

Kuveyt Türk, 2018 faaliyet döneminde de başarılı finansal ve operasyonel sonuçlara ulaşarak sürdürülebilirlik adımlarını daha güçlü bir biçimde atmak için yeni olanaklar elde etmiştir.

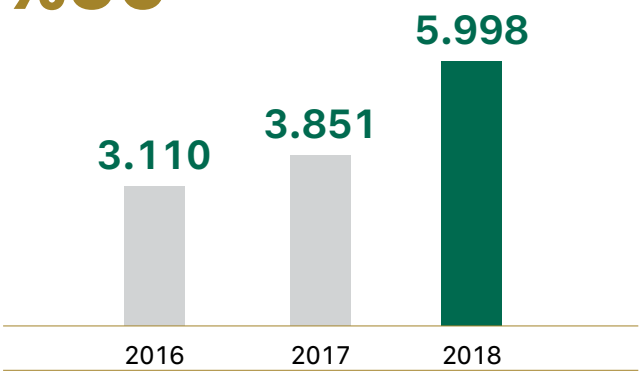
ÖZET FİNANSAL GÖSTERGELER (BİN TL)*	2016	2017	2018
Kâr Payı Gelirleri	3.110.435	3.850.986	5.997.843
Kâr Payı Giderleri	1.440.566	1.716.773	2.850.053
Net Ücret ve Komisyon Gelirleri	152.970	241.002	349.546
Diğer Gelirler	469.153	477.101	1.111.204
Diğer Giderler	1.628.780	2.003.383	3.482.483
Vergi Karşılığı	-121.246	-174.942	(256.245)
Dönem Net Kârı	541.966	673,991	869.812
Toplam Aktifler	48.476.955	57.123.095	74.232.325
Toplam Özkaynaklar	3.912.064	4.591.151	5.438.553
Sermaye Yeterlilik Rasyosu (%)	18,16	17,66	17,68

*Konsolide olmayan verilerdir.

KÂR PAYI GELİRLERİ (MİLYON TL)

ARTIŞ

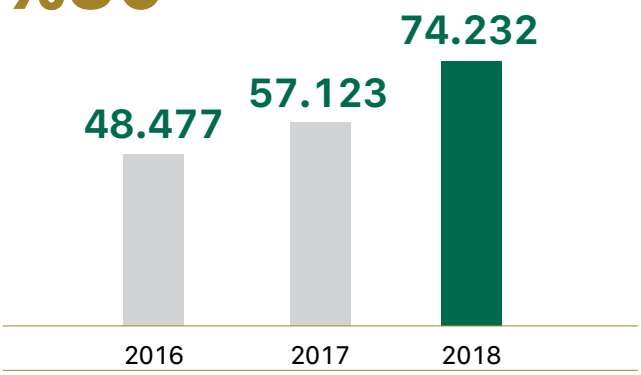
%56



TOPLAM AKTİFLER (MİLYON TL)

ARTIŞ

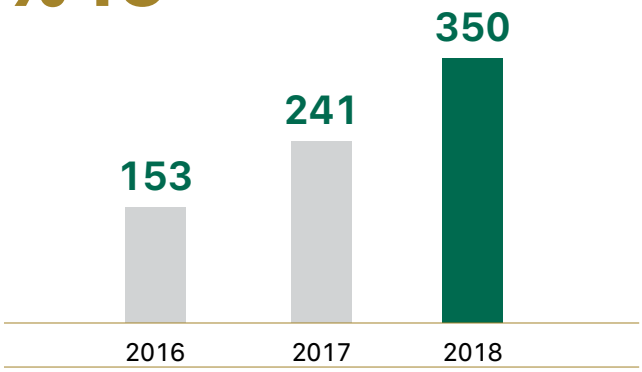
%30



NET ÜCRET VE KOMİSYON GELİRLERİ (MİLYON TL)

ARTIŞ

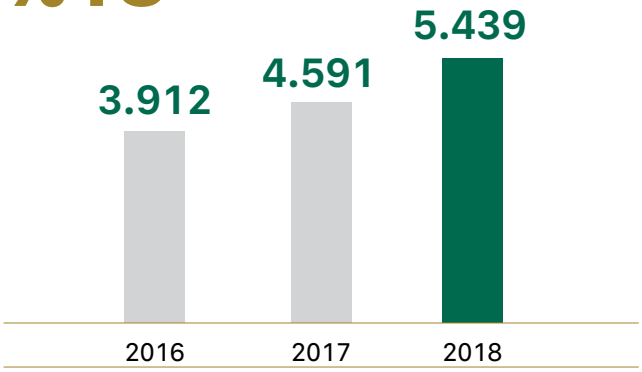
%45



TOPLAM ÖZKAYNAKLAR (MİLYON TL)

ARTIŞ

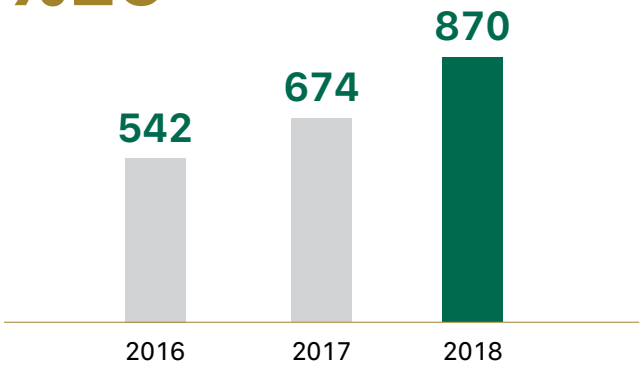
%18



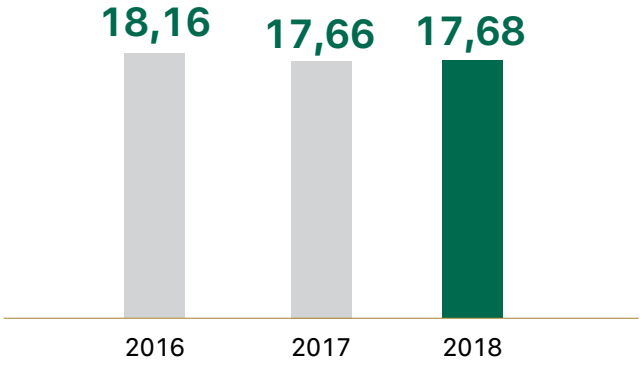
DÖNEM NET KÂRI (MİLYON TL)

ARTIŞ

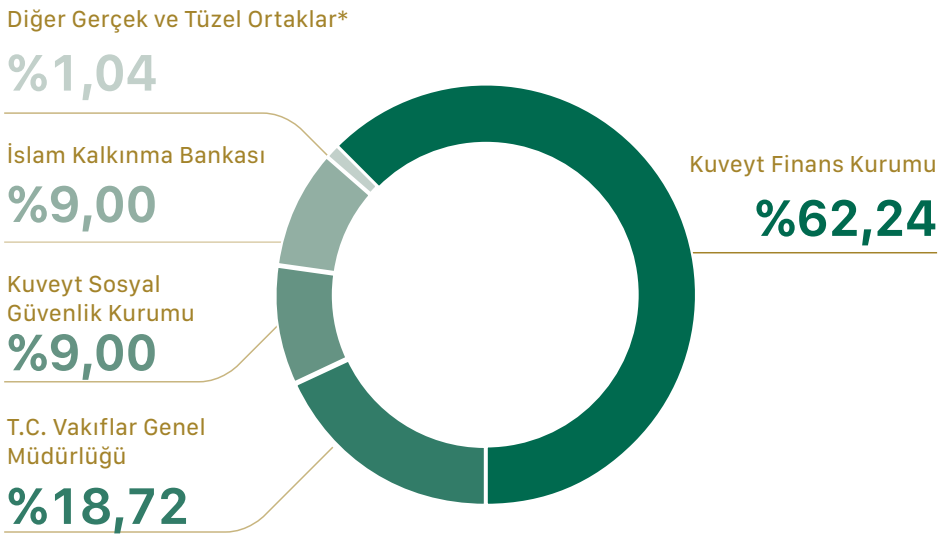
%29



SERMAYE YETERLİLİK RASYOSU (%)



Ortaklık Yapımız



Yönetim Kurulu Başkanımızın Mesajı

30 yıla yaklaşan faaliyetlerimiz süresince yakaladığımız yüksek kalitedeki hizmet standartları, Kuveyt Türk'ün sürdürülebilirlik yaklaşımını tüm iş süreçlerinde başarıyla hayata geçirdiğini gözler önüne seriyor.

Değerli Paydaşlarımız,

Kuveyt Türk olarak ana hissedarımız Kuveyt Finans Kurumu'nun (KFH) sağlam sermaye yapısından ve profesyonel kurumsal kültüründen güç alarak 29 yıldır Türkiye'de faizsiz katılım bankacılığının öncü aktörleri arasında yer alıyoruz. Türkiye gibi dinamik ve sürekli gelişen bir ekonomiye sahip olan bir ülkenin ihtiyaçlarını faizsiz bankacılık prensipleri doğrultusunda karşılamak için kurulduğumuz ilk günden bu yana var gücümüzle çalışıyoruz.

İstikrarlı bir biçimde artış gösteren finansman imkânlarımızın yanı sıra farklı segmentlerdeki ürün ve hizmetlerimizle Türkiye'nin dört bir yanındaki müşterilerimizin beklenti ve isteklerini eksizsiz bir biçimde karşılamanın onurunu yaşıyoruz.

30 Yıla Yaklaşan Sürdürülebilirlik Yolculuğumuz

30 yıla yaklaşan faaliyetlerimiz sürecinde yakaladığımız yüksek kalitedeki hizmet standartları ile müşterilerin yaşamına dokunan ürün ve hizmetlerimiz, Bankamızın sürdürülebilirlik yaklaşımını tüm iş süreçlerinde başarıyla hayata geçirdiğini gözler önüne seriyor.

Türkiye'nin dört bir yanındaki 418 şubemizin yanı sıra inovasyon odaklı yatırımlarımızla dijital kanallarını geliştiren Kuveyt Türk, insan kaynağının rekabet üstünlüğünü korumak adına çalışanlarına mesleki ve kişisel gelişim imkânları sunmaya devam ediyor.

2018 yılsonu itibarıyla 5.871 çalışan istihdam eden Bankamız, çalışanlarına yıllık bazda toplam beş gün mesleki eğitim imkânı sunarak insan kaynağının rekabet üstünlüğünü sürdürülebilir kılmaya devam etti.

İnsan kaynağımıza verdiğimiz değerin bir sonucu olarak Great Place to Work Enstitüsü tarafından 2018 yılında Türkiye'nin En İyi İşverenleri Araştırması'nda "Finans'ın En İyi İşvereni" ve "Türkiye'nin En İyi İşvereni" ödüllerine layık görülmenin mutluluğunu paylaşmak isterim.

Dijital Dönüşüm ile Sürdürülebilirlik Yolculuğumuz Hız Kazanacak

Geleceğin faizsiz katılım bankacılığını bugünden kurmaya odaklanan Kuveyt Türk, tüm iş süreçlerini dijital dönüşüm süreci ışığında başarıyla yeniden yapılandırıyor. Uluslararası bankacılık sektöründeki Fin-Tech merkezli dönüşüm sürecini yakından takip eden Bankamız, Kocaeli Şekerpınar'da konumlanan Kuveyt Türk Bankacılık ve Yaşam Üssü aracılığıyla tüm iş süreçlerimize yönelik dijital çözümler üretmeye devam ediyor. Bu kapsamda, Ar-Ge merkezlerimizde üretilen BOA Bankacılık Platformu'nun aralarında Nijerya, Malezya, Endonezya ve Mısır'ın da bulunduğu 20 ülkedeki 60'tan fazla bankada kullanılmak üzere 120 milyon TL tutarında yazılım ihracatı gerçekleştirmenin kıvanç ve mutluluğunu da sizlerle paylaşmak isterim. Vakıf Katılım Bankası ile iş birliği içerisinde hayata geçirdiğimiz Teknogirişim Girişim Sermayesi Yatırım Fonu'nun ise Türkiye'de teknoloji merkezli girişimcilik ekosisteminin gelişimine önemli oranda ivme katacağına inanıyorum.

"Türkiye'nin Öncü Katılım Bankası" Olmaya Devam Edeceğiz...

Kuveyt Türk olarak 30'uncu kuruluş yıldönümümüzü, odağına insanı aldığımız dijital dönüşüm adımlarıyla karşılamaya hazırlandığımız 2018 faaliyet döneminde de kararlı adımlarımız karşılıksız kalmadı.

189 ülkede okuyucuyla buluşan Global Finance Dergisi tarafından düzenlenen World's Best Banks Awards'ta "Türkiye'nin En İyi İslami Finansal Kuruluşu" seçilen Bankamız, IRBA'da ise "Türkiye'nin En Güçlü İslami Bankası" ödülüne layık görüldü. Sürdürülebilir başarı çizgimizin göstergesi olan bu ödüllere önümüzdeki dönemde yenilerini ekleyeceğimizden kuşku duymuyorum.

Küresel Raporlama Girişimi (GRI) standartlarında hazırladığımız ilk sürdürülebilirlik raporumuzun tüm paydaşlarımız açısından yeni ufuklar açmasını temenni ederim.

Saygılarımla,

Hamad Abdulmohsen AL MARZOUQ
Yönetim Kurulu Başkanı

Genel Müdürümüzün Mesajı

Kuveyt Türk, kurulduğu ilk günden bu yana uzun vadeli hedeflere odaklanarak Türkiye'de katılım bankacılığının gelişiminde kilometre taşı sayılabilecek başarılara imza atmıştır.

Değerli Paydaşlarımız,

Kuveyt Türk olarak "faizsiz finansal hizmetlerin geliştirilmesine öncülük ederek, sürdürülebilir kârlı büyümeyi sağlayan en güvenilir katılım bankası" olma vizyonumuz doğrultusunda sağlam adımlar atmaya, ivmesi artan bir başarıyla devam ediyoruz. Türkiye'de 30 yıla yakın bir süredir, faizsiz finansın gelişiminde kilometre taşı sayılabilecek başarılara imza atmanın sorumluluğuyla kısa vadeli başarılar ile yetinmeyerek uzun vadeli hedeflere odaklanıyoruz. Kuruluşumuzdan bu yana ilke edindiğimiz bu yaklaşım, günümüzün anahtar kavramı sürdürülebilirliğin Bankamızın iş yapış biçiminde her zaman var olduğunu gösteriyor.

Altyapı Projelerine ve Enerji Sektörüne Finansman Desteği Sağlıyoruz

Kuveyt Türk olarak küresel piyasalarda önemli kırılganlıkların yaşandığı 2018 yılında uzun vadeli hedeflerini destekleyecek finansal sonuçlara ulaşmayı başardık. 2018 yılsonu itibarıyla %56 artışla kâr payı gelirlerini 5.998 milyon TL'ye yükselten Bankamızın toplam aktifleri ise %30 oranında artışla 74.232 milyon TL oldu.

Bankamız, ana hissedarımız Kuveyt Finans Kurumu'nun (KFC) vizyoner yönetiminden güç alarak Türkiye'nin sürdürülebilir kalkınması için kilit öneme sahip altyapı projelerine finansman desteği sunmaya 2018 yılında da başarıyla devam etti. Proje aşamasında olan 1915 Çanakkale Köprüsü'nün de içinde olduğu Malkara-Çanakkale Otoyol Projesi için 200 milyon avro tutarında finansman desteği sağlayan Bankamız, Ankara-Niğde Otoyol Projesi için 100 milyon Avro tutarında finansman tahsisi gerçekleştirdi.

Türkiye'nin sürdürülebilir kalkınma sürecine kesintisiz destek vermeyi hedefleyen Bankamız, 2018 yılsonu itibarıyla Türkiye güneş enerji santralleri (GES) projelerinin %15'ini finanse etti. Yenilenebilir enerji sektörüne yönelik olarak 2018 yılında tahsis ettiğimiz toplam fon tutarı ise 740 milyon ABD doları seviyesine erişti.

Türkiye'ye ve Türk insanına olan sorumluluklarının farkında olan Kuveyt Türk, önümüzdeki dönemde de sağlam finansman olanaklarını Türk ekonomisi için seferber etme kararlılığında olacaktır.

Dış Finansman Olanaklarımızı Güçlendiriyoruz

Uluslararası finans çevreleri nezdinde yüksek bir kredibiliteye sahip olan Kuveyt Türk, 2018 yılında dış finansman olanaklarını güçlendirmeye devam etti. Sermaye Piyasası Kurulu'ndan alınan 5 milyar TL tutarındaki ihraç tavanı kapsamında 4,5 milyar TL'lik kira sertifikası ihracı gerçekleştiren Bankamız, Ekim 2018'de gerçekleştirdiği 95 gün vadeli 600 milyon TL tutarlı kira sertifikası ihracı ile katılım bankacılığı sektöründe TL cinsinden tek seferde en yüksek tutarlı kira sertifikası ihracını gerçekleştirerek Türkiye rekoru kırdı. Kuveyt Türk olarak önümüzdeki dönemde de uluslararası piyasalardaki yüksek kredibilitemizi kullanarak müşterilerimizin ihtiyaç ve beklentilerini karşılamaya yönelik yenilikçi ürün ve hizmetler geliştirmeye devam edeceğiz.

Türk Bankacılık Sektöründe İnovasyonun Merkeziyiz

2017 yılında T.C. Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı'na bağlı Bilim ve Teknoloji Müdürlüğü tarafından Bankacılık ve Finans Sektörü kategorisinde "En İyi Ar-Ge Merkezi" ödülüne layık görülen Kuveyt Türk, Kocaeli Şekerpınar'daki Bankacılık ve Yaşam Üssü aracılığıyla bankacılık sektöründe inovasyon ve dijital dönüşüm sürecinin nabzını tutuyor. Merkezimiz bünyesinde istihdam ettiğimiz uzman kadrolarımız, Kuveyt Türk'ü dijital dönüşüm süreci kapsamında en iyi şekilde konumlandıracak ürün ve hizmetleri geliştirmeye odaklanırken, bu kapsamda hızla çeşitlenen inovatif ürün ve hizmetlerimiz ihracat faaliyetlerimizle dünyanın dört bir yanında bankacılık sektöründe büyük beğeni topluyor.

Geleceğin Bankacılığı Kuveyt Türk'te

Kuveyt Türk olarak kuruluşumuzdan bu yana uzun vadeli hedefler doğrultusunda sürdürülebilir büyümeye odaklanıyoruz. Günümüzde, bankacılık sektöründe sürdürülebilir büyümenin dijital dönüşüm sürecinden geçtiğine görüyor ve iş süreçlerimizi bu doğrultuda şekillendiriyoruz. Önümüzdeki dönemde, dijital dönüşüm süreciyle birlikte yeni başarılara ulaşmak ve sürdürülebilirlik yolculuğumuzun hız kesmeden sürmesi dileğiyle...

Saygılarımla,

Ufuk UYAN
Yönetim Kurulu Üyesi ve Genel Müdür

GRI 102-45, GRI 102-46, GRI 102-47, GRI 102-48, GRI 102-49, GRI 102-54

Sürdürülebilirlik Kültürümüz ve Geleceğe Bakış

Kuveyt Türk, sürdürülebilirlik faaliyetlerini Yönetim Kurulu'na bağlı olarak faaliyet yürüten Kurumsal Sosyal Sorumluluk Komitesi aracılığıyla yürütmektedir.

Kuveyt Türk, organizasyon yapısının tüm bileşenlerinde hayata geçirdiği sürdürülebilirlik kültürü ışığında geleceğe güvenle bakmaktadır. Kurulduğu ilk günden bu yana hissedarlarının birikimlerine değer katarak sürdürülebilir büyümeye odaklanan Kuveyt Türk; kârlılık odaklı finansal ve operasyonel ürün ve hizmetlerden müşterilerinin finansal hizmetlere erişimini kolaylaştıran hizmet altyapısının gelişimine, insan kaynağına yönelik sürekli eğitim faaliyetlerinden etkin doğal kaynak kullanımına kadar geniş bir alandaki köklü uzmanlığıyla sürdürülebilirlik uygulamalarına imza atmaktadır.

Kurumsal kimliğiyle uyumlu bir kurumsal sosyal sorumluluk politikasına sahip olan Kuveyt Türk, Türk toplumunun maddi-manevi değerlerinin geleceğe taşınması başta olmak üzere farklı alanlarda toplumsal değer üretmeye odaklanan kurumsal sosyal sorumluluk projelerine imza atmaktadır.

Kuveyt Türk'ün İlk Sürdürülebilirlik Raporu
Kuveyt Türk, farklı alanlarda uzun bir süredir yürüttüğü sürdürülebilirlik çalışmalarını paydaşları nezdinde görünür kılmak için 2018 Sürdürülebilirlik Raporu'nu hazırlamıştır. Banka, Küresel Raporlama Girişimi'nin (GRI) en son raporlama standardı olan 2016 Standards Core (Temel) seçeneği ışığında hazırladığı 2018 Sürdürülebilirlik Raporu'nu etki alanında yer alan paydaşların görüş ve önerilerini dikkate alarak hazırlamıştır.

Raporun Kapsamı ve Yayınlanma Sıklığı
Kuveyt Türk 2018 Sürdürülebilirlik Raporu, Banka'nın yurt içindeki 1 Ocak-31 Aralık 2018 tarihleri arasındaki faaliyetlerini kapsamaktadır. Raporun içeriği, Kuveyt Türk Yönetim Kurulu'na bağlı olarak faaliyet yürüten Kurumsal Sosyal Sorumluluk Komitesi'nin Kurumsal İletişim Müdürlüğü ile eşgüdümlü bir biçimde Banka'nın ilgili birimlerinden derlediği bilgilerden oluşmaktadır.

Kuveyt Türk, sürdürülebilirlik raporlaması aracılığıyla sürdürülebilirlik kültürünün paydaşları nezdinde daha iyi tanıtılmasını ve organizasyon yapısı bünyesinde hayata geçirilen sürdürülebilirlik uygulamalarının "iyi örnek" olarak sunulmasını hedeflemektedir.

Kuveyt Türk 2018 Sürdürülebilirlik Raporu ile ilgili görüş ve önerilerinizi **surdurulebilirlik@kuveytturk.com.tr** adresine iletebilirsiniz.

42 Kuveyt Türk Paydaş Haritası

43 Kuveyt Türk Sürdürülebilirlik Raporu Önceliklendirme Tablosu

Kuveyt Türk Paydaş Haritası

Kuveyt Türk, 2018 Sürdürülebilirlik Raporu'nu iç ve dış paydaşlarının görüş ve önerilerini dikkate alarak hazırlamıştır.

İÇ PAYDAŞLAR

- Kuveyt Türk Ana Hissedarları
- Çalışanlar
- İştirakler

İLETİŞİM KURMA YÖNTEMLERİ

E-posta, Intranet, İç İletişim Yayınları (Mozaik Dergisi), İyi ki Mobil Uygulaması, Yönetici Mesajları, Çalışan Kulüpleri (Spor Kulübü, Müzik Kulübü, RoboTech Kulübü, Yemek Kulübü, Gezi ve Kültür Kulübü, Fotoğraf Kulübü, Sosyal Kalem Kulübü, Basketbol Takımı)

DIŞ PAYDAŞLAR

- Müşteriler
- Tedarikçiler
- Sektörel Birlikler
- Medya Kuruluşları
- Kamu Kuruluşları
- Sivil Toplum Kuruluşları

İLETİŞİM KURMA YÖNTEMLERİ

Faaliyet Raporu, Kurumsal Yayınlar, Medya İletişim Kampanyaları, Kurumsal İletişim Kanalları, Sosyal Medya Kanalları, Kurumsal Sosyal Sorumluluk Kampanyaları

GRI 102-40, GRI 102-42, GRI 102-43, GRI 102-45, GRI 102-46, GRI 102-47, GRI 102-48, GRI 102-49, GRI 102-54

Kuveyt Türk Sürdürülebilirlik Raporu Önceliklendirme Tablosu

Kuveyt Türk, aşağıda yer alan Küresel Raporlama Girişimi'nin (GRI) 2016 Standards temel (core) seçeneği ışığında hazırlanmış önceliklendirme tablosu aracılığıyla 2018 Sürdürülebilirlik Raporu'nun içeriğini oluşturmuştur.

KUVEYT TÜRK İÇİN ÖNCELİKLİ			
YÜKSEK		• Yolsuzlukla Mücadele • Toplam İstihdam • Pazarlama İletişimi ve Etiketleme • Müşteri Bilgilerinin Mahremiyeti	• Ekonomik Performans • Dolaylı Ekonomik Etki
ORTA	• Satın Alma Politikaları • Doğal Kaynak Kullanımı • Atıklar ve Geri Dönüşüm	• Toplam Enerji Tüketimi • Toplam Su Tüketimi • Toplam Karbon Emisyonu • İş Sağlığı ve Güvenliği • Eğitim ve Öğretim	
DÜŞÜK	• Çocuk İşçiliğiyle Mücadele • İnsan Hakları Eğitimi		
	DÜŞÜK	ORTA	YÜKSEK

PAYDAŞLAR İÇİN ÖNCELİKLİ

GRI 102-44, GRI 102-45, GRI 102-46, GRI 102-47, GRI 102-48, GRI 102-49, GRI 102-54

Katma Değer Odaklı Finansal Performansımız

Kuveyt Türk, sağlam sermaye yapısından güç alarak müşterilerinin birikimlerine değer katan finansal sonuçlara ulaşmaktadır.

Ana hissedar Kuveyt Finans Kurumu'nun (KFH) sağlam ortaklık yapısından güç alan Kuveyt Türk, 2018 yılında kâr payı gelirlerini bir önceki yıla kıyasla %56 oranında artışla 5.998 milyon TL'ye ulaştırmıştır. Sürdürülebilir finansal yapısıyla rakiplerinden ayrılan Banka'nın toplam aktifleri bir önceki yıla kıyasla %30 oranında artışla 74.232 milyon TL'ye ulaşırken, dönem net kârı 870 milyon TL olmuştur.%17,68 sermaye yeterlilik rasyosuyla katılım bankacılığı sektörünün en güçlü oyuncuları arasında yer alan Banka, gelişmiş ürün portföyünün yanı sıra güçlü dağıtım kanalları aracılığıyla toplam 3,5 milyon bireysel müşterisine etkin bankacılık hizmetleri sunmaktadır.

Bankacılık sektöründeki dijital dönüşüm sürecini yakından takip eden banka, son teknolojik gelişmeler ışığında donatılmış Bankacılık ve Yaşam Üssü aracılığıyla 1 milyona yaklaşan dijital müşterisine 7/24 hizmet vermektedir.

Üretilen ve Dağıtılan Ekonomik Değer

Kuveyt Türk, istikrarlı bir biçimde sürdürdüğü finansal ve operasyonel performansıyla bir değer zincirinin halkaları olarak gördüğü paydaşları için katma değer üretmektedir.

ÜRETİLEN DOĞRUDAN EKONOMİK DEĞER (BİN TL)	2018
a) Kâr Payı Gelirleri Dağıtılan Ekonomik Değer	5.997.843
b) İşletme maliyetleri	364.315
c) Çalışan ücretleri ve sağlanan diğer faydalar	803.290
d) Kâr Payı ödemeleri	2.850.053
e) Devlete yapılan ödemeleri	256.245

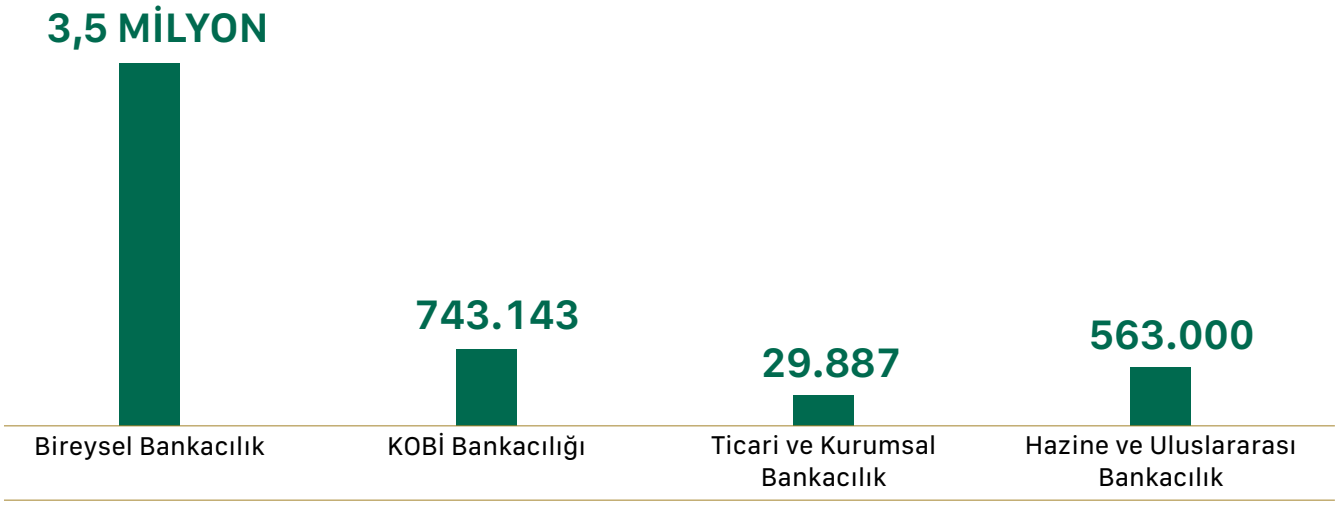
Türkiye çapındaki 418 şubesinin yanı sıra dijital dağıtım kanalları aracılığıyla milyonlarca müşterisinin yaşamına değer katan Kuveyt Türk, hissedarlarının birikimlerini büyütmeyi temel öncelik olarak görmektedir. Yasalara tam uyum çerçevesinde kamuya 2018 yılında toplamda 256,2 milyon TL'lik gelirler ve kurumlar vergisi ödemesi gerçekleştiren Banka'nın sosyal güvenlik ödemesi dâhil çalışanlara sağladığı toplam fayda 803,2 milyon TL olmuştur.

Geniş bir tedarikçi ağına sahip olan Banka, tedarikçilerle gerçekleştirdiği verimli iş birlikleri sayesinde Türkiye'nin dört bir yanında yerel ekonomiye destek olmaktadır.

Kuveyt Türk Tedarikçi Seçimi ve Politikaları

Türkiye'nin dört bir yanındaki müşterilerine 418 şubesinin yanı sıra alternatif dağıtım kanalları üzerinden ulaşan Kuveyt Türk, farklı alanlarda tedarikçilerden destek hizmeti almaktadır. Banka, tüm tedarikçilerinden yasal yönetmeliklere tam uyumun yanı sıra Kuveyt Türk kurumsal değerlerine saygı göstermesini beklemektedir. Kuveyt Türk, Türkiye'nin dört bir yanındaki hizmet şubelerinin destek hizmetlerini yerel firmalardan karşılamayı öncelikli olarak hedeflemektedir. Böylece, yerel ekonomin desteklenmesi planlanmaktadır.

KUVEYT TÜRK'ÜN İŞ KOLLARI BAZINDA MÜŞTERİ SAYISI



Kuveyt Türk'ten Türk Ekonomisinin Altyapısına Güçlü Destek

Kuveyt Türk, Proje ve Yapılandırılmış Finansman Müdürlüğü vasıtasıyla Türk ekonomisinin altyapısına katma değer sağlamaya yönelik projeleri güçlü bir biçimde desteklemektedir. Proje ve Yapılandırılmış Finansman Müdürlüğü yetkisinde uzun vadeli yenilenebilir enerji, satın alma, şirket sendikasyonları ve yap-işlet-devret modelinde yatırımlar incelenmekte ve projelerin uygulanabilir olmaları durumunda Tahsis Edilen Kredi Limitleri kullanılmaktadır.

Proje ve Yapılandırılmış Finansman Müdürlüğü yetkisinde bugüne kadar incelenen ve limit tahsisi gerçekleşen 200 projeden önde gelenleri aşağıdaki gibidir:

- **Malkara-Çanakkale Otoyol Projesi:** Proje aşamasında olan 1915 Çanakkale Köprüsü de proje dâhilinde olup, toplam proje bedeli 3,1 milyar avrodur.. Projede 2,25 milyar avro tutarında kredi kullanımı gerçekleştirilmesi, 889 milyon ABD dolarlık kısmın ise özkaynak olarak sponsorlar tarafından sahada harcanması ya da proje hesaplarında bankalar tarafından bloke edilmesi planlanmaktadır. Proje bazında Kuveyt Türk, 150 milyon ABD doları tutarında kredi finansman tahsisi gerçekleştirmiştir.
- **Ankara-Niğde Otoyol Projesi:** Toplam proje bedeli 1,5 milyar avro olan projeye Kuveyt Türk, 100 milyon avro finansman tahsisi gerçekleştirmiştir.
- **Türkiye Halk Sağlığı Kurumu ve Türkiye İlaç ve Tıbbi Cihaz Kurumu Kampüsü Projesi:** Projeye Kuveyt Türk tarafından 100 milyon avro finansman tahsisi gerçekleştirilmiştir.
- **Kargı Enerji Üretim ve Ticaret A.Ş:** Kuveyt Türk tarafından 105 milyon avro finansman tahsisi gerçekleştirilmiştir.
- **Bereket Enerji Üretim A.Ş:** Kuveyt Türk tarafından 100 milyon avro finansman tahsisi gerçekleştirilmiştir.
- **Ataseven İnşaat Grubu:** Kuveyt Türk tarafından 145 milyon TL finansman tahsisi gerçekleştirilmiştir.
- **Oğuz Dayanıklı Tüketim Malları İnşaat Turizm ve Dış Ticaret Ltd. Şti:** Kuveyt Türk tarafından 14,1 milyon ABD doları finansman tahsis edilmiştir.
- **AGB Enerji Grubu:** Kuveyt Türk tarafından 13 milyon ABD doları finansman tahsis edilmiştir.

Kurumsal Yönetim ve Risk Yönetimi Performansımız

Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu (BDDK) ve Sermaye Piyasası Kurulu (SPK) düzenlemelerine tam uyum gösteren Kuveyt Türk, üyesi olduğu Türkiye Katılım Bankaları Birliği (TKBB) aracılığıyla da Türkiye'de katılım bankacılığın gelişimine önemli katkılar sağlamıştır.

Kuveyt Türk, kurulduğu 1989 yılından bu yana faizsizlik prensibiyle çalışan katılım bankacılığı sektöründe sayısız başarıya imza atmanın yanı sıra başta hissedarları olmak üzere paydaşlarıyla şeffaf ve hesap verebilir ilişkiler kurarak kurumsal yönetim alanında referans uygulamalara imza atmıştır.

Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu (BDDK) ve Sermaye Piyasası Kurulu (SPK) düzenlemelerine tam uyum gösteren Banka, üyesi olduğu Türkiye Katılım Bankaları Birliği (TKBB) aracılığıyla da Türkiye'de katılım bankacılığın gelişimine önemli katkılar sağlamıştır. Banka, nitelikli insan kaynağı ve güçlü organizasyon yapısıyla iş süreçleriyle ilgili ana hissedarı Kuwait Finance House'a (KFH) düzenli raporlama gerçekleştirmenin yanı sıra Yatırımcı İlişkileri Birimi aracılığıyla SPK Kurumsal Yönetim İlkeleri doğrultusunda pay sahiplerini bilgilendirmektedir.

50 Kuveyt Türk Yönetim Kurulu Komiteleri
51 Kuveyt Türk Üst Yönetim Komiteleri

Kuveyt Türk Yönetim Kurulu Komiteleri

Kuveyt Türk Yönetim Kurulu, Yönetim Kurulu Komiteleri aracılığıyla kurumsal yönetim süreçlerini ve SPK Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne uyum sürecini yürütmektedir.

İcra Komitesi
Yönetim Kurulu tarafından kendisine tevdi edilen her türlü icra ile ilgili görevleri ifa etmek için kurulmuştur. Banka öz kaynaklarının %10'una tekabül eden gayrimenkul, iştirak, her türlü demirbaş alımı, projeye iştirak kararı, ortaklık ve yatırım konularında yetkilidir.

Kurumsal Sosyal Sorumluluk Komitesi
Kurumsal Sosyal Sorumluluk Komitesi'nin görev, yetki ve sorumlulukları aşağıda belirtildiği şekildedir:

a) Banka'nın gerçekleştireceği ve yöneteceği sosyal sorumluluk projelerini belirlemeye, bu projelerle ilgili kararları almaya yetkilidir.
b) Bankacılık Kanunu ve sair bağlı/ilgili mevzuatın belirlediği sınırları aşmamak kaydıyla, ivazlı ve/veya ivazsız her türlü ayni ve nakdi bağışta bulunmaya, yine aynı sınırlar dâhilinde Banka adına taşınmazları dilediği kişi, kurum ve/veya kuruluşlara, ivazlı ve/veya ivazsız bağışlamaya yetkilidir.
c) Yukarıda belirtilen konularda karar alma ve uygulama yetkilerini, aldığı kararla birlikte genel müdürlük birimleri ve şubelere devretmeye, onlar aracılığıyla kullanmaya yetkilidir.
d) Kurumsal Sosyal Sorumluluk Komitesi yıllık dönemler halinde icra ettiği faaliyetleri ile bu faaliyetlerin sonuçlarını Yönetim Kurulu'na raporlamaktadır.

Kurumsal Yönetim Komitesi
Banka'nın kurumsal yönetim ilkelerine uyumunu sağlamak ve yapılan aksiyonları izlemek, bu konuda iyileştirme çalışmalarında bulunmak ve Yönetim Kurulu'na önerilerde bulunmak amacıyla kurulmuştur. Faaliyetlerini Kurumsal Yönetim Politikası çerçevesinde yürütmektedir.

Kredi Komitesi
Kredi Komitesi, Kuveyt Türk'ün öz kaynaklarının %1'i ile %10'u arasındaki limit tutarlarına yönelik alınan kredi tahsis kararlarının görüşüldüğü ve onaylandığı komitedir.

Kuveyt Türk Üst Yönetim Komiteleri

Kuveyt Türk Üst Yönetim Komiteleri, Banka Üst Yönetim'in icra faaliyetlerini desteklemek hedefiyle faaliyet yürütmektedir.

Denetim Komitesi

Görev ve Sorumlulukları

• İç kontrol, iç denetim ve risk yönetimi sistemleri kapsamında oluşturulan birimlerden ve bağımsız denetim kuruluşlarından görevlerinin yerine getirilmesiyle ilgili olarak düzenli raporlar almak,

• Banka faaliyetlerinin sürekliliği ve güven içinde yürütülmesini olumsuz etkileyebilecek konular veya mevzuata ve iç düzenlemelere aykırılıklar bulunması hâlinde bu konuları Yönetim Kurulu'na bildirmek,

• Faaliyetlerinin sonuçlarıyla birlikte Banka'da alınması gereken önlemlere, gerekli uygulamalara ve Banka faaliyetlerinin güven içinde sürdürülmesi bakımından önemli gördüğü diğer konulara ilişkin görüşlerini altı aylık dönemleri aşmamak kaydıyla Yönetim Kurulu'na bildirmektir.

İç Sistemler Komitesi

Görev ve Sorumlulukları

- İç sistemler kapsamındaki birimlerin faaliyetlerine ilişkin strateji ve politikalarla uygulama usullerini yazılı olarak belirlemek; bunların etkin bir biçimde uygulanmasını ve yürütülmesini sağlamak,
- İç sistemler kapsamındaki birimlerin koordinasyonunu sağlamak,
- İç sistemlere ilişkin uygulamalarla ilgili olarak Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu'nca (BDDK) ya da bağımsız denetçilerce tespit edilen hata veya eksikliklerle ilgili gerekli önlemleri almak üzere Yönetim Kurulu'nu bilgilendirmek,
- Tespit edilen hata ve eksiklikleri değerlendirerek aynı veya benzer eksiklik ve hataların oluşabileceği alanlara ilişkin kontrol ve iç denetim faaliyetlerinin yönlendirilmesini sağlamaktır.

Aktif Pasif Komitesi

Görev ve Sorumlulukları

- Banka aktif-pasifleriyle finansal yönetiminden sorumlu üst yönetim komitesidir. Düzenli bir biçimde haftalık olarak toplanmaktadır.

Risk Yönetim Uygulamaları

Kuveyt Türk, Risk Yönetim Politikaları

Kuveyt Türk bünyesinde risk yönetim politikaları Risk, Kontrol ve Uyum Grubu tarafından belirlenmekte ve uygulanmaktadır. Banka, bu alandaki uzman insan kaynağının yanı sıra modern teknikler ışığında risklerini etkin bir biçimde yönetmektedir. Banka'nın temel risk tanımlamaları aşağıdaki gibidir:

Kredi Riski Yönetimi Politika ve Prosedürleri

Banka Üst Düzey Yönetiminin yasal mevzuatı dikkate alarak kredi riski politikalarını yönetmesi ve izlemesi esastır. Kredi riski politikası kapsamında;

- Strateji,
- Kredi riski yönetim süreci,
- Limit tahsis prensipleri,
- İçsel risk limitleri,
- Yoğunlaşma riski yönetimi,
- Ülke ve transfer riski yönetimi,
- Kredi riski raporları,
- Yeni ürünler ve hizmetler ve
- Risk izleme, kontrol ve iyileştirme faaliyetleri

yürütülmektedir.

Bu kapsamda kredi işlemlerinde üstlenilen kredi riskinin ve yasal ve Kuveyt Türk içsel risk limitleri çerçevesinde belirlenen risklerin ölçümü, izlenmesi ve kontrolüne ilişkin yeni teknik ve uygulamaların araştırılması, tahsili gecikmiş alacakların izlenmesi, gecikme nedenlerinin analiz edilmesi ve gerekli önlemlerin alınması için periyodik raporlar hazırlanmaktadır.

Kuveyt Türk Üst Yönetim Komiteleri

Kuveyt Türk, risk yönetimi alanındaki faaliyetlerini yasal mevzuat ile uyumlu bir şekilde Yönetim Kurulu'nun sorumluluğunda yürütmektedir.

Yönetim Kurulu, Banka'nın risk alma kapasitesini dikkate alarak Banka'nın risk iştahını risk tipi bazında içsel risk limitleri aracılığı ile belirlemektedir.

İçsel risk limitleri çerçevesinde Banka portföyü için çeşitli analiz ve raporlar yapılmaktadır. Kredi riskinin; ülke, konsantrasyon, vade, sektör, temerrüt oranı, yasal statü, teminat, coğrafya, döviz cinsi, bazında izlenmesi ve yönetilmesine ilişkin risk yönetimi faaliyetleri gerçekleştirilmekte ve Banka portföyü için içsel risk limitleri çerçevesinde düzenli hazırlanan raporlar ile Denetim Komitesi bilgilendirilmektedir.

Piyasa Riski Yönetimi Politika ve Prosedürleri

Kuveyt Türk, risk yönetimi alanındaki faaliyetlerini yasal mevzuat ile uyumlu bir şekilde Yönetim Kurulu'nun sorumluluğunda yürütmektedir. Bu amaçla, piyasa riski yönetimine ilişkin faaliyetler yasal mevzuat çerçevesinde düzenlenmiştir.

Yönetim Kurulu tarafından onaylanan Risk Yönetimi Strateji, Politika ve Uygulama Usullerini yerine getirmek, Banka'nın karşı karşıya olduğu önemli riskler konusunda Yönetim Kurulu'na zamanında ve güvenilir raporlama yapmak ve risk raporlarını değerlendirmek, alınması gerekli görülen tedbirleri almak ve risk limitlerini belirleme sürecine katılmak; üst düzey yönetimin sorumluluğundadır.

Banka'nın maruz kaldığı piyasa riski için belirlenen risk politikaları ve uygulama usulleri Yönetim Kurulu tarafından onaylanmış olup, düzenli olarak gözden geçirilmektedir. Piyasa riski, Banka'nın içinde bulunduğu piyasa koşullarından dolayı maruz kalabileceği risklerin uluslararası standartlara uygun olarak belirlenmesi, ölçülmesi, sınırlanması, raporlanması ve buna göre sermaye ayrılmasının yanı sıra korunma amaçlı işlemler ile risk azaltılması suretiyle yönetilmektedir.

Banka'nın tüm şartlar altında faaliyetlerini sürdürecek düzeyde sermaye ile likiditeye sahip olması ve bunların makul bir seviyede idame ettirilmesi; Risk Stratejisi Belgesi doğrultusunda sağlanmaktadır.

Banka'nın piyasa riskine maruz faaliyetlerinden kaynaklanan, sayısallaştırılabilen riskler için yazılı limitler belirlenmesi, Banka tarafından üstlenilen risklerin ve risk limitlerinin izlenmesi, limit aşımlarının takibi Hazine Likidite ve Piyasa Riski Politikası ile gerçekleştirilmektedir. Belirlenen limitler dâhilinde işlemlerin gerçekleştirilmesi, limitler belirlenirken Banka'nın risk toleransının dikkate alınması önemlidir.

Hazine faaliyetlerinin kabul edilebilir risk seviyesi, müşteri limitleri, al-sat limitleri, izin verilen işlemler, karşı taraf limitleri ve ülke risk limitleri şeklinde tanımlanmaktadır. Mevzuata uygunluğun sağlanması ve kabul edilemez durumların önlenmesi için gerekli takip ve kontrol prosedürlerinin kurulması bu politika esasları ile belirlenmiştir. Limitlerin risk bazlı olarak belirlenmesi esastır. Bu limitler, parasal büyüklüklere bağlı nominal tutarların yanı sıra, ortalama riske maruz değerin yüzdesi, risk ağırlıklı varlıkların yüzdesi gibi risk ölçüm sonuçlarına dayalı oransal limitler ya da sektörel ya da borçlu bazında sınırlamalar gibi yoğunlaşmaya yönelik limitler şeklinde de olabilmektedir.

Risk limitleri, mevzuatta ilgili konulara ilişkin getirilmiş olan sınır ve limitlerin dâhilinde ve önemlilik ilkesi çerçevesinde Banka tarafından uygun görülecek tüm risk kategorilerinde tesis edilmektedir. Ayrıca, erken uyarı limitleri belirlenerek bu limitlerin aşılması halinde yapılması gereken hususlara ilişkin uygulama esasları Yönetim Kurulu tarafından tanımlanmaktadır.

Kuveyt Türk'ün, piyasa riski yönetimi ve bu amaçla kullandığı yönlendirici limitler ve bilgilendirici raporlar sistemi, aşağıdaki esaslara dayanmaktadır;

- Risk yönetimi faaliyetlerinin etkin ve güvenilir bir şekilde çalışmasının sağlanması,
- Banka'nın risk alma kabiliyeti ve kapasitesiyle uyumlu bir biçimde risk almasının temin edilmesi ve
- Risk alma seviyelerinin risk alınan piyasalarla ve Banka'nın ilgili bölümlerinin risk alma kapasiteleriyle uyumlu olarak yönetilmesinin sağlanması.

Operasyonel Risk Yönetimi Politika ve Prosedürleri

Banka'nın maruz kaldığı operasyonel risklerin tanımlanması, değerlendirilmesi, izlenmesi, kontrol edilmesi ve azaltılması süreçleri Yönetim Kurulu ve İç Sistemler Komitesi gözetiminde gerçekleştirilmektedir.

Operasyonel risk yönetimi kapsamında belirlenen politikalar ve uygulama usulleri, personellere verilen meslek içi eğitimler ve etkin iç kontrol mekanizmaları, iş birimlerinin risk yönetimi bakış açısına sahip olmalarını ve tüm birim ve faaliyetlere operasyonel risk yönetimi kültürünün entegre edilmesini sağlamaktadır. Bu bağlamda, her bir birimin veya personelin yerine getirdiği faaliyeti ve operasyonel risk yönetimi çerçevesindeki yerini iyi anlaması, yetki ve sorumluluklarının farkında olması gerekmektedir.

Banka'nın operasyonel riske ilişkin öz değerlendirmesini, faaliyet süreçleri ile faaliyetlerden kaynaklanan potansiyel tehditler ve bu tehditlere karşı Banka nezdindeki zayıf noktaların değerlendirilmesini, ayrıca söz konusu tehditlerin ve zayıf noktaların Banka üzerindeki muhtemel olumsuz etkilerinin analiz edilmesini tesis etmek amacıyla Risk, Kontrol Öz Değerlendirme Politikası oluşturulmuştur.

Banka'nın maruz kaldığı her türlü operasyonel risk tipine yönelik çalışmalar yapılmakta ve Banka nezdinde önemli kayıplar ortaya çıkmadan önce problemlerin tespitine imkân sağlanması için bahse konu risklere ilişkin alınan düzeltici önlemlerin ve risk azaltımı kapsamındaki faaliyetlerin kalitesi değerlendirilmektedir. Bu doğrultuda, belirlenen eşik değerin üzerinde gerçekleşen operasyonel risk olayları ve söz konusu olayların detay bilgileri kayıt altında tutulmakta, öte yandan potansiyel operasyonel risklerin belirlenmesine yönelik Risk Kontrol Matrisi çalışmaları yapılmaktadır.

Müşteri Memnuniyeti Odaklı Ürün ve Hizmetlerimiz

Kuveyt Türk, koşulsuz müşteri memnuniyeti ilkesi çerçevesinde bireysel bankacılıktan ticari ve kurumsal bankacılığa kadar temel bankacılık iş kollarında müşterilerine kusursuz müşteri deneyimi sunmaktadır.

Kuveyt Türk, 1 milyonu dijital müşteri olmak üzere milyonlarca müşterisine koşulsuz müşteri memnuniyeti ilkesi çerçevesinde hizmet vermektedir. 5 milyona yaklaşan müşterisine Türkiye'nin dört bir yanındaki fiziki hizmet ağının yanı sıra son teknolojiyle donatılmış dijital hizmet kanalları üzerinden hizmet veren Banka, müşteri memnuniyeti politikasını aşağıdaki gibi belirlemiştir.

KUVEYT TÜRK OLARAK;

- Müşterilerimizden gelen tüm şikâyetlerin kayıt altına alınacağını,
- Müşteri segment ayrımı yapılmaksızın şikâyet ile ilgili aynı iş günü kayıt sürecinin başlatılacağını,
- Müşterimiz şikâyet konusunda haklı ise şikâyetle ilgili iş akış ve süreçlerin iyileştirilmesi için gerekli gözden geçirmelerin yapılacağını,
- Tüm çalışanlarımızın her zaman ve her durumda şikâyet ileten müşterimize karşı nazik davranacağını,
- Tüm çalışanlarımızın müşterilerimizden aldıkları şikâyetleri Müşteri Memnuniyeti Servisi'ne ileteceklerini,
- En fazla 5 iş günü içinde şikâyet bildiriminde bulunan müşterimize şikâyeti konusunda geri bildirimin yapılacağını,
- Bildirim 5 iş günü içerisinde çözülemeyecek nitelikte ise o zaman müşteriye bildirimi ile ilgilenildiği konusunda bilgi verilmesini taahhüt ederiz.

Müşteri ilişkileri yönetimini Müşteri Memnuniyet Merkezi üzerinden yöneten Banka, telefon ve kurumsal internet sitesinin yanı sıra sosyal medya gibi yenilikçi kanallar üzerinden müşterileriyle etkileşime geçerek sorulara cevap vermektedir. Kuveyt Türk'ün müşteri memnuniyetinin artırılması için 2018 faaliyet döneminde yürüttüğü çalışmalar aşağıdaki gibidir.

Servis	Yapılan Çalışmalar	Müşteri Memnuniyetine Etkisi
Kredi Ürün Geliştirme	Tedarikçi Finansmanı İnternet Şubeden Sipariş ve Faturanın Girilebilmesi	•Ürünün Sftp'den farklı bir kanalda daha kullanılabilmesi sağlanmıştır. •Müşteriler için anlaşılır internet şube ekranları tasarlanmıştır.
Kredi Ürün Geliştirme	İnternet Şube Teminat Mektuplarına Yeni Mektup Türlerinin Eklenmesi	• Müşterilerin birçok Teminat Mektubu türünde şubeye gelmeden başvurularını yapabilmeleri sağlanmıştır.
Kredi Ürün Geliştirme	Ara Tahsilat Geliştirmeleri	• Ara Tahsilat İptali'ni isteyen müşterilerin talebinin karşılanması sağlanmıştır. • Müşteri aynı gün içinde birden fazla taksit ödemesini yapmamalıdır. Sistem bunun için Ara Tahsilat'a yönlendirerek müşteri için gelir kaybını önleyici kontrolü sağlamaktadır.
Kredi Ürün Geliştirme	Fon Ödemesi Kur Marjı Kontrolü	• Fon Kullandırım ödemelerinde kur marjlarının açıldığı saatlerde ödeme yapılması engelleyen bir kontrol eklenerek müşterinin dezavantajlı kurdan borçlandırılması engellenmiştir.
Ödeme Sistemleri Ürün Geliştirme	ATM UX & UI Çalışmaları	• Tüm ATM ekranları Kullanıcı Deneyimi göz önünde bulundurularak iyileştirilmiştir.
Ödeme Sistemleri Ürün Geliştirme	Kuveyt Türk POS	• Kuveyt Türk Mobil Şubesi üzerinden kartlı ödemelerin alınabilmesine imkân veren POS çözümü geliştirilmiştir.
Ödeme Sistemleri Ürün Geliştirme	Tohum Kart Şube Basım	• Tarım ve hayvancılık faaliyetleri için kullanılan Tohum Kartların artık şubeden de basılabilmesi sağlanmıştır.
Temel Bankacılık Ürün Geliştirme	Hoş Geldiniz e-postasına Müşteri Numarasının Eklenmesi	• Müşteri hesap numarasına daha kolay ulaşabilmektedir
Temel Bankacılık Ürün Geliştirme	Fiziki Kıymetli Maden İşlemleri Dekontlarında Altınların Saflık Derecelerinin Gösterilmesi	• Müşteri aldığı kıymetli madenin saflık derecesini görebilmektedir.
Temel Bankacılık Ürün Geliştirme	Hesap Cüzdanı'nın sağ üst köşesindeki logonun altına Kuveyt Türk Katılım Bankası SWIFT Kodu eklenmiştir	• Yabancı para transferi alan müşteriler, her seferinde Kuveyt Türk SWIFT kodunu öğrenmesi daha kolay hale gelmiştir.
Temel Bankacılık Ürün Geliştirme	Çek Karne Başvurusu Sonucu Hakkında ve Çek Karne Şubeye Gönderilme, Şube Tarafından Teslim Alınma Süreçlerinde Müşteriye SMS ve e-posta ile Bilgilendirme Yapabilmesi	• Çek karne başvurusu yapan müşteriler, başvuru durumlarını daha kolay takip edebilme olanağı elde etmiştir.
Temel Bankacılık Ürün Geliştirme	Müşterinin cari hesapları arasında günlük, haftalık ve aylık periyotlarla otomatik virman gerçekleştirmesini sağlayan yeni bir hesap özelliği geliştirilmiştir	• Birden fazla hesabından düzenli olarak işlem yapan müşteriler, verecekleri talimatla aynı işlemleri otomatik olarak yapabileceklerdir.
Temel Bankacılık Ürün Geliştirme	Döviz ve kıymetli maden alış / satış işlemlerinde, işlem anındaki kur ile onay anındaki kur farklı olduğu zaman uyarı verilmesi sağlanmıştır	• Uyarı ile müşterinin işlemden zarar görmesinin önüne geçilmektedir.
Temel Bankacılık Ürün Geliştirme	Kapatılan şubedeki müşterilere gelen POS ödemelerinin müşterinin portföy şubesinde bulunan hesabına ödenmesi ve aktif hesap bulunmaması durumunda açığa düşürülmesi için gerekli düzenlemeler yapılmıştır.	• Kapanan şube müşterilerinin eski IBAN'larına gelen ödemelerin açıkta kalıp zaman kaybı olmadan otomatik olarak yeni hesabına aktarımının yapılması sağlanmıştır.

Servis	Yapılan Çalışmalar	Müşteri Memnuniyetine Etkisi
Temel Bankacılık Ürün Geliştirme	Cari Hesap Açılış ve Katılma Hesabı Açılış ekranlarında "Hesap Adı" alanında bulunan 15 karakter sınırı 20 karakter olarak düzenlenmiştir.	• Müşteriler daha uzun hesap ismi yazabilme imkânı elde etmiştir.
Temel Bankacılık Ürün Geliştirme	Döviz Alış, Döviz Satış ve Arbitraj ekranlarına "Ülke Kodu" alanı eklenerek yabancı telefon numarası bilgisi girişi yapılabilmesi sağlanmıştır.	• Yabancı telefon numarasıyla işlem yapılabilmesi sağlanarak müşterilere daha geniş hizmet sunulması sağlanmıştır
Temel Bankacılık Ürün Geliştirme	İleri tarihli işlemlerde müşterilere bilgilendirme e-posta ve SMS gönderilmesi için geliştirme yapılmıştır.	• Yabancı telefon numarasıyla işlem yapılabilmesi sağlanarak müşterilere daha geniş hizmet sunulması sağlanmıştır.
Temel Bankacılık Ürün Geliştirme	Müşterilere daha avantajlı katılma hesabı açabilmelerine olanak sağlayan Sepet Hesap Ürünü için geliştirmeler yapılmıştır.	• Daha fazla getiri sağlanması için yeni bir katılma hesabı tanımı yapılmıştır
Temel Bankacılık Ürün Geliştirme	Suriye ve Irak kökenli müşterilere cari hesap ve katılma hesabı açılış işlemlerinde verilen "Hesap açılabilmesi için 6.000 ABD doları ve muadili döviz gerekmektedir." uyarısı kaldırılmıştır.	• Suriye ve Iraklı müşterilerin hesap açılışları kolaylaştırılmıştır.
Temel Bankacılık Ürün Geliştirme	Bankalar arası altın transfer işlemlerinin gerçekleştirilmesine imkân sağlayacak olan Takasbank Altın Transferi Webservis entegrasyonu yapılmıştır.	• Müşteriler altınlarını başka banka hesaplarına EFT ile gönderip başka bankalardan da Kuveyt Türk hesaplarına getirebilmekte imkânı elde etmiştir.
Temel Bankacılık Ürün Geliştirme	KFH müşterilerinin, Kuveyt Türk şubelerinde KFH hesaplarından nakit çekebilecekleri KFH Para Transferi ekranları hazırlanmıştır.	• KFH müşterileri kendi hesaplarındaki paraları TL olarak Kuveyt Türk şubelerinden çekebilme imkanı elde etmiştir.
Dijital Bankacılık Ürün Geliştirme	Mobil Şube Trafik Cezası Ödemesi	• İnternet Şubede yer alan trafik cezası ödeme menüsü, mobil şubeye de taşınarak müşterilere kolaylık sağlanmıştır.
Dijital Bankacılık Ürün Geliştirme	Okul Taksit Sisteminin İnternet Şube'de Raporlanması	• Okul Taksit Sistemini kullanan okulların raporlamayı dijital kanallardan yapabilmesine imkân verilmiştir.
Dijital Bankacılık Ürün Geliştirme	Tapu Harcı Ödemelerinin Dijital Kanallardan Alınması	• Tapu harcı ödemeleri dijital kanallara alınarak müşterilerin bu hizmete kolayca erişebilirliği sağlanmıştır.
Dijital Bankacılık Ürün Geliştirme	KFH müşterilerine Senin Bankan Üzerinden Hesap Açılması	• KFH müşterileri, kendilerine en yakın KFH şubesine giderek kimlik doğrulamasını yaptırdıktan sonra, Kuveyt Türk BOA One üzerinden sunulan ekranlar üzerinden Müşteri bilgileri girilip, Kuveyt Türk'ten senin bankan müşterisi olması sağlanmıştır.

Kuveyt Türk, Müşteri Memnuniyeti Merkezi'ne 2018 yılında toplam 126.450 talep gelmiştir.
Bu taleplerden bilgi, işlem talepleri ile öneri bildirimlerinin hızlı ve kaliteli çözümü için Çağrı Merkezi Müdürlüğü'nde bir ekip oluşturulmuştur. Bu ekibin de çözüme katkıları ile çözülen toplam bildirimlerin ortalama çözüm süresi iki iş gününün altına indirilmiştir. 2018 yılı içinde Müşteri Memnuniyeti Merkezi tarafından çözümlenen bildirimlerin ortalama kapatma süresi 2,3 iş günü olmuştur.

Kuveyt Türk Şubelerinde Müşteri Sağlığı ve Güvenliği Odaklı İyileştirmeler
Kuveyt Türk, hayata geçirdiği yeni şube dönüşüm projesiyle birlikte çalışan ve müşteri deneyiminde dijitalleşmeyi ve kâğıtsız bankacılığı odağına koymuştur. Yeni Şube Dönüşüm Projesi ile birlikte müşteri başına ortalama ürün sayısının artırılmasının yanı sıra yeni müşteri kazanımları elde edilmesi hedeflenmektedir. Mimari olarak müşteri deneyiminin zenginleştirilmesini temel alarak tasarlanan Kuveyt Türk yeni şube konsepti, dijitalleşen iş süreçleriyle operasyonel yükü önemli ölçüde azaltmaktadır. Sistemsel ve merkezi kontrol yapılarının artırılmasıyla birlikte gişe yükü önemli ölçüde azaltılarak müşterilerin daha hızlı ve kolay bir biçimde hizmete erişiminin yolu acımaktadır.

Senin Bankan Yeni Nesil Bankacılık Anlayışı
"Kuveyt Türk Senin Bankan" Platformu, katılım bankacılığı anlayışını ve müşteri deneyimini bankacılık hizmetlerinin odağına koyarak dijital platform avantajlarını kullanan yeni nesil bir bankacılık anlayışıdır. 2015 yılı başından itibaren Türkiye'nin ilk ve tek Dijital Katılım Bankacılık platformu olma özelliğini sürdüren Senin Bankan, Türkiye'nin herhangi bir yerinden fiziksel bir şube ihtiyacı duymadan müşterisine bankacılık hizmetlerini en iyi deneyimle sunmayı hedeflemektedir. Bunun yanı sıra, dijital platform olmanın getirdiği esneklik, hız ve düşük maliyeti sunduğu hizmete yansıtmaktadır. Geleneksel bankacılık uygulamalarının aksine, şubeye gitmeden birçok bankacılık hizmetine olanak sağlayan Kuveyt Türk Senin Bankan kapsamına yeni ürünleri dâhil ederek, dijital bankacılık sektörüne katkılarına devam etmektedir.

Halihazırda devam eden tüm banka ATM'lerinden ücretsiz para çekme, yurtdışından gelen havaleden komisyon almama ve yüksek kâr paylaşım oranıyla Turkuaz Katılma Hesabı ürünleriyle masrafsız bankacılık hizmeti sunmaktadır. 2016 yılı içerisinde International Data Corporation tarafından yapılan yarışmada Finansal Tabana Yayılma ve Dijital Kanallar kategorisinde iki ödül birden kazanan Senin Bankan'ın müşteri sayısı 100.000'in üzerindedir

Bankacılık Sektöründeki İlk Müşteri Deneyimi Araştırması
Kuveyt Türk, müşteri memnuniyetini ölçümlemek ve gerekli durumlarda iş süreçlerinde gerekli iyileştirmeleri gerçekleştirmek için düzenli araştırmalar ve ölçümlemeler gerçekleştirmektedir.

2017 yılında bankacılık sektöründeki ilk Müşteri Deneyimi Araştırması'na imza atan Kuveyt Türk, dört dönem halinde Banka'nın tüm şubeleri ile diğer kanalları için Benchmark Analizleri uygulamıştır. Müşteri deneyimi ölçümü, seçilmiş bir grup gerçek ve potansiyel müşterinin Banka'nın tüm kanallarından, belirlenen işlemler üzerinden aldığı hizmet sonucunda edindiği izlenimler ve yaşadığı duyguları analiz eden bir araştırma yönetimi olarak uygulanmıştır. Müşterilerin, Kuveyt Türk ile ilgili algısı, hizmet aldıktan sonraki hisleri ve genel memnuniyet düzeyi ölçümlenmiştir.

Banka'nın 2017 yılında gerçekleştirdiği İç Müşteri Memnuniyet Anketi'ne %68 oranında katılım sağlanırken, 5 üzerinden 3,54 sonuç çıkmıştır. Yüksek müşteri katılımı müşterilerin Banka'ya güvenini tescillerken, 2018 sonucu 5 üzerinden 3,97 genel ortalama olmuştur.

Future Bright firması tarafından Kuveyt Türk için hazırlanan 2018 Tüketici Marka Sağlığı Araştırma Raporu'na göre, tüketiciler nezdinde Kuveyt Türk ilk akla gelen katılım bankası konumundadır.

Müşteriler İçin Sıra Dışı Bir Bankacılık Deneyimi: XTM
Kuveyt Türk Katılım Bankası'nın yeni bankacılık çözümü XTM, sıra dışı bankacılık deneyimiyle müşterilerine tüm bankacılık işlemlerini kolayca yapabilme imkanı sunmaktadır. Tamamen yerli iç kaynaklarla geliştirilmiş olan XTM, yüksek güvenlikli interaktif özel dijital cihazıyla bir ATM kadar pratik, bir şube kadar zengindir. Bunun yanı sıra; İngilizce, Arapça ve İşaret Dili seçenekleriyle bağlantı olanağı sunan XTM, müşterilere kendi dillerinde rahatlıkla tüm bankacılık işlemlerini gerçekleştirebilme olanağı sunmaktadır. Kuveyt Türk bünyesinde 3 farklı XTM modeli bulunmaktadır: XTM Şube, Bağlı XTM Nokta ve Şube içi XTM'dir.

XTM Şubeler; 1 Yönetici, 1 Bireysel Pazarlama, 1 Mikro Pazarlama ve güvenlikten oluşmak üzere 4 çalışanın yanında XTM ve ATM'lerden oluşmaktadır. Kuveyt Türk bünyesinde 35 XTM şubesi bulunmaktadır.

Bağlı XTM Nokta; Bir hizmetlinin yanı sıra XTM ve ATM'den oluşmaktadır. Kuveyt Türk bünyesinde 10 bağlı XTM nokta bulunmaktadır.

Şube içi XTM; Özellikle yabancı müşterisi yoğun olan şubelerin içine konumlandırılan XTM'ler sayesinde yabancı müşterilere kendi dillerinde hizmet sunulmaktadır. 11 şube içi XTM nokta bulunmaktadır.

Pazarlama İletişiminde Bankacılık Kanunu ve Alt Düzenlemeleri ile Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Tam Uyum

Kuveyt Türk, altyapısını sürekli geliştirerek müşterilerinin hayatını kolaylaştıracak ürünler sunmaktadır.

Tüm faaliyetlerini Bankacılık Kanunu ve Alt Düzenlemeleri ile Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun başta olmak üzere yasalara tam uyum ilkesi çerçevesinde yürüten Kuveyt Türk, pazarlama iletişiminde şeffaflık ilkesini esas almaktadır. Müşterilere hizmet ve ürünler ile ilgili tüm bilgileri şeffaf olarak paylaşan banka, sağlam bankacılık anlayışı ile hem kurumsal yapısının hem de müşterilerinin sağlam adımlarla yürümesini hedeflemektedir.

Müşterilerini harcamaktan daha ziyade tasarrufa yönlendiren Banka, müşterilerine akıl çeldirici fırsat ve kampanyalar sunmamaktadır. Müşterilerine harcamadan çok tasarrufa yönlendiren fırsat ve kampanyalar sunan Kuveyt Türk, insanı odağına alarak planladığı dijital dönüşüm yolculuğunda altyapısını sürekli geliştirerek müşterilerinin hayatını kolaylaştıracak ürünler sunmaktadır.

Ürün ve hizmet pazarlaması ve iletişimi gerçekleştirirken müşteri merkezli bir bakış açısı benimseyen Kuveyt Türk, iletişimde müşterileri rahatsız etmeden ilgili müşterilere ilgili hizmetlerin reklamlarını göstermek üzere hedeflemeler gerçekleştirmekte ve akıllı teknolojiler kullanmaktadır.

Müşteri Hakları ve Mevzuat Müdürlüğü, müşteri haklarının müşteri şikâyeti olmaksızın korunması ve gözetilmesi amacıyla dünyada ilk olarak 2016 yılında Kuveyt Türk'ün Hukuk ve Risk Takip Grubu altında göreve başlamıştır.

Müdürlüğün amacı, 5411 sayılı Bankacılık Kanunu'nun 76. maddesi ve buna bağlı olarak yapılacak düzenlemeler ile 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve buna bağlı olarak yapılacak düzenlemeler çerçevesinde Banka müşterilerinin haklarının korunması için gerekli her türlü çalışmayı yapmak, yaptırmak ve uygulamaların bu çerçevede yürütülmesini sağlamaktır.

Müdürlük, mevzuat kapsamında; bankaları ilgilendiren mevzuatsal gelişmeleri takip etmekte ve bunları Banka içinde gerekli birim ve kişilere duyurmaktadır. Bankada mevzuata aykırı işlem yapılmasını önleyecek tedbirleri tespit ederek bu tedbirlerin hayata geçirilmesini için diğer birimlerle koordineli şekilde çalışmaktadır.

Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kapsamında yürütülen projenin sponsorluğunu üstlenen Müşteri Hakları ve Mevzuat Müdürlüğü, bu proje kapsamında Banka süreç ve uygulamalarının Kanuna uygun hale getirilmesini amaçlamaktadır.

Müşteri Bilgilerinin Mahremiyeti Her Zaman Temel Öncelik

Müşteri bilgilerinin mahremiyetinin korunması için büyük hassasiyet gösteren Kuveyt Türk, bilgi teknolojileri ışığında gerçekleştirdiği yetkilendirmelerle çok kısıtlı sayıda çalışanın müşteri verilerine erişimine izin vermektedir. Bunun yanı sıra, alarm mekanizmaları ile çalışanların iş ihtiyaçları dışında müşteri verilerini görmesi engellenmektedir. Müşteri verilerini iş ihtiyacı nedeniyle gören kişilerin bu bilgileri bilerek/bilmeyerek kurum dışına çıkarmasını engellemek için veri koruma sistemi kullanılmaktadır. Uygulama geliştiricilerin kullandığı veriler de gerçek müşteri verileri olmaması sağlanmaktadır.

Siber Saldırılara Karşı Etkin Bilgi Teknoloji Altyapısı

Siber saldırılar ile Kuveyt Türk ağına sızmayı ve müşteri verilerine erişimi engellemek için siber saldırıları önleyici sistemler kullanılmaktadır. Bu sistemler arasında davranış analizi yapan son teknoloji ürünleri de kullanılmaktadır. Ayrıca bu sistemler 7/24 canlı olarak izlenmektedir. Kanallar ile veri merkezi arasındaki iletişimde müşteri verilerinin kötü niyetli kişilerce ele geçirilmesini engellemek için gelişmiş şifreleme teknikleri kullanılmaktadır.

Profesyonel İnsan Kaynağımız

Kuveyt Türk, çalışanların Kuveyt Türk değerlerini içselleştirmesi için "İyi ki" işveren markasını hayata geçirmiştir.

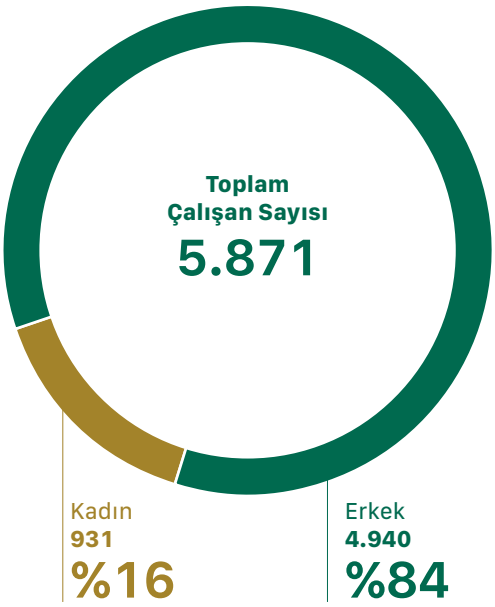
Kuveyt Türk, organizasyon yapısının en önemli bileşenleri arasında gördüğü İnsan Kaynakları Müdürlüğü aracılığıyla uluslararası standartlarda insan kaynağı süreçlerine imza atmaktadır. Çalışanlarını en değerli varlığı olarak gören Banka, Kuveyt Türk ailesine katılan herkesin sağlam bankacılık ilkelerini benimsemesine ve kurumsal değerler ışığında faaliyet yürütmesine büyük özen göstermektedir.

62 Kuveyt Türk 2018 İnsan Kaynakları Profili

66 Çalışanlara Sunulan Temel Eğitimler

Kuveyt Türk 2018 İnsan Kaynakları Profili

Kuveyt Türk, bankacılık sektörü ortalamasının altındaki iş gücü devir hızıyla rakipleri karşısında işgücü verimliliğini sürdürülebilir kılmaktadır.



KIDEM ORTALAMASI
6,15

İŞ GÜCÜ DEVİR HIZI
%3,90

Çalışan Memnuniyetine Yönelik "İyi Ki" Markası
Kuveyt Türk, çalışanların Kuveyt Türk değerlerini içselleştirmesi için "İyi ki" işveren markasını hayata geçirmiştir. Çalışan görüşleri dikkate alınarak hazırlanan bu marka ışığında tüm insan kaynakları süreçleri yeniden tanımlanmış ve çalışanlara yönelik iç iletişim süreçlerinde bu marka kimliği ön plana çıkarılmıştır. Kuveyt Türk tarafından yürütülen başlıca insan kaynakları süreçleri aşağıdaki gibidir.

Objektif İşe Alım Süreçleri
Kuveyt Türk, insan kaynakları yetkinliğini sürdürülebilir kılmak için İK alanındaki en güncel teknikleri bir arada kullanarak işe alım süreçlerini yönetmektedir. Kuveyt Türk bünyesindeki işe alım süreçlerini yöneten İşe Alım ve Kariyer Ekibi, objektif İK teknikleri ışığında etkin işe alım süreçlerine imza atmaktadır. Banka bünyesindeki işe alım süreçleri online mülakatlar ile başlamakta ve düzenlenen İngilizce yeterlilik sınavları ile devam etmektedir. Bu aşamaları tamamlayan adaylar Değerlendirme Merkezi'ne alınmaktadır. Değerlendirme Merkezi'nde adayların sunum becerileri değerlendirilmekte; grup çalışması, role play, vaka çalışmaları, kişilik envanteri gibi tekniklerle Kuveyt Türk'ün temel yetkinlikleri ile ilgili ölçümler yapılmaktadır.

Nitelikli, genç profesyoneller için bir çekim merkezi olan Kuveyt Türk, Bankada Kampus, Kaşif, Tekno Kampus, Tekno MT gibi programlar aracılığıyla yetenekli gençlerin Banka insan kaynağına katılması için çeşitli kanallar oluşturmuştur.

Yüksek Çalışan Bağlılığı Oranıyla Artan Verimlilik
İş süreçlerindeki verimliliğin çalışan memnuniyetinin artırılmasından geçtiğine inanan Kuveyt Türk, KFH Hay Group tarafından tüm KFH Grubu bünyesinde yürütülen çalışan bağlılığı anketinde 2018 yılında %85 bağlılık oranı ile birinci sırada yer almıştır. Son üç yıldır KFH Grubu bünyesinde en yüksek çalışan bağlılık oranını elde eden iştirak konumunda olan Kuveyt Türk, önümüzdeki dönemde de çalışan bağlılığını sürdürülebilir kılmaya yönelik güçlü adımlar atmaya devam edecektir.

GRI 102-41

İş-Özel Hayat Dengesini Kurmaya Yönelik Sosyal Faaliyetler

Kuveyt Türk bünyesinde çalışanların iş-özel yaşam dengesini kurabilmesi için sosyal kulüpler oluşturulmuştur. Çalışanların yönetiminde olan sosyal kulüpler (Spor Kulübü, Müzik Kulübü, Robotech Kulübü, Yemek Kulübü, Gezi Kulübü, Fotoğraf Kulübü, Sosyal Kalem Kulübü, Basketbol Takımı) Türkiye genelinde etkinlikler düzenlemenin yanı sıra çalışanların çocukları için de özel etkinlikler oluşturmaktadır. 2018 yılsonu itibarıyla 450 Kuveyt Türk çalışanının Kuveyt Türk bünyesindeki kulüplere üyeliği bulunmaktadır.

İç İletişimde Güçlü Bir Marka: Mozaik Dergisi

Kuveyt Türk, çalışanları arasındaki kurumsal aidiyeti güçlendirmek için "İyi ki" markası altında çok sayıda iç iletişim kanalı oluşturmuştur. Bu iç iletişim kanalları aracılığıyla çalışanlara yönelik sürekli bilgilendirme kanalları oluşturulurken, "Söz Uçar, Yazı Kalır" anlayışı çerçevesinde çalışanlara yönelik Mozaik Dergisi hazırlanarak çalışanlar için yıllar sonra da hatırlayabilecekleri bir eser Kuveyt Türk kurumsal kültürüne kazandırılmıştır. Bunun yanı sıra, çalışanlar arasında kurum içi etkileşimin artırılması ve çalışanların işveren markasının bir temsilcisi olması için "İyi ki" mobil aplikasyonu çalışanların kullanımına açılmıştır.

Önce Çalışan Meclisi

Kuveyt Türk çalışanları arasındaki takım ruhunun güçlendirilmesi amacıyla 8 Nisan 2014 tarihinde Önce Çalışan Meclisi hayata geçirilmiştir. Banka'nın organizasyon yapısının tüm bileşenlerinden üyeler barındıran Önce Çalışan Meclisi'nde Çalışan Temsilciliği Modeli aracılığıyla çalışanlardan gelen öneriler değerlendirilmektedir. Önce Çalışan Meclisi tarafından bugüne kadar gerçekleştirilen başlıca "İyi Ki Dedirten Aksiyonlar" aşağıdaki gibidir:

- Küçük Ellerden Eserler Resim Yarışması
- Bayramlarda tüm çalışma arkadaşlarımıza çikolata
- Asker uğurlama töreni
- Terfi eden arkadaşlarımızın ailelerine terfi mektupları
- GM ve KTBÜde çay saati
- Anneler Gününde annelerimize çiçek
- Engelli ve hamile çalışanlara idari izin
- Kandillerde kandil simidi ikramı
- "Mesaiye kalmıyoruz!" başlığı altında çalışan verimliliği artırmaya yönelik adımlar,
- Yaz kıyafet uygulaması,
- Kurum içi MT süreci,
- Taban maaşların terfilerde farklılaştırılması,
- Müdürlere dil tazminatı,
- 19.00 sonrası mesaiye kalan şubelerin bilgilendirilerek mesai saatlerinin iyileştirilmesi,

Kuveyt Türk 2018 İnsan Kaynakları Profili

Bankacılık Okulu markası altında gerçekleştirilen eğitimler, çalışanlara Kuveyt Türk'ün içindeki bilgiyi ürüne çevirebilme becerisi kazandırmaktadır.

- Bedelli askerlik için karz uygulaması,
- Tüm çalışanlara yıl sonu ücret & performans iletişimi,
- Evlilik yıl dönümü izni ve bereketli ramazan izni,
- Esnek/kısmi çalışma modeli,
- Arkadaşım İK görüşmelerinin tüm şube çalışanlarına da açılması,
- Sakal bırakma serbestisi,
- Şube çalışanlarının blok izin kullandığı dönemlerde kart hedeflerinin o aya göre revize edilmesi,
- Şubelere el dezenfektanı verilmesi,
- Kurum içi organizasyon faaliyetlerinin yürütülmesi için Organizasyon Komitesi kurulması,
- Çalışanlara kiralık kasa kullanım bedeli indirimi,
- KTBÜ'deki dinlenme odası sayısının artırılması,
- Sabah ve öğlen saatlerinde KTBÜ-Tavşantepe metro arasına ring servis eklenmesi,
- Güvenlik görevlilerinin üniformalarının paketlenerek kendilerine gönderilmesi,
- Operasyon uzman ve yönetmenlerinin de kasa tazminatı alması,
- KTÜBÜ'de tek bir sigara içme alanının oluşturulması,
- Mesai saatleri dışındaki ATM arızalarına müdahale eden ATM sorumlusuna tazminat verilmesi,
- Önce çalışan dergisinin hayata geçmesi.

Çalışanlara Yönelik Sürekli Gelişim Kanalları

Sürekli gelişime odaklanan Kuveyt Türk, yetkinlikler ve ölçülebilir hedeflere dayalı olarak şeffaf bir biçimde yapılan performans değerlendirmeleri ve düzenli geri bildirimlerle Üst Yönetim ve çalışanların sürekli gelişimine destek olmaktadır. Banka, Portföy Yönetim Sistemi ve Kurumsal Performans Yönetimi projeleriyle çalışanların gelişimlerini izlemekte, Performans Starları Ödülleri ile gelişim gösteren çalışanlar ödüllendirilmektedir. Çalışanlara düzenli olarak gönderilen "Biz Bize Anketleri" aracılığıyla 360 derece performans ölçümü için çalışanların yetkinliklerinin ast-üst-eş düzey ilişkilerinde çok yönlü olarak değerlendirmesine olanak tanınmıştır.

Liyakata Dayalı Ücretlendirme Sistemi

Liyakata dayalı, adil bir ücret yönetim politikası benimseyen Kuveyt Türk, çalışanlarını motive ederek hedeflerinin üzerinde performans göstermelerini sağlamayı, farklı performans seviyelerindeki çalışanları belirlemeyi ve performansa dayalı olarak ücretlendirmeyi amaçlamaktadır. Bu kapsamda, Banka bünyesinde maaş, performans primi, yabancı dil tazminatı, ulaşım yardımı ve diğer yan ödemeleri içeren "toplam ücret paketi" uygulanmaktadır. Bunun yanı sıra, çalışanlara özel sağlık sigortası (eş ve çocuklar dâhil), ferdi kaza sigortası, kurum katkılı bireysel emeklilik sistemi, giyim yardımı, aile destek paketi gibi yan haklar da sunulmaktadır.

Kuveyt Türk Bünyesinde Çalışanlara Sağlanan Yan Haklar

- Özel Sağlık Sigortası
- Ferdi kaza Sigortası
- BES Katkısı
- Ulaşım Yardımı
- Yemek Yardımı
- Evlilik Yardımı
- Doğum Yardımı
- Yabancı Dil Tazminatı
- Eğitim Desteği (Yetkili seviyesi için)
- Aile Desteği (Yetkili seviyesi için)
- Gişe Tazminatı
- Anakasa Tazminatı
- Vefat Yardımı
- Vardiya Tazminatı (Güvenlik görevlileri için)
- Seyahat Harcırahı

GRI 102-41

Ortak Kurumsal Hedefler Doğrultusunda Eğitim ve Gelişim

Kuveyt Türk bünyesinde Eğitim ve Gelişim Programları Banka'nın vizyonu ve rekabet stratejisini oluşturan "Hizmet Kalitesi", "İnsan Kaynağı Kalitesi" ve "Teknolojiden Yararlanma Üstünlüğü" ilkeleri çerçevesinde yürütülmektedir. Banka'nın sürekli gelişim hedefi doğrultusunda çalışanlarına sunduğu eğitim programları 2017 yılı itibarıyla Bankacılık Okulu markası altında gerçekleştirilen eğitimler, çalışanlara Banka içindeki bilginin ürüne çevirebilme becerisi kazandırmanın yanı sıra dış bilginin de kurum içine transfer edilmesi imkânı tanımaktadır.

Bankacılık Okulu ile çalışanların başlangıç pozisyonundan kariyer basamağındaki tüm aşamalara kadar gelişim ihtiyaçları analiz edilerek, kendisinden beklenen görevi en iyi/ başarılı şekilde gerçekleştirmesini sağlayacak eğitim yol haritası, diğer bir deyişle "öğrenme yolculukları" oluşturulmuştur. Öğrenme yolculukları belirlenirken görev tanımları, iş analizleri, yönetici-çalışan odak grup çalışmalarının yanı sıra, piyasa ve sektör araştırmalarından da faydalanılmıştır.

Bankacılık Okulu öğrenme ve gelişim yolculuğu;

- İşe yeni başlayanlar için Temel Bankacılık,
- Ürün ve hizmetlerin müşterilere sunumu için Satış ve Krediler,
- Organizasyonel verimlilik ve hizmet kalitesi için Operasyon ve Risk,
- Tüm çalışanların yetkinlik gelişimi için Kişisel Gelişim,
- Organizasyonel kültür geliştirmek için Yönetim ve Liderlik modüllerinden oluşmaktadır.

Kuveyt Türk Bankacılık Okulu bünyesinde 2018'de 16 farklı grupta Eğitim ve Gelişim süreçleri devam etmiştir. Bu eğitimler, ağırlıklı olarak mesleki (teknik), kişisel gelişim ve yetkinlik gelişimini konu alan eğitimlerdir. Banka bünyesinde 2018'de çalışan başına düşen eğitim süresi 4,5 gün olmuştur.

Çalışanlara Sunulan Temel Eğitimler

Kuveyt Türk bünyesinde 2018'de çalışan başına düşen eğitim süresi yaklaşık beş gün olmuştur.

Sıra	Eğitim Adı
1	Temel Bankacılık ve Oryantasyon Eğitim Programı
2	İç Eğitmen Akreditasyon Eğitim Programı
3	Kredi Eğitim Programı
4	Risk İzleme ve Takip Eğitim Programı
5	Dış Ticaret Ürünleri Pazarlama Eğitim Programı
6	Veri Analisti Yetiştirme Eğitim Programı
7	Yabancı Dil Eğitim Programı
8	Bilgi Teknolojileri Grubu Eğitim Programları
9	Şube Operasyon Grubu Geliştirme Eğitim Programı
10	Gişe-Bireysel Satış Dönüşüm Projesi Eğitim Programı
11	Yabancı Bankacılık Projesi Eğitim Programı
12	İletişim Atölyesi Çalışmaları
13	Teftiş ve İç Kontrol Başkanlığı Eğitim Programı
14	Şube Müdürü Aday Havuzu Eğitim Programı
15	Şube Müdürü Yol Haritası Takip Programı
16	MT Çalışanları Eğitim Programı

Kuveyt Türk Bankacılık Okulu

Kuveyt Türk Bankacılık Programları, Banka'nın vizyonu ve rekabet stratejisini oluşturan "Hizmet Kalitesi", "İnsan Kaynağı Kalitesi" ve "Teknolojiden Yararlanma Üstünlüğü" ilkeleri çerçevesinde yürütülmektedir. Bu doğrultuda, insan kaynağı kalitesini artırmaya yönelik rekabet stratejisini gerçekleştirmek amacıyla Bankacılık Okulu çatısı altında gerçekleştirilen öğrenme ve gelişim faaliyetleri, Kuveyt Türk çalışanlarına Banka içindeki bilginin ürüne çevirebilme becerisi kazandırmanın yanı sıra dış bilginin de kurum içine transfer edilmesi imkânı tanımaktadır. Nihai hedef, çalışanlara kazandırılmak istenen bilgi ve becerinin uygulandığından ve hayata geçtiğinden emin olmak; kurumdaki değişim ve dönüşümlerin sahaya taşınması amacıyla eğitimi bir kereye mahsus bir aktivite değil, uzun soluklu bir süreç haline getirmektedir.

Bankacılık Okulu ile çalışanların başlangıç pozisyonundan kariyer basamağındaki tüm aşamalara kadar gelişim ihtiyaçları analiz edilerek, kendisinden beklenen görevi en iyi/başarılı şekilde gerçekleştirmesini sağlayacak eğitim yol haritası, diğer bir deyişle "öğrenme yolculukları" tasarlanmıştır. Öğrenme yolculukları belirlenirken görev tanımları, iş analizleri, yönetici-çalışan odak grup çalışmalarının yanı sıra piyasa ve sektör araştırmalarından da faydalanılmıştır.

Bankacılık Okulu öğrenme ve gelişim yolculuğu;

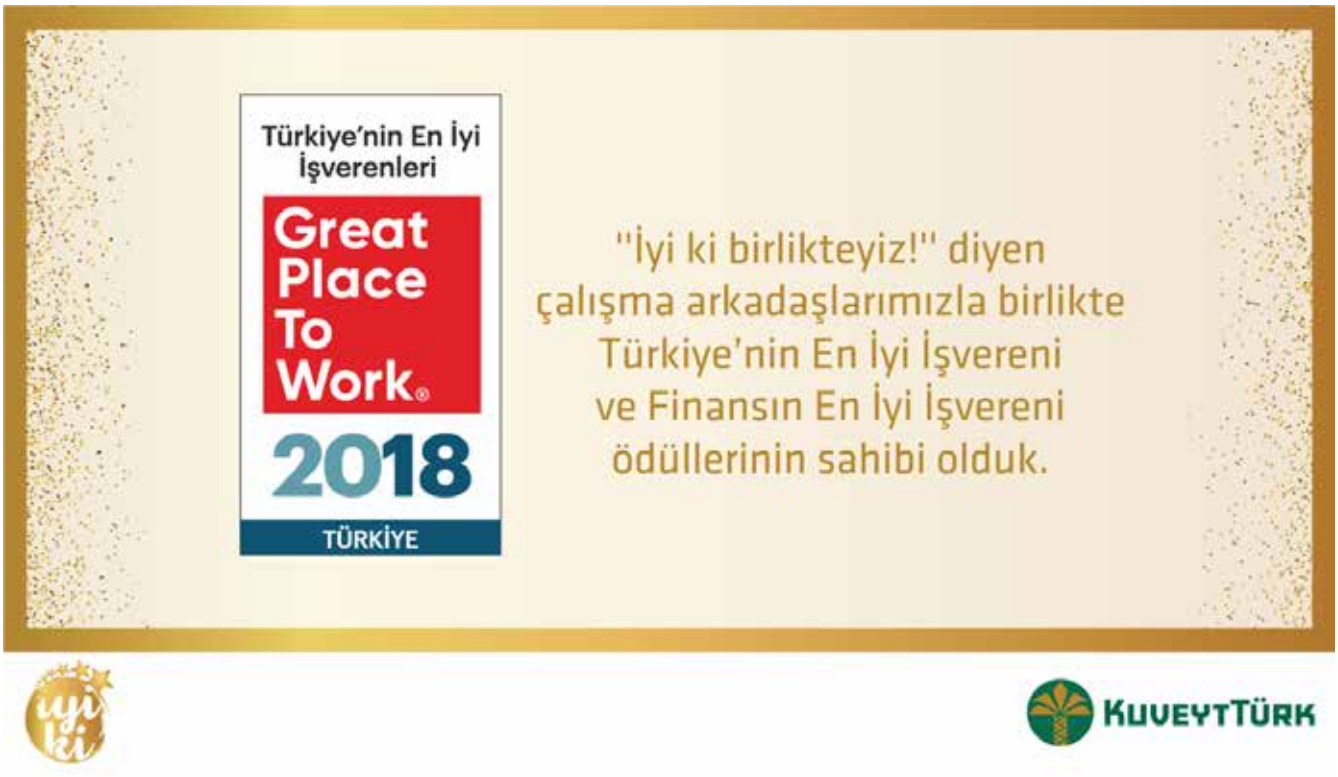
- İşe yeni başlayanlar için Temel Bankacılık,
- Ürün ve hizmetlerin müşterilere sunumu için Satış ve Krediler,
- Organizasyonel verimlilik ve hizmet kalitesi için Operasyon ve Risk,
- Tüm çalışanların yetkinlik gelişimi için Kişisel Gelişim,
- Organizasyonel kültür geliştirmek için Yönetim ve Liderlik modüllerinden oluşmaktadır.

Kuveyt Türk bünyesinde öğrenme yolculukları dışında gerçekleştirilen çok sayıda eğitim faaliyeti bulunmaktadır. Bu faaliyetler aşağıdaki gibidir

- Veri Modelleme Eğitim Program
- Dijital Yetkinlik Geliştirme Eğitim Program
- Seminer ve Konferanslar
- Arapça ve İngilizce Dil Programları
- Genel Müdürlük Birimleri için Yapılan Eğitim İhtiyaç Analizi Çalışmasında Kararlaştırılan Eğitimler
- Çalışanların Teknik Becerilerini Geliştirebilecekleri Eğitimler(Excel, Power BI, Access ve SQL)
- Yüksek Lisans Programları
- Dijital Eğitim Portalı'nda Bulunan E-içerikler
- SEGEM ve SPL Online Eğitimler
- Terfi Sınavları

İş Sağlığı ve Güvenliği Alanında Yasalara Tam Uyum

Yasalara tam uyum ilkesi çerçevesinde faaliyet yürüten Kuveyt Türk, iş sağlığı ve güvenliği alanında uluslararası standartları benimsemiştir. 2018 yılında İSG Politikası'nın oluşturulması için çalışmalar yürüten Banka, 50 ve üzeri iş birimleri için Bilgece OSGB'den iş sağlığı ve güvenliği hizmeti almaktadır. 50 kişinin altında personel sayısı bulunan iş birimleri için İSG Uzman ve İşyeri Hekimi bulundurma zorunluluğu ise 01.01.2020 tarihine ertelenmiştir. Banka'nın Türkiye çapındaki hizmet birimlerinde istihdam edilen çalışanlara İSG eğitimleri



online ve sınıf bazlı verilirken, acil durum ekiplerine yangın, ilk yardım arama kurtarma/tahliye eğitimleri verilmektedir.

Engelli Çalışanlara İstihdam Olanakları

Kuveyt Türk bünyesinde işe girecek adayların en az lisans düzeyinde örgün öğretim mezunu olmaları, tecrübesiz adayların ise 27 yaşını aşmamış olması gerekmektedir. Banka, engelli istihdamında ise işe alım kriterlerini esneterek lisans yerine lise/ön lisans/açık öğretim mezunları da değerlendirilmeye almakta, yaş noktasında ise belirli bir yaş kriteri bu adaylar için uygulanmamaktadır. Engelli çalışanların çalışacakları işyeri lokasyonları (şube/genel müdürlük) belirlenirken, ikametleri dikkate alınarak nispeten kolay ulaşabilecekleri yerlerde göreve başlatılmaktadır. İşe alımın ardından ise bu çalışanların görev tanımları, performans hedefleri ve terfi şartları daha kolay gerçekleştirilebilir ve yönetilebilir konumda tutulmaktadır.

Çocuk Sahibi Kadın Çalışanlara Evden Çalışma Olanağı

Kuveyt Türk, çocuk sahibi kadın çalışanların anne-çocuk ilişkisini geliştirmek için 2015 yılında evden çalışma modelini hayata geçirmiştir. Banka, çocuk sahibi kadınlara evden esnek saatlerle çalışma imkânı sunmanın yanı sıra çocuğu ilkokul birinci sınıfa başlayan çalışan anneleri de okulun ilk günü izinli saymaktadır. Bunun yanı sıra engelli ve hamile kadın çalışanlar kötü hava koşullarında izinli sayılmaktadır.

Tedarikçilerin Çocuk İstihdamı Açısından Denetimi

Kuveyt Türk, tüm tedarikçilerinin Etik Uyum Kodu'nda yer alan "Tedarikçilerimiz çocuk ve genç işçi çalıştırma usul ve esaslarına uygun hareket etmeyi ve 18 yaşın altında işçi çalıştırmaması ile ilgili yasa ve mevzuat yükümlülüklerine uymalıdırlar." ilkesine uymasını şart koşmaktadır.

Kuveyt Türk'e Great Place Work Ödülü

Kuveyt Türk, kurulduğu tarihten bu yana bankacılık alanında her geçen gün değerleriyle büyürken kendisini diğer kurumlardan farklılaştırmayı her daim başarmıştır. Daha iyiye ulaşma arzusunu gerçekleştirmeye çalışırken gelişime açık taraflarını da hep göz önünde tutmuştur. "Her zaman odağımız insan" sloganıyla Great Place to Work Ödülü'ne başvuran Banka'nın çalışan memnuniyetine yönelik başlıca uygulamaları aşağıdaki gibidir:

- Önce Çalışan Meclisi kurularak her unvan ve görevden çalışanla iletişim halinde olabilmek için gönüllü temsilcilerden oluşan bir platform kurulmuştur.
- Çalışanlara yönelik tüm uygulamalar marka haline getirilerek çalışan markası "İyi ki" oluşturulmuştur.
- Esnek çalışma uygulamasıyla doğum sonrasında 3 yıl annelerin bebeklerinin yanında olması sağlanmıştır.
- Bankacılık alanında bir ilke imza atılarak yan haklardan brüt bütçe oluşturan Sepetim hayata geçirilmiştir.
- Kurum içi iletişimde yakınları uzak yapabilmek için "iyi ki" Mobil uygulaması hayata geçirilmiştir.
- Bankada Kampüs, Techno Kampüs ve Kaşif programlarıyla geleceğin bankacıları sahada yetiştirilmektedir.

Bunun yanı sıra, benzeri bir çok uygulama ile çalışma arkadaşlarına ikinci bir aile olmak için çaba gösterilmiştir. Banka'nın GPTW ödül başvuru sürecinde Culture Audit kısımlarında bu uygulamalar detaylı olarak anlatılmıştır. Diğer bir puanlama kriteri olan anketler ise GPTV Türkiye tarafından çalışanlara gönderilmiş ve onlara işyerleri hakkında farklı sorular sorulmuştur. Kuveyt Türk, çalışanların güveniyle 2018 yılında "Türkiye'nin ve Finans Sektörü'nün En İyi İşvereni" seçilmiştir.

Çevresel Sorumluluğumuz

Kendisini sorumlu bir kurumsal vatandaş olarak tanımlayan Kuveyt Türk, faaliyetleri kaynaklı çevresel etkinin asgari düzeyde tutulmasını sürdürülebilirlik yaklaşımının ana bileşenleri arasında görmektedir.

Kuveyt Türk, tüm faaliyetlerini çevresel etki gözeterek yürüten Kuwait Finance House (KFC) ailesinin bir parçası olarak tüm faaliyetlerini etkin doğal kaynak kullanım stratejisi çerçevesinde yürütmektedir. Banka, İstanbul'da bulunan Genel Müdürlük binasının ve Kocaeli Şekerpınar'da konumlanan Bankacılık ve Yaşam Üssü'nün yanı sıra Türkiye çapındaki 418 şubesinde tüm faaliyetlerini doğanın korunmasını esas alan etkin doğal kaynak kullanım stratejisi çerçevesinde yürütmektedir. Banka, etkin doğal kaynak kullanım stratejisi ışığında geri dönüşüm ve atık yönetim uygulamaları hayata geçirmenin yanı sıra tüm iş süreçlerinde başarıyla hayata geçirdiği dijital dönüşüm uygulamasıyla kâğıt tasarrufunda önemli ilerlemeler sağlamıştır. Kuveyt Türk, 6 bine yakın çalışanına etkin doğal kaynak kullanımı konusunda eğitimler vererek çalışanlarını çevresel sürdürülebilirlik yaklaşımına ortak etmektedir. Banka'nın 2018 faaliyet dönemine ait doğal kaynak göstergeleri aşağıdaki gibidir:

Çevresel Sürdürülebilirlik Açısından Örnek Bir Tesis: Kuveyt Türk Bankacılık Üssü

Kocaeli Şekerpınar'da konumlanan Kuveyt Türk Bankacılık ve Yaşam Üssü, dünyada çevresel ve insani standartlar açısından akıllı binaları puanlayan Breeam Sertifikası'nı 57,8 puan ve "very good" derecesi ile almıştır.

Kuveyt Türk'ün büyüme hedeflerine paralel olarak Kocaeli Çayırova İlçesi'ndeki Şekerpınar Bölgesi'nde hizmete soktuğu Bankacılık ve Yaşam Üssü, çevresel sürdürülebilirlik açısından da örnek bir tesis konumundadır. Toplam 35 dönüm alan üzerine inşa edilen Bankacılık ve Yaşam Üssü, güçlü teknolojik altyapıya sahip etkin bir mimari ile inşa edilmiş, esnek ve fonksiyonel kullanım alanlarıyla çevreye duyarlı bir tesistir. Bünyesinde ofisler, data center, call center, konferans salonu, açık ve kapalı spor tesisleri, misafirhane, kreş, kafeterya ve restoranlar yer alan tesisteki başlıca çevresel standartlar aşağıdaki gibidir:

- Kuveyt Türk Bankacılık ve Yaşam Üssü, 57,8 puan ile "very good" derecesinde Breeam sertifikasına sahiptir. Breeam Sertifikası, dünyada çevreye ve insana duyarlılık anlamında akıllı binaları; inşai, mimar, kullanılan ürün ve sistemler üzerinden belirli standartlar çerçevesinde puanlayan küresel ölçekte kabul görmüş bir sertifika sistemidir.
- Kuveyt Türk Bankacılık ve Yaşam Üssü, çalışanlara ferah bir ortam sağlayacak renkler seçilerek tasarlanmıştır.
- Kuveyt Türk Bankacılık ve Yaşam Üssü bünyesindeki masa ve ofis düzeni çalışan konforu düşünülerek hazırlanmıştır.
- Kuveyt Türk Bankacılık ve Yaşam Üssü'nün enerji altyapısı, regel özellikli trafolar ile enerji tasarrufu odaklıdır.
- Kuveyt Türk Bankacılık ve Yaşam Üssü'ndeki iklimlendirme üniteleri dışarıdan ön şartlandırmalı taze hava, 22-24 santigrat derece arası ısı sabitlendirmesiyle konforlu bir çalışma orta sağlamaktadır.
- Etfe Çatı Sistemi ile inşa edilen Kuveyt Türk Bankacılık ve Yaşam Üssü, azami düzeyde gün ışığından yararlanılmasına izin vererek enerji verimliliğini en üst düzeye çıkarmaktadır.
- Kuveyt Türk Bankacılık ve Yaşam Üssü bünyesinde en üst düzeyde yangın algılama altyapısı ve acil durum ihbar senaryosu bulunmaktadır.
- Kuveyt Türk Bankacılık ve Yaşam Üssü bünyesinde çalışma aralarında çalışanlara yönelik ruhu dinlendirici müzik yayınları yapılmaktadır.
- Kuveyt Türk Bankacılık ve Yaşam Üssü bünyesinde yer alan 15 adet asansör, 6 adet yürüyen merdiven ve 1 adet engelli asansör çalışanların tesis giriş-çıkışlarında rahatlık sağlamaktadır.
- Kuveyt Türk Bankacılık ve Yaşam Üssü bünyesinde yer alan motor ve hidrafor gruplarının tamamı enerji verimliliğini maksimize edecek şekilde frekans inventörlü yapılmıştır.
- Kuveyt Türk Bankacılık ve Yaşam Üssü bünyesinde ham su yumuşatma ve klor dozlama sistemi ile çalışanlara uygun standartlarda su temin edilmektedir.
- Kuveyt Türk Bankacılık ve Yaşam Üssü'nde bulunan iklimlendirme cihazları drenaj tavalarına legionella tableti konumlandırılarak; bakteri oluşumu engellenmekte ve çalışanlar legionella virüsüne karşı korunmaktadır.
- Yaklaşık 11.000 m2 peyzaj alanına sahip olan Kuveyt Türk Bankacılık ve Yaşam Üssü, çok değişkenli bitki peyzajıyla bölge iklimine uygun bir arboretum konumundadır.
- Kuveyt Türk Bankacılık ve Yaşam Üssü bünyesinde kullanılan halılar, alerjen emici özelliği ile çalışanlar için sağlıklı bir çalışma ortamı sunmaktadır. Tesiste kullanılan halılar ise alerjen emici özelliği ile sağlıklı çalışma ortamı sunmaktadır.
- Kuveyt Türk Bankacılık ve Yaşam Üssü'nde kullanılan ahşaplar ise, canlı ahşap (teak ağacı) özelliği ile ahşap kaynaklı hastalıklardan korunma sağlamaktadır.
- Kuveyt Türk Bankacılık ve Yaşam Üssü'nde kullanılan sabunluklar ve lavabo muslukları ile sensörlü özelliği ile çalışan hijyenine katkı sağlamaktadır. Bunun yanı sıra, her WC çıkışında dezenfektanlar bulunmaktadır.
- Kuveyt Türk Bankacılık ve Yaşam Üssü bünyesinde yer alan WC'lerde klozet örtüsünü otomatik değiştiren sistem devreye alınarak çalışanlar için gerekli hijyen koşulları sağlanmaktadır.
- Kuveyt Türk Bankacılık ve Yaşam Üssü bünyesinde cleaning excellence teknolojisine bağlı sistem ile bakteri oluşumunu önleyici temizlik yapılmaktadır.

GENEL MÜDÜRLÜK VE ŞUBE KATEGORİLERİNDE TOPLAM ENERJİ TÜKETİMİ

	Şubeler	Genel Müdürlük	Bankacılık Üssü Toplam
2018			25.908.946,70 kWh
2017	17.440.462,92 kWh	5.889.402,37 kWh	1.462.220,11 kWh 24.792.085,4 kWh (892.515.074.400.00 Joule)

- Kuveyt Türk Bankacılık ve Yaşam Üssü bünyesinde çalışanlara yönelik (fitness, fin hamamı, sauna, basketbol sahası, futbol sahası) spor tesisleri bulunmaktadır. Bunun yanı sıra, tesis bünyesindeki çalışanlara yönelik kuaför, palmiye kafe, kafe, XTM banka şubesi, terzi, oto yıkama, lostra gibi yaşam merkezine yönelik alanlar bulunmaktadır.
- Kuveyt Türk Bankacılık ve Yaşam Üssü bünyesinde yer alan tüm ofislerin girişlerinde yer alan kitchenetteler aracılığıyla çalışanlar istedikleri anda kahve ve çay temin edebilirler.
- Kuveyt Türk Bankacılık ve Yaşam Üssü bünyesinde yer alan Sıcak Mutfak Konsepti ile çalışanların dışardan taşınarak gelecek imalatı kontrol edilmemiş yemeğe bağlı olarak rahatsızlanması ya da soğuyarak tekrar ısıtılmış bayat yemek yemesinin önüne geçilmiştir.
- Kuveyt Türk Bankacılık ve Yaşam Üssü bünyesine eğitime gelen misafirler için biri engelliler için olmak üzere 30 adet misafirhane odası bulunmaktadır.
- Kuveyt Türk Bankacılık ve Yaşam Üssü bünyesinde kapsamlı organizasyonlara yönelik hizmet verebilecek şekilde dizayn edilmiş geniş fuayeli ferah bir konferans salonu bulunmaktadır.
- Kuveyt Türk Bankacılık ve Yaşam Üssü bünyesinde ofisler arasında konumlanmış, elektrik ve data altyapısına sahip projeksiyon cihazlı toplantı odaları bulunmaktadır.
- Kuveyt Türk Bankacılık ve Yaşam Üssü bünyesinde 340 araçlık otopark bulunmaktadır.
- Kuveyt Türk Bankacılık ve Yaşam Üssü bünyesinde 3 yataklı modern ekipmanlarla ile donatılmış; doktor, psikolog, aile danışmanı ve diyetisyenin hizmet verdiği bir revir bulunmaktadır.
- Kuveyt Türk Bankacılık ve Yaşam Üssü bünyesinde CCTV Sistemi ile çalışanlar ve kritik data sistemleri olası durumlar için 7/24 kayıt altına alınmaktadır.
- Kuveyt Türk Bankacılık ve Yaşam Üssü bünyesinde yeni doğan çocuk sahibi anne çalışanlar anne odası konumlandırılmıştır.
- Kuveyt Türk Bankacılık ve Yaşam Üssü bünyesinde 350 KW kapasiteli 3 adet Buderus marka kazan ve 250 kW kapasiteli 4 adet soğut grubu (chiller) ünitesi bulunmaktadır.
- Kuveyt Türk Bankacılık ve Yaşam Üssü bünyesinde 250 m^3/gün kapasiteli biyolojik atık arıtma ünitesi bulunmaktadır. Bunun yanı sıra, tesiste orta gerilim sistemleri otomasyonu, mekanik sistemler otomasyonu, alçak gerilim enerji izleme otomasyonu, aydınlatma otomasyonu ve data center otomasyon sistemleri devreye alınmıştır. Zaman saati ve PID kontrol sistemi ile verimlilik sağlanmaktadır.
- Kuveyt Türk Bankacılık ve Yaşam Üssü bünyesinde acil durum güvenliği kapsamında yangın algılama ihbar ve ikaz sistemleri dışında; CO (karbonmonoksit) sistemi ve jetfan sistemleri de bulunmaktadır.
- Kuveyt Türk Bankacılık ve Yaşam Üssü bünyesinde 4 adet bina için, 2 adet ise data center için olmak üzere toplam 6 adet jeneratör bulunmaktadır.
- Kuveyt Türk Bankacılık ve Yaşam Üssü bünyesinde 27 adet klima santrali bulunmaktadır.
- Kuveyt Türk Bankacılık ve Yaşam Üssü bünyesinde toplam 3 adet ana kesintisiz güç kaynağı (UPS) bulunmaktadır.
- Kuveyt Türk Bankacılık ve Yaşam Üssü bünyesinde sığınak bulunmaktadır.

Topluma Olan Sorumluluğumuz

Kuveyt Türk, “Değerlerimizle Büyüyoruz” mottosuyla özetlediği kurumsal sosyal sorumluluk yaklaşımı ışığında Türkiye’nin sahip olduğu yerel ve milli tüm değerlerin korunması, geliştirilmesi ve yaşatılması için kapsamlı sosyal sorumluluk projelerine imza atmaktadır.

Kurulduğu 1989 yılından bu yana Türkiye katılım bankacılığı sektörünün gelişimine önemli katkılar sağlayan Kuveyt Türk, “Değerlerimizle Büyüyoruz” yaklaşımı ışığında kurumsal kimliğine uygun sosyal sorumluluk projeleri hayata geçirmektedir. Banka, ağırlıklı olarak yerel, milli ve toplumsal değerlerin geleceğe taşınması hedefi doğrultusunda sosyal, kültürel, bilimsel, ekonomik ve dini varlıkların korunması, geliştirilmesi ve yaşatılmasına odaklanan sosyal sorumluluk projeleri hayata geçirmektedir. Kuveyt Türk’ün kuruluşundan bu yana hayata geçirdiği sosyal sorumluluk projeleri değerler başlıkları altında aşağıdaki gibidir:

Kuveyt Türk Kurumsal Sosyal Sorumluluk Politikası aşağıdaki hedefler üzerine inşa edilmiştir:

a) Banka'nın vizyon ve misyonuna uygun temel ve öncelikli Kurumsal Sosyal Sorumluluk konularını tespit etmek, bu konuları kurum stratejisi ve önceliklerine entegre etmek,

b) Kurumsal Sosyal Sorumluluk çalışmalarını ve bütçeyi öncelikli olarak ana ticari faaliyet konusu ve sosyal içerikli projeler (tüketicileri bilinçlendirme, tasarrufa teşvik, vb.) ile bağlı bulunan vakıf kültürüne ilişkin faaliyetlere odaklamak, kaynakları öncelikli olarak bu faaliyetlere yönlendirmek,

c) Bireysel nitelikli yardım, bağış gibi talepler ve faaliyetleri bu politikanın dışında olarak değerlendirmek,

d) Ulusal ve uluslararası doğal afetlere kayıtsız kalmayarak, bu alanda gerek sivil toplum kuruluşları üzerinden, gerekse doğrudan yardım faaliyetlerine iştirak etmek,

e) Kurumsal Sosyal Sorumluluk faaliyetlerine ilişkin, resmi kurum ve kuruluşların tebliğ ve talimatlarını takip etmek,

f) Resmi kurum ve kuruluşların bu alanda oluşturacağı mevzuat ve politikalara temsilci atamak kaydıyla destek vermek,

g) Kurumsal Sosyal Sorumluluk projeleri konusunda dünya ve ülkemizdeki gelişmeleri ve uygulamaları takip etmek,

h) Çalışanlar, müşteriler ve yatırımcılar dâhil ilişikte bulunulan tüm sosyal paydaşları Kurumsal Sosyal Sorumluluk konusunda bilgilendirmek ve etkili iletişim kurmak,

i) Gerçekleştirilen Kurumsal Sosyal Sorumluluk Projeleri ile ilgili dokümantasyon oluşturarak bu alanda ihtiyaç duyulan, kitap, katalog, organizasyon, medya aktivitesi, reklam uygulamaları vb. iletişim süreçlerini yönetmek.

Kuveyt Türk, Mehmetçik Vakfı'na, KAÇUV'a ve İzcilik Federasyonu'na katkıda bulunmuş, ayrıca 15 Temmuz şehitleri için düzenlenen kampanyaya katılarak çeşitli alanlarda destek vermeyi sürdürmüştür.

SOSYAL DEĞERLER

Afrika Yalnız Değil Projesi
Somali ve Afrika genelinde kuraklık ve açlıkla mücadele kampanyası olan "Afrika Yalnız Değil"e destek verilmiştir. Banka'nın çalışanlarının ve müşterilerinin desteğiyle bağış toplanarak mağdurların ihtiyaçları karşılanmıştır.

Pakistan Sel Felaketi Bağış Kampanyası
Banka, 2010 yılında sel felaketi yaşanan Pakistan için bağış kampanyası düzenlemiştir. Bağışlarla ve Türk Kızılayı iş birliğiyle kurulan "Kuveyt Türk Kardeşlik Köyü"nde sel felaketi mağduru olan yaklaşık 100 aile barındırılmıştır. Mağdurların acil ihtiyaçlarına bir yıl boyunca cevap verilmenin yanı sıra gıda, giyecek, kırtasiye vb. tüketim ürünleri, Kuveyt Türk tarafından tedarik edilerek ihtiyaç sahiplerine iletildi.

Van Depremi Bağış Kampanyası
Kuveyt Türk, 23 Ekim 2011'de 604 kişinin hayatını kaybettiği, 4.152 kişinin yaralandığı, bölgede ve çevresinde büyük hasarlar oluşturan Van Depremi'nde bağış yoluyla mağdurlara destek olmuştur. 2013 yılında belli tarihler arasında Van nüfusuna kayıtlı tüm müşterilerine araç ve konut finansmanında komisyonu kaldırılmıştır.

Soma Maden Kazası Bağış Kampanyası
Kuveyt Türk 2014 yılında çok sayıda vatandaşın hayatını kaybetmesine sebep olan Soma maden kazasında da mağdur ailelere bağış yoluyla destek olmuştur. 1 milyon TL'lik Kuveyt Türk desteği, AFAD aracılığıyla ihtiyaç sahiplerine ulaştırılmıştır. Çalışanlar nezdinde de bir yardım kampanyası başlatan Kuveyt Türk, bu kampanya kapsamında toplanacak bağışları da Soma'ya aktarmıştır.

15 Temmuz Dayanışma Kampanyası
Kuveyt Türk, dönemin T.C. Başbakanlığı tarafından başlatılan 15 Temmuz Dayanışma Kampanyası'na sağduyunun, birlik ve beraberliğin her zaman destekçisi olmak adına 1 milyon TL bağışta bulunmuştur.

Şehit Yakınlarına ve Gazilere Destek
Türk toplumunun birlik ve beraberliğine her koşulda büyük önem veren Kuveyt Türk, şehit olan veya görev başında herhangi bir nedenle hayatını kaybeden erbaş ve erlerin bakmakla yükümlü oldukları yakınları ile gazi ve engelli Mehmetçiklere Mehmetçik Vakfı aracılığı ile 1 milyon TL bağışta bulunmuştur.

Kuveyt Türk'ün Genel Müdürlük Binası'nda geleneksel sanatlarının kadim birikiminin korunması gayesiyle 250'ye yakın eserle oluşturulan koleksiyon sergilenmiştir.

Kuveyt Türk'ten KAÇUV'a Destek
Kanserli Çocuklara Umut Vakfı (KAÇUV) tarafından yürütülen Umuda Destek Projesi'ni 2013 yılından bu yana destekleyen Kuveyt Türk, her yıl 23 Nisan Ulusal Egemenlik ve Çocuk Bayramı Haftası boyunca Vakıf'a müşterileri adına banka kartlarıyla yapılan işlem sayısı kadar bağışta bulunmaktadır. Bu kapsamda, KAÇUV'a yapılan toplam bağış tutarı 2 milyon 114 bin TL'ye ulaşmıştır.

Türkiye İzcilik Vakfı'na Destek
Kuveyt Türk, Türkiye İzcilik Federasyonu'nun 15'incisini düzenlediği Çanakkale 57. Alay Milli Bilinç Kampı için yurt içi ve yurt dışından 6 bin izcinin Çanakkale Eceabat Kocadere'de buluştuğu etkinliğe ve 13. ve 14. kez düzenlenen Allahuekber Dağları Şehitlerini Anma Milli Bilinç Kampı etkinliklerine sponsor olmuştur.

ESTETİK VE KÜLTÜREL DEĞERLER

Ortaköy Büyük Mecidiye Camii Restorasyonu
İstanbul'un kimliğini oluşturan tarihi yapılar arasında çok özel bir yere sahip olan Büyük Mecidiye Camii, Kuveyt Türk desteğiyle 3 yıl süren çalışmaların ardından 2014 yılında restorasyonu tamamlanarak yeniden ibadete açılmıştır. "Şehrin simge yapılarını korumak, Türk-İslam tarihinin izlerini muhafaza etmek" sorumluluğuyla yürütülen restorasyon çalışmaları, büyük bir hassasiyetle sürdürülmüş, eser tarihi dokusuna uygun bir şekilde restore edilerek ibadete açılmıştır.

Ünlü Bestekar Itri'nin (Buhurizade Mustafa Efendi) Kabir Restorasyonu
Klasik Türk Müziğinin Kurucularından Ünlü Bestekar Itri'nin (Buhurizade Mustafa Efendi) Edirnekapı Mezarlığındaki Kabri, 2006 yılında Kuveyt Türk tarafından restore edilerek yeniden ziyarete açılmıştır.

Saliha Sultan Sebili ve Çeşmesi ile Bursa Kozahan Şadırvanı Restorasyonu
Kuveyt Türk'ün kaybolmaya yüz tutmuş tarihi varlıkların topluma kazandırılması çalışmaları kapsamında finanse ettiği bir diğer restorasyon çalışması ise İstanbul Azapkapı Saliha Sultan Sebili ve Çeşmesi ile Bursa Kozahan Şadırvanı'nın restorasyonudur. 18. yüzyılın meydan çeşmesi ve sebil birleşiminin en güzel örneklerinden birisi olan Saliha Sultan Çeşmesi, 1732-33 yıllarında Hassa Mimarbaşı Kayserili Mustafa Ağa tarafından, Lale Devri üslubuyla inşa edilmiştir. Çeşme, 2006 yılında Kuveyt Türk ve Vakıflar Genel Müdürlüğü iş birliğiyle restore edilmiştir.

Bursa Ulucami ile Orhan Cami arasında bulunan ve II. Beyazıt tarafından Mimar Abdül-ula bin Pulad Şah'a yaptırılan Kozahan'ın restorasyonu ise Kuveyt Türk-Vakıflar Genel Müdürlüğü iş birliğiyle 2008 yılında gerçekleştirilmiştir. Çalışmalar kapsamında cami ve şadırvan aslına uygun olarak restore edilmiştir.

TDV KAGEM - Kuveyt Türk Sanat Atölyeleri
Kuveyt Türk sanata desteğini, Türkiye Diyanet Vakfı bünyesinde faaliyet gösteren Kadın Aile ve Gençlik Merkezi (KAGEM) iş birliğiyle hayata geçirdiği TDV KAGEM - Kuveyt Türk Sanat Atölyeleri ile sürdürmüştür. Sinan Paşa Camii avlusunda yer alan atölyede, geleneksel sanatlardan musikiye sanat yolunda ilerlemek isteyenlere eğitimler verilmiş, Kuveyt Türk'ün Genel Müdürlük Binası'nda ise geleneksel sanatlarının kadim birikiminin korunması gayesiyle 250'ye yakın eserle oluşturulan koleksiyon sergilenmiştir.

Kuveyt Türk, İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi (İZÜ) bünyesindeki Uluslararası İslam Ekonomisi ve Finansı Uygulama ve Araştırma Merkezi binası yapımına 6 milyon TL tutarında destek olmuştur.

Kuveyt Türk'ten Kültürel Mirasımızı Geleceğe Taşıyacak Prestij Eserleri

Kuveyt Türk, Türk-İslam kültürünü geleceğe taşımak için kuruluşundan bu yana çok sayıda prestij eserinin hazırlanmasına öncülük etmiştir. Türkiye'nin kültürel tarihi açısından büyük önem taşıyan "Kaybolan Meslekler" ve "Kaybolan Çeşmeler" isimli iki büyük boy prestij kitabı kültür dostlarına armağan eden Banka, "Evliya Çelebi Hac Yolu" kitabı ve aynı adı taşıyan bir belgesel film ve fotoğraf sergisiyle zengin bir başvuru kaynağı oluşturmuştur. Restorasyonunu üstlendiği Büyük Mecidiye Camii'nin restorasyon sürecinde açığa çıkan izlerin hafızalardan silinmemesi için "Büyük Mecidiye Camii ve Ortaköy" kitabını hazırlayan Banka, kültür yayınlarına 2016'da "Kuşların Şarkısı" adlı çocuk kitabını da eklemiştir.

-Kaybolan Meslekler

Serkan Özburun editörlüğünde hazırlanan ve 2006 yılında basılan "Kaybolan Meslekler" kitabı Osmanlı'dan günümüze kaybolmaya yüz tutan veya kaybolmuş onlarca mesleğe dair gravür ve renkli resimler eşliğinde bilgiler içermektedir. Kitapta, insanoğlunun sınırsız ihtiyaçları karşısında ayakta durma mücadelesi veren zanaatlar ve zanaat erbabları, içinde bulunduğu devrin üslubuna has özellikleriyle anlatılmıştır.

-Kaybolan Çeşmeler

Gülşen Kılınçer'ın yazarı olduğu ve 2007 yılında çıkan "Kaybolan Çeşmeler" kitabı, suyla gelen mimari kültürün bir parçası olan İstanbul çeşmelerinin, öne çıkan, bazıları yitip gitmiş, bazıları bozulmuş ve bazıları da ilk günkü gibi ayakta kalan örneklerini hikayeleriyle tanıtmaya çalışmaktadır.

-Evliya Çelebi Hac Yolu

Evliya Çelebi Hac Yolu Kitabı, Büyük Türk Seyyahı Evliya Çelebi'nin en önemli eseri olarak kabul edilen Seyahatname'sinin 9. cildinde yer alan Kutsal Hac Yolculuğu'nun belgesel projesi olarak hayata geçirilmesi sonucu 2012 yılında yayın hayatına kazandırılmıştır.

-Büyük Mecidiye Camii ve Ortaköy

Büyük Mecidiye Camii, Kuveyt Türk'ün desteğiyle restorasyonu tamamlanarak tekrar ibadete açılmıştır.

2014 yılında, Mehmet Baha Tanman editörlüğünde hazırlanan "Büyük Mecidiye Camii ve Ortaköy" kitabı yayın hayatına kazandırılmıştır. Kitap, boğaz ve çevresinde bulunan yapılarla ilgili bilgileri aktararak bir uygarlığın tarihi ve kültürel yapısını ortaya koymuş ve Osmanlı dönemi mimari eserleri hakkında önemli bir kaynak olmuştur. Aynı zamanda Büyük Mecidiye Camii'nin mimari detaylarına mercek tutan bu kitap, yapılan yenileme çalışmaları esnasında ortaya çıkan tespitler ve belgeleri toplumun arşivine katmıştır.

-Kuşların Şarkısı (Mantıku't Tayr)

Hem büyük bir mutasavvıf hem de güçlü bir edebiyatçı-şair olan Feridüddin Attar'ın Mantıku't Tayr adlı eserinden uyarlanmış çocuk kitabı Kuşların Şarkısı, Kuveyt Türk Kültür Yayınları'nın en son kitabıdır. Minyatür eserlerle resimlendirilmiş bu öykü kitabı ile Kuveyt Türk, minyatür sanatını çocuklara sevdirmeyi amaçlamıştır. Banka, satırlar arasına yerleştirdiği kültürel öğelerin çocukların ufkunu genişleteceğini umduğu bu kitap ile ayrıca minyatür sanatçılarına vefa göstermiştir.

Kuveyt Türk, Türk toplumunun dijital dönüşüm sürecine en iyi şekilde uyum sağlaması için kodlamaya ilgisi olan 10-14 yaş aralığındaki ortaokul öğrencilerini hedef kitle olarak seçen 1010 Kaşif Projesi'ni hayata geçirmiştir.

EKONOMİK DEĞERLER

Kuveyt Türk'ten Yüksek Öğretime Anlamlı Bir Destek

Kuveyt Türk, yüksek öğretime ve Türkiye'de faizsiz katılım bankacılığın gelişimine destek vermek amacıyla İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi (İZÜ) bünyesindeki Uluslararası İslam Ekonomisi ve Finansı Uygulama ve Araştırma Merkezi binası yapımına 6 milyon TL tutarında destek olmuştur. Türkiye'de faizsiz bankacılığın gelişimi açısından büyük önem taşıyan merkezin önümüzdeki dönemde sektöre önemli ölçüde katma değer sağlayacağı öngörülmektedir.

Bankada Kampüs Projesi

Kuveyt Türk, "Bankada Kampüs" projesini bankacılık sektörüne ilgi duyan ve özellikle katılım bankacılığını mezuniyet sonrası kariyer olarak düşünen öğrencilere yönelik bir yetiştirme, istihdam ve sosyal sorumluluk projesi olarak geliştirmiştir. Bu kapsamda, Türkiye'nin önde gelen üniversitelerinin 3. ya da 4. sınıfında okuyan, iletişim kabiliyeti ve potansiyeli yüksek, takım çalışmasına uygun olan öğrenciler, program süresince gösterdikleri performanslarına bağlı olarak mezuniyet sonrasında işe alım sürecinde öncelikli olarak değerlendirilmektedir.

Lonca Girişimcilik Merkezi

Kuveyt Türk, yeni fikirleri büyütüp geliştirerek ülke ekonomisine kazandırmak amacıyla Lonca Girişimcilik Merkezi'ni 2017 Eylül ayında Workinton iş birliğiyle kurmuştur. Lonca'ya genel ve FinTech olmak üzere iki ayrı kategoride başvuru kabul edilmektedir. Genel kategoride yazılım, bilgi güvenliği, robotik, büyük veri, nesnelerin interneti (IoT), mobil uygulama, öğrenen cihazlar (machine learning), sanal gerçeklik (VR), artırılmış gerçeklik (AR), oyun geliştirme, görüntü işleme; FinTech kategorisinde ise ödeme sistemleri, blockchain, dijital cüzdan, API bankacılığı, bireysel finans yönetim araçları, kitle fonlama gibi finansal teknolojiler üzerine projeye sahip bütün girişimciler başvurabilmektedir. Lonca'da startup'lara eğitim, proje bazlı mentorlük, çok lokasyonlu kuluçka hizmeti, cihaz geliştiren girişimcilere Ar-Ge desteği, özellikle FinTech'ler için API ve bu konuda özel mentorlük gibi birçok destek sağlanmaktadır. Ürünü hazır olan girişimlerin Kuveyt Türk ile iş birliği yapmasına olanak sunulmaktadır. Lonca'da her yıl üç başvuru dönemiyle yılda yaklaşık 30 girişimin desteklenmesi hedeflenmektedir.

DİNİ DEĞERLER

Ramazan Ayı Hayır Faaliyetleri

Türkiye çapında yaygın bir şube ağına sahip olan Kuveyt Türk, şubeleri aracılığıyla kendi kurumsal kimliğine uygun sosyal sorumluluk projeleri hayata geçirmektedir. Bu kapsamda, Kuveyt Türk Cizre Şubesi Türk Kızılayı iş birliği ile 26 Mayıs 2018 tarihinde Cizre surlarının iç kısmı olan Tarihi Hamidiye Kışlası İç Kale alanında 2.000 kişinin katıldığı bir iftar organizasyonu tertip edilmiştir.

Maddi imkânı yetersiz olan aile ve gençlerin özellikle davet edildiği iftar organizasyonuna Türk Kızılayı Genel Başkanı, Kuveyt Türk Yöneticileri ve sivil toplum kuruluşlarının yöneticileri ile Cizreli vatandaşlar katılım göstermiştir. Bunun yanı sıra, Ramazan Ayı içerisinde maddi durumu yetersiz olan Cizreli aileler için üzerinde Kuveyt Türk logolarının bulunduğu 800 adet gıda kolisi hazırlanmıştır. Gıda kolileri ihtiyaç sahiplerinin bir aylık gıda ihtiyaçlarını karşılayabilecek şekilde hazırlanmıştır. Gıda kolileri Türk Kızılayı Cizre Şubesi Yöneticileri ve Gönüllüleri aracılığı ile ihtiyaç sahiplerinin kapılarına kadar götürülmüş ve bu yardımın Türk Kızılayı aracılığı ile Kuveyt Türk Bankası tarafından yapıldığı vurgulanmıştır.

Kuveyt Türk Cizre Şubesi'nin yürüttüğü Ramazan Ayı Hayır Faaliyetleri kapsamında Cizre Vatan Orta Okulu'nda öğrenim gören, maddi durumu yetersiz 19 başarılı öğrenci için İstanbul Tarih Kültür Gezisi düzenlenmiştir. Gençlerin ülkemize aidiyet duygusunun güçlendirilmesi noktasında güzel bir örnek teşkil eden bu gezi kapsamında İstanbul'un tarihi ve turistik yerler gezdirilip, öğrencilere eğitici seminerler verilmiştir. Bu gezi öğrenciler için büyük bir deneyim ve motivasyon kaynağı olmuştur.

BİLİMSEL DEĞERLER

1010 Kaşif Projesi

Kuveyt Türk, Türk toplumunun dijital dönüşüm sürecine en iyi şekilde uyum sağlaması için kodlamaya ilgisi olan 10-14 yaş aralığındaki ortaokul öğrencilerini hedef kitle olarak seçen 1010 Kaşif Projesi'ni hayata geçirmiştir. Proje kapsamında, yazılım alanında uzmanlaşan Kuveyt Türk çalışanları kodlama atölyesi imkânına sahip olmayan devlet okullarındaki ortaokul öğrencilerine 1010 Kâşif Kodlama Kiti aracılığıyla kodlama imkânı vermektedir. Milli Eğitim Bakanlığı ile iş birliği içerisinde gerçekleştiren proje kapsamında yılda en az 50 okula gidilmesi ve Türkiye'nin dijital dönüşüm sürecinde yerine alacak 1010 Kaşifin (bilim çocuğunun) keşfedilmesi hedeflenmektedir.

GRI İçerik Endeksi

For the Materiality Disclosures Service, GRI Services reviewed that the GRI content index is clearly presented and the references for Disclosures 102-40 to 102-49 align with appropriate sections in the body of the report.

The service was performed on the Turkish version of the report.

Bu Rapor, Kuveyt Türk'ün 1 Ocak 2018-31 Aralık 2018 tarihleri arasındaki sosyal, çevresel ve ekonomik performansını iyileştirmeye yönelik uygulamalarını ve bu uygulamaların sonuçlarını içermektedir. Bu rapor, GRI standartları "temel" (core) seçeneğine uyumlu olarak hazırlanmıştır. Aşağıdaki tablo raporda açıklanan bilgilere daha kolay ulaşılması için hazırlanmıştır.

GRI Göstergesi	Yanıt ve Sayfa Numarası
GRI 101: Temel 2016	
(GRI 101 gösterge içermemektedir.)	
Kurum Profili	
GRI 102: Genel Göstergeler 2016	
102-1	Kuveyt Türk Katılım Bankası
102-2	Kısaca Kuveyt Türk, sf. 26-29
102-3	Kısaca Kuveyt Türk, sf. 26-29
102-4	Kısaca Kuveyt Türk, sf. 26-29
102-5	Kısaca Kuveyt Türk, sf. 26-29
102-6	Kısaca Kuveyt Türk, sf. 26-29
102-7	Kısaca Kuveyt Türk, sf. 26-29
102-8	Profesyonel İnsan Kaynağımız, sf. 62-67
102-9	Profesyonel İnsan Kaynağımız, sf. 62-67
102-10	Raporlama döneminde bir belirgin bir değişiklik yaşanmamıştır.
102-11	Kurumsal Yönetim ve Risk Yönetim Performansımız, sf. 48-53
102-12	Desteklediğimiz Kuruluşlar, sf.16-25
102-13	Desteklediğimiz Kuruluşlar, sf. 16-25
Stratejiler	
GRI 102: Genel Göstergeler 2016	
102-14	Yönetim Kurulu Başkanımızın Mesajı, Genel Müdürümüzün Mesajı, sf. 36-39
102-15	Kurumsal Yönetim ve Risk Yönetim Performansımız, sf. 48-53
Etik ve Dürüstlük	
GRI 102: Genel Göstergeler 2016	
102-16	Kurumsal Değerlerimiz, sf. 30

Yönetişim	
GRI 102: Genel Göstergeler 2016	
102-17	Önce Çalışan Meclisi sf. 63
102-18	Kurumsal Yönetim ve Risk Yönetim Performansımız, sf. 48-53
102-19	Kurumsal Yönetim ve Risk Yönetim Performansımız, sf. 48-53
102-20	Kurumsal Yönetim ve Risk Yönetim Performansımız, sf. 48-53
102-21	Kurumsal Yönetim ve Risk Yönetim Performansımız, sf. 48-53
102-22	Kurumsal Yönetim ve Risk Yönetim Performansımız, sf. 48-53
102-23	Kurumsal Yönetim ve Risk Yönetim Performansımız, sf. 48-53
102-24	Kurumsal Yönetim ve Risk Yönetim Performansımız, sf. 48-53
102-25	Kurumsal Yönetim ve Risk Yönetim Performansımız, sf. 48-53
102-26	Kurumsal Yönetim ve Risk Yönetim Performansımız, sf. 48-53
102-27	Kurumsal Yönetim ve Risk Yönetim Performansımız, sf. 48-53
102-28	Kurumsal Yönetim ve Risk Yönetim Performansımız, sf. 48-53
102-29	Kurumsal Yönetim ve Risk Yönetim Performansımız, sf. 48-53
102-30	Kurumsal Yönetim ve Risk Yönetim Performansımız, sf. 48-53
102-31	Sürdürülebilirlik Kültürümüz ve Geleceğe Bakış, sf. 40, 42-43
102-32	Sürdürülebilirlik Kültürümüz ve Geleceğe Bakış, sf. 40, 42-43
102-33	Sürdürülebilirlik Kültürümüz ve Geleceğe Bakış, sf. 40, 42-43
102-34	Sürdürülebilirlik Kültürümüz ve Geleceğe Bakış, sf. 40, 42-43
102-35	Profesyonel İnsan Kaynağımız, sf. 62-67
102-36	Profesyonel İnsan Kaynağımız, sf. 62-67
102-37	Profesyonel İnsan Kaynağımız, sf. 62-67
102-38	Profesyonel İnsan Kaynağımız, sf. 62-67
102-39	Profesyonel İnsan Kaynağımız, sf. 62-67

Paydaş Katılımı	
GRI 102: Genel Göstergeler 2016	
102-40	Kuveyt Türk Paydaş Haritası, sf. 42
102-41	Liyakata Dayalı Ücretlendirme Sistemi, sf. 64
102-42	Kuveyt Türk Paydaş Haritası, sf. 42
102-43	Kuveyt Türk Paydaş Haritası, sf. 42
102-44	Unsurların Önceliklendirmesi Tablosu, sf. 43

GRI İçerik Endeksi

Raporlama	
GRI 102: Genel Göstergeler 2016	
102-45	Sürdürülebilirlik Kültürümüz ve Geleceğe Bakış, sf. 40, 42-43
102-46	Sürdürülebilirlik Kültürümüz ve Geleceğe Bakış, sf. 40, 42-43
102-47	Unsurların Önceliklendirmesi Tablosu, sf. 40, 42-43
102-48	Sürdürülebilirlik Kültürümüz ve Geleceğe Bakış, sf. 40, 42-43
102-49	Sürdürülebilirlik Kültürümüz ve Geleceğe Bakış, sf. 40, 42-43
102-50	Sürdürülebilirlik Kültürümüz ve Geleceğe Bakış, sf. 40, 42-43
102-51	Sürdürülebilirlik Kültürümüz ve Geleceğe Bakış, sf. 40, 42-43
102-52	Sürdürülebilirlik Kültürümüz ve Geleceğe Bakış, sf. 40, 42-43
102-53	Sürdürülebilirlik Kültürümüz ve Geleceğe Bakış, sf. 40, 42-43
102-54	Sürdürülebilirlik Kültürümüz ve Geleceğe Bakış, sf. 40, 43
102-55	GRI Endeksi, sf. 78-84
102-56	Rapordaki veriler dış denetime tabi tutulmamıştır.

GRI 200: Ekonomik Standartlar Serisi 2016	

Ekonomik Performans (Öncelikli Konu)	
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	
103-1	Sürdürülebilirlik Kültürümüz ve Geleceğe Bakış, sf. 40, 42-43
103-2	Sürdürülebilirlik Kültürümüz ve Geleceğe Bakış, sf. 40, 42-43
103-3	Sürdürülebilirlik Kültürümüz ve Geleceğe Bakış, sf. 40, 42-43
GRI 201: Ekonomik Performans 2016	
201-1	Katma Değer Odaklı Finansal Performansımız, sf. 44-47
201-2	Katma Değer Odaklı Finansal Performansımız, sf. 44-47
201-3	Katma Değer Odaklı Finansal Performansımız, sf. 44-47
201-4	Katma Değer Odaklı Finansal Performansımız, sf. 44-47

Dolaylı Ekonomik Etki (Öncelikli Konu)	
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	
103-1	Sürdürülebilirlik Kültürümüz ve Geleceğe Bakış, sf. 40, 42-43
103-2	Sürdürülebilirlik Kültürümüz ve Geleceğe Bakış, sf. 40, 42-43
103.3	Sürdürülebilirlik Kültürümüz ve Geleceğe Bakış, sf. 40, 42-43
GRI 203: Dolaylı Ekonomik Etki 2016	
203-1	Katma Değer Odaklı Finansal Performansımız, sf. 44-47, Topluma Olan Sorumluluğumuz sf.72-77
203-2	Katma Değer Odaklı Finansal Performansımız, sf. 44-47, Topluma Olan Sorumluluğumuz sf.72-77

Sorumlu Tedarik Uygulamaları (Öncelikli Konu)	
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	
103-1	Sürdürülebilirlik Kültürümüz ve Geleceğe Bakış, sf. 40, 42-43
103-2	Sürdürülebilirlik Kültürümüz ve Geleceğe Bakış, sf. 40, 42-43
103-3	Sürdürülebilirlik Kültürümüz ve Geleceğe Bakış, sf. 40, 42-43
GRI 204: Sorumlu Tedarik Uygulamaları 2016	
204-1	Katma Değer Odaklı Finansal Performansımız, sf. 44-47
Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele (Öncelikli Konu)	
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	
103-1	Sürdürülebilirlik Kültürümüz ve Geleceğe Bakış, sf. 40, 42-43
103-2	Sürdürülebilirlik Kültürümüz ve Geleceğe Bakış, sf. 40, 42-43
103.3	Sürdürülebilirlik Kültürümüz ve Geleceğe Bakış, sf. 40, 42-43
GRI 205: Yolsuzlukla Mücadele 2016	
205-1	Kurumsal Yönetim ve Risk Yönetim Performansımız, sf. 48-53
205-2	Kurumsal Yönetim ve Risk Yönetim Performansımız, sf. 48-53
205-3	Kurumsal Yönetim ve Risk Yönetim Performansımız, sf. 48-53
GRI 300: Çevresel Standart Serisi 2016	
Enerji (Öncelikli Konu)	
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	
103-1	Sürdürülebilirlik Kültürümüz ve Geleceğe Bakış, sf. 40, 42-43
103-2	Sürdürülebilirlik Kültürümüz ve Geleceğe Bakış, sf. 40, 42-43
103-3	Sürdürülebilirlik Kültürümüz ve Geleceğe Bakış, sf. 40, 42-43
GRI 302: Enerji 2016	
302-1	Çevresel Sorumluluğumuz, sf. 68-71
302-2	Çevresel Sorumluluğumuz, sf. 68-71
302-3	Çevresel Sorumluluğumuz, sf. 68-71
302-4	Çevresel Sorumluluğumuz, sf. 68-71
302-5	Çevresel Sorumluluğumuz, sf. 68-71

GRI İçerik Endeksi

Su Tüketimi (Öncelikli Konu)	
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	
103-1	Sürdürülebilirlik Kültürümüz ve Geleceğe Bakış, sf. 40, 42-43
103-2	Sürdürülebilirlik Kültürümüz ve Geleceğe Bakış, sf. 40, 42-43
103-3	Sürdürülebilirlik Kültürümüz ve Geleceğe Bakış, sf. 40, 42-43
GRI 303: Su 2016	
303-1	Çevresel Sorumluluğumuz, sf. 68-71
303-2	Çevresel Sorumluluğumuz, sf. 68-71
303-3	Çevresel Sorumluluğumuz, sf. 68-71
Emisyonlar (Öncelikli Konu)	
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	
103-1	Sürdürülebilirlik Kültürümüz ve Geleceğe Bakış, sf. 40, 42-43
103-2	Sürdürülebilirlik Kültürümüz ve Geleceğe Bakış, sf. 40, 42-43
103-3	Sürdürülebilirlik Kültürümüz ve Geleceğe Bakış, sf. 40, 42-43
GRI 305: Emisyonlar 2016	
305-1	Çevresel Sorumluluğumuz, sf. 68-71
305-2	Çevresel Sorumluluğumuz, sf. 68-71
305-3	Çevresel Sorumluluğumuz, sf. 68-71
305-4	Çevresel Sorumluluğumuz, sf. 68-71
305-5	Çevresel Sorumluluğumuz, sf. 68-71
305-6	Çevresel Sorumluluğumuz, sf. 68-71
305-7	Çevresel Sorumluluğumuz, sf. 68-71
Atıklar (Öncelikli Konu)	
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	
103-1	Sürdürülebilirlik Kültürümüz ve Geleceğe Bakış, sf. 40, 42-43
103-2	Sürdürülebilirlik Kültürümüz ve Geleceğe Bakış, sf. 40, 42-43
103-3	Sürdürülebilirlik Kültürümüz ve Geleceğe Bakış, sf. 40, 42-43
GRI 306: Atıklar 2016	
306-1	Çevresel Sorumluluğumuz, sf. 68-71
306-2	Çevresel Sorumluluğumuz, sf. 68-71

GRI 400: Sosyal Standart Serisi 2016	
İstihdam (Öncelikli Konu)	
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	
103-1	Sürdürülebilirlik Kültürümüz ve Geleceğe Bakış, sf. 40, 42-43
103-2	Sürdürülebilirlik Kültürümüz ve Geleceğe Bakış, sf. 40, 42-43
103-3	Sürdürülebilirlik Kültürümüz ve Geleceğe Bakış, sf. 40, 42-43
GRI 401: İstihdam 2016	
401-1	Profesyonel İnsan Kaynağımız, sf. 62-67
401-2	Profesyonel İnsan Kaynağımız, sf. 62-67
İş Sağlığı ve Güvenliği (Öncelikli Konu)	
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	
103-1	Sürdürülebilirlik Kültürümüz ve Geleceğe Bakış, sf. 40, 42-43
103-2	Sürdürülebilirlik Kültürümüz ve Geleceğe Bakış, sf. 40, 42-43
103-3	Sürdürülebilirlik Kültürümüz ve Geleceğe Bakış, sf. 40, 42-43
GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2016	
403-1	Profesyonel İnsan Kaynağımız, sf. 62-67
403-2	Profesyonel İnsan Kaynağımız, sf. 62-67
403-3	Profesyonel İnsan Kaynağımız, sf. 62-67
403-4	Profesyonel İnsan Kaynağımız, sf. 62-67
Mesleki Eğitim (Öncelikli Konu)	
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	
103-1	Sürdürülebilirlik Kültürümüz ve Geleceğe Bakış, sf. 40, 42-43
103-2	Sürdürülebilirlik Kültürümüz ve Geleceğe Bakış, sf. 40, 42-43
103-3	Sürdürülebilirlik Kültürümüz ve Geleceğe Bakış, sf. 40, 42-43
GRI 404: Mesleki Eğitim 2016	
404-1	Profesyonel İnsan Kaynağımız, sf. 62-67
404-2	Profesyonel İnsan Kaynağımız, sf. 62-67
404-3	Profesyonel İnsan Kaynağımız, sf. 62-67
GRI 408: Çocuk İşçiliğiyle Mücadele (Öncelikli Konu)	
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	
103-1	Sürdürülebilirlik Kültürümüz ve Geleceğe Bakış, sf. 40, 42-43
103-2	Sürdürülebilirlik Kültürümüz ve Geleceğe Bakış, sf. 40, 42-43
103-3	Sürdürülebilirlik Kültürümüz ve Geleceğe Bakış, sf. 40, 42-43
GRI 408: Çocuk İşçiliğiyle Mücadele 2016	
408-1	Profesyonel İnsan Kaynağımız, sf. 62-67

GRI İçerik Endeksi

GRI 412: İnsan Hakları (Öncelikli Konu)	
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	
103-1	Sürdürülebilirlik Kültürümüz ve Geleceğe Bakış, sf. 40, 42-43
103-2	Sürdürülebilirlik Kültürümüz ve Geleceğe Bakış, sf. 40, 42-43
103-3	Sürdürülebilirlik Kültürümüz ve Geleceğe Bakış, sf. 40, 42-43
GRI 412: İnsan Hakları 2016	
412-1	Sürdürülebilirlik Kültürümüz ve Geleceğe Bakış, sf. 40, 42-43
Pazarlama ve Etiketleme (Öncelikli Konu)	
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	
103-1	Sürdürülebilirlik Kültürümüz ve Geleceğe Bakış, sf. 40, 42-43
103-2	Sürdürülebilirlik Kültürümüz ve Geleceğe Bakış, sf. 40, 42-43
103-3	Sürdürülebilirlik Kültürümüz ve Geleceğe Bakış, sf. 40, 42-43
GRI 417: Pazarlama ve Etiketleme 2016	
417-1	Müşteri Memnuniyeti Odaklı Ürün ve Hizmetlerimiz, sf. 54-59
417-2	Müşteri Memnuniyeti Odaklı Ürün ve Hizmetlerimiz, sf. 54-59
417-3	Müşteri Memnuniyeti Odaklı Ürün ve Hizmetlerimiz, sf. 54-59
Bilgi Güvenliği (Öncelikli Konu)	
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	
103-1	Sürdürülebilirlik Kültürümüz ve Geleceğe Bakış, sf. 40, 42-43
103-2	Sürdürülebilirlik Kültürümüz ve Geleceğe Bakış, sf. 40, 42-43
103-3	Sürdürülebilirlik Kültürümüz ve Geleceğe Bakış, sf. 40, 42-43
GRI 418: Bilgi Güvenliği 2016	
418-1	Müşteri Memnuniyeti Odaklı Ürün ve Hizmetlerimiz, sf. 5

İletişim ve Şube Bilgileri

Genel Müdürlük
Büyükdere Cad. No: 129/1
Esentepe 34394 Şişli/İstanbul
Tel : (0212) 354 11 11 (pbx)
Faks : (0212) 354 12 12

Kuveyt Türk Bankacılık Üssü
Cumhuriyet Mah.Özgürlük Cad.
No:11/A Çayırova/Kocaeli
Tel : (0262) 723 55 55
Faks : (0262) 723 56 56

İnternet Sitesi : www.kuveytturk.com.tr
E-Posta : musterimemnuniyeti@kuveytturk.com.tr
Ticaret Sicil Numarası : 250489
Mersis No : 0600002681400074
Çağrı Merkezi : 444 0 123 / 0850 251 0 123

Yurt İçi Şube Bilgileri
Kuveyt Türk'ün Türkiye geneline yayılmış 414 şubesi bulunmaktadır.
Yurt içi şubelerle ilgili detaylı bilgiye Banka'nın internet sitesine ait aşağıdaki linkten ulaşılabilir.

https://www.kuveytturk.com.tr/sube-ve-atm-haritasi

Yurt Dışı Hizmet Noktalarımız

KT Bank AG-Frankfurt Şubesi
Schillerstraße 19-25-60313
Frankfurt am Main/ALMANYA
Tel : +49 69 920 39 16-0
Faks : +49 69-9203916-99

KT Bank AG-Berlin Şubesi
Leipziger Straße 26-10117 Berlin/ALMANYA
Tel : +49 30 209 15 76-0
Faks : +49 30 209 15 76-99

KT Bank AG-Mannheim Şubesi
U1, 9-68161 Mannheim/ALMANYA
Tel : +49 62 172 73 85-0
Faks : +49 62 172 73 85-45

KT Bank AG-Köln Şubesi
Venloer Straße 160 – 50823 Köln/ALMANYA
Tel : +49 221 1792595-0
Faks : +49 221 1792595-29

Bahreyn Şubesi
Dilmun Tower (A), 121 Government Avenue
P.O.Box 1363 Manama/BAHREYN
Tel : +973 17 20 11 11
Faks : +973 17 22 33 25

FİNAR tarafından özenle üretilmiştir.
www.finarkurumsal.com

İletişim
Genel Müdürlük
Büyükdere Cad. No: 129/1
Esentepe 34394 Şişli/İstanbul
Tel: (0212) 354 11 11 (pbx)
www.kuveytturk.com.tr
Çağrı Merkezi: 444 0 123