

İnsan, Toplum ve Gelecek İçin Sorumlu Bankacılık

DenizBank
2021
Sürdürülebilirlik
Raporu



İÇİNDEKİLER

GİRİŞ

- 10 Rapor Hakkında
- 10 Vizyon, Misyon ve Değerlerimiz
- 11 Yönetim Kurulu Başkanımızın Mesajı
- 12 Genel Müdürümüzün Mesajı

BİR BAKIŞTA DENİZBANK

- 15 DenizBank Finansal Hizmetler Grubu (DFHG)
- 16 Kısaca DenizBank
- 18 Kısaca Emirates NBD
- 19 2021 Finansal Performansımız
- 20 2021 Ödüllerimiz

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMIMIZ

- 22 Sürdürülebilirlik Anlayışımız
- 23 Odak Noktalarımız
- 24 Tarihçemiz
- 26 Sürdürülebilirlik Yol Haritamız
- 28 Önceliklendirdiğimiz Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları

KURUMSAL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

- 30 Politikalarımız
- 31 Kurumsal Yönetişim
- 32 Yönetmelik Politikalarımız
- 33 Sürdürülebilirlik Yönetimimiz
- 34 Risk Yönetimi

SÜRDÜRÜLEBİLİR FİNANS

- 36 Sorumlu Finansman, Yatırım, Ürün ve Hizmetler
- 37 Kadın İşletmelere Destek
- 39 Engelsiz Bankacılık
- 41 Emekli Bankacılığı
- 42 Tarım Bankacılığı
- 44 Tarımda Sürdürülebilirlik ve Kırsal Kalkınmaya Destek
- 46 Tarım Bankacılığı Sürdürülebilirlik Misyonumuz
- 47 Sürdürülebilir Turizme Destek
- 48 KOBİ'lere Destek

DİJİTALLEŞME VE İNOVASYON

- 50 Dijital Yolculuğumuz
- 51 Tarımda Dijital Bankacılık ve Deniz'den Toprağa
- 52 Intertech ve Dijital Dönüşüm
- 53 Veri Güvenliği
- 55 NEOHUB

ÇEVRE

- 58 Enerji ve Emisyon Yönetimi
- 59 Su Yönetimi
- 60 Atık Yönetimi
- 61 Tedarik Zincirinde Sürdürülebilirlik

İNSAN VE TOPLUM

- 63 Çeşitlilik, Kapsayıcılık ve Fırsat Eşitliği
- 64 Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti
- 66 İnsan Kaynakları Politikaları
- 68 Deniz Akademi ve Banka İçi Eğitim
- 70 Kurumsal Sosyal Sorumluluk

İLETİŞİM

DenizBank olarak, toprağımızın, suyumuzun ve tüm doğal kaynakların dengesini gözleterek, gezegenimizin geleceğini önceliklendiren bankacılık yapmanın bilincindeyiz. Gelecek nesillere, üzerinde yaşayabilecekleri temiz bir dünya bırakmak için omuzlarımızda sorumluluk hissediyoruz. Bu amaçla, ekonomik, sosyal ve çevresel anlamda doğrudan ve dolaylı etkilerimizi sürdürülebilirlik merceğinden düzenli analiz ederek, geleceğe iz bırakmak hedefiyle var gücümüzle çalışıyoruz.





GİRİŞ

BİR BAKIŞTA
DENİZBANKSÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
YAKLAŞIMIMIZKURUMSAL
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİKSÜRDÜRÜLEBİLİR
FİNANSDİJİTALLEŞME
VE İNOVASYON

ÇEVRE

İNSAN VE
TOPLUM

İLETİŞİM



KAPSAYICI BANKACILIK



%82

Türkiye'nin toplam
38 bin köyünün %82'sine karşılık
gelen 31 bin köye ulaşarak tarım
bankacılığını üreticilerimizle
buluşturuyoruz.

DenizBank olarak bankacılık hizmetlerinin
herkes tarafından erişilebilirliğini önemsiyor;
sürdürülebilirlik stratejimizin önemli bir
odağı olarak finansal kapsayıcılık konusuna
hassasiyetle yaklaşıyoruz.

Türkiye'de DenizBank harici sadece kamu
bankalarının bulunduğu 46 ilçede şubemizin
bulunması ve 21 şubemizin ülkemizin diğer
ölkelerle sınırlarının bulunduğu ilçelerde
olması tarıma verdiğimiz özel önemin bir
göstergesi.





GİRİŞ

BİR BAKIŞTA
DENİZBANKSÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
YAKLAŞIMIMIZKURUMSAL
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİKSÜRDÜRÜLEBİLİR
FİNANSDİJİTALLEŞME
VE İNOVASYON

ÇEVRE

İNSAN VE
TOPLUM

İLETİŞİM



ÜRETİMİN DEVAMLILIĞI İÇİN ÇALIŞIYORUZ



3 ay erteleme

Pandemi etkilerinin
sürdüğü 2021 yılında
13 binin üzerinde
KOBİ'nin 1,5 milyar TL
tutarında kredi ödemesi
3 ay ertelendi.

Ekonominin can damarı KOBİ'lerin, işletme ve üreticilerin iyi günde de kötü günde de yanında olduk. Küresel salgının etkileri ve ekonomik belirsizlikler sürerken, ekonomimizin geleceğimiz için niş sektörleri desteklemekten vazgeçmedik. Esnafımızın kepenk kapamaması, istihdam yaratması ve üretimin durmaksızın devam etmesi için ülkemizin dört yanında seferber olduk.





GİRİŞ

BİR BAKIŞTA
DENİZBANKSÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
YAKLAŞIMIMIZKURUMSAL
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİKSÜRDÜRÜLEBİLİR
FİNANSDİJİTALLEŞME
VE İNOVASYON

ÇEVRE

İNSAN VE
TOPLUM

İLETİŞİM



TARIMIN GELECEĞİ İÇİN ÇALIŞIYORUZ



%45

Özel bankalar arasında
kredi pazar payında lider

DenizBank olarak tarıma desteği ilk günden bu yana milli mesele olarak görüyoruz ve üretimin sürdürülebilirliği için sunduğumuz kapsamlı destekle özel bankalar arasında ilk sırada yer almanın mutluluğunu yaşıyoruz. Kentten köye tersine göç hareketine, gençlerin umutlarını kendi topraklarında yeşertmelerine katkı sunmak vizyonuyla, hizmetlerimizi sınır bölgelere kadar götürüyor, ülkemizin dört yanında çiftçimizle omuz omuza çalışıyoruz.



© Abdurrahman Çetin (Sakarya)



GİRİŞ

BİR BAKIŞTA
DENİZBANKSÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
YAKLAŞIMIMIZKURUMSAL
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİKSÜRDÜRÜLEBİLİR
FİNANSDİJİTALLEŞME
VE İNOVASYON

ÇEVRE

İNSAN VE
TOPLUM

İLETİŞİM



KADINLARA TAM DESTEK



Hizmet verilen kadın
çiftçi sayısı

250 bin

Kadınların alın terini yaşamın istisnasız her alanına kazandırmayan toplumların yol alamayacağını biliyor; ekonomiye değer katan kadın KOBİ'lerimizin, toprağın bereketini soframıza taşıyan kadın çiftçilerimizin, fikirleriyle dünyayı değiştirebilecek kadın işletmelerimizin yanında duruyoruz. Bankamız çatısı altında birlikte mesai yaptığımız kadın Denizcilerimiz için daha iyi bir gelecek hazırlamayı, Türkiye'yi aydınlık yarınlara taşıyacak tüm kadınlarımıza karşı toplumsal sorumluluğumuza sahip çıkmayı görev addediyoruz.





GİRİŞ

BİR BAKIŞTA
DENİZBANKSÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
YAKLAŞIMIMIZKURUMSAL
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİKSÜRDÜRÜLEBİLİR
FİNANSDİJİTALLEŞME
VE İNOVASYON

ÇEVRE

İNSAN VE
TOPLUM

İLETİŞİM



YENİLENEBİLİR ENERJİYLE TEMİZ GELECEK



1,1

milyar ABD doları
Yenilenebilir enerji
finansmanı

Düşük karbon ekonomisine geçiş sürecinde üstlendiğimiz önemli sorumluluğun bilincindeyiz. Güçlü finansman desteği ile sınırlı kaynakların sürdürülebilir tüketimine, iklim değişikliğiyle mücadelele ve çevresel risklere karşı dayanıklılığın artırılmasına katkıda bulunurken, kredilendirme kriterlerimizde de çevresel etkileri yüksek derecede gözetiyor, yenilenebilir enerji projelerini ülkemizin ve dünyanın geleceği için sahipleniyoruz. Ayrıca Banka olarak tükettiğimiz enerjinin %98'ini temiz enerji kaynaklarından temin ediyoruz.





GİRİŞ

BİR BAKIŞTA
DENİZBANKSÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
YAKLAŞIMIMIZKURUMSAL
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİKSÜRDÜRÜLEBİLİR
FİNANSDİJİTALLEŞME
VE İNOVASYON

ÇEVRE

İNSAN VE
TOPLUM

İLETİŞİM



ÇALIŞANLARIMIZ İÇİN BURADAYIZ



%86

2021 yapılan yönetici
atamalarının Banka
bünyesinde gerçekleşme
oranı

2021 yılında toplam 1.191 çalışan terfi etmiş, yapılan yönetici atamalarının ise %86'sı Banka bünyesinden gerçekleşmiştir. Çalışan bağlılığı ve memnuniyetini sürekli izleyen ve elde ettiği sonuçlar doğrultusunda aksiyon haritası belirleyen DenizBank, 2021 yılında gerçekleşen Çalışan Bağlılığı Anketi'nde bir önceki yıla kıyasla skorunu 5 puan artırmış ve Türkiye bankacılık sektör ortalamasının üzerinde yer almıştır.





GİRİŞ

- 10 Rapor Hakkında
- 10 Vizyon, Misyon ve Değerlerimiz
- 11 Yönetim Kurulu Başkanımızın Mesajı
- 12 Genel Müdürümüzün Mesajı



Rapor Hakkında

DenizBank ("Banka"), yayınladığı bu ilk Sürdürülebilirlik Raporu ile, ürettiği ekonomik çıktılarla sosyal, çevresel ve yönetim performansını nasıl ilişkilendirdiği ve sürdürülebilirlik alanındaki çalışmaları hakkında tüm paydaşlarını bilgilendirmeyi amaçlamaktadır.

Rapor, 1 Ocak-31 Aralık 2021 tarihleri arasında Banka'nın yurt içi operasyonları kapsayan ekonomik, sosyal, çevresel ve yönetim performansını içermektedir. Raporda paylaşılan veriler ve performans göstergeleri, aksi belirtilmediği sürece, Banka'nın 2021 yılında kaydettiği sonuçlar olup gerekli yerlerde tarihsel karşılaştırmalara da yer verilmektedir.

Rapor'da DenizBank'ın iş stratejileri, yaklaşımları ve uygulamalarıyla Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri arasındaki bağlantıya da yer verilmektedir. Banka, yıllık olarak paylaşacağı raporlar aracılığıyla paydaşlarına sürdürülebilirlik performansı hakkında bütüncül, sorumlu ve şeffaf biçimde bilgilendirme yapmayı sürdürecektir.

Rapor ve sürdürülebilirlik çalışmalarımız hakkında görüş ve önerilerinizi altta yer alan e-posta adreslerine iletebilirsiniz.

sustainability@denizbank.com

sürdürülebilirlik@denizbank.com

Vizyon, Misyon ve Değerlerimiz



DenizBank'ın misyonu,

finansal hizmetlerde bir süpermarket yaklaşımı benimseyerek sektördeki pozisyonu, imajı ve kurumsal nitelikleri ile çalışanının, müşterisinin ve hissedarının memnuniyetini maksimize eden bir banka olmaktır.



DenizBank'ın vizyonu,

sürdürülebilir ve kârlı büyümeyi sağlayarak Türkiye'de ilk beş banka arasında yer alıp uluslararası finansal ortamın bölgemizdeki en güçlü ortağı olmaktır. Söz konusu bölge Orta Doğu, Kafkaslar, Balkanlar ve Bağımsız Devletler Topluluğu ülkeleridir.

DenizBank ailesi olarak, Türkiye'nin 81 iline yaygın şube ağıımız, yurt dışı dahil tüm iştiraklerimiz ve geniş ürün yelpazemizin gücüyle ülkemiz ekonomisinin en önemli destekçisiyiz. Ülkemizin geleceğine hizmet ilkesini odağımızdan ayırmadan faaliyetlerimizi sürdürüyoruz; ardımızdan gelen kuşaklara bırakacağımız miras konusundaki sorumluluğumuzu bir an olsun unutmuyoruz. Kuruluşumuzdan bu yana hem ekonomik hem sosyal hem de çevresel açılardan ekonominin can damarı KOBİ'leri, gıda güvenliği öncelikli olarak tarımı, ülkemize önemli oranda istihdam ve döviz sağlayan turizm ve denizciliği, enerji, altyapı, eğitim ve sağlık sektörleri ile beraber belediyeleri ve futbol kulüplerini niş sektörlerimiz olarak sahipleniyor; sorumlu bankacılık prensibinden sapmadan var gücümüzle çalışıyoruz.

Yönetim Kurulu Başkanımızın Mesajı



226
milyar TL

Ülkemizin ekonomik kalkınmasının en büyük destekçilerinden biri olarak, 2021 yılında konsolide kredi büyüklüğümüzü %35 artırarak 225,7 milyar TL'ye yükselttik.

Değerli Paydaşlarımız,

Son dönemde tecrübe ettiğimiz ekonomik, sosyal çalkantılar ve çevresel tehditler, yaşanabilir gelecek için, herkesin sorumluluk aldığı iş birliği ve dayanışma modeliyle hareket etmenin önemini netlikle ortaya koydu. Küresel salgın ise bu tehditlerin belki de zirve noktası oldu; sınırlı kaynaklarımızın akılcı kullanımı konusunda hatalarımızı bizlere acı tecrübelerle hatırlattı. Gelecek kuşaklara daha yaşanabilir ve müreffeh bir dünya bırakmak istiyorsak, Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları etrafında daha güçlü bir kolektif çabayla araya gelmek için elimizi çabuk tutmamız gerekiyor.

DenizBank, çeyrek asırdır, içinde bulunduğu ekosisteme ve Türkiye'ye değer katma bilinciyle faaliyetlerini sürdürüyor. Kurulduğu ilk günden bu yana sosyal açıdan sorumlu ve kapsayıcı büyümeye odaklanarak ülke ekonomisinin sürdürülebilir kalkınması için çalışıyor, bu vizyonuyla sektörüne öncülük ediyor.

Bu anlayışın getirisi olarak, 2021 yılında stratejik önceliklerimiz arasında konumlandığımız sürdürülebilirliği, kuruluşumuzdan bu yana benimsediğimiz, kalkınmayı esas alan iş modeline eksiksiz entegre etmek için önemli adımlar attık. Dönem içerisinde, bütünsel ve daha etkin bir sürdürülebilirlik yönetimi için yeni yönetim yapımızı ve politikalarımızı oluşturduk.

Yürüttüğümüz çalışmalarla sorumlu finansmandan tarım ve turizm gibi kalkınma açısından kilit sektörlerin desteklenmesine, finansal katılım ve kapsayıcılıktan inovasyona temas ettiğimiz tüm alanlarda toplumun her kesimi ve dünyamız için ürettiğimiz değeri artırmaya odaklanıyoruz.



Bunların yanı sıra, faaliyetlerimiz sonucu ortaya çıkan küresel ayak izimizi de belirleyeceğimiz performans kriterleriyle düzenli olarak ölçümleyerek en alt seviyeye düşürmeyi hedefliyoruz. Geniş etki alanımız ve gücümüzle sürdürülebilirlik alanında da toplum ve paydaş nezdinde geniş çaplı bir dönüşüme katkı sağlayacağımıza inanıyoruz.

Çalışanlarımız, müşterilerimiz ve hissedarlarımız başta olmak üzere, paydaşlarımızın destek ve rehberliğinde, toplumumuz ve dünyamızı daha iyi bir geleceğe taşıma hedefiyle çalışmaya devam edeceğiz. Bu uzun soluklu yolculukta bizlere verdikleri destek için tüm paydaşlarımıza teşekkür ederim.

Hesham Abdulla Al Qassim
Yönetim Kurulu Başkanı

Genel Müdürümüzün Mesajı

Değerli Paydaşlarımız,

Çevresel, sosyal ve ekonomik etki alanımız içinde yer alan paydaşlarımızın geleceğine katkı sunmak ve değer üretmek hedefiyle yürüttüğümüz sistematik çalışmaları, taahhütlerimizi ve öngörülerimizi kapsamlı şekilde ele alan bu ilk Sürdürülebilirlik Raporumuzu paylaşmaktan büyük mutluluk duyuyorum.

DenizBank, kuruluşundan itibaren faaliyetlerini sorumlu bankacılık vizyonu ile yürüten bir kurum. Bu sebepten dolayı, ülke geleceği için stratejik alanları, finansmanın yanında çok boyutlu destek mekanizmalarıyla sahiplendik; çiftçimizin, KOBİ'mizin, turizmcimizin ve niş sektörlerimizin bütün emekçilerinin kazancını, geleceğine umutla bakabilmesini önceliğimiz bildik.

Bununla beraber, ardımızdan gelen nesillere, çevreye duyarlı, gezegenin sorunlarını önemseyen ve çözüme katkı sağlamak üzere aktif rol üstlenen bir kurum miras bırakmak üzere ödevlerimizi bir an unutmadık. Gelecek kuşakların kendi ihtiyaçlarını karşılayabildikleri, üzerinde nefes alabildikleri dünyada yaşama haklarını her daim gözettik. 2021 yılında ise, insanı ve gezegenimizi merkeze alan bu yaklaşımımızı somutlaştırarak zemine oturtmak üzere sürdürülebilirlik yönetim sistemimizi kurduk, bu eksenlerdeki politikalarımızı oluşturduk.

2021, kaynaklarımızı sürdürülebilirlik temalı kredilerle çeşitlendirmek üzere de önemli adımlar attığımız bir periyot oldu. Hizmetlerimizin engelli vatandaşlarımız için erişilebilirliği ve tarımın finansmanı konularını, 840 milyon dolar tutarındaki sürdürülebilirlik bağlantılı ilk sendikasyon kredimizin performans kriteri belirleyerek, bu alanlardaki taahhütlerimizi bağlayıcı bir zemine



oturttuk. Yine dönem içerisinde; enerji verimliliği ve yenilenebilir enerji projelerinde, tarımın ve finansmana erişimi kısıtlı olan kadın girişimcilerin desteklenmesinde kullanılmak üzere uluslararası finans kuruluşlarından seküritizasyon yoluyla 435 milyon dolarlık uzun vadeli kaynak temin ettik. Önümüzdeki dönemde sürdürülebilirlik bağlantılı borçlanma işlemlerimizin toplam yurt dışı borçlanmalarımız içindeki payını artırmayı hedefliyoruz.

Diğer yandan, son dönemde yaşadığımız küresel salgın, iklim krizi ve bununla bağlantılı tarım ve gıda güvenliğine ilişkin sorunların, toprak ve gezegenimizin sınırlı doğal kaynaklarıyla ilişkimizde zorunlu kıldığı değişimin bilincindeyiz. Biliyoruz ki tarımsal üretimin devamlılığı, verimliliğin artırılması ve sektöre ilişkin yapısal sorunların aşılmasında finansal hizmet sağlayıcılara büyük görevler düşüyor. DenizBank olarak, bugün, kayıtlı 2,2 milyon çiftçiden 1,4 milyonuna hizmet veriyoruz. Tarım kredilerinde ise %45 pazar payıyla özel bankalar arasında lider konumdayız.



249
milyar TL

Tabana yaygın bankacılık anlayışıyla ülkemizin her kesimine ulaşan DenizBank olarak, 2021 yılında konsolide mevduat büyüklüğümüzü %48 artırmayı başardık.



Genel Müdürümüzün Mesajı

Bugün ekosistemin değer zincirinde yer alan tüm halkaların hakkıyla güçlenebilmesi için gözlerimizi sürdürülebilirlik kavramı üzerine çevirmemiz şart. Biz de DenizBank olarak sürdürülebilirliği kurum kültürümüzün ana bileşeni olarak değerlendiriyoruz.

“Tarım yoksa hayat da yok” diyerek, yaygın şube ağımızda istihdam ettiğimiz, önemli bölümü ziraat mühendisi ve aynı zamanda yöre insanı olan çalışan kadromuzla Türkiye’nin her noktasına ulaşıyoruz. Emeği, alın terini gözetan finansman modelimiz ve Üretici Kart gibi tamamen çiftçinin kendine özgü finansman gereksinimleri çerçevesinde düzenlenmiş inovasyonlarımızla, onlara olan minnet borcumuzu ödemeye çalışıyoruz. Küçük aile işletmelerini, tarımda kadın ve genç istihdamını destekleyerek tersine göçün hızlanmasına katkı sunarken, teknoloji ve inovasyondaki gücümüzü de tarımın sürdürülebilir gelişimi için kullanıyoruz. Öyle ki kapsam, içerik ve temas gücünü sürekli geliştirdiğimiz Deniz’den Toprağa platformu, 2015 yılından bu yana nitelikli bilgiye erişimde çiftimizin en büyük dijital yardımcısı konumunda. Bütün bu çalışmalarımızla, tarım bankacılığına başladığımız 2002 yılından bu yana, Türk bankacılığının ilgisini bu yaşamsal alana çekmeyi başararak daha fazla sektör oyuncusunu üreticilerimize destek vermeye yönlendirmiş olmaktan büyük gurur duyuyoruz.

Ülkemizin kalkınmasında kilit role sahip, bacasız sanayimiz turizm sektörünü de tüm olanaklarımızla destekliyoruz. Pandemi döneminde neredeyse durma noktasına gelen sosyal hareketlilikten en ağır tahribatı turizmin aldığını üzülerek gözlemledik. DenizBank olarak, yine finansmanında lider olduğumuz bu alanda sektör paydaşlarına zor zamanlarında şemsiye kapatmadık. Kullandığımız yaklaşık 1,4 milyar ABD doları krediyi yapılandırarak ya da öteleyerek rahat nefes almalarını sağladık.

KOBİ’lerimizin can damarı oldukları ekonomimiz için ürettikleri değeri artırmaları, zorlu koşullarla başa çıkabilmeleri, işlerini büyütürken geleceğe taşıyabilmeleri için gerekli maddi ve fikri kaynağa erişimleri, Bankamızın stratejik öncelikleri arasında bir diğer önemli gündem maddesi. Dezavantajlı grupların ekonomiye katılımı, kadın girişimciliği ve çiftçiliğinin gelişmesi aynı şekilde finansman kaynağı ayırdığımız iki alan. Bunun yanı sıra, finansal okuryazarlık çalışmalarımız ve Teknolojide Kadın Derneği (Wtech) gibi özgün inisiyatiflere verdiğimiz desteklerle de kadınların, toplumsal ve ekonomik yaşamda ihtiyaç duydukları bilgi ve karar alma becerileriyle kuşanmalarını sağlıyoruz.

Spor, kültür ve sanat gibi içinde bulunduğumuz dünya ile anlamlı bağ geliştirmemize yardımcı olan disiplinlerin de yine sosyal sorumluluk bilinciyle yanında duruyoruz. Yıllardır ülkemizde sporun gelişimi için birçok farklı bransa en üst perdeden destek veriyor, sanat üretimlerinin herkes için erişilebilirliği konusundaki yüksek hassasiyetimizle, bu alanda iz bırakan, sürdürülebilir yatırımlar gerçekleştirmeyi önemsiyoruz.

Biliyoruz ki bugün ekosistemin değer zincirinde yer alan tüm halkaların hakkıyla güçlenebilmesi için gözlerimizi sürdürülebilirlik kavramı üzerine çevirmemiz şart. Çevresel kaynakların en iyi şekilde kullanılması, doğal ve kültürel miraslar, ekolojik süreçler ve biyolojik çeşitliliğin korunması, ancak sürdürülebilirlik bakış açısının yaygınlaşmasıyla mümkün. Özellikle Türkiye gibi gelişmekte olan ekonomiler için nitelikli kalkınmanın yolu, toplumun tüm kesimlerinin finansal ürün ve hizmetlere eşit koşullarda erişebilmelerinden geçiyor. Bu nedenle finansal kapsayıcılığı; çevresel, sosyal ve yönetim (ÇSY) stratejilerimizin odak noktasına yerleştiriyoruz.

Ülkemize ve geleceğimize hizmet misyonuyla yürüttüğümüz tüm bu çalışmaların arkasında, elbette Bankamıza ve ilkelerine yürekten bağlı büyük bir ailenin alın teri var. Çalışanlarımızın emeği, özverisi ve ortak aklımıza katkısı olmadan, bankacılığı ülkemizin en ücra köşelerine, toplumun her kesimine götürdüğümüz bu iş modelini inşa etmemiz asla mümkün olmazdı. Bu sebeple, tüm Denizci ve Kaptanlarımızın kurum bağlılığı ve mutluluğunu tesis ederek sürdürülebilir kılmak hedefini de yaşamsal önemde görüyoruz.

Biz, ilk günden itibaren, çocuklarımızın, torunlarımızın çalışmak isteyeceği, değerlerini gönülden sahiplenerek, daha da ileri taşıyacağı kurumu yaratmayı hedefliyoruz. Sürdürülebilirliği kurumsal kültürümüzün ana bileşeni ve “kutup yıldızımız” olarak görüyoruz; paydaşlarımıza da sürdürülebilir tercihler yapmaları doğrultusunda daha fazla ilham vermek üzere sorumluluk hissediyoruz.

Sürdürülebilirlik serüvenimizde daha nice yeni satırı kaleme almak dileğiyle...

Saygılarımla,

Hakan Ateş
Genel Müdür



BİR BAKIŞTA DENİZBANK

15 DenizBank Finansal Hizmetler Grubu (DFHG)

16 Kısaca DenizBank

18 Kısaca Emirates NBD

19 2021 Finansal Performansımız

20 2021 Ödüllerimiz





DenizBank Finansal Hizmetler Grubu (DFHG)

DenizBank 1997 yılında başladığı bankacılık serüvenine, Türkiye'nin en büyük beşinci özel bankası olarak ve kurumsal kültürünün ayrılmaz bir bileşeni haline gelen sürdürülebilirlik zemininde devam etmektedir.



Bankacılık Hizmetleri

DenizBank
DenizBank AG (Avusturya)
DenizBank Moscow (Rusya Federasyonu)
Eurodeniz International Banking Unit Ltd. (KKTC)

Finansal Kiralama, Faktoring

DenizLeasing
DenizFaktoring

Kültür Hizmetleri

DenizKültür

Bilgi Teknolojisi Hizmetleri

Intertech
Ekspres Bilgi İşlem

Yatırım Faaliyetleri

DenizYatırım
DenizPortföy

Gayrimenkul Yatırım Ortaklığı

Deniz Gayrimenkul Yatırım Ortaklığı

Diğer Hizmetler

Bantaş
Açık Deniz Radyo-TV
fastPay Elektronik Para ve Ödeme Hizmetleri
NEOHUB

Kısaca DenizBank

2021 yılı itibarıyla
14 bin kişilik büyük bir
aile olarak rotasında
ilerleyen DenizBank,
sahiplendiği her alanda
sürdürülebilir finansman
modelleri yaratmak
hedefiyle bugüne kadar
çoğu sektörüne örnek
teşkil eden destek
mekanizmaları yarattı.



396

milyar TL

DenizBank'ın konsolide toplam aktifleri
2021 yılında %50 artış göstererek
396 milyar TL'ye yükselmiştir.



DenizBank, 1997 yılında beyaz kağıt üzerinde sadece bir bankacılık lisansı olarak yola çıktığı günden bu yana, bankacılığı misyon olarak görüyor; memlekete hizmeti görev edinip bankacılık faaliyetlerini memleketin her köşesine götürmeyi misyon edinerek, ulaşılmaz denilen yerlerde “biz buradayız, varız” diyor.

Kısa tarihçesine üç hissedar değişimi ve bir halka arz sığdıran Banka; Ekim 2006'da Avrupa'nın önde gelen finans gruplarından Dexia bünyesine katıldı. Ardından, Rusya'nın Türkiye'ye bir seferde gerçekleştirdiği en büyük yatırıma konu olarak, 28 Eylül 2012 itibarıyla Avrupa'nın en büyük bankalarından Sberbank çatısı altında hizmet vermeye başladı. Son olarak hisseleri, Ağustos 2019 itibarıyla, yine bölgesinin lider kuruluşlarından Emirates NBD'ye devrildi.

DenizBank'ın hedefi, ilk günden bu yana, gelecek nesillerin yaşamlarını daha iyi koşullarda sürdürebilecekleri olanakları yaratmak ve kuşaklar boyu aktarılacak bir miras ortaya koymak. Kurum genlerinde yer alan topluma hizmet etme refleksinin gelecek nesillere aktarılacak politika haline gelmesi, sürdürülebilirlik objektifinin, iş süreçlerinin tamamına entegre edilmesi amacıyla, 2021 yılında Banka bünyesinde Sürdürülebilirlik Komitesi kurularak, bu ekseninde yürütülen çalışmalar disiplinler arası bir dinamikle yönetilmeye başlandı.



Kısaca DenizBank

DenizBank faaliyetlerini, yeryüzündeki yaşam dengesini ve bütün doğal kaynakları gözeterek sürdürmek konusuna hassasiyetle eğiliyor.

Krizlerle güçlenen ve büyüyen banka

İlk günden itibaren üretime, kalkınmaya hizmet eden fayda bankacılığını benimseyen DenizBank, Türk finans sisteminin en zorlu dönemlerinden birini tecrübe ettiği, banka sayısının 80'lerden 50'lere düştüğü 2001 krizi döneminde de bu yaklaşımından ödün vermedi; fona devredilmiş tam 178 şube satın aldı.

Banka, Tarihbank'ı satın alıp "çiftçiyi tefecinin elinden kurtarmak" hedefiyle tarım bankacılığına adım attığı o dönemden bu yana, sektöre inovasyon, ürün seti ve insan kaynağı anlamında önemli katkılar yaptı. 120 bin çiftçinin sahiplendiği bir geleneği ve bilgi birikimini de bünyesine katarak bu değeri korudu ve yaşattı. DenizBank, istihdam ettiği, çoğu bölge insanı ve ziraat mühendisi olan Denizci ve Kaptanlara tarımın finansmanını öğretirken, üreticinin dilinden anlayan, onların gerçek ihtiyaçlarını karşılamak üzere tasarlanmış bir hizmet modeli geliştirdi. Bu yaklaşım, aynı zamanda Türkiye'de köyden kente göçü tersine çevirerek, özellikle genç kuşakların geleceklerini kendi topraklarında kurabilmelerine dair inançlarını perçinledi.

2021 yılı itibarıyla 14 bin kişilik büyük bir aile olarak rotasında ilerleyen DenizBank, sahiplendiği her alanda sürdürülebilir finansman modelleri yaratmak hedefiyle bugüne kadar çoğu sektörüne örnek teşkil eden destek mekanizmaları yarattı.

Ekosistem yaklaşımı DenizBank'ın çalışmalarının merkezinde

Bütün bu örneklerde olduğu gibi teknoloji ve inovasyon tarafında da yapabildiklerinin yanına, içinde bulunduğu ekosistemin kapasitesini koymaya önem veren DenizBank; sürdürülebilir gelecek için her zaman tek başına değil, birlikte hareket etmenin yollarına odaklandı, odaklanmaya da devam ediyor.

Gelecek nesillere toplumdaki aldığını topluma geri kazandıran; şeffaflık, hesap verebilirlik, adalet ve sorumluluk ilkelerinden ödün vermeyen bir kurum bırakmak hedefiyle yol alan DenizBank, finansal faaliyetlerini, yeryüzündeki yaşam dengesini ve bütün doğal kaynakları gözeterek sürdürmek konusuna hassasiyetle eğiliyor.

Banka, geleceğe iz bırakmak vizyonu ile, bugüne kadar olduğu gibi yarın da yaşamın kapsayıcı şekilde devamlılığını sağlayacak bilinçte hareket etmek üzere ödününü en üst düzeyde yerine getirecek; şubesinin, bölgesinin, kendi kurumunun ve kasasının ötesinde, ülkesinin çıkarlarını, insanlığın ortak sorunlarını ve gezegenin geleceğini sahiplendiği sorumlu bankacılık anlayışıyla çalışmalarını sürdürecektir.

DenizBank A.Ş. Ortaklık Yapısı - 31.12.2021

Pay Sahipleri	Nominal Değer (TL)	Pay Oranı %
Emirates NBD Bank P.J.S.C.	5.696.099.996	%99,99999988
<i>Investment Corporation of Dubai</i>		%55,7579
<i>Capital Assets LLC</i>		%5,3290
<i>Halka Açık</i>		%38,9131
Diğer Hissedarlar	4	%0,00000007
TOPLAM	5.696.100.000	%100,00



Kısaca Emirates NBD



687
milyar AED

Emirates NBD'nin toplam varlıkları
31 Aralık 2021 tarihi itibarıyla
687 milyar AED değerindedir.



%98

Küresel dijital bankacılık sektörünün
önemli bir katılımcısı olan Emirates
NBD Grubu, tüm finansal işlem ve
taleplerinin %98'ini şube dışından
gerçekleştirmektedir.

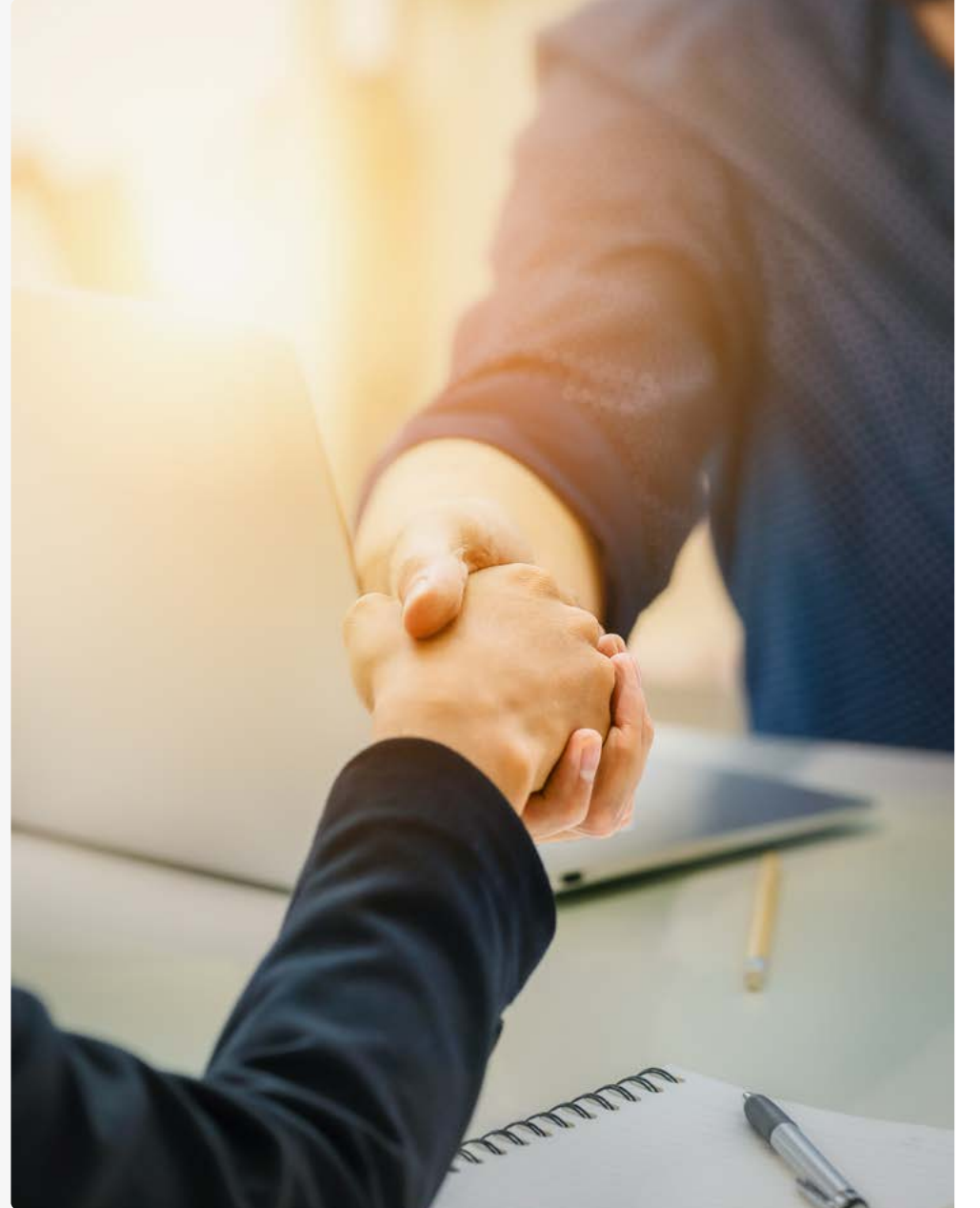
Emirates NBD, 13 ülkede bulunan 17 milyon müşteriye hizmet ediyor.

Emirates NBD (DFM: Emirates NBD) MENAT (Orta Doğu, Kuzey Afrika ve Türkiye) bölgesinin öncü bankacılık gruplarından biri olup 13 ülkede faaliyet göstermekte ve 17 milyon müşteriye hizmet etmektedir.

31 Aralık 2021 tarihi itibarıyla, toplam varlıkları AED 687 milyar değerindedir (yaklaşık 187 milyar ABD Doları). Grup, toplamda 900 şube ve 4.079 ATM/SDM ile BAE, Mısır, Hindistan, Türkiye, Suudi Arabistan Krallığı, Singapur, Birleşik Krallık, Avusturya, Almanya, Rusya ve Bahreyn'de; temsilcilik ofisleriyle de Çin ve Endonezya'da faaliyet göstermektedir.

Emirates NBD Grubu, müşterilere, şirketlere, hükümetlere ve kurumlara perakende bankacılık, kurumsal bankacılık, İslam bankacılığı, yatırım bankacılığı, özel bankacılık, varlık yönetimi, küresel piyasalar ve hazine ve aracılık faaliyetleri olmak üzere çeşitli finansal ürün ve hizmetler sunmaktadır.

Grup, tüm finansal işlem ve taleplerinin %98'ini şube dışından gerçekleştirmesi ile de küresel dijital bankacılık sektörünün önemli bir katılımcısıdır. Grup ayrıca girişimciler ve KOBİ'ler için dijital işletme bankası olan E20 ve Y kuşağı için yaşam tarzı dijital bankası olan Liv. ile hizmet sunmaktadır. Emirates NBD, finansal okuryazarlık ve engelli bireylerin toplumda daha fazla yer alması dâhil BAE'nin temel kalkınma ve sürdürülebilirlik girişimlerinin aktif katılımcısı ve destekçisi konumundadır. Emirates NBD Grubu, Expo 2020 Dubai'nin Premier Partneri ve Resmi Bankacılık Partneri'dir.





2021 Finansal Performansımız

DenizBank 2021 yılında güçlü bir finansal performansa imza atarak istikrarlı büyümesini sürdürdü.

Konsolide Finansal Göstergeler (Milyon TL)	2019	2020	2021	Artış (%)
Toplam Aktifler	217.314	263.961	395.884	%50
Özkaynak	17.749	23.027	29.048	%26
Krediler	142.786	167.283	225.726	%35
Mevduat	154.459	167.467	248.509	%48
Net Kâr	1.308	1.866	3.540	%90

Konsolide Temel Rasyolar (%)	2019	2020	2021
Sermaye Yeterlilik Rasyosu	14,33	16,23	16,83
Net Krediler/Aktif Toplamı	65,70	63,37	57,02
Ortalama Özkaynak Kârlılığı	7,86	8,87	13,94

Konsolide Olmayan Finansal Göstergeler (Milyon TL)	2019	2020	2021	Artış (%)
Toplam Aktifler	156.478	199.256	308.719	%55
Özkaynak	17.720	22.889	28.857	%26
Krediler	96.955	120.907	167.433	%38
Mevduat	97.328	109.207	171.514	%57
Net Kâr	1.336	1.793	3.547	%98

Konsolide Olmayan Temel Rasyolar (%)	2019	2020	2021
Sermaye Yeterlilik Rasyosu	17,69	18,67	17,88
Net Krediler/Aktif Toplamı	61,96	60,68	54,23
Ortalama Özkaynak Kârlılığı	8,05	8,55	14,07

2021 Ödüllerimiz

Bankacılığın geleceğini şekillendirecek teknoloji ve girişimleri üretmeye odaklanan DenizBank, *The Banker*'dan, hem Batı Avrupa bölgesi hem de Türkiye'de Yılın Bankası Ödülü'nü aldı.



AVRUPA'DA YILIN BORÇLANMA İŞLEMİ ÖDÜLÜ

- DenizBank'ın Şubat 2021'de çevre ile uyumlu ve sürdürülebilir projelerde kullanılmak üzere sağladığı 435 milyon ABD Doları tutarındaki seküritizasyon kredisi, finans sektörünün prestijli yayın organı *The Banker* tarafından "Avrupa'da Yılın Borçlanma İşlemi Ödülü'ne" ve Bond and Loans-Turkey Awards tarafından da "Yılın Yapılandırılmış Finansman İşlem Ödülü'ne" layık görüldü. Yedi yıla varan vade ve yatırımcı çeşitliliği açısından önem taşıyan kaynak, uluslararası yatırım ve kalkınma kuruluşları, kurumsal yatırımcılar ve ticari bankalar tarafından büyük ilgi gördü.



YILIN BANKASI ÖDÜLLERİ

- Bankacılığın geleceğini şekillendirecek teknolojilerin üretilebileceği girişimlere ev sahipliği ve öncülük yapan DenizBank, *The Banker*'dan, hem Batı Avrupa bölgesi hem de Türkiye'de Yılın Bankası Ödülü'nü aldı.



GLOBAL FINANCE INNOVATORS ÖDÜLÜ

- DenizBank, Kutup Yıldızı Projesi ile Kurumsal Finans kategorisinde "Global Finance Innovators Ödülü'nün" sahibi oldu.



GELECEĞİN DİJİTAL ALTYAPISI ALANINDA BİRİNCİLİK

- DenizBank'ın teknoloji iştiraki olan Intertech, yarattığı API Ekosistemi ile IDC (International Data Cooperation) Ödüllerinde "Endüstri Ekosistemlerinin Geleceği" kategorisinde birinciliğe, Türkiye'nin ilk Finansal Bulut Platformu inter-Cloud ile de IDC "Geleceğin Dijital Altyapısı" alanında birinciliğe ve PSM (Payment Systems Magazine) Awards'ta "En İyi Altyapı" kategorisinde Altın Ödül'e layık görüldü.



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMIMIZ

- 22 Sürdürülebilirlik Anlayışımız
- 23 Odak Noktalarımız
- 24 Tarihçemiz
- 26 Sürdürülebilirlik Yol Haritamız
- 28 Önceliklendirdiğimiz Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları



© Mustafa Dönmez (Manisa)

Sürdürülebilirlik Anlayışımız

Sürdürülebilirlik kriterlerini karşılayan yatırımları önceliklendirerek hem çevresel ve sosyal anlamda dolaylı etkilemizi en aza indiriyor hem de geleceğe iz bırakan işlerin yanında durmuş oluyoruz.



© Remzi Çetin (Mersin)

Hesap verebilirlik, şeffaflık, sorumluluk ve adalet ilkelerinden taviz vermeden, yaşamın kapsayıcı şekilde devamlılığına katkı sağlamak üzere sorumluluk üstleniyoruz.

Kurulduğumuz günden itibaren sorumlu bankacılık anlayışıyla hareket ettik; hesap verebilirlik, şeffaflık, sorumluluk ve adalet ilkelerinden taviz vermeden, yaşamın kapsayıcı şekilde devamlılığına katkı sağlamak üzere sorumluluğumuzu en üst seviyede sahiplendik.

Yenilikçiliğe ve teknolojiye yaptığımız kesintisiz yatırımların yanında, ekosistemin desteğini alarak, beraber fayda sunabileceğimiz zeminler yaratmak ve her alanda sürdürülebilirliği desteklemek ilk günden bu yana önceliğimiz oldu. Diğer yandan, tüm paydaşlarımıza sürdürülebilir tercihler yapma konusunda ilham vermeyi de önemsedik, önemsiyoruz.

Bankacılık yaparken, kalkınmada hiçbir kesimin geride kalmaması, imkanların herkese eşit mesafede durması ve çevreyle uyumun esas alınması

prensiplerine özen gösteriyor; sürdürülebilirlik kriterlerini karşılayan yatırımları önceliklendirerek hem çevresel ve sosyal anlamda dolaylı etkilerimizi en aza indiriyor hem de geleceğe iz bırakan işlerin yanında durmuş oluyoruz.

Sürdürülebilirlik performansının düzenli olarak takip edilmesi ve geliştirilmesi amacıyla uygulamaya koyulan Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi ile tüm faaliyetlerimizi bütüncül olarak ele alıyor, politika ve prosedürler çerçevesinde izliyoruz.

Bir finans kurumu olarak, kredilendirme faaliyetlerimiz, ürün ve hizmetlerimizle yerkürenin geleceği için üstlendiğimiz sorumluluğun bilinciyle, yaklaşımımızı sosyal, çevresel ve yönetsel sürdürülebilirlik başlıkları altında ele alıyoruz.



Sorumlu bankacılık anlayışı

Kurulduğumuz günden itibaren insana ve topluma önem veren sorumlu bankacılık anlayışımızla hareket ettik.



Odak noktalarımız

İNSAN ve TOPLUM

İnsanlığın ve dünyanın
bugününü ve yarınını
gözeten sorumluluk
duygusuyla bankacılık
yapıyoruz.

ÇEVRE

Çevreye ve gelecek
nesillerin haklarına
duyduğumuz saygıyla
gezegenimize sahip
çıkıyoruz!

DİJİTALLEŞME VE İNOVASYON

Teknoloji ve inovasyondaki
bilgi birikimimizle geleceğin
bankacılığını şekillendiren
adımlar atıyoruz.

Tarihçemiz

DenizBank'ın sürdürülebilirlik yolculuğu



1997:

- DenizBank, Eylül 1997'de Özelleştirme İdaresinden ihale ile alınan bir bankacılık lisansı ile bankacılık faaliyetine başladı.
- DenizBank, kurulduğu sene ISO-9001 belgesini almaya hak kazanan ilk banka oldu.

1999:

- DenizBank, 1999 yılında internet bankacılığına geçiş yaptı.

2001:

- Tüm bankacılık sektörünün etkilendiği 2001 krizinden DenizBank güçlenerek çıktı.
- Yıl sonunda DenizBank Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonu'na (TMSF) devredilen bankalara ait 82 şubeyi satın aldı. Kriz nedeniyle bankacılık sektöründe işsizlik artmaya devam ederken 1.700 profesyonel bankacı DenizBank çatısı altına alınarak sektörde kalmaları sağlandı.

2002:

- Aralık 2002'de DenizBank, bir aracı kurum olan Tarih Menkul Değerler'in %100 sermayesi de dahil olmak üzere Tarihbank'ın tüm hisselerini satın aldı. Tarihbank satın alımı ile hiçbir özel bankanın girmediği tarım sektöründeki yolculuğu başladı bugünkü tarım bankacılığının temelini oluşturdu.
- DenizBank, Temmuz 2002'de, Bankanın teknoloji üssü olacak Intertech Bilgi İşlem ve Pazarlama Ticaret A.Ş.'nin %100 hissesini satın aldı.
- DenizBank Eylül 2002'de, Viyana'da (Avusturya) ticari bir banka olan Esbank AG, Wien'in (2003 yılında DenizBank AG olarak değiştirildi.) %99,99 hissesini satın aldı. Günümüzde bir Türk Bankasının yurtdışındaki en büyük iştiraki olarak hizmet vermeye devam etmektedir.

2003:

- Tarım bankacılığı alanında bir ilk olarak DenizBank tarafından geliştirilen, çiftçinin en büyük destekçisi "Üretici Kart" hizmeti verilmeye başlandı.
- Haziran 2003'te, Moskova'da bir banka olan CJSC İktisat Bank'ın (Moskova) (başlangıçta DenizBank Moscow ve daha sonra CJSC Dexia Bank olarak değiştirildi.) hisselerinin tamamını satın aldı.

2004:

- 24 Eylül 2004 tarihinde, DenizBank sermayesinin %25'ini 5 katı gibi rekor bir taleple halka arz etti ve İstanbul Menkul Kıymetler Borsası'na kote edildi. Halka arz kriz sonrası hareketsiz duran Türk sermaye piyasalarında bir dönüm noktası oldu.
- DenizBank, kültür sanat alanındaki pek çok eseri uzun yıllardır sanatseverle buluşturan DenizKültür'ü bünyesinde Aralık 2004'te kurdu.

2005:

- Banka, Microsoft'un henüz üzerinde çalışmaya devam ettiği bir dijital bankacılık işletim sistemini, DenizBank'ın kullanmasına izin vermesini sağlayarak teknoloji alanındaki ilk büyük adımı attı.

2006:

- 17 Ekim 2006 tarihinde DenizBank'ın, Fransa-Belçika ortaklı Avrupa'nın bankacılık devi Dexia'ya 4.7 gibi rekor bir çarpanla hisse devri gerçekleşti bankanın ve ana hissedarı Dexia oldu. Akabinde İMKB'de işlem gören hisseler için ihaleye çıkıldı Dexia'nın hisse oranı %99,84'e yükseldi.

2007:

- Mart 2007'de DenizBank, Global Hayat Sigorta A.Ş.'nin %99,6 hissesini satın aldı. Ağustos 2007'de adını DenizHayat Sigorta (Deniz Hayat), Kasım 2008'de, emeklilik şirketi lisansını aldıktan sonra ise DenizEmeklilik (Emeklilik ve Hayat A.Ş.) olarak değiştirdi.

2008:

- DenizBank'ın eğitim yuvası Deniz Akademi hizmete girdi.

2009:

- Haziran 2009'da DenizLeasing, ağırlıklı olarak gayrimenkul, gayrimenkul projeleri ve gayrimenkule ilişkin haklara yatırım yapmak üzere Pupa Gayrimenkul Kiralama ve Yönetim Hizmetleri A.Ş.'yi kurdu.

Tarihçemiz

Dünden bugüne DenizBank'ın yolculuğu

2011:

- 3 Ekim 2011 tarihinde DenizBank'ın bağlı ortaklığı Deniz Emeklilik'te sahip olduğu %99,86 oranındaki hissesi American Life Hayat Sigorta A.Ş.'ye (MetLife) 161,9 Milyon Euro bedelle satıldı.
- Finans sektöründe pek rastlanmayan bir yapı olarak kurulan iç iletişim kanalı DenizTV, bankanın eğitim ve iç iletişimdeki etkinliğini artıran televizyonu oldu.

2012:

- 28 Eylül 2012 tarihinde Sberbank, 3,5 Milyar ABD Doları bedelle DenizBank'ın %99,85 hissesini Dexia'dan satın aldı.

2013:

- 1 Temmuz 2013 tarihinde Citi Türkiye'nin 600.000'in üzerinde müşteri, 1,2 milyar TL kredi/alacak ve 1,6 milyar TL mevduattan oluşan perakende iş kolu, perakende bankacılık şubeleri dahil yaklaşık 1.400 çalışanı ile DenizBank'a devredildi.

2014:

- Finansal hizmet sektörünün bankacılık yönetimi alanında dünya çapında en saygın kurumlarından ABD merkezli Bank Administration Institute (BAI) ve ABD Bankalar Birliği (ABA) tarafından, inovasyon alanında verilen 2014 yılı BAI Bankacılık İnovasyonu Ödülleri'nde "Dünyanın En İnovatif Bankası" seçildi.

2015:

- Dünyanın 130 ülkesinden 3.000'i aşkın banka ve finans kurumunun üye olduğu, uluslararası finans çevreleri tarafından en saygın ödül platformlarından biri olarak gösterilen European Financial Management Association (EFMA) ve yönetim danışmanlığı şirketi Accenture tarafından verilen 2015 Yılı İnovasyon Ödülleri'nde, en prestijli kategori olan "Küresel Çapta İnovasyona Önderlik Eden Kurum" (Global Innovator) Ödülüne DenizBank layık görüldü.

2016:

- BAI tarafından bir kez daha "İnovasyonda Dünyanın 1 Numarası" seçildi. Banka böylece aldığı ödüller ile son üç yılda dijital alanda üst üste zirvede yer aldı.

2017:

- TOBB (Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği) ve KGF (Kredi Garanti Fonu) iş birliği ile "Nefes Kredisi" projesinde harekete geçen tek özel banka DenizBank oldu.

2019:

- 31 Temmuz 2019 tarihinde Emirates NBD, DenizBank'ın %99,85 hissesini Sberbank'tan satın aldı. 3. kez el değiştirerek zorlu piyasa koşullarına rağmen 1 çarpana yakın bedel ile 15,48 milyar TL'ye satıldı.

- Emirates NBD, SPK'nın II-27.2 sayılı Ortaklıktan Çıkarma ve Satma Hakları Tebliği hükümlerine göre DenizBank'ın diğer hissedarlarını çıkarma hakkını kullandı. Sonuç olarak, diğer hissedarlara ait DenizBank hisseleri Emirates NBD tarafından satın alınarak Emirates NBD'nin DenizBank'taki sahiplik oranı %100'e alındı ve ardından DenizBank hisseleri 16 Aralık 2019 tarihi itibarıyla borsadan ihraç edildi.

2021:

- Banka, Temmuz 2021'de, "ekosistem bankacılığı" anlayışıyla, Türkiye'deki girişimcilik ekosistemine destek sağlamak üzere, yeni nesil fintek iştiraki NEOHUB'ı kurdu. Şirketin ana faaliyetleri yazılım geliştirme ve pazarlama, araştırma ve geliştirme, inovasyon ve inovasyon faaliyetleri ile danışmanlıktır. Deniz Akvaryum, Deniz Ventures ve FastPay, Türkiye'deki start-up'lar için tek elden bir çözüm sağlamak üzere NEOHUB altında birleştirildi.
- DenizBank'ın Genel Müdürü başkanlığında Sürdürülebilirlik Komitesi kuruldu ve ilk toplantı 1 Aralık 2021 tarihinde yapıldı.

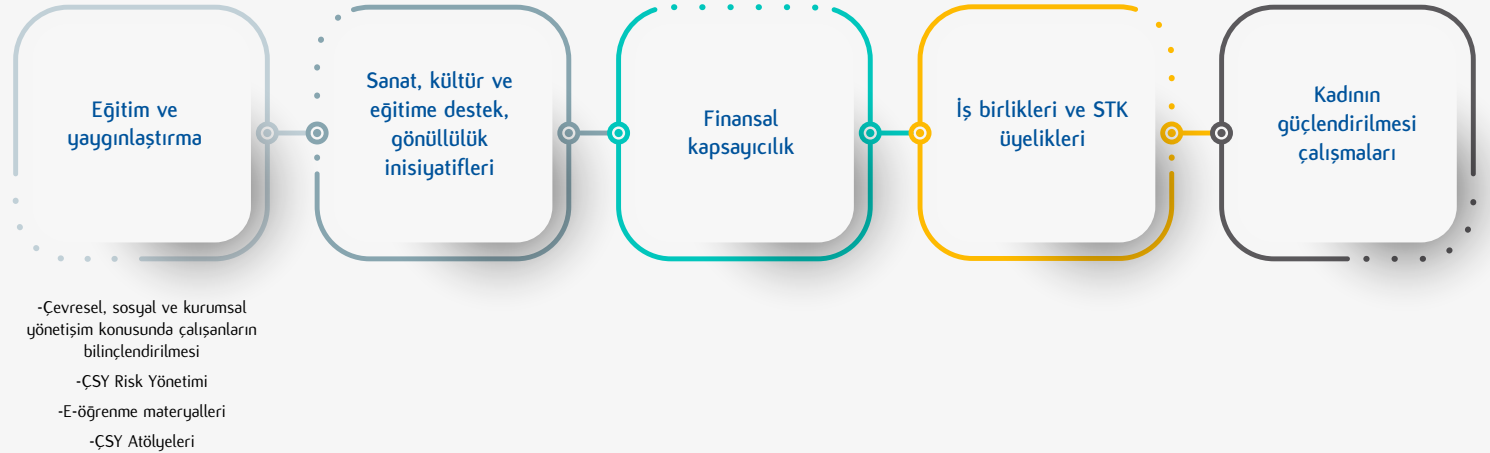
Sürdürülebilirlik Yol Haritamız

Çalışma alanlarımızın
bütününe entegre ettiğimiz
sürdürülebilirliği, her
boyutuyla ele aldığımız
kapsamlı yol haritamızı
oluşturduk.

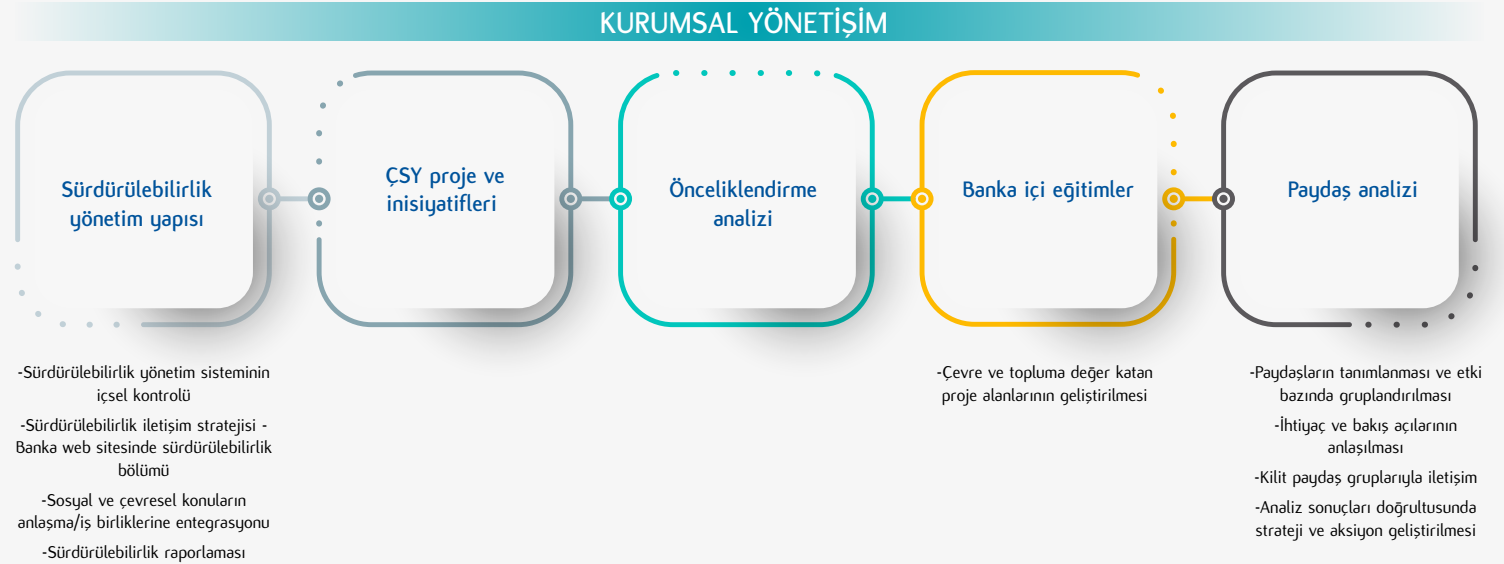
ÇEVRE



TOPLUM



Sürdürülebilirlik Yol Haritamız



Önceliklendirdiğimiz Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları

Sürdürülebilirlik hedeflerimizi Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları doğrultusunda şekillendiriyor, 12 hedefe doğrudan katkı sağlıyoruz.

- 2 AÇLIĞA SON
Tarımda Sürdürülebilirlik ve Kırsal Kalkınmaya Destek (Sayfa 44-45)
Tarımda Dijital Bankacılık ve Deniz'den Toprağa (Sayfa 51)
- 4 NİTELİKLİ EĞİTİM
Deniz Akademi ve Banka İçi Eğitim (Sayfa 68-69)
- 5 TOPLUMSAL CİNSİYET EŞİTLİĞİ
Kadın İşletmelere Destek (Sayfa 37-38)
Tarımda Sürdürülebilirlik ve Kırsal Kalkınmaya Destek (Sayfa 44-45)
Çeşitlilik, Kapsayıcılık ve Fırsat Eşitliği (Sayfa 63)
- 6 TEMİZ SU VE SANİTASYON
Sorumlu Finansman, Yatırım, Ürün ve Hizmetler (Sayfa 36)
Su Yönetimi (Sayfa 59)
- 7 ERİŞİLEBİLİR VE TEMİZ ENERJİ
Sorumlu Finansman, Yatırım, Ürün ve Hizmetler (Sayfa 36)
Enerji ve Emisyon Yönetimi (Sayfa 58)
Su Yönetimi (Sayfa 59)

- 8 İNSANA YAKIŞIR İŞ VE EKONOMİK BÜYÜME
Kadın İşletmelere Destek (Sayfa 37-38)
Engelsiz Bankacılık (Sayfa 39-40)
Emekli Bankacılığı (Sayfa 41)
Tarımda Sürdürülebilirlik ve Kırsal Kalkınmaya Destek (Sayfa 44-45)
Sürdürülebilir Turizme Destek (Sayfa 47)
KOBİ'lere Destek (Sayfa 48)
NEOHUB (Sayfa 55-56)
İnsan ve Toplum (Sayfa 62-72)
- 9 SANAYİ, YENİLİKÇİLİK VE ALTYAPI
Sorumlu Finansman, Yatırım, Ürün ve Hizmetler (Sayfa 36)
Sürdürülebilir Turizme Destek (Sayfa 47)
Intertech ve Dijital Dönüşüm (Sayfa 52)
Enerji ve Emisyon Yönetimi (Sayfa 58)
- 10 EŞİTSİZLİKLERİN AZALTILMASI
Kadın İşletmelere Destek (Sayfa 37-38)
Engelsiz Bankacılık (Sayfa 39-40)
Emekli Bankacılığı (Sayfa 41)
KOBİ'lere Destek (Sayfa 48)
Çeşitlilik, Kapsayıcılık ve Fırsat Eşitliği (Sayfa 63)

- 11 SÜRDÜRÜLEBİLİR ŞEHİRLER VE TOPLULUKLAR
Sorumlu Finansman, Yatırım, Ürün ve Hizmetler (Sayfa 36)
Sürdürülebilir Turizme Destek (Sayfa 47)
- 12 SORUMLU ÜRETİM VE TÜKETİM
Tarımda Sürdürülebilirlik ve Kırsal Kalkınmaya Destek (Sayfa 44-45)
Sürdürülebilir Turizme Destek (Sayfa 47)
Tarımda Dijital Bankacılık ve Deniz'den Toprağa (Sayfa 51)
- 13 İKLİM EYLEMİ
Tarımda Sürdürülebilirlik ve Kırsal Kalkınmaya Destek (Sayfa 44-45)
Tarımda Dijital Bankacılık ve Deniz'den Toprağa (Sayfa 51)
Enerji ve Emisyon Yönetimi (Sayfa 58)
- 14 SUDAKİ YAŞAM
Tarımda Sürdürülebilirlik ve Kırsal Kalkınmaya Destek (Sayfa 44-45)
Su Yönetimi (Sayfa 59)





KURUMSAL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

- 30 Politikalarımız
- 31 Kurumsal Yönetişim
- 32 Yönetişel Politikalarımız
- 33 Sürdürülebilirlik Yönetimimiz
- 34 Risk Yönetimi





Politikalarımız

DenizBank, sürdürülebilirlik anlayışını, gerek çalışanlarına yönelik politika ve uygulamalarında gerek çevre üzerindeki etkilerinin doğru yönetiminde gerekse müşterilerine sunduğu finansal faaliyetlerinde ana kriter olarak ele alır.

Yönetişim Politikamız

Teknolojiyle bütünleşen ve sürekli gelişmeyi hedefleyen yaklaşımlarımız ile paydaşlarımıza değer odaklı hizmet sunuyoruz. İş etiğindeki yüksek standartlarımız ile Bankamıza duyulan güvenin ve itibarımızın korunmasını hedefliyoruz. Bu kapsamda DenizBank;

- Hizmet ve faaliyetleri aracılığıyla yarattığı değerleri; şeffaflık, hesap verebilirlik, sorumluluk ve adalet ilkeleriyle uyumlu olarak hissedarlar, müşteriler, çalışanlar ve diğer paydaşlar ile açık şekilde paylaşmayı esas alan bir anlayışı benimser,
- Banka'nın sürdürülebilirlik alanındaki faaliyetlerini ve hedeflerini Sürdürülebilirlik Komitesi yürütür,
- Tüm paydaşları nezdinde uzun vadeli değer yaratma hedefini başarılı bir şekilde hayata geçirmek için sürdürülebilirlik alanında inisiyatiflerde yer alarak sektördeki ulusal ve uluslararası gelişmeleri yakından takip eder,
- Sürekli müşteri memnuniyeti sağlamayı hedefler,
- Sürdürülebilirlik alanında gerçekleştirdiği çalışmaları şeffaf ve hesap verebilir bir yapı ile yönetir,
- Şirket değerleri arasında bulunan etik ve ahlak kurallarını gözeterek rüşvet ve yolsuzluğa hiçbir şekilde müsamaha göstermez ve bu konuları Yolsuzlukla Mücadele Politikası ve Etik İlkler Politikası kapsamında yönetmeyi prensip edinir.

Çevresel Sürdürülebilirlik Politikamız

Finans sektörü, düşük karbon ekonomisine geçiş sürecinde sağladığı güçlü finansman desteği nedeniyle önemli bir role sahiptir. DenizBank, bu rolün bilinciyle hizmet ve faaliyetleri aracılığıyla sınırlı kaynakların sürdürülebilir tüketimine, iklim değişikliğiyle mücadele ve çevresel risklere karşı dayanıklılığın artırılmasına katkıda bulunmayı önemser.

Bu kapsamda Banka;

- Operasyonel faaliyetleri nedeniyle oluşan çevresel ve sosyal etkileri "Doğrudan Çevresel Sosyal Etkilerin Yönetimi Politikası" aracılığıyla yönetir, bu kapsamdaki tüketim ve çevresel etkilerini takip etmekte ve azaltabilmek amacıyla projeler yürüterek iyileştirmeyi hedefler,
- Ürün ve hizmet süreçlerindeki çevresel sosyal etki sürecini "Kredilendirme Süreçlerindeki Çevresel Sosyal Etkilerin Yönetimi Politikası" kapsamında yönetmekte ve takip eder,
- Sürdürülebilir kalkınmanın esaslarından biri olan küresel iklim değişikliği ile mücadele ve uyumu sürdürülebilir finans ürünleri geliştirerek ve operasyonları kaynaklı emisyonlarını gözeterek destekler,
- Tedarikçi seçiminde adil davranmakta, yerel ve düşük karbonlu ekonominin desteklenmesi amacıyla satın alımlarında çevre dostu uygulamaları olan tedarikçilere öncelik vermeyi gözetir.

2022 yılı içerisinde, Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından, atık oluşumunu azaltmaya yönelik yürütülen Sıfır Atık Projesi'nin kriterlerini karşılamak üzere çalışmalara başlayacak olan Banka, yine aynı dönem içerisinde iklim değişikliği risklerini yönetmeye yönelik, kurum içi sera gazı salım değerlerini düzenli aralıklarla ölçümlemeye ve raporlamaya başlamayı planlanıyor.

Sosyal Sürdürülebilirlik Politikamız

DenizBank;

- İnsan ve çalışan haklarına saygılı, fırsat eşitliğini gözeterek yaklaşımla, çalışanlarına sağlıklı ve güvenli bir iş ortamı sunmayı hedefler,
- Kurumsal kapasitenin gelişmesi için sürekli eğitim ve yetkinlik geliştirme faaliyetlerine destek vererek, Banka bünyesinde ve toplumda sürdürülebilirlik alanında farkındalık yaratılmasına katkı sağlar,
- Adil ödüllendirme ve performans sistemi ile çalışanlarının başarısına katkıda bulunmayı hedefler, etik değerleri ve stratejik hedefleri ile uyumlu bir çalışma ortamı sağlamak için çalışır,
- Toplumsal kalkınmayı destekleyen ürün ve hizmetlerini sürdürülebilirlik bakış açısıyla geliştirmeyi hedefler,
- Tarıma ve çiftçilere sağladığı finansman ile Türkiye'nin önemli bir ekonomik faaliyet alanı olan tarım sektörünü ve yerel kalkınmayı destekler,
- Toplumsal gelişime katkı sağlayacak projeleri hayata geçirir ve özellikle eğitim, kültür, sanat ve spor alanında toplumsal bilinci geliştirmeye yönelik projelere destek verir, topluma katkı sağlamayı hedefler.



Kurumsal Yönetişim

DenizBank, kurumsal yönetim ilkelerine tam uyum sağlamakta, bu alandaki ulusal ve uluslararası uygulamalara özen göstermektedir.

İcra Komitesi

DFHG İcra Komitesi, Yönetim Kurulu tarafından Genel Müdür'e devredilmiş olan yetkiler çerçevesinde görev yapan bir organdır. Genel Müdür başkanlığında ilke olarak haftada bir kez toplanmaktadır. Genel Sekreter oy hakkı olmaksızın İcra Komitesi'nin doğal üyesidir. İcra Komitesi, Yönetim Kurulu'na bilgi vermek ve hazırlık yapmak, bazı stratejik kararları değerlendirmek, karara bağlamak ve bilgi alışverişinde bulunmak üzere kurulmuştur. Genel Müdürlük yetkisindeki konulara ilişkin önerilerin kabulü halinde, Genel Müdür ile beraber ilgili işlemde sorumlu GMY veya ilgili iştirakin Genel Müdürü sorumluluğunda icra aşamasına geçilmektedir. Yönetim Kurulu yetkisindeki konulara ilişkin öneriler Genel Müdür tarafından Yönetim Kurulu'nun bilgisine sunulur, alınan kararlar Yönetim Kurulu'nun sorumluluğunda uygulanmaktadır.

Üst Kurul

Yönetim Kurulu tarafından Genel Müdüre devredilmiş olan yetkiler çerçevesinde görev yapmak üzere kurulmuştur. DenizBank Finansal Hizmetler Grubu içerisinde "ortak akıl" prensibi doğrultusunda yönetsel konuları hızlı ve doğru değerlendirmeyi hedeflemektedir.

Tüm teşkilatı ilgilendiren konularda İcra Komitesi diğer üst yöneticilerinin bilgisine ve görüşüne başvurma ihtiyacı duyduğunda davet edilerek toplanan kuruldur. İstisnâ nitelikte bir organ olup, oluşturulan görüşler İcra Komitesi'ne tavsiye niteliğindedir.

Üst Kurul; yılda en az altı defa olmak üzere ve gerektiğinde amaca yönelik olarak; tüm teşkilatı ilgilendiren konularda ya da ilgi ve bilgisine başvurulmuş işlem sorumlularının kendi yetki alanlarını ilgilendiren konularda getirdiği öneriler doğrultusunda toplanmaktadır.

Yönetim Kurulu Komiteleri

Yönetim Kurulu'nun çalışmalarına Kurul tarafından oluşturulmuş olan;

- Denetim ve Risk Komitesi
- Kurumsal Yönetim ve Atama Komitesi,
- Ücretlendirme Komitesi,
- Kredi Komitesi,
- Sürdürülebilirlik Komitesi

gerekli desteği sağlamaktadır. Yönetim Kurulu; Üst Yönetim ve komitelere ilişkin detaylı bilgiye [DenizBank 2021 Yılı Faaliyet Raporu'ndan](#) erişilebilmektedir.

Kurumsal Yönetim İlkeleri ve Politikalar

DenizBank, paydaşlarıyla ilişkilerini şeffaflık, eşitlik, sorumluluk, hesap verilebilirlik ilkeleri üzerine kurulmuş yönetim anlayışıyla düzenlemektedir. Banka, kurumsal yönetim ilkelerine tam uyum sağlamakta, bu alandaki ulusal ve uluslararası uygulamalara özen göstermektedir. DenizBank'ın en üst düzey yönetim organı olan Yönetim Kurulu'nun ve ona bağlı çalışan yönetim basamaklarının görev, yetki ve sorumlulukları Bankacılık Mevzuatı, Türk Ticaret Kanunu ve ilgili düzenlemelerin yanı sıra bu yaklaşımla belirlenmiştir.

Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Beyanı ve ["https://www.denizbank.com/yatirimci-iliskileri/kurumsal-yonetim"](https://www.denizbank.com/yatirimci-iliskileri/kurumsal-yonetim) adresinden erişilebilmektedir.



Yönetmeliklerimiz

DFHG ile iş yapan tedarikçiler, sürdürülebilir gelişme hedefiyle, çevreye ve gelecek nesillerin haklarına saygı göstererek, malzeme kaynaklarından sorumlu bir şekilde yararlanacağını ve çevre dostu teknolojilerin yayılımını destekleyeceğini taahhüt etmektedir.

Aşağıdaki web adreslerinden ise kurumsal yönetim ilkeleri çerçevesinde oluşturulan Banka politikalarına ulaşılabilir.

DenizBank [Bilgilendirme Politikası](#) hakkında bilgi almak ve kurumsal bilgilerimize ulaşmak için sayfamızı ziyaret edebilirsiniz.

DenizBank [Etik İlkeler Politikası](#) hakkında bilgi almak ve kurumsal bilgilerimize ulaşmak için sayfamızı ziyaret edebilirsiniz.

DenizBank [İnsan Kaynakları Politikası](#) hakkında bilgi almak ve kurumsal bilgilerimize ulaşmak için sayfamızı ziyaret edebilirsiniz.

DenizBank [Kar Dağıtım Politikası](#) hakkında bilgi almak ve kurumsal bilgilerimize ulaşmak için sayfamızı ziyaret edebilirsiniz.

DenizBank [Kurumsal Sosyal Sorumluluk Politikası](#) hakkında bilgi almak ve kurumsal bilgilerimize ulaşmak için sayfamızı ziyaret edebilirsiniz.

DenizBank [Ücretlendirme Politikası](#) hakkında bilgi almak ve kurumsal bilgilerimize ulaşmak için sayfamızı ziyaret edebilirsiniz.

DenizBank [Yolsuzlukla Mücadele Politikası](#) hakkında bilgi almak ve kurumsal bilgilerimize ulaşmak için sayfamızı ziyaret edebilirsiniz.



Sürdürülebilirlik Yönetimimiz

DenizBank, sorumlu bankacılık prensibiyle, sürdürülebilirlik başlığındaki tüm çalışmaları ortak çatı altında yönetmek amacıyla bu yıl Finansal Kurumlar Grubu altında Sürdürülebilirlik Koordinasyon Bölümü'nü kurmuştur. Bölüm'ün görevi sürdürülebilirliğe ilişkin ulusal ve uluslararası uygulamaları takip ederek Banka'da bu alanda yürütülebilecek faaliyetleri teşvik etmek, çalışanlara sürdürülebilirlik hedefleri doğrultusunda ilham vermektir.

Bu doğrultuda, doğrudan ve dolaylı çevresel ve sosyal etkileri ölçmek ve yönetmek için Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi kurulmuştur. Söz konusu etkilerin ölçülüp takip edilmesi için gerekli altyapı da oluşturulmuştur. Sistemin operasyonel tarafında Proje Finansmanı bölümü

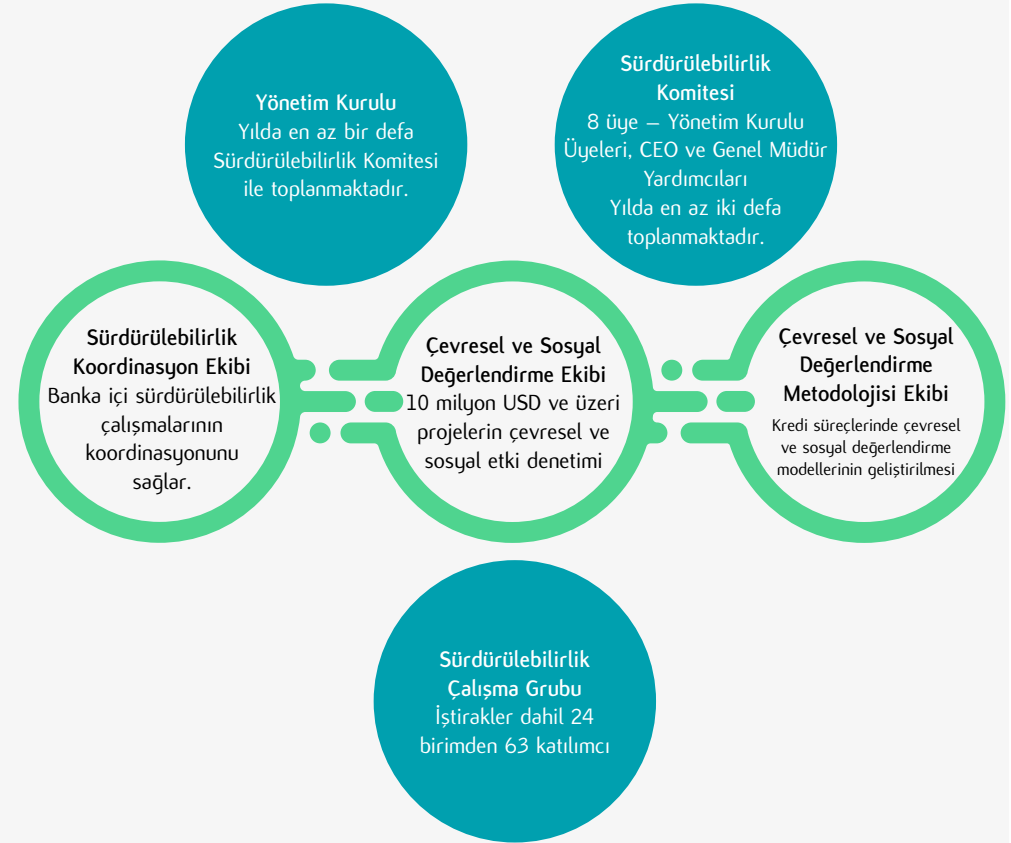
altında istihdam edilen çevre mühendisi 10 milyon USD ve üzeri proje finansmanı kredilerinin çevresel ve sosyal etki denetimini yapmaktadır. Tarım Bankacılığı Ar-Ge bölümü altında faaliyet gösteren uzman ekip ise çevresel ve sosyal değerlendirme modelinin diğer kredi segmentlerine uygulanması için gerekli metodoloji ve altyapıyı geliştirmekten sorumludur.

Sürdürülebilirlik Komitesi

DenizBank Sürdürülebilirlik Komitesi, sürdürülebilirlik stratejisinden sorumlu bir üst yönetim komitesidir.

Komite, Banka'nın çevresel ve sosyal risk yönetimi ve iklim değişikliği yönetimi de dahil olmak üzere sürdürülebilirlikle ilgili faaliyetleri için entegre bir şekilde üst düzey yönetim sağlamaktadır. Başkanlığını CEO'nun yaptığı komite, Yönetim Kurulu Üyeleri ve Genel Müdür Yardımcılarından oluşmakta ve sürdürülebilirlik konularını görüşmek üzere yılda en az bir kez Yönetim Kurulu ile toplanmaktadır. Sürdürülebilirlik Komitesi tarafından belirlenen politikalar doğrultusunda, sürdürülebilirlik prensipleri tanımlanır. Bu prensipler Banka'nın iş stratejilerine yüksek hassasiyet ile entegre edilir.

DenizBank'ta Sürdürülebilirlik Organizasyon Yapısı



Sürdürülebilirlik Komitesi Üyeleri

Adı Soyadı	Görevi	Üye Tanımı
Hakan ATEŞ	Başkan	İcrada Görev Alan Üye – Genel Müdür
Tanju KAYA	Üye	İcrada Görev Alan Üye
Derja KUMRU	Üye	İcrada Görev Alan Üye
Bjorn LENZMANN	Üye	İcrada Görev Almayan Üye
Ruslan ABİL	Üye	Genel Müdür Yardımcısı
Bora BÖCÜGÖZ	Üye	Genel Müdür Yardımcısı
Savaş ÇITAK	Üye	Genel Müdür Yardımcısı
Verda Beril YÜZER OĞUZ	Üye & Komite Sekreterliği	Genel Müdür Yardımcısı

Risk Yönetimi

Risk Yönetim Grubu, DenizBank'ın stratejilerinin belirlenmesinde önemli rol oynayan risk yönetimi konusunda kapsamlı çalışmalar yürütmektedir.



Risk yönetim faaliyetleri aşağıda oluşturulan risk politikalarında yer alan prensipler doğrultusunda yürütülmektedir:

- Kredi Riski Politikası
- Karşı Taraf Kredi Riski Politikası
- Yoğunlaşma Riski Politikası
- Model Riski Politikası
- Likidite Riski Politikası
- Faiz ve Kur Riski Politikası
- Piyasa Riski Politikası
- Operasyonel Risk Politikası
- Siber Güvenlik Risk Yönetim Politikası
- Strateji ve İş Riski Politikası
- Artık Risk Yönetimi Politikası
- Düzenleme Riski Politikası
- İtibar Riski Politikası
- Ülke Riski Politikası
- Uyum Riski Politikası
- Vergi Riski Politikası

Risk Yönetim Grubu, DenizBank'ın stratejilerinin belirlenmesinde önemli rol oynayan risk yönetimi konusunda kapsamlı çalışmalar yürütmektedir. Başta nakit akımlarının risk/getiri yapısı olmak üzere maruz kalınan veya kalınması muhtemel risklerin tanımlanması, ölçülmesi, analiz edilmesi ve izlenmesi amacıyla Banka üst yönetimiyle Risk Yönetimi Grubu'nun belirlediği ve Yönetim Kurulu'nun onayladığı esaslar çerçevesinde gerekli politikalar ve uygulama usullerinin oluşturulup denetlenmesi ve raporlanması, risk iştahı beyanı kapsamında çalışmaların koordine edilmesi Grubun sorumluluğundadır.

Risk Yönetimi Grubu; gerek politika gerekse uygulama düzeyinde; sürecin niteliğine ve gerekliliğine göre Denetim ve Risk Komitesi, Aktif-Pasif Komitesi, Kredi Komitesi, Risk Komitesi'ne raporlar hazırlamakta ve İç Kontrol, Uyum ve Teftiş Kurulu ile koordineli olarak çalışmaktadır.

- Denetim ve Risk Komitesi ve Aktif-Pasif Komitesi'ne, risk limitlerini tespit ve takip etme ve risk yönetim stratejileri geliştirme konusunda yol göstermesi açısından önem arz eden risk analizlerinin belirli periyotlarda raporlamasını yapmaktadır.
- Kredi riski yönetimi; modelleme, validasyon, analiz, değerlendirme ve takip süreçlerini barındıran bütünsel bir yaklaşım ile ele alınmaktadır. Kredi riskine ilişkin süreçler, Kurumsal ve Ticari Krediler Grubu, Bireysel, KOBİ, Tarım Tahsis ve IFRS Grubu, CRM ve Değişim Yönetimi Grubu, Kredi Takip ve Risk İzleme Grubu, Risk Yönetimi, Kredi Komitesi, Kredi Riski Üst Komitesi'nin katılımı ile yürütülmektedir.

Operasyonel riskin yönetimi her bir iş biriminin kendi sorumluluğunda olmakla birlikte politikaların belirlenmesi, izleme ve raporlama faaliyetleri İç Kontrol, Uyum ve Teftiş Kurulu ile koordineli olarak gerçekleştirilmektedir. Değerlendirmeler Denetim ve Risk Komitesi'nde yapılmaktadır.

Risk yönetimi faaliyetleri; riskin belirlenmesi, ölçülmesi ve yönetilmesi süreçlerini içermektedir. Bu kapsamda, DenizBank'ın bankacılık faaliyetleri, riskin analiz edilmesi ve uygun limitler dâhilinde izlenmesini amaçlayan risk yönetimi politikalarına sıkı sıkıya bağlı kalınarak yürütülmektedir. DenizBank, başta Basel Bankacılık Denetim ve Risk Komitesi düzenlemeleri olmak üzere uluslararası yol gösterici nitelikteki risk yönetimi ilkeleriyle uyumlu sistemler geliştirmeyi vazgeçilmez bir prensip olarak benimsemiştir.



Risk yönetimi faaliyetleri

riskin belirlenmesi, ölçülmesi ve yönetilmesi süreçlerini içermektedir.



SÜRDÜRÜLEBİLİR FİNANS

- 36 Sorumlu Finansman, Yatırım, Ürün ve Hizmetler
- 37 Kadın İşletmelere Destek
- 39 Engelsiz Bankacılık
- 41 Emekli Bankacılığı
- 42 Tarım Bankacılığı
- 44 Tarımda Sürdürülebilirlik ve Kırsal Kalkınmaya Destek
- 46 Tarım Bankacılığı Sürdürülebilirlik Misyonumuz
- 47 Sürdürülebilir Turizme Destek
- 48 KOBİ'lere Destek

1,1

milyar

ABD Doları

Yenilenebilir enerji
finansmanı**6.500**

MW

Devreye girmesine
aracılık edilen kurulu
güç miktarı
(Türkiye'nin toplam
kurulu gücü 98.000 MW)**840**

milyon

ABD Doları

Sürdürülebilirlikle
bağlantılı ilk
sendikasyon kredisi**250**

bin

Desteklenen kadın
çiftçi sayısı**1,4**

milyar TL

Kadın çiftçilere
sağlanan toplam kredi
hacmi**1,1**

milyon

Emekli Bankacılığı
müşteri sayısı**%45**Tarım Bankacılığı kredi
pazar payı ile özel
bankalar arasında
liderlik**17**

milyar TL

Tarım Bankacılığı
toplam kredi hacmi**1,4**

milyon

DenizBank Tarım
Bankacılığı
müşteri sayısı
(Türkiye'de toplam kayıtlı
çiftçi sayısı: 2,2 milyon)**620**

bin

Üretici Kart sayısı

%30KOBİ kredilerindeki
artış miktarı**1,5**milyar TL'lik
kredi erteleme13 binin üzerinde
KOBİ'nin 1,5 milyar
TL'lik kredi borcunda
3 ay erteleme

Sorumlu Finansman, Yatırım, Ürün ve Hizmetler

DenizBank, yenilenebilir enerji projeleri ve sürdürülebilirlik kapsamında bugüne kadar 1,1 milyar ABD Doları tutarında proje finansman desteği sağlamıştır.



6.500 MW

Devreye girmesine aracılık edilen kurulu güç miktarı



Türkiye'nin düşük karbon ekonomisine geçişini destekleyen DenizBank, enerji verimliliği ve yenilenebilir enerji alanındaki yatırımların finansmanına öncelik vermektedir. Önümüzdeki dönemde finansman desteği verilecek yatırımların çevresel ve sosyal etki düzeylerinin somut ölçüm ve değerlendirme sistemleriyle kapsamlı şekilde takip edilmesi planlanmaktadır.

Türkiye'nin toplam elektrik üretim kurulu gücü 2021 sonunda 98 bin MW'ın üzerine çıkmıştır. DenizBank son 15 yıllık süreç içerisinde yaklaşık 6.500 MW kurulu gücün devreye girmesine aracılık etmiştir. Banka; elektrik dağıtım, doğal gaz dağıtım ve toptan satış projeleriyle de enerji sektörünün finansmanına destek olmaya devam etmektedir. Kasım 2021 itibarıyla, tamamlandığında Avrupa'nın en büyük güneş enerjisi santrali olacak Karapınar Güneş Enerjisi Santrali Projesi'ne 100 milyon ABD Doları tutarında 12 yıl vadeli proje finansman kredisi tesis edilmiştir. DenizBank, bu işlemde sendikasyona en büyük katkıda bulunan özel Türk bankası konumundadır.

DenizBank, yenilenebilir enerji projeleri ve sürdürülebilirlik kapsamında ise bugüne kadar 1,1 milyar ABD Doları tutarında proje finansman desteği sağlamıştır.

Sürdürülebilirliğe katkı sağlayan iş kolları ve faaliyetlerin desteklenmesi amacıyla Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD), Uluslararası Finans Kurumu (IFC), Güneydoğu Avrupa için Avrupa Fonu (EFSE), Yeşil Büyüme Fonu (GGF) gibi uluslararası finans kuruluşlarıyla iş birliği yapan Bankanın bu kapsamda temin ettiği orta-uzun vadeli kaynaklar; tarım, enerji verimliliği, mikro KOBİ'ler, az gelişmiş bölgelerde altyapı çalışmaları, sağlık, belediye finansmanı ve kadının güçlendirilmesi gibi sürdürülebilir kalkınma açısından kritik alanlarda kullanılmaktadır.

2021 sonu itibarıyla Banka'nın 13 kuruluşun 37 sözleşme tahtında temin ederek sürdürülebilir finansmana dönüştürdüğü kaynakların tutarı 2 milyar ABD Doları'nı aşmıştır.

DenizBank, Kasım 2021'de sürdürülebilirlik bağlantılı ilk sendikasyon kredisiyle 840 milyon ABD Doları tutarında yurt dışı kaynak sağlamıştır. İşlem 22 ülkeden 49 katılımcı ile sektörde son iki yıldaki en geniş katımlı sendikasyon kredisi olmuştur. Finansal kapsayıcılık başlığının altında yer alan engelli müşterilere nitelikli hizmet sağlanması doğrultusunda ATM ve şubelerin erişilebilirliğinin artırılması ve gıda güvenliğinin sağlanmasında büyük önem taşıyan sürdürülebilir tarımın ve çiftçinin finansmanı sendikasyonun performans kriterleri olarak belirlenmiştir. %110 yenileme oranıyla gerçekleşen işlemin toplam maliyeti ABD Doları ve Avro cinsinden sırasıyla libor + %2,15 ve Euribor + %1,75 olarak gerçekleşmiştir.

Banka, yine raporlama döneminde Yurt Dışı Havale Akımlarına Dayalı seküritizasyon programı altında 435 milyon ABD Doları fonlama temin etmiştir. 18 Şubat 2021 tarihinde, ağırlıklı 5 yıl olmak üzere 7 yıla varan vadelerde ABD Doları ve Avro cinsinden sağlanan kaynak; uluslararası yatırım ve kalkınma kuruluşları, kurumsal yatırımcılar ve ticari bankalar tarafından büyük ilgi görmüştür.

İşlem, *The Banker* dergisi tarafından "Avrupa'da Yılın Fonlama İşlemi" ve Bonds and Loans Turkey tarafından da "Yılın Yapılandırılmış Finansman İşlemi" ödüllerine layık görülmüştür.

Kredinin en büyük dilimlerini, 150 milyon ABD Doları ile Uluslararası Finans Kurumu (IFC) ve 100 milyon ABD Doları ile Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD) sağlamıştır. Kaynak; enerji verimliliği ve yenilenebilir enerji projelerinde, finansmana erişimi kısıtlı olan kadın işletmelerin desteklenmesinde ve DenizBank'ın stratejik önem atfettiği tarım sektöründe kullanılmaktadır.

Nasıl değer yaratıyoruz?

- Küresel sürdürülebilirlik hedefleri ve DenizBank'ın sürdürülebilir kalkınmayı destekleyen stratejileri ve uygulamaları arasındaki uyum
- Bölgesel kalkınma ajansları ve diğer uluslararası finans kuruluşlarıyla güçlü iş birliklerimiz
- Yenilenebilir enerji ve enerji verimliliği başta olmak üzere sorumlu ve sürdürülebilir yatırımlardaki finansman ağırlığımız
- Tarım ve turizm gibi sürdürülebilirlik ilişkisi güçlü sektörlerde deneyim ve uzmanlığımız
- Eğitim ve sağlık gibi toplumsal kalkınmayı destekleyecek projelere finansman desteğimiz
- Havaalanı ve enerji santralleri gibi altyapı finansmanlarıyla ülkenin sosyal ve ekonomik gelişmesine yönelik projelere desteklerimiz
- Sürdürülebilirlik bağlantılı sendikasyon kredisi ve önemli bölümü çevre dostu ve sürdürülebilir projelerde kullanılmak üzere temin edilen ödüllü seküritizasyon kredisi



Kadın İşletmelere Destek

DenizBank, toplumsal cinsiyet eşitliğini sorumlu ve bütünsel bir yaklaşımla ele almakta, ürün ve hizmetlerinin yanı sıra bankacılık dışı destekleriyle kadın işletmelerin ekonomide kendine daha fazla yer bulması için çalışmaktadır.



8,7
milyar TL

DenizBank'ın 2021 sonu 350 bin kadın işletmeye sağlamış olduğu finansman miktarı



Kadınların ekonomik ve toplumsal yaşama daha fazla entegre olması, iş hayatında da toplumsal cinsiyet eşitliğinin sağlanması bugün nitelikli kalkınmanın kilit unsurlarından biri olarak kabul görmektedir. Tüm dünyada olduğu gibi Türkiye'de de çalışma hayatına katılımları hızlanan kadınlar, sahip oldukları potansiyelle girişim ekosistemine ve ekonomiye her geçen gün katkılarını büyütmektedirler.

DenizBank, toplumsal cinsiyet eşitliğini sorumlu ve bütünsel bir yaklaşımla ele almakta, ürün ve hizmetlerinin yanı sıra bankacılık dışı destekleriyle kadın işletmeleri daha fazla ekonomik katma değer üretmesi için çalışmaktadır.

Banka, ekonomik ve toplumsal yaşamda konumunun güçlendirilmesi için;

- Özelleştirilmiş finansal ürünlerin geliştirilmesi,
- Kadın istihdamını destekleyen KOBİ'lere yönelik krediler,
- Kadın çiftçilerin desteklenmesi,
- Türkiye Sınai Kalkınma Bankası ve Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası ile yapılan ortaklıklar aracılığıyla kadın liderliğindeki KOBİ'lerin desteklenmesi başta olmak üzere çok sayıda inisiyatif geliştirmektedir.

Banka, kadın işletmelerin desteklenmesi kapsamındaki faaliyetlerini Perakende Bankacılık Mikro İşletmeler, KOBİ Bankacılığı ve Tarım Bankacılığı olmak üzere üç ana iş kolu altında yürütmektedir.

2021 yılında hâkim ortağı kadın olan KOBİ müşterilerin ekonomik yaşam döngülerine destek olabilmek amacıyla Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD)'nden 50 milyon ABD Doları tutarında kaynak sağlayan DenizBank, Kredi Garanti Fonu (KGF) ile 30 Mart 2023'e kadar geçerli TurWIB (Türkiye'de İş Hayatında Kadınlara Finansman ve Danışmanlık) protokolünü imzalayan sektördeki "ilk banka" olmuştur. Buna göre, firma yönetim ve faaliyetlerinde aktif katılımı bulunan kadın imalatçı-ihracatçı müşterilere 9,6 milyon TL'ye, diğer kadın işletmelere ise azami 5 milyon TL'ye kadar KGF kefaleti sağlanmaktadır.

Banka, bu kaynağın hedef kitleye etkin iletişim ve pazarlama yoluyla ulaştırılabilmesi için krediye özel çapraz ve tamamlayıcı ürünleri içeren bir paket oluşturulması çalışmalarını da sürdürmektedir. Paket içerisinde ilk yıl ücretsiz Business Kart, ücretsiz para transferi, tamamlayıcı sağlık sigortası ve POS ürünleri gibi avantajların yer alması planlanmaktadır.

Yine söz konusu finansman çalışmaları kapsamında DenizBank'ın kadın işletmeleri alanındaki mevcut konumunun yaklaşım ve süreç bazlı değerlendirilmesi, gelişime açık yönlerin tespit edilmesi amacıyla EBRD Kadın İşletmelerine Finansman ve Danışmanlık Desteği Programı kapsamında Frankfurt School of Finance & Management ile iş birliği içerisinde.



Kadın İşletmelere Destek

Tarım bankacılığında 19 yıllık bir bilgi birikimini arkasına alan DenizBank, özellikle kadın çiftçilerin yaşadığı sorunlara çözüm üretmek ve üretimlerini daha verimli hale getirmek konusuna ağırlık vermektedir.

DenizBank, finansmanın yanı sıra bilgi ve deneyim aktarımı yoluyla bu alandaki sorumlu yaklaşımının kapsamını genişletmektedir. Banka, Türkiye'nin önde gelen kurumlarıyla birlikte kurucuları arasında yer aldığı Teknolojide Kadın Derneği (Wtech)'nin çalışmalarına iştiraki Intertech aracılığıyla katkı sağlamaktadır. Dernek, fırsat eşitliği yaratarak bilim ve teknoloji alanında çalışan kadın sayısını artırmayı hedeflemektedir. DenizBank IT ve Operasyon'dan Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı Dilek Duman'ın Eğitim Komitesi Başkanı ve Yönetim Kurulu Üyesi olarak görev yaptığı Wtech'in Yönetim Kurulu'nda Banka Genel Müdürü Hakan Ateş de yer almaktadır. Dernek; yazılım, yapay zekâ, derin makine öğrenimi, veri uzmanlığı gibi geleceği şekillendirmesi beklenen temel teknoloji alanlarında bireyleri, uzmanlaştıracak, iş dünyasına hazırlayacak eğitimler vermekte, mentor rol model çalışmalarıyla katılımcı ve paydaşlarını bilim ve teknoloji ekseninde buluşturmaktadır.

Kadın Üreticilerimizin Yanındayız

DenizBank, ülkemizdeki kadın istihdamının %27'sini sağlayan tarımda da kadın çiftçilerin finansmana erişimi konusuna önem vermektedir. 2021 sonu itibarıyla hizmet verdiği kadın çiftçi sayısını 250 bine ulaştıran Banka'nın, bu müşteri grubundaki toplam kredi hacmi ise 1,5 milyar TL seviyesindedir.

Tarım bankacılığındaki yaklaşımını, tamamen çiftçiye ve üretime özgü sorunlara çözüm üretmek üzere şekillendiren Banka, Trakya ve İç Anadolu bölgelerinde özellikle kadın çiftçilerin iş süreçleri ve problemlerine yoğunlaşan sosyal antropoloji çalışmaları da gerçekleştirmiştir.

Nasıl değer yaratıyoruz?

- Finansal çözüm ortaklığı anlayışımız
- Kadınların ekonomik ve toplumsal yaşamda güçlendirilmesine katkı sağlayan ürün ve hizmetlerimiz
- Çoklu kanal yapımız ve dijital yetkinliklerimizle finansmana kolay erişim
- Kadının güçlendirilmesini ve kadın bankacılığını stratejik öncelik ve odak alanı olarak belirlememiz
- Bankacılık dışı hizmetlerimiz (KOBİ, Mikro, çiftçi müşteriler özelinde eğitim ve danışmanlık)
- Kadın istihdamına ve işletmelerine özel finansman kaynakları (TurWIB – KGF garantili EBRD / TSKB (Dünya Bankası) fonları)
- Kadın çiftçilere yönelik sosyal sorumluluk yaklaşımıyla yürütülen kapsamlı çalışmalar



Battal Gazi Barlas (Eskişehir)

Engelsiz Bankacılık

Dezavantajlı grupların tamamının finansal hizmetlerden eksiksiz ve kolaylıkla faydalanabilmesini hedefleyen DenizBank, görme engelli müşterilerine tüm ATM'lerinde hizmet vermektedir.



%20

Ortopedik engelliye uygun ATM oranı

8 İNSANA YAKIŞIR İŞ VE EKONOMİK BÜYÜME



10 EŞİTSİZLİKLERİN AZALTILMASI



DenizBank, hizmetleriyle toplumun her kesimini kapsamayı amaçlamaktadır. Bu anlayışla, engelli müşterilerinin Banka ürün ve hizmetlerine erişimini kolaylaştırmak için tüm bankacılık kanallarını geliştirmeyi sürdürmektedir. DenizBank, bu kapsamdaki hedeflerini bankacılık hizmetlerinin engelli müşterilerin erişim ve kullanımına uygun hale getirilmesine ilişkin usul ve esasları düzenleyen 5378 sayılı Engelliler Hakkındaki Kanun ve 1 Ocak 2017 tarihinde yürürlüğe giren Bankacılık Hizmetlerinin Erişebilirliğine Dair Yönetmelik'te yer alan kriterlere göre belirlemiştir.

2021 yılında şube ve şube dışı kanalların engelsiz bankacılık ekseninde dönüşümleri devam etmiştir. Bu kapsamda 2020 yılında %17 olan ortopedik engelliye uygun ATM oranı, bu yılki çalışmalarla %20 seviyesine ulaşmıştır. Görme engelli müşteriler ise tüm DenizBank ATM'lerinden hizmet alabilmektedirler.

DenizBank'ın 2021 Kasım ayında sağladığı ve sürdürülebilirlik performans kriterine dayalı ilk sendikasyon kredisi kapsamında yer alan sürdürülebilirlik ilintili hedefleri arasında ATM ve şubelerin engelli müşterilere de hizmet verebilir hale getirilmesi de yer almaktadır. Banka bu doğrultudaki çalışmalarına hız vermiştir.



ATM Çalışmaları

- DenizBank, engelli müşterilerinin Banka ATM'lerinden kolayca işlem yapabilmeleri için çalışmalarına aralıksız devam etmektedir. Bu kapsamda belirlenen ATM'ler engelli müşterilerin hizmet almasını kolaylaştıracak şekilde yeniden tasarlanmış olup yeni kurulan bütün ATM'ler ise çevre koşullarının elverişli olması durumunda engelli kullanımına uygun şekilde kurulmaktadır.
- Levha ve aydınlatmaların yanı sıra yükseklik seviyesi de yine engelli müşteriler düşünülerek tasarlanmıştır.
- Banka ATM ekranları, görüntü kalitesinin düşmesini ve görünmez olmasını önleyecek şekilde seçilmiştir. ATM kontrol tuşları telefon standardına uygun şekilde konumlandırılmıştır.
- Müşterilerin para alma, para yatırma, kart ve fiş yuvalarıyla kulaklık girişi engelli müşterilerin kolaylıkla ve güvenle erişebilecekleri şekilde tasarlanmıştır.
- Engellilik durumlarını Banka'ya ibraz eden müşterilerin yurt içinde kurulu tüm ATM'lerden bakiye sorgulama, para çekme, para yatırma, kredi kartı borcu sorgulama ve kredi kartı borcu ödeme işlemlerini herhangi bir ek masraf ve ücrete tabi olmadan yapabilmeleri sağlanmıştır.
- ATM'lerde sesli menü hizmeti sunulmaktadır. Bu kapsamdaki hizmetler arasında; asgari olarak bakiye sorgulama, para çekme, para yatırma, kredi kartı borcu sorgulama ve kredi kartı borcu ödeme işlemleri bulunmaktadır. Kolay kullanılabilirliğiyle öne çıkan sesli menüde, kulaklıklardaki ses yüksekliği de müşteriler tarafından ayarlanabilmektedir.

Engelsiz Bankacılık

Her alanda fırsat eşitsizliklerinin giderilmesi konusunda sorumluluk üstleniyor; aynı zamanda engelsiz yaşama destek olmak amacıyla hizmet altyapımızı devamlı olarak geliştiriyoruz.

Şube Çalışmaları

- DenizBank'ta tabela, levha ve uyarıların yeterli büyüklükte olması ve yeterli miktarda aydınlatılmasına dikkat edilmektedir. Tabelalarda yeşil ve kırmızı renklerin birlikte kullanılmasından kaçınılarak kabartma harflere yer verilmektedir.
- Şubelerin erişilebilirlik standartlarına uygun hale getirmek ve engelli müşterilerin hizmet almalarını kolaylaştırmak amacıyla belirli şubelerde aşağıdaki yer alan uygulama ve çalışmalar yapılmış veya yapılmaya devam etmektedir:
 - Şube giriş kapısı ve merdivenlere kaydırmaz bant uygulaması,
 - Şube kapısına ve en yakın gişeye Braille kabartmalı tanıtıcı levha takılması,
 - İç ve dış mekan hissedilebilir yüzey uygulamaları yapılması,
 - Şube kapı yanına acil uyarı ve haberleşme butonu takılması,
 - Merkezi alarm sistemine bağlı sesli acil durum yönlendirmesinin kurulması,
 - Yeni kiralanmış lokallerde inşaat çalışması sırasında kaldırım genişliğinin uygunluğuna bağlı olarak engelli rampası yapılması,
 - Şube personelimize işaret dili öğrenmesi için eğitimler verilmesi,
 - Zemin katlara engelli standartlarını tam olarak sağlayan engelli tuvalet uygulaması.

Görsel ve Web Çalışmaları

- Tüm DenizBank şubelerinde, "Müşteri TV" ve "Gişe TV" adlarında iki farklı ekran sistemi bulunmaktadır. Ekranlarda, "sessiz" olarak güncel, ilginç haberler, Banka ürün ve hizmetleri yer almaktadır. Mecralar "sessiz" olduğu için, kullanılan anlatım dili yazı ve grafik animasyonlardan oluşmaktadır.
- İşitme engelli müşterilerimizin İnternet Bankacılığı üzerinden hizmet alabilecekleri çevrim içi yazışma kanalı hizmetinin sunulması planlanmaktadır.



Nasıl değer yaratıyoruz?

- Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları doğrultusunda insanlara fırsat eşitsizliklerinin giderilmesine ve engelsiz yaşama destek amacıyla sürekli geliştirdiğimiz hizmet altyapımız
- Finansal kapsayıcılık anlayışımız doğrultusunda engelli vatandaşlarımızın hizmetlerimize kolaylıkla ulaşması için geliştirdiğimiz yenilikçi çözümler
- Dijital dönüşümün de getirdiği fırsatlarla birlikte, engelli müşterilerimize şube dışı kanallardan sunduğumuz desteğimiz



Emekli Bankacılığı

Türkiye’de 2021 sonu itibarıyla toplam 13,5 milyon emekli müşteri bulunmakta; DenizBank ise bu segmentte tüm bankalar arasında %8,3 pazar payını elinde tutmaktadır. Özel bankalar arasında ise %23,2 pazar payı ile en çok emekli maaşı ödeyen 2. banka konumundadır.



1,1
milyon

Emekli Bankacılığı
müşteri sayısı



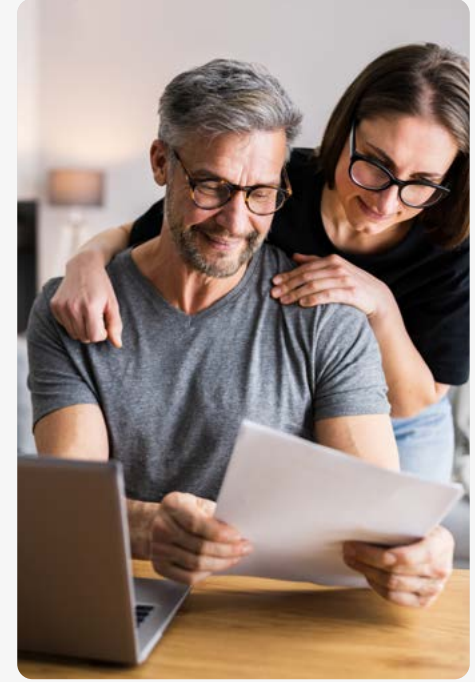
8 İNSANA YAKIŞIR İŞ
VE EKONOMİK BÜYÜME



10 EŞİTSİZLİKLERİN
AZALTILMASI

Yıllarca çalışmış, üretmiş ve ülkemizin yarınlarının inşasında önemli rol oynayan emeklilerin hayatını güzel kılmak için çalışan DenizBank, emeklilerin ihtiyaçlarını en iyi anlayan ve beklentilerinin üzerinde hizmet veren banka olma doğrultusunda çalışmalarını sürdürmektedir. 2010 yılından itibaren emeklilerin ihtiyaçlarını yakından takip eden DenizBank, 2021 yıl sonu itibarıyla 1,1 milyon emekli maaş müşterisine hizmet vermektedir. İhtiyaç, taşıt ve konut kredilerinde indirimli faiz oranları, birikimlerine özel avantajlı mevduat faiz oranları, şubelerde ve iletişim merkezinde öncelikli işlem yapabilme imkânı, internet bankacılığından masrafsız EFT ve havale işlemi ile birlikte, birçok ayrıcalıklı bankacılık hizmeti sunulmaktadır. Türkiye’de emeklilere özel ilk kredi kartı Emekli Bonus ile emekliler, bonus kazanarak biriken bonuslarla bedava ya da anlaşmalı üye iş yerlerinden indirimli

alışveriş yapmakta ve faturalarına da dönemsel kampanyalarla indirim kazanabilmektedirler. Tüm dünyayı olduğu gibi ülkemizi de önemli derecede etkileyen pandeminin olumsuz koşullarından en fazla emekliler etkilenirken; DenizBank, bu değerli müşteri kitlesinin evlerinden çıkmadan işlemlerini gerçekleştirmeleri için seferber olmuş; finansal ihtiyaçlarına çözüm üretmenin yanı sıra sosyal medya mecralarında da onlara destek vermiştir. Facebook üzerinden uzmanlarla birlikte hazırlanan sağlıklı yaşam içerikleri, yemek tarifleri ve ödüllü yarışmalar sayesinde emekliler pek çok pratik bilgiye kolaylıkla ulaşabilmektedir. Bununla birlikte sinema, tiyatro ve eczane harcamalarında da ekstra indirimlerden yararlanabilmektedirler. Ayrıca ATM’lerden para çekme limitleri artırılmış; maaş, devir ve promoston işlemlerinin mobil bankacılıktan yapılabilmesi için de geliştirmeler yapılmıştır.



Nasıl değer yaratıyoruz?

Emekliler için özel imkanlar

- Emekli Bonus Kredi Kart ile ihtiyaçlar için tasarlanmış özellikler
- Avantajlı mevduat ve kredi faizleri
- Ücretsiz internet bankacılığı servisleri
- Kasa kullanımında %25 indirim

Öncelikli banka hizmeti

- Şubelerde hizmet önceliği
- Diğer banka ATM’lerinde ücretsiz para çekimi
- Kullanımı kolay müşteri hizmetleri menüsü ve müşteri temsilcisine hızlı bağlantı

Özel etkinlikler

- Piknik ve konserler
- Tiyatro ve Sinema
- Sağlık seminerleri



Tarım Bankacılığı

Hızla artan dünya nüfusunun gıda ihtiyacını karşılamanın yanında, kendisinden faydalanan tekstil ve ilaç gibi endüstrilerin devamlılığı için de tarım sektörünün ve üretimin devamlılığı büyük önem arz etmektedir.



12 bin yıl önce Türkiye'nin de içinde bulunduğu topraklarda gerçekleşen tarım devrimi yani neolitik devrim, insanların yaşayış biçimini geri dönülemez bir şekilde değiştirmesi nedeniyle, 2,5 milyon yıllık insanlığın gelişimi sürecindeki en kritik köşe taşlarından birisidir.

İnsanlığın, ihtiyacı olan besinleri bulmak üzere uzun yollar kat ettiği avcı-toplayıcı dönemin aksine tarım devrimi sonrası oluşan toplum yapısı, bulunduğu çevreyi değiştirmek üzere organize olmuş ve temel besin maddelerini dönüştürerek kontrollü bir şekilde çoğaltmanın yolunu bulmuştur.

Bu üretim döngüsü yerleşik yaşama geçişi zorunlu kılarken; artan üretim miktarı başta ürünlerin ve üretim süreçlerinin değerlendirilmesi için matematik ve muhasebe, ortaya çıkan mülkiyet olgusunun korunması için savunma ve devlet organizasyonu, farklı işlerin belli bir yerde farklı kişiler tarafından yürütülmesini mümkün kılmak için iş bölümü, uzmanlaşma, organizasyon becerisi ve hukuk gibi modern dünyanın temel kavramlarının gelişimine ön ayak olmuştur.

Kültür kelimesinin etimolojik kökeni olan “colere” kelimesinin anlamlarının “korumak, özenmek” yanında “ekmek” anlamını taşıması da tesadüf değil. Tarım devriminden bu yana toplumların yaşayış biçimini, yani kültürünü hem organizasyon anlamında hem gündelik hayata yansımaları açısından devam ettiren tarım, insanın doğayla ve diğer insanlarla ilişkisini şekillendiren başat sektörlerden birisidir.



Bu açıdan bakıldığında 12 bin yıldır bu topraklarda yapılmakta olan tarımı ve nesilden nesle aktarılan kadim bilgiyi korumak ve gelecek nesillere taşımak, başlı başına bir sürdürülebilirlik mücadelesidir.

Hızla yükselen dünya nüfusunun gıda ihtiyacının da aynı oranda artması, ortalama gelirin beslenme diyetlerini tahıllardan protein ağırlıklı gıdalara kaydırması nedeniyle üretim deseninin değişmesi gerekliliği, barınma ve gelir elde etme amaçlı tarım topraklarının barınma ve gelir elde etme amaçlı olarak yerleşime açılması ve üretim sahalarının daralması gibi sebepler, tarımın hayati değerini ortaya koymaktadır.

Ek olarak; tarım üretiminin çıktılarından faydalanan tekstil, ilaç, gıda gibi sektörlerin gereksinimlerini karşılamak için de, üretim kapasitesinin artarak devam etmesi gerekmektedir.



Tarım Bankacılığı

2002 yılında Tarihbank satın alınması ile tarımın finansmanı alanında faaliyet göstermeye başlayan DenizBank, 100 yılı aşkın süre zarfında sürdürülebilir tarım hedefine uygun bir yolu yürüten bir kurumun mirasını omuzladı.



Bu açıdan en kritik konulardan biri de finansmana erişim konusunda ortalamadan biraz daha düşük olan tarım sektörünün, bu alanda yaşanacak iyileştirmelerle; üretimin planlama ve girdi alım süreçlerini daha iyi yönetebilmesi veya ortaya çıkan ürünün fiyatı üzerinde tasarruf hakkına sahip olabileceği şekilde saklanması, korunması süreçlerini finansal çözümlerle daha rahat yönetebilmesi, yatırımlarla işini büyütmesi ve verimi artırması tarımın sürdürülebilirliği için kritik bir konudur.

2002 yılında DenizBank, aslında 100 yılı aşkın süredir tam olarak bu hedefler uğruna mücadele eden bir kurumun mirasını da omuzlamıştır.

1913 yılında bugünkü Batı Anadolu bölgesinde kurulan Milli Aydın Bankası; ticareti elinde tutan bir kesimin, üretimi elinde tutan çiftçilerin ürünler ve fiyatlar üzerindeki söz hakkını geri alabilmesi için

organize olmuş bir kooperatif bankası kimliğiyle kurulmuştu. İncir, pamuk, zeytin ve tütün gibi ekonomik değeri yüksek ürünlerde çiftçilerin birlik halinde kendilerini finanse etmeleri ve ürünlerinin satışını yine birlikte yaparak karlarını artırmaları şeklinde ifade edilebilecek söz konusu kooperatif anlayışı, tarımın ekonomik anlamda sürdürülebilirliği açısından örnek teşkil ediyordu.

2002 yılında gerçekleşen birleşme işlemiyle, DenizBank aslında 100 yıllık bu modeli ve finansman perspektifini de bünyesine kattı. Bugün 300'den fazla zirai ürün ve hayvancılık ürününe destek sağlayan Banka, Ar-Ge destekli teknolojik altyapısının yanında, tarım kompozisyonunun %95'ini oluşturan aile çiftçiliği ile uğraşan kitleye sunduğu yoğun destekle de bu mirası nasıl içselleştirip devam ettirdiğini netlikle ortaya koymaktadır.

DenizBank, tarım bankacılığına adım attığı anda; üreticilerin yılda bir hasat vadesinde gelir elde etmesi, banka şubelerine erişim ve ulaşım konusunda sorun yaşamaması, tarımın finansmanında kriter olan temel metrikleri dikkate alan bir kredi skor yapısının eksikliği ve çiftçiler ile bankacılık sektörü arasındaki iletişimin zayıflığı gibi temel sorun ve bariyerleri hızla gidermek üzere harekete geçmiştir.

Bu sayede yılda bir hasat vadesinde geri ödeme imkânı sağlayan, faizsiz dönem avantajları ile maliyet fırsatları yaratan, ülke genelinde tarımın olduğu her yerde bulunan şube ağından ya da alternatif dağıtım kanallarından kolayca başvurulabilen Üretici Kart gibi bir finansal inovasyon sektöre sunulabildi.



Tarımda Sürdürülebilirlik ve Kırsal Kalkınmaya Destek



17
milyar TL
Kredi Hacmi



Tarıma desteği, sürdürülebilir yarınlara sorumluluğumuz olarak görüyoruz...

- 367 tarım şubesi
- 17 milyar TL kredi hacmi
- %45 kredi pazar payı ile özel bankalar arasında lider
- Türkiye’de toplam kayıtlı 2,2 milyon çiftçinin 1,4 milyonu DenizBank Tarım Bankacılığı müşterisi

DenizBank bugün, Türkiye’nin 81 ilinde bulunan ve tamamen tarıma odaklı hizmet veren toplam 367 şubesi ve çoğunluğu ziraat mühendislerinden oluşan saha kadrosuyla tarım bankacılığı faaliyetlerini sürdürmektedir. Türkiye’de ilk defa bir özel banka tarafından Genel Müdürlük, bölge ve şube yapılanmasında farklılaşmaya gidilerek kurulan Tarım Bankacılığı organizasyonu, kredilendirme sisteminden bilgiye erişime kadar her alanda çiftçinin özel ihtiyaçlarını göz önüne alarak yapılandırılmış; tarıma özgü sistematik çalışma biçimi tesis edilmiştir. Hizmetin çiftçinin evine, tarlasına, toprağına kadar götürüldüğü, sınır bölgelerde açılan şubelerle köylerin ekonomik ve sosyal yapısının dönüştürüldüğü çalışma modeliyle DenizBank bugün, tarımda Türkiye’nin lider özel bankasıdır.

Tarımda Sürdürülebilirlik Vizyonumuz

Dünyanın genelinde, kır ve kent yaşamı arasındaki ayrışma, bunun sonucunda giderek yaşanan çiftçi nüfusu, sayısı ve şiddeti artan sıra dışı iklim olayları, sonuçları ölçülebilir bir verim kaybı olarak karşımıza çıkan sıcaklık artışı gibi pek çok iklimsel, sosyal ve ekonomik olgu tarımsal üretimin sürdürülebilirliğini tehdit eden başat konulardır. Bu soruna yönelik çözümler de genellikle iki merkez etrafında yoğunlaşmaktadır. Birincisi, küresel düzeyde hakim tarım işletmesi modeli olan “aile çiftçiliğinin” bir yapı olarak korunması, yani ekonomik ve sosyal

açıdan sürdürülebilirliğin sağlanması; ikincisi ise çok daha kolektif bir yaklaşımı da zorunlu kılan küresel iklim değişikliği ile mücadele, yani ekolojik sürdürülebilirliğin sağlanması konusudur.

Bu çerçeve içerisinde öncelikle çiftçilerin sosyal ve ekonomik sürdürülebilirliği için “yeter gelir” seviyesini istikrarlı biçimde sağlamaya yönelik tarım sigortaları gibi risk transfer sistemleri, fiyat istikrarından kaynaklanan gelir kayıplarını önlemeye yönelik lisanslı depoculuk sistemi (ELÜS), istikrarsız nakit akışına cevap verebilecek nitelikte bir tarımsal finansman sistemi gibi temelde finansal nitelikli araçların daha etkin kullanılması son derece önemlidir. DenizBank, bu hedef doğrultusunda;

- Üretime Devam Kredisi ile afetler, iklim kaynaklı kayıplar ve konjonktürel üretim sorunları nedeni üretimi terk etme riski olan çiftçilere destek sağlamaya,
- Vahşi sulamayı önleyecek ve su kaynaklarını korurken toprağın kalitesini de muhafaza edecek modern sulama tekniklerini yaygınlaştıracak Sulama Kredileri sunmaya
- Toprak analizinin yaygınlaşmasına ve analiz sonuçlarına göre gübreleme metotlarının kullanılmasına aracılık eden kampanyalarla toprağın optimum düzeyde gübre ile işlenmesine destek vermeye ve çiftçileri girdilerin aşırı kullanmasından kaynaklı maliyet artışlarından korurken toprağın aşırı girdi kullanımı nedeni kirlenmesinin önüne geçmeye,
- Kuraklık, sel, dolu gibi temel dışsal etmenler başta olmak üzere üretimi sekteye uğratabilecek tüm risklere karşı tarım sigortalarının yaygınlaşmasına ve ürün bazında gelişmesine aracılık etmeye
- Özellikle aile işletmelerine ve dolayısıyla mikro üreticilere girdi alımlarında büyük avantajlar ve maliyet faydaları sağlayan Üretici Kart ile tarımın likidite ihtiyacına hasat vadeli geri ödeme imkanlarıyla çözümler üretmeye öncelik vermektedir.

Çiftçinin finansal ihtiyaçlarına odaklanan ve üretimde devamlılığı sağlayan bu araçların yanında, genel anlamda ekolojik sürdürülebilirliğin tesisi için, daha kapsamlı metodolojilerin uygulamaya alınması gerekmektedir. Bu da yine küresel düzeyde sera gazı salınımını azaltmaya yönelik uygulamalar bütünü olarak “azaltım”, mevcut iklim değişikliğine en iyi şekilde adapte olmayı ifade eden uygulamalar bütünü olarak da “uyum” olmak üzere iki yönlü bir konudur. Bunların her biri için tarım sektörü özelinde planlanan, bir kısmı mevcut bir kısmı ise geliştirilebilir nitelikte çok sayıda teknoloji -yaygın kullanılan tanımıyla “akıllı tarım”- temelli önlem söz konusudur. Bunlar verimliliği artıran ve üretimdeki aşırı ve gereksiz girdi kullanımını önleyerek maliyeti baskılayan özellikleri sayesinde sadece çevresel zararı sınırlayan unsurlar olmanın ötesine geçerek ekonomik sürdürülebilirliği de desteklemektedir.

DenizBank öncelikle kırsaldaki yaşamın ekonomik sürdürülebilirliğine doğrudan katkısı bulunan finansal araçların etkin kullanımını desteklemeyi, aynı zamanda bu araçların çevresel etkileri gözetilerek akıllı tarım temelli dönüşümü de sağlayacak şekilde geliştirilmesine öncülük etmeyi misyon edinmiştir. Bu noktada özellikle dikkat edilmesi gereken bir konu da Türkiye’deki hakim tarım işletmesi yapısı olan küçük aile işletmeleridir. Banka, ilk günden itibaren, hizmetlerinin küçük aile işletmeleri tarafından erişilebilirliğini hassasiyetle gözetmekte; kimyasal ve su kullanımından kaynaklanan sorunların giderilmesine yönelik yönlendirici finansmandan, GES, RES projeleri gibi yenilenebilir enerji finansmanına, sürdürülebilirlik konusunda kırsaldaki eğitim ve yayım faaliyetlerine kadar uzanan geniş çerçevede bir destek mekanizması sunmaktadır.

Tarımda Sürdürülebilirlik ve Kırsal Kalkınmaya Destek

Türkiye’de DenizBank
harici sadece kamu
bankalarının bulunduğu
46 ilçede şubemizin
bulunması ve 21 şubemizin
ülkemizin diğer ülkelerle
sınırlarının bulunduğu
ilçelerde olması tarıma
verdiğimiz özel önemin
bir göstergesi.



840

milyon ABD Doları

Sektörde tarımı hedef alan
ilk sürdürülebilirlik bağlantılı
sendikasyon kredisi

Banka ayrıca küçük aile işletmelerini akıllı tarım teknolojileriyle buluşturup kapasitelerini artırmak üzere de yoğun şekilde çalışmaktadır. Birim alandan alınan verimin artması, doğal kaynakların korunması, üreticilerin bu sayede maliyet avantajı sağlarken elde ettiği geliri de yükseltmesi ve sosyal dokuyu oluşturan “aile çiftçiliği” modelinin bu şekilde gelişerek korunması öncelikli hedefdir.

DenizBank, mikro ölçekli çiftçinin korunması ve daha iyi üretim yapabilmesi için tarımsal oda, birlik ve kooperatiflere de büyük önem vermektedir. Çukobirlik, Tarış, Pankobirlik, sulama kooperatifleri, damızlık ve sığır yetiştiricileri birlikleri gibi önde gelen birlik ve kooperatiflerle yapılan iş birlikleri kapsamında, birlik ortaklarına tarımsal girdi teminlerini uygun maliyetlerle karşılamaları konusunda fırsatlar sunulmaktadır.

DenizBank olarak tarım faaliyetinin ve çiftçinin yoğun olduğu bölgelerde tarıma özel organize edilmiş 367 şubede tarım bankacılığı hizmeti veriyoruz. Bu şubelerin 107 adedi nüfusu 15 bin ve altında olan ilçe merkezlerinde yer alan Yeşil Damla konseptli şubelerimizdir. Bu şubelerimizle birlikte 9 bölgede konuşlanmış bölge sorumlularımız ve mobil ekiplerimizle Türkiye’nin toplam 38 bin köyünün %82’sine karşılık gelen 31 bin köye ulaşarak tarım bankacılığını üreticilerimizle buluşturuyoruz. Tarıma özel oluşturulmuş bu özel organizasyon yapısı ile kapsayıcılığı geniş bu hizmet ağına, gerektiği durumlarda çiftçinin ayağına hizmeti götürebilecek, alternatif kanallarla zenginleştirilmiş bir şekilde tasarladık.

Çiftçinin ihtiyaçlarını uçtan uca karşılayan Üretici Kart

Sektörün ihtiyaçlarına özel tasarlanan “Üretici Kart” hem mikro üreticilerin finansmana ulaşımını kolaylaştırmakta hem de anlaşmalı üye iş yerlerinde sıfır faiz ve vade avantajı sağlayarak, üreticilere tarımsal girdi alımlarında maliyet avantajı sunmaktadır. Banka, 620 bin Üretici Kart ve sunduğu yenilikçi olanaklarla tarımsal ticari kart pazarının öncüsüdür.

- 18 bin anlaşmalı üye işyerinden 6 aya varan faizsiz dönem avantajıyla tarımsal girdi alımı
- Anlaşmalı akaryakıt istasyonlarından 5 aya varan faizsiz akaryakıt alımı
- Fiziki şube ve Banka dijital kanallarından Taksitli Kredi kullanım imkanı
- Nakit avans imkanı
- TARSİM tarım sigortası poliçelerini hasat vadesine kadar “0” faiz avantajıyla ödeyebilme
- Uygun faiz oranlarıyla diğer sigorta ve fatura ödemelerini hasat zamanı yapabilme
- Anlaşmalı üye işyerlerinden ekipman alımlarında üç yıla kadar vade ve yılda bir ödeme avantajı
- Çukobirlik, Tarış, Pankobirlik, sulama kooperatifleri, damızlık ve sığır yetiştiricileri birlikleri gibi kooperatif ve birliklerin ortaklarına uygun maliyetle tarımsal girdilerini karşılayabilme ve diğer avantajlar
- Şube, ATM ve SMS ile başvuru imkanı

Kadın çiftçilere desteklerimiz

- **Mobil Tır Projesi:** Sosyal sorumluluk vizyonu ile 2 bölgede 27 köyde 9 bin kadın çiftçiye temas ederek sağlık taramalarının yanı sıra finans ve yetiştiricilik alanlarında eğitim hizmeti sunduk.

- **Kadın Kooperatiflerine Destek:** Paydaşlarımıza gönderdiğimiz hediye ve promosyonlarda kadın kooperatifleri tarafından üretilen ürünleri tercih ediyoruz.
- **Kredili Ürünlerimiz ve Kampanyalarımız**
 - **Çiftçi Aylık Destek:** Hasatta ödeme ve avantajlı faiz imkanı sağladığımız üründen 28 bin kadın çiftçimiz faydalandı.
 - **8 Mart Dünya Kadınlar Günü Kampanyası:** Faizsiz nakit avans ve sigorta ürünlerinde avantajlar

Tarımda Sürdürülebilirlik için Finansal Kaynaklar

2021 yılında DenizBank, hedef kriterleri arasında tarımın sürdürülebilirliğini barındıran ve bu özelliğiyle alanında ilk olan sendikasyon kredisiyle 840 milyon ABD Doları tutarında kaynağı ülke ekonomisine kazandırmıştır. Kadınlar başta olmak üzere çiftçilerin verimliliklerinin yükseltilmesine yönelik çözümler geliştirme yönünde taahhütler içeren bu sendikasyon anlaşmasıyla sürdürülebilir tarımın en önemli finansal enstrümanı olan Üretici Kart ile sağlanan kaynağı büyütme hedeflenmektedir. Arazilerin verimli kullanımı, su ve toprak gibi doğal kaynakların korunması, enerji verimliliği gibi önemli konularda tarım sektörüne odaklı ürünlerin sayısının artırılması da yine hedefler arasında yer almaktadır.

DenizBank’ta, Kırsal Kalkınma Yatırımlarını Destekleme Programı (KKYDP) ve Avrupa Birliği Katılım Öncesi Yardım Aracı Kırsal Kalkınma Programı (IPARD) gibi hibe projeleri için de finansman imkânı sunulmaktadır. Banka’nın uzman proje ekibi bu konuda girişimcilerle doğru başvuru yapılabilmesi için tam destek sağlamaktadır.

Tarım Bankacılığı Sürdürülebilirlik Misyonumuz

Tarım sektörü açısından sürdürülebilirliği ekonomik, sosyal ve çevresel olmak üzere üç başlıkta ele alıyor; çiftçilerimizin üretim faaliyetlerini mümkün olan her konuda destekleyerek üretimde sürdürülebilirliğinin yanında, kırsaldaki sosyal dokunun korunmasına da katkı sunuyoruz.



Ekonomik Sürdürülebilirlik

- Tarımsal ürünün gelir dönemine uygun finansman ürün ve hizmetleri
- Dijital kooperatif yaklaşımı
- Tarım arazilerinin birleştirilmesine destek
- Üreticilerin işlerini büyütmeleri için uzun vadeli yatırım kredileri



Sosyal Sürdürülebilirlik

- “Aile çiftçiliği”nin desteklenmesi
- Fiziki şube ağıyla üreticiye yakın olma stratejisi
- Kırsal bölgelerde sosyal sorumluluk projeleri
- Çiftçi çocukların istihdam edilmesiyle yerel ekonomiye destek



Çevresel Sürdürülebilirlik

- “Deniz’den Toprağa” ekosistemi aracılığıyla çiftçiye sorumlu kaynak kullanımı konusunda danışmanlık
- Çevre dostu üretim için finansman desteği
- Teknolojik dönüşümün ve akıllı tarım uygulamalarının desteklenmesi

Sürdürülebilir Turizme Destek



Turizmi, sürdürülebilir
büyümenin kilit
unsurlarından biri
olarak görüyoruz.

Turizm, stratejik öncelik verdiğimiz sektörlerden biri...

- Turizmin finansmanında sektör lideriyiz.
- Pandemi döneminde turizmcilerimizin kredilerini yapılandırdık/öteledik.

Eşsiz kültürel ve doğal zenginliklere sahip ülkemiz açısından turizm; istihdam kapasitesi, sağladığı döviz girdisiyle ülkemizin cari açığının azaltılmasına yönelik katkısı, birçok alt iş kolunu beslemesi nedeniyle hayati öneme sahiptir. Öte yandan, makroekonomik, jeopolitik ve iklim değişikliğine bağlı riskler karşısındaki kırılganlığı sektörün finansmana erişimini güçleştirmektedir.

DenizBank, bu niş alanda yürüttüğü çalışmalarla sektörün potansiyeline ulaşarak sürdürülebilir kalkınma ve toplumsal refahın artırılmasına katkısını büyütmeyi hedeflemektedir. Banka, 2021 yıl sonu itibarıyla turizmin finansmanında lider banka konumundadır.

DenizBank, iştirakleri DenizBank AG ve DenizBank Moskova ile iş birliği yaparak, yurt dışındaki turiste ilk dokunuştan, otellere ve tedarikçilere kadar sektörü bütünsel olarak destekleyen bir ekosistem oluşturmuştur. Sadece büyük firmalar değil, KOBİ sınıfına giren küçük oteller ve restoranlar da Banka'nın ayrıcalıklı hizmetlerinden faydalanabilmektedir.

DenizBank yarattığı finansmanla; ülkemizin ve turizminin kalkınmasında stratejik öneme sahip altyapı ve ulaştırma projelerinin gerçekleşmesine aktif olarak katkıda bulunmuştur.

Aynı zamanda, pandemiden en çok etkilenen iş kollarının başında yer alan turizmin bu sıkıntılı dönemden en alt seviyede etkilenmesi için sektör paydaşlarının yanında olmaya devam etmiştir. Salgın etkisi altında geçen 2020 ve 2021 yıllarında, Banka'nın bu alanda kullandığı krediler, turizmcilerin nakit akışını rahatlatarak şekilde yeniden yapılandırılmış ya da ötelenmiştir. Banka, sektörde faaliyet gösteren üye iş yerlerinin hayatını kolaylaştıracak bankacılık çözüm portföyünü zenginleştirmeyi sürdürmektedir. 2021 yılında bu kapsamda, Dinamik Kur Dönüşümü (DCC) işlemlere farklı yabancı para birimleri (GBP, USD, Euro) ile ödeme alma özelliği eklenmiştir.

Diğer yandan, doğal kaynakların ve kültürel miras öğelerinin yok olması turizmin geleceğini etkileyecek en büyük riskler olarak öne çıkmaktadır. Ülkemizin geleceğine hizmet ilkesiyle faaliyetlerini yürüten DenizBank, sürdürülebilirlik olgusunun turizm ve

etki alanında yaygınlaşmasına, sektör paydaşlarının çevresel ve sosyal performanslarının geliştirilmesine yönelik adımları desteklemektedir. Banka; sürdürülebilir turizmin geliştirilmesi, sorumlu su, enerji ve kaynak kullanımı, çevresel ayak izinin azaltılması, biyoçeşitliliğin ve liman faaliyetlerinde denizlerin korunması, düşük karbona geçişin hızlandırılmasına yönelik yatırımlara öncelik vermektedir.

Nasıl değer yaratıyoruz?

- Turizmi, sürdürülebilir büyümenin kilit unsurlarından biri olarak görüyoruz.
- İş kolunun nakit akış yapısına uygun finansman ve farklılaşan bankacılık çözümlerimizle bankacılık sektöründe öncüyüz.
- Turizm sektörünün gelişimine yönelik altyapı projelerinin en büyük destekçilerinden biriyiz.
- Sürdürülebilir finansman çalışmalarımızla turizm sektöründe çevresel ve sosyal performansın geliştirilmesine yardımcı oluyoruz.



KOBİ'lere Destek

Türkiye ekonomisinin can damarı konumundaki KOBİ'leri desteklemeyi sürdürülebilirlik anlayışının merkezine koyan DenizBank, sahip olduğu finansal ve fikri sermayeyle KOBİ'lerin ticari hayatlarını kolaylaştırmayı hedeflemektedir.



1,5

milyar TL

3 ay ertelenen
toplam kredi miktarı



8 İNSANA YAKIŞIRIS
VE EKONOMİK BÜYÜME



10 EŞİTSİZLİKLERİN
AZALTILMASI

KOBİ'lerimizin ekonomik hedeflerine ulaşmalarına yardımcı oluyoruz...

- 2021 yılında KOBİ kredilerinde %30 artış
- Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB) ve KGF iş birliğinde imzalanan Nefes 2021 Kredisi Protokolü kapsamında 3 bin müşteriye nakit kredi finansman desteği
- Pandemi etkilerinin sürdüğü 2021 yılında 13 binin üzerinde KOBİ'nin 1,5 milyar TL tutarında kredi ödemesi 3 ay ertelendi

DenizBank KOBİ Bankacılığı; Banka'nın Genel Müdürlük, Bölge Müdürlükleri ve Türkiye'nin tüm illerinde faaliyet gösteren şubelerindeki uzman kadrosuyla, yıllık cirosu 1 ile 125 milyon TL arasında olan küçük ve orta ölçekli işletmelerin her türlü finansal ve bankacılık dışı ihtiyaç ve beklentilerini karşılamak üzere hizmet vermektedir. Banka, bu alanda sunduğu desteği, ülke ekonomisinin geleceğine yatırım olarak değerlendirmektedir.

KOBİ'lere yönelik finansman programları

- Pandeminin istihdam, üretim, ticaret ve ödeme sistemleri üzerindeki potansiyel etkisini en aza indirmek için tasarlanmış Çek Ödemesi Destek Kredisi ve Ekonomik İstikrar Kalkanı Kredi Destek programları
- KGF ve devlet destekli kredi programları ile KOBİ'lerin finansmana erişiminin desteklenmesi

KOBİ'lere Özel Dijital Çözümler

DenizBank, KOBİ'lerin dijitalleşmesini ve böylece küresel pazarlarda güçlenmesini sağlamak amacıyla ürün ve hizmetlerini geleceğe dönük tasarlamakta; müşterilerinin proje, kredi ve finansman ihtiyaçlarına yönelik dijital çözümler üretmeye devam etmektedir.

MobilDeniz'den sunulan hizmetlerin kapsamını sürekli genişleten Banka, Deniz'e Çek Gönder gibi yenilikçi mobil uygulamaların yaygınlığını da artırarak KOBİ'lerin şubeye gitmeden faturalı çeklerinin karşılığını öğrenmelerini ve hızlıca nakde ulaşmalarını sağlamıştır. Ayrıca, sektörde bir ilki gerçekleştirip kredi teklif sürecinde KOBİ-TEK ismi verilen robotik süreç entegrasyonunu sağlayarak müşterilerine çok daha hızlı kredi tahsis ve kullandırım imkânı sağlamıştır.

Haziran ayı itibarıyla tüzel nitelikli firmalar için de devreye alınan Tüzel Dijital Onay süreci ile birlikte tüzel nitelikli KOBİ müşteriler, bankacılık işlemlerinde onay süreçlerini MobilDeniz veya DenizKartım uygulamaları içerisinde onaylama imkânına ulaşmıştır. Tüzel firmaların ihtiyaçları doğrultusunda zamandan tasarruf ettiren hizmet, ayrıca ıslak imza süreçlerine gereksinimini ortadan kaldırarak, Banka'nın sürdürülebilirlik hedefleri

doğrultusunda kağıt israfının önüne geçmesine de destek sağlamıştır.

Dijital dönüşümle birlikte, müşterilerin mobil kanallar üzerinden hizmet ve bilgi alma talebinin artması ve döviz transferlerinin yoğun görüldüğü dış ticaret işlemlerinde hız ve şeffaflığın giderek ön plana çıkmasıyla birlikte küresel ödemelerde yeni standart olan SWIFT GPI sistemine dahil olan DenizBank, tüm müşterilerine uluslararası para transferlerini mobil bankacılık üzerinden anlık izleme imkânı sunmaktadır.

Nasıl değer yaratıyoruz?

- Ticari hayatın ve istihdamın korunması için istihdam üreten KOBİ'lere destek
- KOBİ destek programları aracılığıyla finansal erişimi artırma
 - TOBB iş birliğinde Nefes Kredi Programı
 - Teminat yetersizliği nedeniyle kredi erişimi sınırlı müşterilere yönelik KGF teminatlı krediler
 - Çek ödeme-OPEX
- Sektörel ihtiyaçlara yönelik özelleştirilmiş avantajlı bankacılık paketleri
- Alternatif sürdürülebilir hizmet kanallarına yönlendirme ve dijital çözümler
- ÇSY ve dijital dönüşüm yolculuklarında KOBİ'lere rehberlik
- Teknik danışmanlık desteği
 - 0212 348 34 44 no'lu Dış Ticaret Destek Hattı

DİJİTALLEŞME VE İNOVASYON

50 Dijital Yolculuğumuz

51 Tarımda Dijital Bankacılık ve Deniz'den Toprağa

52 Intertech ve Dijital Dönüşüm

53 Veri Güvenliği

55 NEOHUB

3,8
milyon

Aktif dijital müşteri sayısı

%95

Bankacılık işlemlerinin şube dışı kanallarda gerçekleşme oranı

%27

Yeni müşteri kazanımında dijital kanalların payı

%77

Kredilerin şube dışı kanallardan kullandırılma oranı (Bu kredilerin %68'i uçtan uca dijital olarak sonuçlandırıldı.)

56

milyon sayfa
Dijital onay süreçleri ile kullanımı önlenen kağıt miktarı

2.500

Şube dışı kanallarda dijital hizmetleri güçlendirmek için istihdam edilen çalışan sayısı

270
bin+

Deniz'den Toprağa uygulaması indirilme sayısı

**11 ülkeden
49 kuruma
hizmet**

Intertech ile finans sektöründe sağlanan bilgi teknolojileri hizmetleri

500
bin

Aktif fastPay kullanıcı sayısı

450

milyon TL
fastPay aracılığıyla kullandırılan kredi büyüklüğü



Dijital Yolculuğumuz

DenizBank, dijitalleşme performansı dünyadaki örneklerine kıyasla son derece gelişmiş durumda olan finansal hizmetler sektöründe, inovasyon üretme ve teknoloji geliştirme kapasitesi ile ülkesinde lider konumdadır.

DenizBank, tüm kanallarında eşsiz müşteri deneyimi yaratma stratejisi doğrultusunda, 2021 yılında Şube Dışı Kanallar Grubu'nu, Dijital Dönüşüm ve Değişim Yönetimi Grubu'yla birleştirmiştir.

Türk bankacılığında dijital dönüşümün öncüsüyüz

- Şube dışı kanallarımızda istihdam ettiğimiz **2.500** çalışanımızla müşterilerimizin fiziksel kanallara bağımlılığını azaltıyor, dijitale geçişlerini hızlandırıyoruz.
- **3,8 milyon** aktif dijital müşterimiz ayda ortalama 18 kez dijital kanallarımızı ziyaret ediyor.
- 2021 yılında;
 - Bankacılık işlemlerimizin **%95'i** şube dışı kanallarımız aracılığıyla gerçekleşti.
 - Uzaktan Müşteri Edinimi ile yeni müşteri açılışlarının **%27'si** dijital kanallarımızdan gerçekleşti.
 - Kredilerimizin **%77'si** şube dışı kanallarımızdan kullanılırken, bu işlemlerin **%68'i** uçtan uca dijital olarak sonuçlandırıldı.
 - Yeni mevduat hesaplarının **%29'u** şube dışı kanallar aracılığıyla açıldı.
 - **500 bin** aktif fastPay kullanıcısına ulaştık.
- Dijital onay süreçlerimizle **56 milyon** sayfa kağıt kullanımının önüne geçtik.

Dijital Kanallar

DenizBank, MobilDeniz ve İnternet Bankacılığı uygulamalarında işlem kolaylığı ve müşteri deneyiminin iyileştirilmesine yönelik kesintisiz geliştirmeler yapmayı sürdürmektedir. 2021 yılında İnternet Bankacılığı, hem görsel tasarım hem kullanıcı deneyimi açısından, mobil öncelikli ve her cihaza uyumlu tasarım ilkeleriyle yenilenmiştir.

MobilDeniz BDDK'nın uzaktan kimlik tespitine izin veren düzenlemesiyle beraber, hizmet ve işlem kanalı olmanın yanında müşteri kazanım kanalı olarak da konumlandırılmıştır. Kullanıcının mobil uygulamadan kimlik bilgilerini girmesiyle başlayıp, İletişim Merkezi'ndeki müşteri temsilcileriyle görüşmesine kadar devam eden akış ile mekandan bağımsız, uzaktan müşteri olmaya olanak veren hizmet sunulmaya başlanmıştır.

DenizBank kurumsal web sitesi (denizbank.com) ise 2021 yılı içinde mobil cihaz uyumlu ve "önce mobil" anlayışıyla yenilenerek kullanıcıların deneyimine sunulmuştur.

- Yeni içerik yönetim sistemi sayesinde içerik yönetimi ve sitenin güncel tutulması kolaylaştırılmıştır.
- Cihaz uyumlu (responsive) tasarımı ile daha önceden iki ayrı site şeklinde (mobil ve Web) tutulan denizbank.com birleştirilmiş ve tek platformdan yönetilir hale gelmiştir.
- 2021 yılında yenilenen web sitesini her ay ziyaret edenlerin sayısında bir önceki yıla göre %40 artış kaydedilmiştir.



%95

Bankacılık işlemlerinin şube dışı kanallar aracılığıyla gerçekleşme oranı

Tarımda Dijital Bankacılık ve Deniz'den Toprağa

Dijital Yetkinliklerle Artan Kapsayıcılık

DenizBank, finansal kapsayıcılığın çiftçilerin gereksinimlerine özel çözümlerle genişletilmesi hedefini ilk günden itibaren merkeze almıştır. Bu anlayışla, normal koşullarda belki de şube açılmayacak, ancak tarımsal potansiyel barındıran noktalarda, Türkiye'de bir ilk olarak "Yeşil Damla" şubeleri hayata geçirilmiş; bu bölgelerdeki çiftçilerin tarımsal bankacılık hizmeti alabilmesi sağlanmıştır. Banka, uzaktan erişim sağlayan tele-marketing, SMS, ATM ve Dijital Bankacılık kanallarının yanı sıra köyde, tarlada, evde gerçekleştirdiği tablet ziyaretleriyle de çiftçinin her an, her yerde yanında ve yakınında olduğu bir çalışma modeli geliştirmiştir.



Şubeyi köye taşıyan DenizBank, tarım birikimini ve danışmanlığını "Deniz'den Toprağa" platformu ile sosyal mecralara da taşımıştır. DenizBank'ın tarım alanındaki yenilikçi çözümlerinden biri olarak üreticilere özel tasarlanan "Deniz'den Toprağa" Facebook sayfası, dönem sonu itibarıyla 100 bini aşkın takipçisiyle üreticinin finansal okuryazarlığını artırmayı ve tarımsal danışmanlık yapmayı hedeflemektedir. Çiftçinin ürünlerini daha verimli yetiştirmesi için hava durumu bilgileri, hibe-destek haberleri ve hasat zamanlarında ürün fiyatlarıyla ilgili bilgilendirme de yapılmaktadır. "Deniz'den Toprağa"nın Instagram hesabından sonraki son üyesi olan "Deniz'den Toprağa" akıllı cihaz uygulaması, uluslararası finans piyasasında büyük prestiji bulunan "EFMA-DMI Awards 2017" ödüllerinde, inovasyon ve yenilik alanında "En İyi Yeni Ürün ve Hizmet" kategorisinde birinciliğe layık görülmüştür.

DenizBank, müşterisi olsun olmasın tüm üreticilerin, hatta tarıma ilgi duyan ya da hobi düzeyinde ilgilenen vatandaşların da ücretsiz faydalanabildiği uygulamasıyla 270 binin üzerinde indirilme sayısına ulaşmıştır. Uygulamadaki algoritmalar sayesinde bir ürünün ekim tarihinden hasadına kadar tüm büyüme süreci sanal ortamda canlandırılarak her bir evreye özel gübreleme, ilaçlama, sulama önerileri üreticilere anlık olarak iletilmektedir.

Çiftçilerimizin 7/24 yanındayiz

Çiftçiler, Deniz'den Toprağa uygulamasının diğer önemli bir fonksiyonu olan "Mühendise Sor" ile, konusunda uzman ziraat mühendislerinden oluşan ekibe, 7/24 sorularını ileterek uygulama üzerinden ya da kayıtlı telefonlarından arayarak ihtiyaç duydukları yanıtları alabilmektedirler.

Hal ve borsa fiyatları, haberler, resmi duyurular ve kiralık traktör fonksiyonları ise üreticinin bilgiye anında erişimine ve üretimin devamı için gerekli olan ekipman ve makineleri paylaşabilmelerine olanak vermektedir. 2019 yılında geliştirilen Uydudan Tarla Takibi menüsü ile kullanıcılar kaydettikleri tarlalarının uydur görüntülerini uygulamadan takip edebilmekte, tarlalarının gelişmişlik seviyesini online olarak izleyebilmektedirler. Bu sayede tarla içerisindeki az gelişmiş bölgelere dair ziraat mühendislerinden öneriler alabilmekte ve verimliliğini artırmaktadırlar.

DenizBank, Tarım ve Orman Bakanlığı tarafından üreticiden tüketiciye bir ürün tedarik zinciri olarak kurgulanan ve üretim maliyetlerini düşürürken tüketicilerin zirai ve hayvansal ürünlere kolay erişimini hedefleyen DİTAP (Dijital Tarım Pazarı) projesinin ana paydaşlarından biri olmuştur.

API anlamında ülkemizin en gelişmiş altyapısına sahip projede, finansman iş ortağı Bakanlık tarafından geliştirilen sistemin finansman alanına özel çözümler için çalışmalarını da sürdürmektedir. 2022 yılı içerisinde hayata geçecek projede DenizBank, finansman iş ortağı olarak üreticiye fayda sağlamaya devam edecektir.

Katma Değer Yaratın Bilgi ve Danışmanlık Hizmetleri

DenizBank, sektörün büyümesini desteklemek amacıyla; üreticilere, tarımsal işletmelere, sektöre ilgi duyan girişimcilere ve sanayicilere bilgi aktarımı ve danışmanlık hizmetleri de sunmaktadır. Ayrıca projeli tarımsal yatırımları uygun vade ve ödeme koşulları ile destekleyerek, yatırımcılara damızlık süt sığırcılığı, damızlık etçi sığır yetiştiriciliği, büyükbaş hayvan besiciliği, koyun-keçi yetiştiriciliği, seracılık, meyvecilik gibi birçok tarımsal yatırım konusunda proje finansman imkânı sağlamaktadır.

Türkiye genelinde tarımsal yayım faaliyetlerini etkinleştirmek ve bilginin doğrudan çiftçiye ulaşabilmesini sağlamak amacıyla DenizBank, Tarım ve Orman Bakanlığı ile birlikte Türkiye'nin en geniş kapsamlı eğitim seferberliğini düzenlemiştir. Seferberlik kapsamında bugüne kadar toplam 500 bin adet tarımsal içerikli kitap, ziraat mühendisi tarım danışmanları aracılığıyla 5 bin köydeki üreticilere ulaştırılmıştır. Bakanlığın düzenlemiş olduğu "Tarım, Orman ve İnsan" konulu ulusal fotoğraf yarışmasına sponsor olan DenizBank, bu şekilde tarımın özellikle kentli nüfusun gündemine girmesini, aynı zamanda çiftçilerin emeği ve üretimin değerine dair son derece kapsamlı bir görsel arşivin oluşmasını da desteklemektedir. Bunların yanı sıra, maddi imkânları yetersiz olan çiftçi ailelerin başarılı çocuklarına TED iş birliğiyle tam eğitim bursu sağlamaktadır.

Nasıl değer yaratıyoruz?

- Tarım Bankacılığı organizasyonunu oluşturan ilk özel bankayız.
- %45 pazar payıyla özel bankalar arasında lideriz.
- Özgün risk ve kredi skorlama sistemimiz ile çiftçinin yanındayız.
- Türkiye'de kırsal coğrafyanın tamamını kapsayan Tarım Bankacılığı şube ağımız
- Tarım sektörünün gelişimi için temin ettiğimiz uluslararası kaynaklar
- Çiftçilere ve tarım işletmelerine yönelik terzi usulü geliştirdiğimiz ürün/çözümler
- Dijital kanallarla büyüyen temas gücümüz, danışmanlık hizmetlerimiz ve çiftçileri desteklemek için geliştirdiğimiz toplumsal inisiyatifler ("Deniz'den Toprağa" platformu, kamu kurumları, özel kuruluşlar ve STK'larla yürütülen iş birlikleri)
- Çiftçilerin sorularını 7/24 yanıtlayan "Mühendise Sor" hizmeti

Intertech ve Dijital Dönüşüm

Intertech, 2021 yılında gelirlerini yaklaşık %60, çalışan sayısını da yaklaşık %12 artırmış; finansal teknoloji ürün ve hizmetlerinde bölgenin 1 numarası olma vizyonu ve vazgeçilmez deneyimler yaşatma misyonu ile çalışmalarını sürdürmüştür.



11 ülkede **49** kurum

Intertech'in operasyon ağı

Uzaktan Müşteri Edinimi

DenizBank, 1 Mayıs 2021 itibarıyla yürürlüğe giren ve müşteri açılışı için şubeye gitme gerekliliğini ortadan kaldıran uzaktan müşteri edinimi süreçlerini hızla uygulamaya almış, Banka'ya rekabet üstünlüğü sağlayacak şekilde dijital mecralarında yaygınlaştırmıştır. Kazanılan müşterilerde derinleşme ve tutundurma faaliyetleri de başarılı şekilde yürütülmektedir. Bu faaliyetlerin sonucunda, dijitalden kazanılan yeni müşteri hesap açılış adedinin Banka'daki payı aylık %27'ye ulaşmıştır. Rekabette öne çıkan müşteri deneyimi ve tüm şube dışı kanallarla koordineli yürütülen yeniden pazarlama faaliyetleri sonucunda, başvurudan hesap açılışına dönüşüm oranı %73 seviyesine çıkarılmıştır.

Intertech

Intertech, finans sektörünün ihtiyaç duyduğu bilgi teknolojileri hizmetlerini sunmak amacıyla kurulmuş olup, 2002 yılından bu yana DFHG çatısı altında faaliyet göstermektedir. DFHG dışında 11 ülkede 49 kuruma inovatif ve etkin çözümler üreterek, üstün servis kalitesiyle hizmet vermektedir.

2021 yılında gelirlerini yaklaşık %60, çalışan sayısını da yaklaşık %12 artırarak, finansal teknoloji ürün ve hizmetlerinde bölgenin 1 numarası olma vizyonu ve misyonuyla çalışan Intertech, dönem içerisinde hem DFHG ve dış müşterileri için geliştirdiği projelere hem de sektör paydaşlarıyla iş birliği içinde yürütülen inisiyatiflere verdiği desteklerle finansal hizmetlerde teknolojik dönüşümün merkezinde yer almayı sürdürmüştür.

Intertech'in başarısını tescilleyen 2021 ödülleri

- IDC Ödülleri'nde "Endüstri Ekosistemlerinin Geleceği" kategorisinde birincilik ödülü
- inter-Cloud çözümüyle, yine IDC Ödülleri'nde "Dijital Altyapının Geleceği" kategorisinde birincilik ödülü ve PSM Awards'ta "En İyi Altyapı" kategorisinde Altın Ödül

DFHG için kesintisiz, dayanıklı ve esnek bir BT üretim altyapısı tasarlayan Intertech, üretim sahaları dışında, DenizBank için Ankara'da oluşturduğu Olağanüstü Durum Merkezi ile (Disaster Recovery Center) acil ve beklenmedik durumlarda sürekli hizmet sağlanabilmesini garanti etmektedir.

Intertech, proje geliştirme faaliyetlerini yürütürken kendi insan kaynağının doğal uzantısı olarak konumlandığı Çözüm Ortakları Ekosistemi'nden güç almaktadır. 2020 yılında 22 firmadan oluşan Çözüm Ortakları Ekosistemi, 2021 yıl sonu itibarıyla 55 firmalık büyüklüğe ulaşmış; Intertech'in beklediği yetkinliklere sahip ve yazılım geliştirme standartlarını karşılayan aday firmaların sisteme dahil olması ile büyümesini sürdürmektedir. 2021 yıl sonu itibarıyla, Intertech iç geliştirme kaynağına ek olarak %30'dan fazla ilave iş gücü yaratan çözüm ortakları, Intertech'in müşterilerinin ihtiyaçlarına tam ve zamanında cevap vermesine imkân sağlarken, şirketin iç kaynağının stratejik proje odağını artırmasına da katkı sunmaktadır.

- **Dönüşüm:** İş yapış şeklini (Agile, DevSecOps, İş Analizi, Yazılım Kalitesi) ve teknolojisini (Mikroservis, APIs/Açık Bankacılık, Bulut) dönüştürmektedir.
- **Müşteri:** Müşteri memnuniyetini sağlamak için gerekli mekanizmalar hayata geçirilmiştir: Müşteri yöneticileri atanması, proje ve takım bazlı NPS çalışmaları, pazar ve değer odaklı fiyatlandırma, pandemi ve BDDK uyumu ile harmanlanan ürün yol haritaları
- **Üretkenlik:** Yazılım geliştirme üretkenliğini %35'in üzerinde artırmıştır.
- **Kalite:** Yazılım kod kalitesini %31 artırmış, BDDK tarafından tüm bankalar için belirlenen hizmet sürekliliği hedefine tüm kritik bankacılık sistemleri için ulaşmıştır.

fastPay Elektronik Para ve Ödeme Hizmetleri A.Ş.

fastPay Elektronik Para ve Ödeme Hizmetleri A.Ş. 6493 sayılı yasa kapsamında kurulan ve TCMB tarafından lisanslama yapılan bir elektronik para ve ödeme hizmetleri kuruluşudur.

2021 sonu itibarıyla toplam 2,3 milyon kayıtlı kullanıcının %30'u aktif olup, %32'sinin de kredi kartı fastPay cüzdanında tanımlıdır. fastPay, 2021'de mobil uygulama üzerinden toplam 450 milyon TL tutarında kredi kullandırımına aracılık etmiştir.

Veri Güvenliği

DenizBank, Türkiye Cumhuriyeti Anayasası'nda, özel hayatın gizliliği ve korunmasına ilişkin haklar çerçevesinde koruma altına alınmış olan kişisel hak ve özgürlüklere yüksek derecede önem vermektedir.

Veri Güvenliği ve Gizliliği

DenizBank, Türkiye Cumhuriyeti Anayasası'nda, özel hayatın gizliliği ve korunmasına ilişkin haklar çerçevesinde koruma altına alınmış olan kişisel hak ve özgürlüklere yüksek derecede önem vermektedir. Bu kapsamda, ürün ve hizmetlerinden yararlanan, Banka ile ilişkiye giren gerçek kişilere ilişkin kişisel verilerin, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'na uygun olarak işlenmesine, gizliliğinin ve güvenliğinin sağlanmasına en üst seviyede hassasiyet gösterilmektedir.

2021 yılı süresince, kanun ve ikincil düzenlemeler, Kişisel Verileri Koruma Kurulu kararları ve veri koruma, veri mahremiyeti ile ilişkili mevzuat kapsamında;

- Banka iş süreçlerinin gözden geçirilerek mevzuata uygun yapıların oluşturulması,
- Yeni süreçlerin incelenerek uygunluğunun değerlendirilmesi,

- Destek hizmeti ve dış hizmet alınan üçüncü partiler ile mevzuata uyumlu ve kişisel veri güvenliğini sağlayıcı işleyiş için gerekli ön koşulların ve hukuki zeminin oluşturulması,
- Banka'nın Veri Sorumlusu sıfatı ile yasal düzenlemeler kapsamında yükümlülüklerinin yerine getirilmesi,
- Kişisel verilerin korunması konusunda tüm Kurum çalışanlarının farkındalığının artırılması,
- Müşterilerden ve yasal otoritelerden kişisel verilerin korunması kapsamında alınan talep ve konuların incelenmesi, kurum içi iletişim ve iş birliği ile yasal süreler içerisinde yanıtlanması sağlanmıştır.

Nasıl değer yaratıyoruz?

- Tek bir organizasyon çatısı altında topladığımız şube dışı bankacılık kanalları
- Kesintisiz hizmet ve kullanıcı deneyimi odağıyla sürekli geliştirdiğimiz dijital kanallar
- Segment bazlı çözüm yaklaşımımızla oluşturduğumuz dijital kanallarla finansal kapsayıcılığın güçlendirilmesi
- Finans sektörünün öncü BT şirketi: Intertech
- Türkiye'nin ilk dijital cüzdanı ve Merkez Bankası tarafından lisanslandırılan ilk elektronik para hizmeti: FastPay
- Müşterilerimize en güvenli bankacılık deneyimini yaşatmak için gerçekleştirdiğimiz veri güvenliği ve gizliliği yatırımları



Veri Güvenliği

Toplumsal sürdürülebilirliğin bir parçası olarak bilgi ve siber güvenlik, veri gizliliği, iş sürekliliği ve kriz yönetimi, merkezi olarak ele alınmakta; Denizbank Yönetim Kurulu'na bağlı tam bağımsız ekipler tarafından yürütülmektedir.

Siber Güvenlik ve Veri Gizliliği

Denizbank, veri güvenliği ve gizliliğine ilişkin taşıdığı sorumluluğun bilinciyle iş strateji ve süreçlerini hem ilgili mevzuat ve regülasyonlara uyumlu hem de en iyi pratiklerin referans alındığı uluslararası standartlara (NIST, ISO, PCIDSS) göre yönetmektedir.

Toplumsal sürdürülebilirliğin bir parçası olarak bilgi ve siber güvenlik, veri gizliliği, iş sürekliliği ve kriz yönetimi, merkezi olarak ele alınmakta; Denizbank Yönetim Kurulu'na bağlı tam bağımsız ekipler tarafından yürütülmektedir. İnsan, süreç ve teknoloji yönetimi Denizbank Finansal hizmetler Grubu (DFHG) Politikaları olarak grup çapında uygulanmaktadır.

Denizbank, teknoloji bağımlı yapıların bilgi risklerini doğru ve etkin yönetmenin yetkin insan kaynağı ile mümkün olduğuna inanır. Bu amaçla sektördeki yetkin kişileri ekibine katmakta ve “sürekli gelişim” bakış açısıyla teknik beceri ve yetkinlik gelişim programları uygulamaktadır. Özellikle bilgi güvenliği, iş sürekliliği ve veri gizliliği alanlarında toplumsal farkındalığın gelişmesine yönelik konferanslar ve seminerler organize edilmektedir.

Grup çapında bilgi güvenliği kültürünü yerleştirmek amacıyla Deniz Akademi bünyesinde eğitim ve farkındalık çalışmaları yapılmaktadır. Çalışmalar periyodik/zorunlu eğitimlerle başlamakta, kişinin organizasyon ile ilk tanışmasından itibaren düzenli olarak yapılan testler, bilgilendirme mesajları, yarışmalar, videolar, farklı kanallarda gerçekleştirilen aktiviteler ile desteklenmektedir. Bilgi güvenliği farkındalık programı çalışan

farkındalığının artırılmasının yanında müşteri ve üçüncü taraf hizmet sağlayıcıların farkındalığının artırılmasını da amaçlar.

Siber tehditlerin önlenmesi için oluşturulan stratejilerin; basit, anlaşılır ve hedefleri tam olarak sağlayacak bir odak noktasında olmasına önem gösterilmektedir. Süreçlerin her aşamasında uygun kontroller tasarlanarak yapının güvenli bir şekilde çalıştığından emin olunmaktadır.

Denizbank, bilgi sistemlerinin dayanıklı ve güvenilir çalışması, olası siber saldırılardan korunması amacıyla insan kaynağı yatırımının yanı sıra teknoloji yatırımları da yapmaktadır.

- Globalde kabul görmüş çözümleri kullanmakta, verilerin gizlilik, bütünlük ve erişilebilirliğini sağlayacak “Derinlikli Savunma” stratejisine göre birden fazla istihbarat kaynağından beslenen izleme yapıları ile potansiyel olayları incelemekte ve kritiklik seviyesine göre analiz etmektedir.
- Fidyeye saldırıları, sosyal mühendislik saldırıları başta olmak üzere güncel siber ataklara karşı katmanlı güvenlik mimarisi yapılandırılmıştır.
- Kritik sunucular üzerinde ortaya çıkabilecek sıfırinci gün zafiyetlerine müdahale amacıyla sanal yama sistemleri kullanılmaktadır.
- Sunucu segmentleri rol ve uygulama tipine göre ayrıştırılmakta ve güvenlik duvarı saldırı önleme sistemleri tarafından denetlenmektedir.
- Kullanıcı bilgisayarlarında ve tüm ağ trafiği üzerinde erişim anomalilerinin tespiti amacıyla anomali tespit sistemleri kullanılmakta ve üretilen alarmlar merkezi izleme sistemleri üzerinde analiz edilmektedir.

- Yetkili kullanıcı hesaplarının yönetilmesi ve şifrelerin saklanması özel erişim yönetim sistemleri kullanılmaktadır.
- Tüm kullanıcılar kritik servisler için bileşenli doğrulama uygulamaları üzerinden üretilen şifreler ile ve sadece yetkilendirildiği seviyede erişebilmektedir. Kullanıcı yetkileri merkezi bir kimlik erişim yapısı üzerinden tanımlanmakta ve verilen yetkilerde en az yetki prensibine uygulanmaktadır.
- Güvenli yazılım geliştirme ve devreye alma süreçlerine entegre, siber güvenlik testleri yapılmaktadır. İç ve dış zafiyet taramaları yapılarak güçsüz noktalar tespit edilmekte ve kapanıncaya kadar takip edilmektedir.
- Üçüncü taraf risklerin takibi amacıyla teknoloji destekli süreçler oluşturulmuş, dış hizmet sağlayıcıların siber güvenlik seviyeleri izlenebilir kılınmıştır.
- Herhangi bir iş kesintisinin yaşanmaması için iş etki analizleri yapılmakta, kritik iş süreçleri ve bağlı kaynakların sürekliliğinin sağlanması için operasyonel dayanıklılık, iş sürekliliği, iş kurtarma ve geri dönüş, kriz yönetimi planları oluşturulmuştur. Planlar periyodik olarak test edilerek doğrulanmaktadır.
- Bilgi güvenliği olgunluk seviyesi düzenli olarak, hem öz-değerlendirme hem harici danışmanlıklar ile ölçümlenmekte ve iyileştirme alanları tespit edilerek gerekli dönüşüm planları uygulanmaktadır.

Bilginin gizlilik, bütünlük, erişilebilirlik ve sürekliliğinin sağlanmasına yönelik risklerin minimize edilmesi için gerekli tüm strateji, plan ve yatırımlar Denizbank Yönetim Kurulu tarafından desteklenmektedir.

Hedefleriniz konusunda azimli ancak yöntemleriniz konusunda esnek olun!



NEOHUB

DenizBank'ın yeni nesil iştiraki NEOHUB; Deniz Akvaryum, Deniz Ventures ve fastPay'in birbiriyle etkileşimde olduğu bir yapı olarak, 1 Temmuz 2021 itibarıyla çalışmalarına başladı. Türkiye'deki girişimcilik ekosistemine network ve deneyim odaklı somut destek sağlayacak şirketin aynı zamanda yazılım evinden satış ve pazarlama birimine, ürün geliştirme/yönetiminden açık bankacılık uygulamalarına kadar geniş perspektifte yetkinlikleri bulunmaktadır.

Neo, "yeni"; Hub ise "birleşme yeri" anlamına gelmekle birlikte bu iki kelimenin birleşiminden oluşan NEOHUB, kurum içi/dışı girişimler için bir inovasyon, girişimcilik, hızlandırma merkezi olarak Deniz Akvaryum'u ve Deniz Ventures Girişim Sermayesi Yatırım Fonu'nun bünyesinde barındırmaktadır. Bu oluşumlar, hem bankacılık hem de bankacılık dışındaki sektörlerle hizmet etmek ve onlarla bağ kurmak üzere pozisyonlanmıştır. Yenilikçi ve herkesin gelmeye can attığı cazibe merkezi olma misyonuyla yola çıkan NEOHUB; ekosistemdeki start-uplarla yakın çalışmasının yanında, DenizBank çalışanlarına yönelik eğitim

programları, danışmanlık hizmetleri ve destek sağlamaktadır. Bu kapsamda ekosisteme sürekli açık çağrısıyla Girişim Hızlandırma Programı'nı hayata geçiren NEOHUB, Fikir Limanı adını verdiği Kurum İçi Girişimcilik ve İnovasyon Programı ile de girişimcilik kültürünü yaygınlaştırarak yeni fikir ve projeleri desteklemeyi amaçlamaktadır. Bunun yanı sıra Girişimcilik Sertifika Programı adını verdiği DenizBank çalışanlarına özel eğitim programı ile çalışanların girişimciliğin temellerini atmaları için öncü rol oynamaktadır.

NEOHUB

DenizBank iştiraki NEOHUB, Banka çalışanlarına özel olarak Girişimcilik Sertifika Programı'nda, kuum içi girişimcilik ve inovasyon bakış açısının zenginleştirilmesini amaçlamıştır.

Girişim Hızlandırma Programı

Hızlandırma Programı kapsamında bugüne kadar beş girişim değerlendirme sürecinden geçerek kabul almış ve altı ay boyunca desteklenmiştir. Bu girişimler sırasıyla Fon Radar, Senkrondata, Steto, Varsapp ve Walkers'dır. Yıl boyunca sürekli açık çağrısı ile programa girişim başvuru ve değerlendirme süreçleri periyodik olarak devam etmektedir. Bu kapsamda programa yeni dahil olarak desteklenecek girişimlerden biri de Move On olmuştur.

Program boyunca ofis, mentorluk, danışmanlık, iş birliği gibi destekler sağlanarak ortak çalışmaların gerçekleştirildiği programda en değerli desteklerden biri, DenizBank Finansal Hizmetler Grubu Yönetimi'nde yer alan kişilerden oluşan Mavi Okyanusun Kılavuzları'nın girişimcilere yol göstererek, pazar ve Banka içerisinde onlara kılavuzluk etmeleridir. Bununla birlikte NEOHUB ekibi girişimlere haftalık olarak rehberlik eder ve düzenli görüşmelerle gelişimlerine katkı sağlarlar. Ayrıca verimli işleyen bir mentorluk sistemi de bulunmaktadır. Bu fayda odaklı yaklaşım, 6 ay süren program sonu gerçekleştirilecek Demo Day sonrası girişimlerin mezuniyet dönemine girmelerinin ardından da devam eder.

Kurum İçi Girişimcilik

Kurum İçi Girişimcilik ve İnovasyon sürecinin temel amacı, yenilikçi bakış açısını şirket kültürünün parçası haline getirerek hem Banka iç süreçlerinde iyileştirme/farklılaştırma yaratmak hem de Denizcilerin hayal güçlerini destekleyerek, geliştirdikleri proje ve iş modelleri aracılığıyla ek gelir/fayda sağlamaktır.

İnovasyon Elçileri

Girişim Hızlandırma ve Kurum İçi İnovasyon ve Girişimcilik Programlarının süreçleri, banka içerisinde farklı iş kolları ve bölgedeki İnovasyon Elçileri ile desteklenmektedir. Elçiler, Girişim Hızlandırma Programı'ndaki girişimlerin ihtiyaçlarına yönelik iş kolları ve bölgelerdeki ilk temas noktalarıdır. Aynı zamanda girişimlerle yürütülen iş birliği süreçlerinde de aktif rol oynayarak Deniz Akvaryum ile koordinasyonu sağlarlar. Kurum İçi İnovasyon ve Girişimcilik Programı'nda ise Fikir Limanı'na gelen çözüm önerileri ve fikirleri değerlendirme ve yönlendirme ile süreci desteklerler.

Girişimcilik Sertifika Programı

DenizBank iştiraki NEOHUB'ın, banka çalışanlarına özel Deniz Akademi desteğiyle hayata geçirdiği Girişimcilik Sertifika Programı, yedi uzman eğitmenin A'dan Z'ye girişimcilik üzerine verdiği dersler ile toplam 10 hafta sürmektedir. Katılımcılar programda, ihtiyaçları ve hedeflerine göre özelleştirilmiş, gelişim haritalarına uygun mentor desteği alır. 9 modülde toplam 480 dakika eğitimi tamamlayan katılımcılar, Demo Day etkinliğinde yatırımcı sunumları ile jürinin karşısına çıkarak mezun olduktan sonra sertifikalarını NFT formatında alırlar.



ÇEVRE

- 58 Enerji ve Emisyon Yönetimi
- 59 Su Yönetimi
- 60 Atık Yönetimi
- 61 Tedarik Zincirinde Sürdürülebilirlik

%98

Toplam tüketilen enerjinin %98'i temiz enerji kaynaklı

Karbon emisyon azaltımına yönelik uluslararası çabalara doğrudan destek

DenizBank Genel Müdürlük binası, Avrupa'da LEED v4 Gold seviyesinde sertifikalandırılan ilk proje

129

hibrit araç
2021 raporlama döneminde DenizBank filosuna katılan hibrit araçlar

Atık su ve geri dönüşüm ile ilgili yatırımlara yönelik finansman desteği

Tarım ve turizm alanında su altyapısının geliştirilmesine yönelik projelere finansman desteği

Dijitalleşen süreçlerle azalan kağıt tüketimi

Sıfır Atık uygulamaları doğrultusunda yürütülen çalışmalar



Enerji ve Emisyon Yönetimi

DenizBank, operasyonlarından kaynaklanan doğrudan etkiyi sürdürülebilirlik stratejilerinin yanı sıra ulusal mevzuat ve referans aldığı uluslararası arenada geçerli, referans uygulamalar doğrultusunda yönetmektedir.

Dolaylı çevresel etkilerinin başında gelen kredilendirme süreçlerini etkin çevresel ve sosyal risk yönetim sistemiyle takip eden DenizBank, operasyonlarından kaynaklanan doğrudan etkiyi ise sürdürülebilirlik stratejilerinin yanı sıra ulusal mevzuat ve referans aldığı uluslararası arenada geçerli, referans uygulamalar doğrultusunda yönetmektedir. Tükettiği doğal kaynakları azaltmak için çalışmalarına hız veren Banka'nın faaliyetleri esnasında -Genel Müdürlük ve şubeler dahil olmak üzere- kullandığı enerjinin tamamına yakını (%98) yenilenebilir kaynaklardan karşılanmaktadır. DenizBank Genel Müdürlük binası ise Avrupa'da LEED v4 Gold seviyesinde sertifikalandırılan ilk proje olma özelliğine sahiptir.

İklim kriziyle mücadeleye desteğini büyütmeyi hedefleyen DenizBank, emisyon azaltıcı aksiyonlar almayı planlamaktadır. 2021 raporlama döneminde Banka'nın filosunda yer alan dizel araçların çevre dostu olanlarla değiştirilmesine başlanmış ve bu kapsamda 129 hibrit araç filoya katılmıştır.

Banka, önümüzdeki dönemde tükettiği enerji ve doğal kaynaklar başta olmak üzere doğrudan çevresel etkileri konusundaki performansını uluslararası paydaşlar tarafından tanınan metodolojilerle düzenli olarak ölçüp, bilime dayalı hedefler koyma yolunda ilerleyecektir. Banka'nın çevresel etki raporlama yolculuğunun ilk aşamasında; 1. ve 2. kategori sera gazı emisyonlarının ölçümüne ek olarak iş seyahatleri, günlük iş ulaşımı ve Genel Müdürlük operasyonları sonucunda oluşan atığa dayalı emisyonların ölçülmesi planlanmaktadır.

Odağımızda enerji verimliliği ve temiz enerji var.

- 467 milyon ABD Dolar'lık yenilenebilir enerji riskimiz toplam enerji portföyümüzün %40'ı
- Karbon emisyon azaltımına yönelik uluslararası çabalara doğrudan destek
- İnovasyon ve alternatif enerji odaklı Ar-Ge projelerine katkı
- 1,1 milyar ABD doları yenilenebilir enerji finansmanı
- Yenilenebilir enerji santralleri, düşük karbonlu toplu ulaşım ve hareketliliğe destek
- Enerji depolama, akıllı şebekeler, enerji tasarrufu ve merkezi ısıtma gibi alanlara yönelik finansman destekleri
- Tükettiğimiz enerjinin %98'i temiz enerji kaynaklı
- LEED Gold sertifikalı GM binası
- Çevre dostu hibrit araçlarla yenilediğimiz araç filomuz



DenizBank Genel Müdürlük binası, Avrupa'da LEED v4 Gold seviyesinde sertifikalandırılan ilk proje olma özelliğine sahiptir.



Su Yönetimi

DenizBank, operasyonlarının çevresel etkilerini yaratan tüm fiziksel hizmet noktalarında su tüketiminin azaltılmasına yönelik aksiyon almaktadır.

Uzmanlaştığı tarım bankacılığı dışında turizm ve denizcilik gibi niş alanlarda suyun sorumlu kullanımına ilişkin eğitici ve teşvik edici çalışmalar yürüten DenizBank, operasyonlarının çevresel etkilerini yaratan tüm fiziksel hizmet noktalarında da su tüketiminin azaltılmasına yönelik aksiyon almaktadır. Genel Müdürlük binasında yüzey ve bahçe sulamasıyla araç yıkama süreçlerinde gri su kullanılmaktadır.

Odağımızda temiz su var

- Genel Müdürlük binamızda gri su kullanımı
- Tarım, turizm ve denizcilik sektörlerinde sorumlu su tüketiminin desteklenmesi
- Çiftçilere yönelik eğitici ve bilgilendirici inisiyatifler
- Modern tarımsal metotlara yönelik teşvikler
- Atık su ve geri dönüşüm, sürdürülebilir kentsel drenaj sistemleri gibi suyun korunmasıyla ilgili yatırımlara yönelik finansman desteği
- Tarım ve turizm alanında su altyapısının geliştirilmesine yönelik projelere finansman desteği



© Gürsel Egemen Ergin (Bursa)

Atık Yönetimi

Sıfır atık politikası, DenizBank'ın sürdürülebilirlik ilkeleri doğrultusunda, çevre üzerindeki etkilerini azaltma hedeflerinin önemli bir parçasıdır.

Sıfır atık yönetmeliği kapsamında Banka'dan çıkan atıkların ayrıştırılarak geri dönüşüme kazandırılması yönünde projeler yürütülmektedir.

Bu kapsamda;

- Genel Müdürlük binasında LEED Gold Sertifikasyonu'na uygun olarak Sıfır Atık Yönetimi çerçevesinde atıkların türlerine göre (kâğıt, plastik, cam, evsel, metal, tıbbi atık, pil, güvenlik sistemleri kapsamındaki elektronik atıklar) ayrı ayrı toplanması, taşınması ve geri dönüşüm firmalarına teslim edilmesinin sağlanması süreçlerini içine alan gerekli çalışmalar başlatılmıştır. Bölüm içinde kayıt altına alınmaktadır.
- Genel Müdürlük ve tüm şubelerde su arıtmalı sebil cihazları kullanılarak damacana su ve plastik su şişesi kullanımının en aza indirgenmesi sağlanmaktadır.
- Genel Müdürlük yemekhanesi yağ atıkları ayrıştırma işlemi yapılarak anlaşmalı firmaya teslim edilmektedir. Bölüm içinde kayıt altına alınmaktadır.

Banka 2022 yılı içerisinde, Sıfır Atık Yönetmeliği kapsamında T.C. Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından oluşturulan Entegre Çevre Bilgi Sistemi (EÇBS)'ne dahil olarak Genel Müdürlük binasından çıkan atıkları kayıt altına almayı planlamaktadır.

Odağımızda atıklarımızı azaltmak ve yönetmek var...

- Gelişmiş atık yönetimi sistem ve süreçlerimiz
- Dijitalleşen süreçlerimizle azalan kâğıt tüketimimiz
- Entegre çevre bilgi sistemi portalında, sıfır atık uygulamaları doğrultusunda yürütülen çalışmalar



Tedarik Zincirinde Sürdürülebilirlik

DFHG ile iş yapan tedarikçiler, sürdürülebilir gelişme hedefinde, çevreye ve gelecek nesillerin haklarına saygı göstererek, çevre dostu teknolojilerin yayılımını destekleyeceğini taahhüt etmektedir.

DenizBank, tedarikçilerinden, tüm geçerli çevre yasalarına, yönetmeliklere ve standartlara uymasını; tedarik ettiği ürün ve hizmetlerin çevre üzerindeki etkilerini düşürmek için çevreye zararı önleyici yaklaşımlar sergilemesini beklemektedir. DFHG ile iş yapan tedarikçiler, çevreye ve gelecek nesillerin haklarına saygı göstererek, malzeme kaynaklarından sorumlu yararlanacaklarını ve çevre dostu teknolojilerin yayılımını destekleyeceklerini taahhüt etmektedir.

DenizBank'ın Tedarikçi İş Etiği Kuralları'na www.denizbank.com/yatirimci-iliskileri/kurumsalyonetim/kurumsal-politika/tedarikci-is-etigi-kurallari adresinden ulaşılabilir.



İNSAN VE TOPLUM

- 63 Çeşitlilik, Kapsayıcılık ve Fırsat Eşitliği
- 64 Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti
- 66 İnsan Kaynakları Politikaları
- 68 Deniz Akademi ve Banka İçi Eğitim
- 70 Kurumsal Sosyal Sorumluluk

14**bin+**

Toplam çalışan sayısı

%54Kadın çalışan oranı
(Sektör ortalamalarının üzerinde)**%35**Bölüm müdürü ve
üzeri pozisyonlardaki
kadın çalışan oranı**“İSTE”**Köklü kurumsal kültür
ile birebir örtüşen yeni
değerler: “İş Birliği,
Sahiplenme, Tutku ve
Eylem”**1,6**milyon saat
2021 yılı toplam eğitim
süresi
(Eğitimlerin %95'i dijital
kanallardan)**10,5****saat**Çalışan başına
ortalama eğitim saati**Sürdürülebilir
Gelişim için
Eğitim**200 iç eğitimcinin
katılımıyla
gerçekleştirilen
Deniz'in Rehberleri
Zirvesi**750****bin saat**Deniz Akademi
YouTube kanalı izlenme
süresi**1.138****öğrenciye staj**Deniz Aşırı, Deniz'in
İncileri ve Deniz'in
İncileri Plus online staj
programları aracılığıyla
sağlanan staj imkânı**DenizKültür ile
kültür-sanat,
spor ve eğitim
alanlarında
ülkemize önemli
hizmetler****4****NİTELİKLİ
EĞİTİM****5****TOPLUMSAL
CİNSİYET EŞİTLİĞİ****8****İNSANA YAKIŞIR
VE EKONOMİK BÜYÜME****10****EŞİTSİZLİKLERİN
AZALTILMASI**

Çeşitlilik, Kapsayıcılık ve Fırsat Eşitliği

DenizBank, çalışanlarına eşit fırsatlar sunarak, bugünün ve geleceğin yöneticilerini bünyesinde yetiştirmeyi, kariyer fırsatlarında kurum içi insan kaynağına öncelik vermeyi prensip edinmiştir.

Çeşitliliğimiz bize güç veriyor...

- Toplam çalışanlarımızın %54'ü kadın (Sektör ortalamasının üstünde)
- Bölüm müdürü ve üzeri kadrolarda çalışanlarımızın %35'i kadın

İnsan sermayesini geleceğe iz bırakacak değerler bütünü yaratma hedefinin teminatı olarak gören DenizBank, çalışanlarına insan haklarının gözetildiği, eşitlikçi, kapsayıcı, katılımcı, sosyal yaşama değer katan, sağlıklı ve güvenli bir iş ortamı sunmaya öncelik vermektedir. Banka, çalışan bağlılığını, kişisel ve profesyonel gelişimi odağına alan bir yaklaşımla insan kaynağına yatırım yapmakta ve bankacılık sektöründe kariyer yapmak isteyen yenilikçi ve yaratıcı potansiyel adayların tercih ettiği işveren markası olmayı hedeflemektedir.

Banka'nın ve iştiraklerinin işlevlerini en iyi şekilde yerine getirebilmesi amacıyla uygulanan genel insan kaynakları politikaları, aşağıda özetlenen ilkelere dayanmaktadır.

1. İnsana Saygı Yaklaşımı: İnsana saygıyı başarının ilk şartı olarak benimsemek; bu kapsamda çalışanlarımızın ayırım gözetmeksizin, yetenek ve becerilerini kullanabilecekleri, geliştirebilecekleri huzurlu mesleki ortam ve fiziksel çalışma koşullarını sağlamak.

2. Şeffaf Yönetim Anlayışı: Karşılıklı güven, anlayış ve iletişim içinde yeni fikirlerle zemin hazırlayarak, ortak akıl ile sorunlara çözüm bulmak. Çalışanlarımızı ilgilendiren uygulamalara ilişkin bilgilendirmeler ile her türlü talep, öneri ve görüşlerini iletebildikleri kullanıcı dostu teknolojik sistemleri kurmak, geliştirmek.

3. Eğitim ve Gelişim İmkânı: İnsan kaynağının bir kurumun en değerli yatırımı olduğuna inancıyla, çalışanların başarıları ve yetkinlikleri doğrultusunda kariyerlerini şekillendirmek, geleceğin yöneticilerini çalışanlarımız arasından seçmeyi amaç edinmek.

4. Adil ve Güvenilir Ücret Yönetimi: Başarıyı ve mükemmelliği teşvik eden, ödüllendiren, piyasa ve günün koşullarına uygun, adil ve güvenilir maaş ve yan haklardan oluşan ücret yönetim sistemi uygulamak.

DenizBank'ta din, dil, ırk gözetmeksizin farklılıklara açık bir kültür bulunmaktadır. Yabancı uyruklu çalışanlar ve engelli çalışanlar Banka'nın çeşitliliğinde farklı birer mozaik oluşturmaktadır.

Tüm çalışanlar eşit şartlarda çalışmakta olup kariyer yolculuklarında aynı değerlendirme kriterlerine tabii tutulmaktadır.

Bankacılık faaliyetleriyle kadının toplumsal ve ekonomik hayatta daha fazla yer almasını hedefleyen DenizBank, kapsayıcı işveren yaklaşımıyla kurum içinde de toplumsal cinsiyet eşitliğine güçlü destek vermektedir.

Köklü kolektif kültürümüzü besleyecek yeni değerlerimiz: "İSTE"

2021 yılında hissedarımız Emirates NBD'nin, "Collaboration, Ownership, Drive, Enterprising" kavramlarından oluşan ve CODE ifadesiyle kısalttığı; "İş Birliği, Sahiplenme, Tutku ve Eylem" yani İSTE olarak dilimize uyarladığımız ve bizi bugünlere taşıyan kök salmış anlayışımızla birebir örtüşen kurumsal değerlerin lansmanını ve yaygınlaştırma çalışmalarını gerçekleştirdik. Bu değerlerin kurum kültürümüzle bütünleşerek tüm çalışma süreçlerimizde yol gösterici olacağına inanıyoruz.

YETER Kİ
İSTE!



Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti

DenizBank nitelikli ürün, hizmet ve çözümlerini, güçlü teknolojisi ve bütünleşik çoklu kanal stratejisiyle desteklediği tüm temas noktalarından müşterilerine kesintisiz sunmaktadır.



15
milyon çağrı

2021 yılında cevaplanan toplam çağrı sayısı

Sunduğu katma değerli ürün ve hizmetlerin yanı sıra DenizBank'ın değer yaratma gücünün temel bileşenlerinden bir diğeri, kusursuz müşteri deneyimi odağı ve müşterileriyle şeffaflık ve hesap verebilirlik temelinde kurduğu ilişkidir. Banka nitelikli ürün, hizmet ve çözümlerini, güçlü teknolojisi ve bütünleşik çoklu kanal stratejisiyle desteklediği tüm temas noktalarından müşterilerine kesintisiz sunmaktadır.

Etik İlkeler, Davranış Kuralları, Yolsuzlukla Mücadele ve Çıkar Çatışması prosedürlerine ek olarak, DenizBank uygulamakta olduğu Çalışanların Şahsi Yatırım İşlemlerine İlişkin Politika ile çalışanlarının müşteriler ile etkileşimlerinde uyması gereken kuralları ve düzenlemeleri şeffaflıkla yönetmektedir. Bununla beraber, etik satışa ilişkin olarak DenizBank'ın bankacılık operasyonlarında TEK (Temiz Etik Kaliteli) taahhütnamesi imzalanmaktadır. Bu taahhüt, bankacılık ürünlerinin, müşterilerin ihtiyaç ve amaçlarına uygun olarak sunulması, doğru müşterilere satış ve pazarlama yapılması, müşteri bilgilendirmelerini eksiksiz yapılması, müşterilerin taleplerine karşı kayıtsız ve ilgisiz kalınmaması ve müşteri şikayetine sebep olunmaması ilkelerini içermektedir. Öte yandan, herhangi bir sorun ile karşılaşıldığında personelimizin yanı sıra müşterilerin de başvurabileceği Etik Bildirim kanalları mevcut olup bildirimler gizlilik esasına göre ele alınıp, değerlendirilmektedir.

DenizBank'ın müşteri memnuniyeti ve beklentileri karşılayabilme seviyesi, bilimsel yöntemlerle gerçekleştirilen müşteri araştırmaları ve Net Tavsiye Skoru (Net Promoter Score-NPS) çalışmalarıyla düzenli olarak ölçümlenmektedir. Müşteri deneyiminin düzenli, metodik ölçümlenmesi, bu kapsamda yürütülen çalışmaların tüm temas noktalarını kapsaması ve deneyimi ölçümlenebilen müşteri adedinin en üst seviyeye çıkarılabilmesi için 2021 yılında NPS altyapısında değişikliğe

gidilmiştir. Satın alınan yeni NPS tool'u ile 2021 yılı içinde entegrasyon projesi yürütülmeye başlanarak, dönem içinde MobilDeniz ve şube kanalındaki entegrasyon tamamlanmıştır. NPS kanalından gelen geri bildirimlerin analiz çalışmalarına MobilDeniz Kanalı ve Müşteri Memnuniyeti ekibi özelinde başlanmış olup, Şube kanalının takibi de pilot bölge özelinde yürütülmekte, aylık bazda raporlar ile ölçümleme sonuçları paylaşılmaktadır.

Müşteri deneyiminin geliştirilmesi için "Yolculuk Tasarımı"

- NPS geri bildirimlerini, şikayet kaydı olan müşterilerin verilerini aylık bazda takip ediyor, problemli görünen başlıkları (adetsel yoğunluğu yüksek ya da artan trendde seyreden) belirliyoruz.
- Kök nedeni anlamaya yönelik daha geniş kapsamlı veri toplamak adına örnek şikayet kaydı aramalarını dinliyor, konu özelinde arama script'leri çalışarak müşteri aramaları düzenliyor ve arama çıktılarını analiz ederek rapor haline getiriyoruz.
- Ürün/kanal/servis özelinde sektör araştırmaları yaparak örnek uygulamalar tespit ediyor ve benchmark analizleri hazırlıyoruz.
- Müşteri geri bildirimlerini ve sektör uygulamalarını dikkate alarak her temas anına ayrı olarak odaklandığımız taslak aksiyon planları hazırlıyoruz.

DenizBank'ta müşterilerin kanal ve ürün/hizmetlerle ilgili ilettiği her geri bildirimin titizlikle incelenmesi, pozitif bildirimlerin artması ve negatif bildirimlerin kök nedenlerinin analiz edilerek engellenmesi çalışmalarından Müşteri Memnuniyeti Bölümü sorumludur. Kurum içerisinde "Müşterinin Sesi" olma vizyonu ile yapılan çalışmalar, alınmış olan "ISO: 10002-2014 Müşteri Memnuniyeti Kalite Belgesi" standartlarıyla izlenmekte ve ileri taşınmaktadır. Pandemi nedeniyle, Bölüm'e ulaşan müşteri bildirimlerindeki artışı etkin bir şekilde yönetebilmek ve müşterilere çok daha hızlı geri bildirimde bulunabilmek amacıyla çalışan kadrosu genişletilerek güçlendirilmiştir.

Müşterilerle İletişim

Müşterilere yüksek kalitede 7/24 kesintisiz hizmet sunulan DenizBank İletişim Merkezi'nde tüm süreçler ve kişisel performans sistemi, müşteri deneyimini en üst noktaya taşıma ilkesine göre tasarlanmıştır.

2021 yılında İletişim Merkezi tarafından 15 milyon çağrı yanıtlanmıştır. Hızlı ve kolay hizmet sunma amacıyla tasarlanan Sesli Yanıt Sistemi'nde sanal asistan DENİZ, aradığında beklemek istemeyen müşterilere, farklı zaman dilimi seçerek geri aranma imkânı sunmaya başlamıştır. Müşterilerin en değerli varlığının zamanları olduğunu bilerek proaktif hizmet anlayışı ile uygun yönlendirmeleri sunan Deniz, gelen tüm çağrılarını %51'ini tamamlamaktadır.

Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti

2021 yılında uzaktan müşteri edinimi projelerinin önemli bir paydaşı olan İletişim Merkezi, yeni kurulan Dijital Müşteri Kazanım ekibi ile DenizBank'a yeni müşteri kazandırmada etkili bir kanal olarak görevini sürdürmektedir.



%96

AfiliDeniz müşteri memnuniyeti seviyesi

2021 yılında uzaktan müşteri edinimi projelerinin önemli bir paydaşı olan İletişim Merkezi, yeni kurulan Dijital Müşteri Kazanım ekibi ile Banka'ya yeni müşteri kazandırmada etkili bir kanal olma görevini üstlenmiştir.

Şubelerin iş yükünün azaltılması ve müşteri deneyiminin iyileştirilmesi vizyonu ile devreye alınan AfiliDeniz kanalı ise 2021 yılında Merkezden Portföy Yönetimi anlayışı çerçevesinde kapasitesini ve hizmet verilen işlem setini artırmıştır.

Müşterilerin pandemi döneminde artan çağrı merkezi destek ihtiyaçlarında daha etkili çözümler sunabilmek için hem engelli müşteriler hem de Afili müşteriler için görüntülü görüşmeyle destek hizmeti devreye alınmıştır. Bu fonksiyonla birebir portföy yönetimi uygulama imkanı elde edilirken, AfiliDeniz, dönem sonu itibarıyla %96 düzeyinde bir müşteri memnuniyeti seviyesine ulaşmıştır.

Şubeye gelen müşterilere ise daha iyi hizmet verebilmek için 2021 yılında Banka'nın stratejilerine yönelik yenilikçi konseptler oluşturulmaya devam edilmiştir. Değişen ihtiyaçlara klasik bankacılık çözümleriyle değil, dijital dönüşümün gerekliliklerine ve pandemi koşullarına özel finansal çözümlerle yaklaşarak, ürün ve hizmet modelleri geliştirmek üzere çalışmalar yoğun şekilde sürdürülmektedir.

Salgından en fazla etkilenen müşteri gruplarından olan emeklilerin memnuniyeti DenizBank için öncelikli konular arasında yer almaktadır. Emekli müşterilerin evlerinden çıkmadan alternatif dağıtım kanallarından işlemlerini gerçekleştirmeleri sağlanmış, ATM'lerden para çekme limitleri artırılmıştır. Maaş devir ve promosyon işlemlerini mobil bankacılıktan yapabilmeleri için de geliştirmeler yapılmıştır.

"Emekliliklerimize Hürmetlerimizle" yaklaşımını benimseyen DenizBank, bu değerli müşteri kitlesinin finansal ihtiyaçlarına çözüm üretmenin yanı sıra sosyal hayatlarına da dokunmayı amaç edinmekte, özellikle sosyal medya mecralarında da yanlarında olmaktadır. Facebook üzerinden uzmanlarla birlikte hazırlanan sağlıklı yaşam içerikleri, yemek tarifleri ve ödüllü yarışmalar sayesinde emekliler pek çok pratik bilgiye kolaylıkla ulaşabilmektedir.

Nasıl değer yaratıyoruz?

- Müşterilerimizle şeffaflık ve hesap verebilirlik temelinde kurduğumuz kesintisiz iletişim
- Yeni nesil teknolojilerle sürekli geliştirdiğimiz bütünsel çoklu kanal altyapımız
- Koşulsuz müşteri memnuniyeti odaklı müşteri deneyimi ve süreç yönetimimiz
- Müşterilerimizi her zaman dinleyerek onların ihtiyaçları, şikayet ve geri bildirimlerine yönelik özelleştirilmiş ve hızlı çözümler üreten iletişim kanallarımız





İnsan Kaynakları Politikaları

DenizBank, yönetici ve yıldızlarını kendi içinden yetiştirmekte; yeni nesil liderlik anlayışı ve kuşak farklılıklarını da göz önünde tutarak, çalışanların mesleki gelişimi için en doğru fırsat ve araçları sunmaya odaklanmaktadır.



%86

Yönetici atamalarının mevcut çalışanlar arasından yapılma oranı

Ücretlendirme ve Yan Haklar

DenizBank'ta ücret politikaları, uluslararası normlar ve yasal mevzuat hükümleri çerçevesinde liyakat ve eşitlik ilke ve standartları doğrultusunda oluşturulmaktadır. Bu politikalar Banka'nın etik değerleri, stratejik hedefleri ve iç dengeler ile uyumludur.

Banka'nın temel insan kaynakları politika ve ilkelerinden birisi, "adil ve güvenilir ücret yönetimi" anlayışıdır. Buna göre DenizBank ücret yönetim sistemi; başarıyı ve mükemmelliği teşvik eden, piyasa ve günün koşullarına uygun, adil ve güvenilir ücret ile diğer yan haklardan oluşmaktadır.

DenizBank'ta çalışanlara sağlanan yan haklar

- Ek ödemeler:
 - Kasa tazminatı
 - Meslek tazminatı
 - SPK tazminatı
 - Teknoloji temsilcisi tazminatı
 - Data Scientist tazminatı
 - Prim ve PUPA
 - Özel sağlık sigortası
 - BES
 - Yemek kartı ve yemekhane
 - Servis hizmeti

İşe Alım, Kariyer ve Performans Yönetimi

DenizBank'ta kurum içerisinde benimsenen eşitlik yaklaşımı işe alım süreçlerinde de uygulanmaktadır. 2021 yılı içerisinde 20 binin üzerinde aday Banka'nın online sınavlarına katılmıştır. 10.002 kişi ile yapılan iş görüşmelerinde, pandeminin devam eden etkisiyle %100 online mülakatlara devam edilmiştir. 2021 yılında toplam 2.871 kişi kadrolu ve 779 kişi dış kaynak alımlarıyla birlikte 3.650 yeni çalışan DenizBank ailesine katılmıştır. Sektöre yeni profesyoneller yetiştirmeyi misyon edinen Bankamızda bu işe alımların %58'ini yeni mezunlar oluşturmuştur.

DenizBank, yıl içerisinde işe alım süreçlerinde adaylarla doküman ve Banka ile ilgili içerik paylaşımı ile adaylardan gerekli evrak teminini, e-posta yerine, devreye aldığı yeni elektronik uygulama üzerinden yapmaya başlamıştır.

Banka'nın tanıtılması ve genç yeteneklerin kuruma kazandırılması amacıyla 2021 yılında 65 online üniversite etkinliğine katılım sağlanarak 15.000 öğrenciyle buluşulmuştur. Bu etkinliklerde öğrencilerin gelişimi hedeflenerek mülakat simülasyonu, özgeçmiş hazırlama ve bunun gibi farklı içeriklerle öğrencilerle online bir araya gelinmiştir.

DenizBank, oluşturduğu 3 farklı staj programıyla 2013 yılından bu yana 1.000'den fazla öğrenciye online staj imkanı sağlamıştır. Üniversite son sınıf öğrencileri için tasarlanan Deniz'in İncileri Plus Programı mezunları, Banka'nın çalışan kadrosuna katılmışlardır.

Geleceğin yöneticilerini içerdten yetiştirme anlayışıyla 2021 yılında toplam 1.191 çalışan terfi etmiş, yapılan yönetici atamalarının ise %86'sı mevcut çalışanlar arasından yapılmıştır. Banka içerisinde oluşan kariyer fırsatları kapsamında öncelikli olarak DenizBank çalışanları

değerlendirilmekte olup yatay ve dikey kariyer haritaları doğrultusunda 2021 yılında 2.729 çalışanın tayin ve görev değişikliği gerçekleştirilmiştir.

Yılda iki kez gerçekleştirilen terfi sürecinde çalışanlar unvanlarına göre yetkinlik değerlendirme araçlarına katılım sağlamaktadırlar.

Yönetici adaylarının değerlendirilmesinde uygulanan "Değerlendirme Merkezi" süreci ve yönetici adayı olarak uygulamalara katılan yönetmenler için "Yönetmenin Liderlik Gelişim Yolculuğu" programında yapay zeka temelli online değerlendirme süreci olan "Casebot" uygulaması 2021 döneminde de devam etmiştir.

Performansları, yetkinlikleri ve kişisel gelişimlerine katkıda bulunma hedefiyle, tüm çalışanlara kariyer yolculuklarında rehberlik edilmektedir. Yapılan çalışmalarda yeni nesil liderlik anlayışı, kuşak farklılıkları ve hikaye çeşitliliğinin bilinci ön planda tutulmakta, çalışanların kendilerini gerçekleştirecekleri iklimi sağlamak Banka'nın öncelikli hedefleri arasında yer almaktadır.

Öne çıktığımız konular

- Çalışanlarımızın %54'ü kadın. Yönetici kadromuzda %35 kadın yönetici oranımızı geliştirmeyi amaçlıyoruz.
- Eşitlik ve çeşitliliğe büyük önem veriyor, çalışan gelişim ve bağlılığını geliştirmek için yatırımlarımıza devam ediyoruz.
- Çalışan destek fonumuzla karşılaştıkları güçlüklerde çalışanlarımıza destek oluyoruz.
- Çalışan Bağlılığı Anketi skorumuzu geçen yıla kıyasla 5 puan artırdık ve sektör ortalamasının üzerinde yer aldık.

İnsan Kaynakları Politikaları

Türkiye'nin en kapsamlı sosyal medya yarışması Social Media Awards Turkey'de "Sosyal Medya Marka Endeksi" kapsamında toplanan verilere göre, Kariyer kategorisinde DenizBank İnsan Kaynakları, Gümüş Ödül'e layık görülmüştür.



10
bin izleyici

2021 yılında 20 canlı yayın etkinliği ile ulaşılan izleyici sayısı

Bugünün ve geleceğin yöneticilerini bünyesinde yetiştirmeyi hedefleyen DenizBank'ta çalışanlar, Bahçeşehir Üniversitesi "Kurumsal MBA" ve Sabancı Üniversitesi Siber Güvenlik programlarına katılabilmektedir.

DenizBank'ı tanıtmak, çalışmalarını geniş kitlelere anlatmak, potansiyel adaylara kariyer fırsatlarını duyurmak amacıyla Banka'nın kariyer siteleri, gençlik iletişimi mecraları ve sosyal medya üzerinden düzenli bir iletişim sağlanmaktadır. Tercih edilen banka olma hedefi ile DenizBank; sosyal medyada LinkedIn, Facebook (DenizBank İnsan Kaynakları), Deniz'de Kariyer Instagram (@denizdekariyer), Twitter (@denizbankik) hesaplarını aktif kullanmaya ve takipçilerini artırmaya devam etmiştir.

2021 yılında, Instagram hesabında alanında uzman kişiler ile 20 canlı yayın etkinliği gerçekleştirilmiş; yaklaşık 10 bin izleyiciye ulaşılmıştır.

Yapılan tüm bu çalışmaların neticesi olarak DenizBank İnsan Kaynakları Kariyer Instagram sayfası, sektörde en fazla takipçi sayısı ile birinci sırada yer almaktadır.

2021 yılında, Marketing Türkiye & BoomSonar iş birliği ve Deloitte uzmanlığıyla Türkiye'nin en kapsamlı sosyal medya yarışması Social Media Awards Turkey'de "Sosyal Medya Marka Endeksi" kapsamında toplanan verilere göre, Kariyer kategorisinde DenizBank İnsan Kaynakları, Gümüş Ödül'e layık görülmüştür.

İç İletişim, Çalışan Bağlılığı ve Memnuniyeti
İnsan kaynağıyla kesintisiz, şeffaf ve sağlıklı bir iletişim kurmaya büyük önem veren DenizBank, "Denizde" adını verdiği kurum içi iletişim uygulamasını, tüm çalışanlarının kullanımına sunmaktadır. Çalışanlar, uygulama üzerinden

fotoğraf, video, teşekkür kartı gibi paylaşımlar gerçekleştirebilmekte, birimler tarafından paylaşılan haber ve duyuruları takip edilebilmektedirler. Uygulama, 2021 yılında çalışanlardan alınan geri bildirimler kapsamında yenilenerek geliştirilmiştir.

Dönem içerisinde ayrıca, çalışanların İnsan Kaynakları ile ilgili tüm bilgilere ulaşmasını sağlayan DenizPortal İnsan Kaynakları intranet sayfasının yenilenmesine yönelik bir projeye başlanmıştır. Çalışanların ihtiyaç duyacağı tüm bilgiler ve yeni haberler portal sayfasına eklenerek bu iletişim kanalının etkinliği artırılabilecektir.

"Microsoft Teams" üzerinden çalışanların, İK başta olmak üzere diğer ilgili departmanlarda sıkça sordukları soruları hızlıca yanıtlayabilmek ve çalışan memnuniyetini artırabilmek adına "Pratik" chatbot hayata geçirilmiştir. Çalışanların sorularının yanıtsız kalmaması için düzenli periyotlarda takip gerçekleştirilerek chatbot hafızası geliştirilmektedir.

DenizBank, çalışanlarının mutlu olacağı iş ortamının devamlılığını sağlamak için çaba harcamakta; özel günlerde kişiye özel iletişimler gerçekleştirmektedir. Bunun yanı sıra Anneler Günü, Babalar Günü, milli ve dini bayramlar gibi özel günlerde çalışan ve aileleriyle kurduğu iletişimlerle onların yanlarında olduğunu hissettirmektedir.

DFHG çalışanlarının memnuniyetini sağlamak için;

- Çalışma koşulları ve ortamı
- Sağlık problemleri
- İş sağlığı ve güvenliği
- İş ilişkileri
- Zorbalık ve taciz
- Ayrımcılık ve fırsat eşitliği

ile ilgili olarak çeşitli kanallardan iletilen şikayetler, ilgili birimlerle koordinasyon halinde, çözüme kavuşturulmaktadır.

Çalışan bağlılığı ve memnuniyetini sürekli izleyen DenizBank, 2021 yılında gerçekleşen Çalışan Bağlılığı Anketi sonucuna göre bir önceki yıla kıyasla skorunu 5 puan artırmış ve Türkiye bankacılık sektör ortalamasının üzerinde yer almıştır.

Hibrit Çalışma Modeli

Pandemi başlangıcından bu yana Genel Müdürlük birimlerinin çalışanları evden çalışmaya yönlendirilmiştir. Kısıtlama ve sosyal izolasyon tedbirlerinin kademeli kaldırılmasıyla ise ekipler kendi planlamaları kapsamında hibrit sistem ile çalışmaya devam etmektedir. Uzaktan çalışma kapsamında çalışanlara internet paketi desteği sunulmuştur.

İş Sağlığı ve Güvenliği

DenizBank, iş sağlığı ve güvenliği uygulamalarına yönelik tüm yerel ve uluslararası mevzuatlarla ilgili diğer yükümlülükleri eksiksiz yerine getirmektedir. Banka'nın çalışanlarına sağlıklı ve güvenli bir iş ortamı temini için uyguladığı kurallar bütününe içeren bir prosedür bulunmaktadır.



Deniz Akademi ve Banka İçi Eğitim

Bugünün ve geleceğin yöneticilerini bünyesinde yetiştirmeyi hedefleyen DenizBank, çalışanlarının gelişimi için MBA ve FinTech Programlarına desteğini devam ettirmektedir.



1,6

milyon saat
2021 yılı toplam
eğitim süresi

4 NİTELİKLİ
EĞİTİM



DenizBank'ta Eğitim

Deniz Akademi, gerek dijital çağın gereklerini takip ederek, gerekse DenizBank Finansal Hizmetler Grubu (DFHG) bünyesindeki tüm çalışanların, eğitim ihtiyacı analizinden hareketle, çıkan verilerle çalışanları, geleceğin yetkinliklerine hazırlamakta ve kişisel öğrenme yolculuklarını, “Upskill (becerilerini geliştirme) ve Reskill (yeni beceri kazandırma)” bakış açısıyla tasarlamaktadır.

“Yeni başlayanları hızlıca Denizci yapma ve kendi bünyesinden yönetici çıkartma”yı misyonu olarak belirleyen Deniz Akademi, evden çalışma sürecine geçilir geçilmez önceki yıllarda başladığı dijitalleşme yolculuğunu, öncelikle Oryantasyon ve Temel Gelişim Programları ile online platformlar üzerinden gerçekleştirmeye devam etmiştir. Şube, Genel Müdürlük birimleri ve Şube Dışı Kanallar olmak üzere toplam 7 farklı oryantasyon programı ve 89 farklı Temel Gelişim Programı gerçekleştirilmiştir. Eğitim sonu terfiye esas teşkil eden sınavlar da yine online platformda gerçekleştirilmektedir.

2021 yılında Deniz Akademi, hayat boyu sürdürülebilir gelişim anlayışıyla çalışanlarını kapsamlı şekilde desteklemekte; eğitim, atölye ve söyleşi organizasyonlarını yoğun olarak hayata geçirmeye devam etmektedir.

Deniz Akademi eğitimleri

- Strateji
 - Mikronun Kaşifleri (Satış Odaklılık ve Tüzel Müşteri Kazanımı)
 - Pandemi döneminde Risk Yönetimi (Risk ve Kredi Yönetimi)
- Liderlik
 - Gelişim Merkezi
 - Yönetmen Gelişim Programı
 - Mentör Programları
 - Yönetici Oryantasyon Programı
 - Şube müdürleri için “Yeni Kaptanlar Kulübü”
 - Yöneticilere yönelik online “7 Adımda Çevrim İçi Kültür”
- Sertifika Programları
 - Tarımda Ustalık
 - Data Translator
 - Girişimcilik
 - İş analistliği

Veri Bilimi Okulu

2018 yılında kurulmuş olan Veri Bilimi Okulu'nda, üçüncü yılın mezunları verilmiş olup; 2021'de 45 veri bilimci ile üçüncü yılın eğitim süreci devam etmektedir.

Yine bu yıl sadece veri bilimi eğitimlerine özel bir online platform üzerinden, kişi başı 46 saatlik online eğitim alınmıştır. Bunun yanı sıra teknik eğitim, liderlik eğitimi ve kişisel gelişim eğitimi de online platformlar üzerinden verilmektedir. Ayrıca 2021 yılında işe alınan veri bilimcilere, tecrübeli veri bilimciler mentor olarak atanmaktadır. Her ay tüm veri bilimcilerin bir araya gelip bilgi paylaşımı yapabileceği seminerler ve buluşmalar organize edilmektedir.

Yetenek Yönetimi Projeleri

Bugünün ve geleceğin yöneticilerini bünyesinde yetiştirmeyi hedefleyen DenizBank, çalışanlarının gelişimi için MBA ve FinTech Programlarına desteğini devam ettirmektedir. DenizBank çalışanlarına sunulan BAU'da yüksek lisans programının 6. dönemi tamamlanmış olup, 7. dönem Finansal Teknolojiler Yüksek Lisans Programı'nda 21 DenizBank çalışanı eğitimlerine devam etmektedir.



Emrah Şahin (Denizli)



Deniz Akademi ve Banka İçi Eğitim

DenizBank'ın en önemli gündem maddelerinden biri olan sürdürülebilirlik başlığı altında, Sürdürülebilirlik Gelişim İçin Eğitim teması ile 24 Kasım'da, 200 iç eğitimcinin katılımıyla Deniz'in Rehberleri Zirvesi gerçekleştirilmiştir.



90

bin abone

2021 yılında Deniz Akademi YouTube kanalının ulaştığı abone sayısı

DenizBank'ta staj

- Deniz Aşırı, Deniz'in İncileri ve Deniz'in İncileri Plus online staj programlarıyla 2021 döneminde **1.138** öğrenciye staj imkanı
- Dijital öğrenme platformları üzerinden **250'**ye yakın yetkinlik bazlı eğitim içeriği
- Tersine Mentörlük Programı'nın dördüncü grubu **12** mentee ve **24** mentörün katılımıyla tamamlandı.

Deniz'in Rehberleri Zirvesi

Deniz Akademi eğitimlerinin %85'i, Deniz'in Rehberi olarak adlandırılan iç eğitimciler tarafından verilmektedir. Pandemi döneminde Dijital Rehber transformasyon eğitimlerinin yanı sıra, yeni dijital rehberler yetiştirmek üzere Eğitici Eğitimi düzenlenmiştir. 2022'de de yeni Deniz'in Rehberleri yetiştirilmeye devam edilecektir.

DenizBank'ın en önemli gündem maddelerinden biri olan sürdürülebilirlik başlığı altında, Sürdürülebilirlik Gelişim İçin Eğitim teması ile 24 Kasım'da, 200 iç eğitimcinin katılımıyla Deniz'in Rehberleri Zirvesi gerçekleştirilmiştir.

Deniz'de Dijital Sohbetler

2021 Şubat itibarıyla, kültür, sanat, spor, iş dünyası gibi farklı sektörden zoru başararak isimlerini gerek Türkiye gerekse yurt dışında duyurmuş isimlerle, tüm Banka çalışanlarının katılımına açık olarak, online platformda 19 farklı canlı sohbet düzenlenmiştir. İki haftada bir Cuma günleri gerçekleşen canlı yayınlar, 2022 yılında da birbirinden değişik hikayeler ve bu hikayelerin yaratıcılarıyla devam edecektir.

Uzaktan Öğrenme ve Deniz Akademi YouTube

Katalogda yer alan 1.400'den fazla eğitim içeriğine 16 bin kişinin katılımı ile 570 bin adet eğitim tamamlanmıştır. Toplamda 400 bin saate yakın zoom ve e-eğitim saatine ek olarak 750 bin saat YouTube izlenme sayısı eklenmiştir. Dijitalleşmenin arttığı bu dönemde dijital eğitim oranı %95 olarak gerçekleşmiştir.

Eylül 2020 tarihinde açılan Deniz Akademi YouTube kanalı ile haftada üç gün, Profesyonel, Genç ve Yaşam başlıkları altında videolar üretilmektedir. Açıldığı günden bu yana toplamda 200'e yakın video yayınlanmış ve bu videolar toplamda 7,6 milyon izlenmeyle 750 bin saate ulaşmıştır. Deniz Akademi Youtube kanalı 2021 yılında 90 bin abone sayısına ulaşmıştır. Kanal aracılığıyla sadece Banka ekosistemine değil; gerek yurt içi gerek yurt dışında pek çok kişiye erişilerek örnek teşkil edecek bir sosyal fayda ve toplumsal farkındalık yaratılmaktadır. Aynı zamanda bu içerikler; Banka içi Temel Gelişim Programı (TGP), Sertifika Programları ve Staj Programlarında yer alan katılımcıların eğitim yolculuklarında kullanılmaktadır.

Öne çıktığımız konular

- 2021 toplam eğitim süresi: **1,6 milyon** saat
Çalışan başına ortalama eğitim saati: **10,5**
Eğitimlerin **%95'i** dijital kanallar üzerinden
- 2021 yılında Deniz akademi bünyesinde toplam **1,6 milyon** saat eğitim gerçekleştirdik.

Nasıl değer yaratıyoruz?

- 7 farklı oryantasyon programı ve 89 farklı Temel Gelişim Programı gerçekleştirilmiştir.
- Kişi başı 46 saatlik online eğitim alınmıştır.



Kurumsal Sosyal Sorumluluk

Kurulduğu günden itibaren bir bankadan fazlası olmayı misyon edinen DenizBank, finansal faaliyetlerini, ülkesine ve insana duyduğu sorumluluk duygusuyla spora, kültüre, sanata ve edebiyata sunduğu uzun soluklu desteklerle bütün halinde yönetmektedir.

Sosyal Sorumluluk Vizyonumuz ve Çalışmalarımız
DenizBank, kurulduğu günden itibaren bir bankadan fazlası olmayı misyon edinmiştir. Finansal faaliyetlerinin ötesinde, her alanda ülkemize hizmet sunmayı hedeflemektedir. Banka, kültür ve sanatın, insanlığın kazanımlarını kuşaklar arasında taşıyan başlıca disiplinlerden biri olmasından hareketle, bu alandaki birikimi topluma daha da yaklaştırmak için var gücüyle çalışmayı sürdürmektedir. Diğer yandan, özellikle gençlerimizin geleceği için sporu ve eğitimi; uygarlıklar beşiği coğrafyada yaşamamız dolayısıyla arkeolojiyi ve daha pek çok farklı alanı, bir bütün olarak, ülkemizin güçlü geleceği için sahiplenmektedir.

2004 yılında kurulan DenizKültür; eğitim, kültür, sanat ve spora yönelik faaliyetleriyle Grubun kurumsal ve sosyal misyonunu temsil etmektedir.

Kültür Sanat

DenizBank, bir ülkenin gelişmişlik düzeyinin, kültür ve sanatın topluma nüfuz derecesiyle yakından bağlantılı olduğu bilinciyle, kuruluşundan bu yana “Sanata evet” mottosuyla sanat ve sanatçıyı desteklemektedir. Klasik müzikten operaya ve sinemaya; farklı dallarda ülkemizde kültür ve sanat hayatının sürdürülebilirliği ve toplumun tüm kesimleri için erişilebilirliği ilkesiyle çalışmalarını sürdürmektedir.

İstanbul Devlet Senfoni Orkestrası

DenizBank, klasik müziğin toplumun geniş kesimleriyle buluşması hedefiyle, 2004’ten bu yana İDSO kurumsal sponsorluğunu üstlenmekte; İstanbul’un kültür sanat hayatında ayrıcalıklı yer edinen İDSO DenizBank Konserleri’ne ismini vermektedir.



Karşıyaka Oda Orkestrası

DenizBank, Türkiye’de ilçe belediyeleri arasında kadrolu sanatçılarla kurulan ilk oda orkestrası olan Karşıyaka Oda Orkestrası’na 2017’den bu yana destek vermektedir.

Başkent Orkestrası

Ankaralı sanatseverlerin kültür sanat ajandalarında önemli yer alan Orkestra Akademik Başkent DenizBank Konserleri’ne 2012’den bu yana destek verilmektedir.

TÜRSAK & DenizBank İlk Senaryo İlk Film Yarışması

Banka, senaryo yazımı konusunda yol gösterici bir platform oluşturmak ve sinema endüstrisinin bütününe yanında durmak üzere, Türkiye Sinema ve Audiovisual Kültür Vakfı (TÜRSAK) ile güçlerini birleştirmiş ve “DenizBank İlk Senaryo İlk Film” Yarışması’nı hayata geçirmiştir. Bu iş birliğiyle 2015’ten bu yana, sinema sanatının bel kemiğini oluşturan senaryo yazımına uluslararası standartlarda bilimsel bir bakış açısı getirilmesinin yanı sıra genç senaristlerimiz de daha yolun başındayken cesaretlendirilmektedir.

Kurumsal Sosyal Sorumluluk

DenizBank, kültür ve sanatın, insanlığın kazanımlarını kuşaklar arasında taşıyan başlıca disiplinlerden biri olmasından hareketle, bu alandaki birikimi topluma yaklaştırmak için var gücüyle çalışmayı sürdürmektedir.

DenizBank Çocuk Operası

Çocukların kalbine kültür-sanat sevgisinin tohumlarını erken yaşlarda ekmek üzere “DenizBank Çocuk Operası” hayata geçirilmektedir. Başrolünde çocukların yer aldığı, dünyada ilk olan DenizBank Çocuk Operası, 2019’daki Papagenolar temsilinden bu yana çocuklara yaratıcılıklarını ve hayal güçlerini genişletebilecekleri kıymetli bir alan sunmaktadır.

Kara Hafta Sponsorluğu

DenizBank, büyük önem verdiği edebiyat alanında düzenlenen; Türkiye’den ve dünyadan, polisiye gibi niş bir alana gönül vermiş onlarca ismin bir araya geldiği Kara Hafta Festivali’ne destek vermiştir.

Gümüşlük Festivali

Banka, ilk kez 2010’da konser desteğiyle başladığı yolculuğunu, 2010-2017 yılları arasında Festival Ana Sponsoru olarak sürdürmüş, müzik otoritelerinin yakından tanıdığı festivale desteğiyle, ülkemizin dünya arenasında tanınmasına katkı sağlamıştır.

Bodrum Müzik Festivali

DenizBank, ülkemizin kültür-sanat yaşamına hediye olan Bodrum Müzik Festivali 2018’in destekçileri arasında yer almıştır.

Uluslararası Bodrum Opera ve Bale Festivalleri

Banka, Türkiye’nin ilk bale festivali olan; sadece ülkemizin değil, uluslararası bale sanatının da başarılı temsillerini izleme olanağı sunan Uluslararası Bodrum Festivali ile Türk ve dünya operalarının seçkin yapıtlarını sanatseverlerle buluşturan Uluslararası İstanbul Opera Festivali’ni uzun yıllar desteklemiştir.

Alacahöyük Arkeolojik Kazıları & Laodikeia Antik Kenti Desteği

DenizBank, tüm insanlığın ortak geçmişine ışık tutan; bilimsel tutku, büyük bir sabır ve emekle yoğrulmuş arkeoloji konusunda da elini taşın altına koymayı görev bilmektedir. Bu anlayışla, Türkiye’nin ilk milli kazısı olarak öne çıkan Alacahöyük Kazısı’na 2013-2018 yılları arasında destek vermiştir. Denizli Ovası’ndaki en eski yerleşim yeri olan ve UNESCO kararı ile “Dünya Mirası Geçici Listesi’nde yer alan Laodikeia Antik Kenti için, Kültür ve Turizm Bakanlığı ile Pamukkale Üniversitesi tarafından yürütülen kazı çalışmalarına ise 2018’de katkıda bulunmuştur.

Spor

DenizBank, kuruluşundan bu yana sporun tüm branşlarını, özellikle de lokomotif konumundaki, amatör ve olimpiik dallara en fazla kaynak aktarımı sağlayan, dolayısıyla gençlerimizin spor ile buluşmasının yolunu açan futbolu desteklemeyi topluma karşı ödevleri arasında görmektedir. Kulüplerimize sağladığı destekle, A takımların yanı sıra, sportif geleceğimiz olan farklı branşları da dolaylı olarak finanse etmekte; böylece ülkemize uluslararası platformlarda sayısız başarı kazandıran sporcularımızın yetişmesine katkı sunmaktadır.





Kurumsal Sosyal Sorumluluk

Türkiye Futbol Federasyonu – Milli Takım

DenizBank, 2020’de Türkiye Futbol Federasyonu ile 3 yıl sürecek iş birliği anlaşması imzalayarak tüm erkek Milli Futbol Takımlarının ana sponsoru olmuştur. 2014’ten sonra Milli Takım banka sponsorluğunu ilk kez üstlenen kurum sıfatıyla, toplumun tüm kesimlerinin kenetlendiği bir platformda futbol ekonomisini desteklerken, önemli bir sosyal görevi de yerine getirmektedir.

DenizBank Euroleague Global Sponsorluk

Avrupa basketbolunun kulüpler düzeyinde en saygın organizasyonu EuroLeague Basketball ile Global Sponsorluk anlaşması kapsamında, 2019-2020 sezonunda başlayan 6 yıllık iş birliğiyle Turkish Airlines EuroLeague ile 7DAYS EuroCup şampiyonalarının global sponsorluğu üstlenilmiştir. Banka, yapmış olduğu ortaklıkla basketbol sevgisinin toplumun geniş kesimleriyle buluşmasına katkı sağlamaktadır.

CEV

2013’te Avrupa’da voleybolun kıtasal yönetim organı konumundaki CEV ile güçlerini birleştiren DenizBank, “CEV Voleybol Şampiyonlar Ligi”ne ismini vermiştir. Avrupa voleybol ailesinin önemli bir parçası haline geldiği bu iş birliği kapsamında, dünya voleybolunun en elit kulüp şampiyonası, 2014 sezonundan itibaren 3 yıl boyunca “CEV DenizBank Voleybol Şampiyonlar Ligi” olarak anılmıştır. Banka, 2017-2018 yılları arasında ise bu iş birliğine CEV’in resmi partneri olarak devam etmiştir.

Eğitim

DenizBank, ilk günden itibaren, geleceğe banka kasasının ötesinde, çocuklarının ve torunlarının gönülden sahipleneceği miras bırakmayı hedefleyen bir kurum olarak, eğitime sunduğu desteği, ardından gelecek nesillere karşı bir borç olarak görmektedir. Eğitime erişimde fırsat eşitliğine katkı sunmak ve ülke geleceğini sahiplenmek misyonuyla, bu alanda da sorumluluk almaktadır.

TOVAK

DenizBank, Toplum Hizmetleri Vakfı (TOVAK)’nın Milli Eğitim Bakanlığı ana çözüm ortaklığında hayata geçirdiği; ihtiyaç sahibi ilköğretim okullarının onarımı için, yardımseverlerin, yerel yönetimlerin, köy ya da mahalle sakinlerinin, öğretmenlerin ve öğrencilerin bir araya geldiği İMECE projesine katkı sağlayarak birçok okulun onarımına destek olmuş ve olmaya da devam etmektedir.

Türk Eğitim Derneği

Banka, ülkemizin eğitim hayatına maddi ve bilimsel katkılar sağlamayı misyon edinen Türk Eğitim Derneği’ne 2003’ten bu yana destek sağlamaktadır. Bu kapsamda; imkanı yeterli olmayan, köylerde yaşayan çiftçi ailelerin başarılı çocuklarına TED iş birliğinde tam eğitim bursu sunulmaktadır.

DenizBank; kültüre, sanata, spora ve eğitime sunduğu destekle arkasında, çocuklarının ve torunlarının gönülden sahipleneceği, kalkınmanın her alanına dokunan ve geleceği gözeten, zengin bir miras bırakmayı hedeflemektedir.



İletişim

Genel Müdürlük

Büyükdere Cad. No:141 34394

Esentepe/İstanbul

Tel: +90 (212) 348 20 00

Faks: +90 (212) 354 83 48

Yurt İçi Şube Bilgileri

DenizBank'ın Türkiye geneline yayılmış 686 şubesi bulunmaktadır. Yurt içi şubelerle ilgili detaylı bilgiye Banka internet sitesine ait aşağıdaki linkten ulaşılabilir:

<https://www.denizbank.com/sube-ve-atmler/>

Yurt Dışı Şubeler

Bahreyn Şubesi

Al Jasrah Tower 6th Floor, Office

No: 62/63 PO Box 10357, Diplomatic Area,

Manama-Kingdom of Bahrain

Tel: +973 17541137

Faks: +973 17541139

Ticaret Sicil Numarası

368587

İnternet Sitesi

www.denizbank.com

