

QNB FİNANS LEASING SÜRDÜRÜLEBİRLİK RAPORU – 2021

1.1 Rapor Hakkında

QNB Leasing 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, QNB Leasing'in sürdürülebilirlik yaklaşımı ve 1 Ocak 2021 - 31 Aralık 2021 dönemindeki sürdürülebilirlik performansının özetini, ONB Leasing 2021 Yıllık Faaliyet Raporunda belirtilen hususları tamamlayıcı bir şekilde sunmaktadır.

1.2 Sürdürülebilir Finansal Performans

QNB Leasing olarak, sadece hissedarlarımız için değil, toplum için de değer yaratma taahhüdümüz ve yaklaşımımız doğrultusunda, sürdürülebilir finansal performansın sürdürülebilir iş uygulamalarından geldiğine inanmakta, geniş müşteri portföyümüz, güçlü bilançomuz ve özverili insan kaynağımız ile sürdürülebilir bir büyüme stratejisi izlemekteyiz.

Salgının ilk döneminden itibaren hem çalışanlarımız, hem müşterilerimizin sağlığı, hem de reel sektörün salgın kaynaklı sıkıntılarına çözüm üretme anlamında en hızlı aksiyon alan finansal kurumların başında geldik. Reel sektörü desteklemek için kredi ertelemeleri ve KOBİ'lere sağladığımız finansman imkanları ile ekonomiyi desteklemeyi sürdürdük.

31 Aralık 2021 itibarıyla, Şirketimizin toplam aktifleri 2020 yılsonuna kıyasla %65 artarak **12,9 milyar TL**'ye ulaşırken, net finansal kiralama alacakları **10,2 milyar TL**'ye yükseldi. Toplam öz kaynaklarımız aynı dönemde %19 oranında artarak **1.238 milyon TL**'ye yükseldi. Şirketimizin 2021 yılı net kârı ise **201,5 milyon TL** seviyesinde gerçekleşti.

QNB Leasing, 2021 yılı son çeyreğinde FMO (100 Milyon Euro – 2026 vadeli) ve QNB (50 Milyon Euro – 2028 vadeli)'den toplam **150 Milyon Euro tutarlı** kredi temin etmiştir. Sağlanan uzun vadeli kaynaklar ile KOBİ'lerin ve yenilenebilir enerji projelerinin finanse edilerek Türkiye ekonomisine ve sürdürülebilir kalkınmaya katkı yapılması amaçlanmaktadır.

Sürdürülebilir Finansal Performans-I (Milyon TL)	2019	2020	2021
Kiralama Gelirleri	535,2	600,4	855,6
Faaliyet Giderleri	44,8	46,8	55,7
Personel Ücretleri ve Yan Hakları	29,9	36,2	42,9
Temettü Ödemeleri	-	-	-
Finansman Giderleri	433,5	318,8	639,8
Vergi Karşılığı	29,0	50,6	76,5
Net Kar	90,9	140,7	201,5

Sürdürülebilir Finansal Performans-II (Milyon TL)	2019	2020	2021
Aktif Toplamı	5.888	7.834	12.896
Alınan Krediler ve İhraç Edilen Menkul Kıymetler	4.599	6.219	9.971
Öz Kaynaklar	898	1.038	1.238

Temel Rasyolar	2019	2020	2021
Ortalama Özkaynak Karlılığı	10,5%	14,5%	17,9%
Ortalama Aktif Getiri Oranı	1,5%	2,1%	2,1%

2. QNB Leasing'in Sürdürülebilirlik Yaklaşımı

2.1 QNB Leasing Sürdürülebilirlik Çerçevesi ve Stratejisi

QNB Leasing'de Sürdürülebilirlik, QNB Grubu'nun sürdürülebilirlik stratejisi doğrultusunda, müşterilerimiz, hissedarlarımız, çalışanlarımız ve toplumun yararı için finansal, çevresel, sosyal ve etik açıdan uzun vadeli değer sağlamak olarak tanımlanmaktadır. Sürdürülebilirlik anlayışımız üç yapı taşı üzerine konumlandırılmıştır: Sürdürülebilir finans, sürdürülebilir operasyonlar ve kurumsal sosyal sorumluluk. Üç yapıtaşı da, QNB Leasing'in, riskleri azaltma, yeni iş fırsatları yaratma ve markasını güçlendirme yoluyla sürdürülebilir finansal performans sağlama konusundaki amacını desteklemektedir. Her üç yapıtaşının altında ise, sürdürülebilirlik anlamında Şirketimiz için en fazla önem arz eden konular ve performansımızı geliştireceğini öngördüğümüz bir takım aksiyon planları belirlenmiştir.

Sürdürülebilir Finans

Sürdürülebilir finans, değer yaratmak amacıyla, ESG kriterlerinin, QNB Leasing'in finansman faaliyetlerine entegrasyonu anlamına gelmekte olup, temel amacımız, müşterilerimizin çevresel ve sosyal risklerini yönetmelerine destek olmak, sürdürülebilir kalkınmaya katkıda bulunan işletmelere finansman sağlamak, KOBİ'ler ve finansal hizmetlere erişimi kısıtlı olan kişi ve firmaların finansmana erişimini kolaylaştırmak ve müşterilerimize sorumlu hizmet sunmaktır. "Sürdürülebilir finans", QNB Leasing'in ulusal ve küresel sürdürülebilir kalkınma girişimlerini desteklemesinin en önemli yolu olmasının yanı sıra, itibar riskini azaltmasını ve daha çevreci, daha kapsayıcı bir ekonomiye geçişten kaynaklanan iş fırsatlarını en üst düzeye çıkarmasını sağlayacaktır. QNB Leasing'in sürdürülebilir finans başlığı altında ele aldığı öncelikli konuları şunlardır:

- Sürdürülebilir Yatırım, Kredilendirme, Ürün ve Hizmetler
- KOBİ'lerin ve Girişimciliğin Desteklenmesi
- Finansal Kapsayıcılık
- Sorumlu Müşteri İletişimi ve Pazarlama Faaliyetleri
- Dijital Dönüşüm ve İnovasyon

Sürdürülebilir Operasyonlar

Sürdürülebilir operasyonlar, Şirketimizin etik değerlere bağlı ve verimli çalışabilmesini teminen ESG kriterlerinin ticari faaliyetlerimiz ve tedarik zincirimizle bütünleşmesi anlamına gelmektedir. Amacımız, kurumsal yönetim ve risk yönetimi uygulamalarımızı daha da güçlendirmek, iş gücümüz içerisindeki eşitliği desteklemek ve faaliyetlerimizden kaynaklanan karbon emisyonlarını azaltmaktır. Bu yaklaşım, QNB Leasing'in "tercih edilen işveren" olmasına yardımcı olurken artan ESG bağlantılı taleplerin de karşılanmasını sağlayacaktır. QNB Leasing'in sürdürülebilir operasyonlar başlığı altında ele aldığı öncelikli konuları şunlardır:

- Yetenek Yönetimi ve Gelişimi, Yeteneklerin Elde Tutulması

- Operasyonların Çevresel Etkileri
- Sorumlu Satın Alma ve Tedarik Zinciri

Kurumsal Sosyal Sorumluluk

Kurumsal sosyal sorumluluk, QNB Leasing'in faaliyet gösterdiği alanlardaki kurumsal sosyal sorumluluk (KSS) faaliyetlerini ifade etmektedir. Şirket olarak hedefimiz, KSS faaliyetlerimizle daha geniş kitlelere ulaşarak, topluma olumlu katkı sağlamaktır. QNB Leasing'in kurumsal sosyal sorumluluk başlığı altında ele aldığı öncelikli konu şudur:

- Sosyal ve Toplumsal Yatırımlar

Sürdürülebilirlik anlayışımız kapsamında belirlediğimiz on dört konudan beş tanesi "temel yapı taşları" olarak adlandırdığımız ve sürdürülebilirlik anlamında her koşulda mutlaka erişilmesi gereken, her biri eşit derecede önemli temel unsurlardır.

Temel Yapı Taşı	Bakış Açımız
Kurumsal Yönetim, Yasal Uyum ve Risk Yönetimi	Faaliyetlerimizi yasal düzenlemelere, bankacılık etik ilkelerine, Şirket içi prosedür ve talimatlara uygun, şeffaf ve hesap verebilir biçimde yürütmek, etkin bir risk yönetimi politikası ile proaktif olarak finansal ve makroekonomik risklerin yönetilmesini sağlamak, olumsuz ekonomik ve finansal koşulların ortaya çıkması durumunda bile faaliyetlerimizin devamlılığını ve yükümlülüklerimizin karşılanmasını sağlamak
Sürdürülebilir Finansal Performans	Farklı yatırımcıları ve yatırımları Şirketimize çekerek fon kaynaklarımızı çeşitlendirmek ve bu fonları paydaşlarımızın kullanımına sunarak topluma katkı sağlamak ve ekonomiyi güçlendirmek
Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti	Müşteri memnuniyeti ve bağlılığını her zaman ön planda tutmak, müşterilerimize ihtiyaçlarına en uygun ürün ve hizmetleri sunmak
Müşteri Bilgilerinin Gizliliği ve Veri Güvenliği	Veri güvenliğine ilişkin riskleri azaltmaya yönelik en üst düzey önlemleri almak
Çeşitlilik ve Kapsayıcılık	Şirketimizdeki saygı, eşitlik ve karşılıklı güven kültürünü desteklemek ve teşvik etmek

Önceliklendirme matrisimizde yer alan diğer dokuz konu ise, "sürdürülebilirlik önceliklerimiz/öncelikli konularımız" şeklinde sınıflandırdığımız, önceliklendirmeye tabi konulardır.

Yapı Taşı	Öncelikler	Amaç
Sürdürülebilir Finans	Sürdürülebilir Yatırım, Kredilendirme, Ürün ve Hizmetler	Yatırım ve kredilendirme süreçlerimizi sürdürülebilirlik hedeflerimiz ve önceliklerimiz kapsamında gözden geçirmek
	KOBİ'lerin ve Girişimciliğin Desteklenmesi	İhtiyaçlarına uygun, ürün, hizmet ve kredi olanakları sunarak KOBİ'lere ve girişimcilere sağlanan desteği devam ettirmek

	Finansal Kapsayıcılık	Finansal hizmetlere erişimi sınırlı olan birey ve firmalara ihtiyaçlarına uygun ürün ve hizmetler sunmak
Yapı Taşı	Öncelikler	Amaç
	Sorumlu Müşteri İletişimi ve Pazarlama Faaliyetleri	Müşterilerimizle olan ilişkilerimizde her zaman dürüst, şeffaf ve adil davranmak
	Dijital Dönüşüm ve İnovasyon	Müşteri beklentileri ve teknolojik eğilimleri takip ederek kullanıcı dostu, kolay erişilebilir ve çevreye duyarlı ürün ve hizmetler sunmak
	Yetenek Yönetimi ve Gelişimi, Yeteneklerin Elde Tutulması	En iyi yetenekleri keşfetmeye, istihdam etmeye ve kurumda tutmaya devam etmek, çalışanlarımıza farklı beceri ve yetenekler kazandırıcı eğitim fırsatları sağlamak
	Operasyonların Çevresel Etkileri	Şirketimizin iklim değişikliği stratejisini belirlemek, operasyonlarımızın doğrudan ve dolaylı çevresel ve sosyal etkilerini tespit etmek için gerekli çalışmaları yürütmek, etkilerin azaltımı / önlenmesi için gerekli önlemleri belirlemek ve uygulamak
Sürdürülebilir Operasyonlar	Sorumlu Satın Alma ve Tedarik Zinciri	Satın alma süreçlerimizi sürdürülebilirlik hedeflerimiz kapsamında gözden geçirmek
Kurumsal Sosyal Sorumluluk	Sosyal ve Toplumsal Yatırımlar	Sosyal sorumluluk projelerine verilen desteği devam ettirmek

2.2 Önceliklendirme Analizi

Şirketimizde 2021 yılında sürdürülebilirlik alanında odaklanması gereken konuları ve sürdürülebilirlik önceliklerimizi belirlemek amacıyla Sürdürülebilirlik Komitesi tarafından bir önceliklendirme analizi yapılmıştır. Söz konusu analizde QNB Bank ve QNB Grubu'nun ortak değerleri, Şirketimizin kurumsal stratejisi, paydaş beklentileri ve iyi uygulama örnekleri dikkate alınmıştır. Bu analiz, analize dâhil edilen konuların Şirketimizin sürdürülebilirlik kapsamındaki etkilerinin tam olarak yansıtıp yansıtmadığının tespiti açısından üst yönetimimiz tarafından değerlendirilmiştir. Bu değerlendirmenin sonuçları, öncelikli konular, Şirketimizin öncelik matrisinde yer almaktadır.

Temel Yapı Taşları (Önceliklendirmeye tabi değildir.)

- Kurumsal Yönetim, Yasal Uyum ve Risk Yönetimi
- Sürdürülebilir Finansal Performans

- Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti
- Müşteri Bilgilerinin Gizliliği ve Veri Güvenliği
- Çeşitlilik ve Kapsayıcılık

Sürdürülebilirlik Öncelikleri/Öncelikli konular

1. KOBİ'lerin ve Girişimciliğin Desteklenmesi
2. Sürdürülebilir Yatırım, Kredilendirme, Ürün ve Hizmetler
3. Dijital Dönüşüm ve İnovasyon
4. Yetenek Yönetimi ve Gelişimi, Yeteneklerin Elde Tutulması
5. Sorumlu Müşteri İletişimi ve Pazarlama Faaliyetleri
6. Finansal Kapsayıcılık
7. Sosyal ve Toplumsal Yatırımlar
8. Operasyonların Çevresel Etkileri
9. Sorumlu Satın Alma ve Tedarik Zinciri

2.3 Uluslararası İnisiyatifler

Şirketimiz, sürdürülebilirlik konusundaki kararlılığını ortaya koymak ve Birleşmiş Milletler (BM) 2030 Sürdürülebilir Kalkınma Gündemi'nde belirtilen konulara dikkat çekmek amacıyla, 2022 yılında Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi (UN Global Act)'ne katılmayı ve sürdürülebilirlik önceliklerini ilgili Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları (BM SKA'lar) ile ilişkilendirmeyi hedeflemiştir.

3. Sürdürülebilir Finans

3.1 Sürdürülebilir Yatırım, Kredilendirme, Ürün ve Hizmetler

QNB Leasing, finans sektörü ve özellikle finansal kurumların çevresel ve sosyal riskleri sorumlu yatırım ve kredilendirme uygulamaları benimseyerek azaltabileceğinin bilinciyle hareket etmekte, çevresel ve sosyal risklerini belirlemeleri, değerlendirmeleri ve yönetmeleri konusunda müşterilerine destek vermektedir. Bu kapsamda, 2021 yılında da Şirketimiz Türkiye'nin sürdürülebilir ekonomik büyüme ve gelişmesine katkı sağlamak amacıyla yenilenebilir enerji yatırımlarının desteklenmesine devam etmiştir.

Çevresel ve Sosyal Risk Yönetim Sistem

QNB Leasing kredilendirme faaliyetlerini, kredilendirilen projelerin çevresel ve sosyal risk değerlendirmelerini göz önünde bulundurmak amacıyla oluşturulan risk yönetimi sistemine uygun olarak gerçekleştirmektedir.

2018 yılından itibaren uygulamaya konan "Çevre Prosedürü" 'ne uygun şekilde, çevresel etki derecesi yüksek faaliyet grupları ve finanse edilmeyecek sektörler belirlenmiştir. Her bir finansal kiralama talebine yönelik kredi inceleme sürecinde, mevzuat uyum gereklilikleri, itibar riski, çevresel ve sosyal risk yönetim göstergeleri, öneri ve düzenleme aksiyon planı gibi başlıklar çerçevesinde bir kontrol listesi doldurulmaktadır. 2022 yılı içerisinde hem kredi süreçleri hem de şirketin diğer operasyonlarının çevre etkilerinin değerlendirilip yönetilmesine yönelik daha kapsamlı bir politika oluşturulması planlanmaktadır.

Sürdürülebilir Ekonomik Büyüme Katkı

QNB Leasing, 2021 yılında ana strateji kapsamında fon kaynaklarını çeşitlendirmeye çalışmıştır. Bu çerçevede yurtdışı finansal kuruluşlardan toplam 150 Milyon EURO (FMO – 100 Milyon Euro / QNB 50 Milyon EUR) fona erişim sağlamıştır. Söz konusu fonların kullanım amacı ağırlıklı olarak KOBİ finansmanı ve yeşil enerji projeleri olmuştur.

QNB Leasing, yenilenebilir enerji projelerini finanse etmeye öncelik vermekte olup, 2015 – 2021 döneminde toplam **173 Milyon USD**'lik proje finanse edilmiştir. Yenilenebilir enerji portföyünün tür ve tutar bazında son 5 yıllık gelişimine aşağıdaki tabloda yer verilmiştir.

YENİLENEBİLİR ENERJİ PORTFÖYÜ (USD)	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	TOPLAM
Arazi Güneş Enerji Santrali-GES	1.893.480	7.708.968	92.235.081	10.655.185	3.249.609	1.161.236	3.246.458	120.150.018
Biyogaz	1.589.818	157.425	-	773.768	-	7.495.487	4.728.848	14.745.347
Biyokütle	-	-	-	3.505.585	-	1.401.256	16.383.302	21.290.143
Çatı GES	-	-	2.713.657	1.064.913	4.734.318	5.240.970	2.651.794	16.405.652
RES-Rüzgar Elektrik Santrali	-	-	1.066.864	-	-	-	-	1.066.864
YENİLENEBİLİR ENERJİ PORTFÖYÜ TOPLAM USD	3.483.299	7.866.394	96.015.602	15.999.451	7.983.927	15.298.949	27.010.402	173.658.023

3.2 KOBİ'lerin ve Girişimciliğin Desteklenmesi

QNB Leasing, ihtiyaçlarına uygun ürün, hizmet ve kredi imkânları sunarak KOBİ'lere ve girişimcilere verdiği desteği devam ettirmektedir.

KOBİ'lerin Finansmanı	2019	2020	2021
Segment Bazında Kredi Portföyü(*) (Milyon TL)	5.413	6.876	10.217
Mikro	1.514	1.673	2.572
KOBİ	1.471	1.537	2.134
Ticari	1.620	2.217	2.865
Kurumsal	808	1.449	2.646
Müşteri Sayısı	3.620	3.440	3.536
Mikro	2.280	2.044	2.038
KOBİ	912	880	926
Ticari	354	397	429
Kurumsal	74	119	143

Not:) QNB Leasing segment tanımlarına göre: Küçük ölçekli işletmeler (mikro): yıllık geliri 0-6 milyon TL, KOBİ: yıllık geliri 6-50 milyon TL arası, Ticari: yıllık geliri 50 milyon-300 milyon TL arası, Kurumsal: yıllık geliri 300 milyon TL ve üzeri olan firmalardır.

3.3 Finansal Kapsayıcılık

Kaynaklarımızın ve hizmetlerimizin daha makul fiyatlı ve kullanımı kolay bir şekilde finansal hizmetlerine erişim konusunda güçlük çeken işletmelerin kullanımına sunulması, sosyo-ekonomik kalkınmanın desteklenmesinde en önemli araçlardan biri olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu sebeple, QNB Leasing, ihtiyaçlarına uygun ürün, hizmet, kampanya ve eğitim faaliyetleri yoluyla finansal hizmetlere erişimi kısıtlı olan müşterilere ulaşmayı amaçlamaktadır.

Bu yaklaşımın bir parçası olarak, 14 şubemiz aracılığı ile Türk ekonomisine ve müşterilerimize hizmet vermeye devam edilmiştir. Ayrıca, QNB Bank ile kurulan sinerji ve müşteri edinim süreçlerinden faydalanarak müşterilerimize kolay erişilebilirlik, coğrafi yaygınlık ve kesintisiz hizmet sunulması sağlanmıştır.

3.4 Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti

“QNB Leasing’e dokunan herkesle, ihtiyaçları anlamaya, doğru çözümler üretmeye ve memnuniyete dayalı, mutlaka başarmayı hedefleyen yaşam boyu sürecek bir ortaklık kurmak” misyonumuzun yansıması olarak, müşterilerimize sadece ihtiyaçlarını karşılayan değil, aynı zamanda beklentilerini de aşan yüksek kaliteli hizmet ve ürünler sunmaya çalışmaktayız.

Bu kapsamda, müşteri şikayet yönetim ve raporlama süreci sayesinde şikayetler analiz edilerek kök nedenleri bulunmuş ve gereken durumlarda düzeltici aksiyonlar alınmıştır. 2021 yılında, müşteri şikayetlerine **ortalama 1,5 günde** cevap verilmiş olup bu konuda üst yönetim tarafından onaylanan prosedüre uyum sağlanmıştır.

3.5 Sorumlu Müşteri İletişimi ve Pazarlama Faaliyetleri

QNB Leasing’de müşterilerimizle karşılıklı güvene dayanan uzun vadeli iş ilişkisi kurma amacımız kapsamında, müşterilerimize iş ilişkisinin en başında, kararlarını etkileyecek tüm bilgilendirmeler açık, şeffaf ve yeterli şekilde yapılmakta, pazarlama ve iletişim faaliyetlerimiz yürürlükteki düzenlemelere, müşterilerimizin beklentilerine ve Şirketimizin politika ve prosedürlerine uygun şekilde yürütülmektedir. Bu yaklaşımın bir parçası olarak, şubelerimiz ve internet sitemizde ürün ve hizmetlerimize dair bilgilendirmelerin müşterilerimize doğru ve eksiksiz şekilde sunulması sağlanmakta, ayrıca, pazarlama faaliyetlerimizde herhangi bir yanıltıcı bilgilendirme yapılmamasını teminen kontrol faaliyetleri yürütülmektedir. Bu kapsamda, yürürlükteki yasal düzenlemelere uyuma ek olarak, tüm yeni ürün ve hizmet lansmanlarının yanı sıra mevcut ürün ve hizmetlere dair yapılacak herhangi bir değişiklik Yasal Uyum, Hukuk ve İç Denetim Birimleri’nin değerlendirme ve onayına sunulmaktadır.

3.6 Müşteri Bilgilerinin Gizliliği ve Veri Güvenliği

QNB Leasing’de etik bankacılık felsefemiz, sürdürülebilirlik stratejimiz ve müşteri odaklı bakış açımızın bir yansıması olarak müşteri bilgilerinin gizliliğinin ve veri güvenliğinin sağlanması sürdürülebilirlik önceliklerimizden biridir. Bu amaçla Şirketimiz, faaliyetlerinin kapsamı ve büyüklüğüne uygun olarak, yasal düzenlemeler ve ulusal ve uluslararası en iyi uygulama örnekleri doğrultusunda etkin güvenlik önlemlerinin alınmasını sağlamaktadır. Bu nedenle, Şirketimizin güvenlik politikaları, sayede Şirketimizin ve müşterilerimizin yeni ortaya çıkan risklere ve güvenlik tehditlerine karşı korunmaları sağlanmaktadır. Buna ek olarak, müşterilerimize ve çalışanlarımıza siber tehditler, dolandırıcılık faaliyetleri ve diğer veri güvenliği riskleri konusunda eğitimler, güvenlik bültenleri ve uyarılar yoluyla farkındalık kazandırılması yönünde çalışmalar yapılmaktadır. QNB Leasing’de müşteri bilgilerinin gizliliği ve veri güvenliği konusunda bir ihlal olmamıştır.

3.7 Dijital Dönüşüm ve İnovasyon

QNB Leasing olarak, yeni gelişen teknolojilere ve değişen müşteri beklentilerine uyum sağlamak için ürünlerimizi, hizmetlerimizi ve süreçlerimizi yenilikçi ve müşteri odaklı bir bakış açısıyla geliştirmek için çalışmaktayız.

Bu yaklaşım çerçevesinde pandemi sürecinin de etkisiyle 2020 ve 2021 yıllarında Şirketimiz aşağıdaki konularda önemli seviyede gelişim göstermiştir. Çevreci anlayış paralelinde özellikle kağıtsız çalışma süreçlerindeki artış önemli yere sahip olmuştur.

- Mobil çözümler dahilinde ofisten bağımsız çalışma imkanı
- Şirket içi temel süreçlerde elektronik imza kullanımı
- Kurumsal yazışmaların (kamu vb.) KEP vb. yöntemle yapılması
- Üçüncü partilerle (bankalar) talimat vb. süreçlerin elektronik ortamda gerçekleştirilmesi

Öte yandan, belirlenen projeksiyon dahilinde, aşağıdaki dijital dönüşüm süreçlerinin hayata geçmesi planlanmaktadır.

- Dijital doküman işleme merkezi
- Otomatik başvuru ve kredi karar süreçleri
- Bayi / satıcı portal kurulumu
- Dijital kanallardan müşteri edinebilme
- Üçüncü parti iş ortakları entegrasyonları
- Robotik uygulamalarla süreç optimizasyonu

4. Sürdürülebilir Operasyonlar

4.1 Kurumsal Yönetim, Yasal Uyum ve Risk Yönetimi

Kurumsal Yönetim ve Yasal Uyum

QNB Leasing olarak güçlü kurumsal yönetim kültürümüz ve altyapımızla faaliyetlerimizi yürürlükteki mevzuata, etik bankacılık ilkelerine, Şirket ve grup içi politika ve prosedürlere uygun, şeffaf ve hesap verebilir bir şekilde yürütmekteyiz. Bu kapsamda:

Yönetim Kurulu, QNB Leasing'in en üst düzey yönetim organı olarak, Şirketimizin uzun dönemli menfaatlerini gözetirken aynı zamanda Şirketin riskleri, büyümesi ve gelirleri arasındaki optimum dengeyi korumak için stratejik kararlar almaktadır. Denetim Komitesi, Risk Komitesi, Kredi Komitesi, Kurumsal Yönetim Komitesi ve Riskin Erken Saptanması Komitesi de çalışmalarıyla Yönetim Kurulu'na gereken desteği sağlamaktadır.

İç Denetim/İç Kontrol, Şirketin operasyonel etkinliğini artırmak ve artı değer yaratmak için politika ve prosedürlere uyumu değerlendirmek üzere görev yapan, bağımsız ve objektif bir güvence ve danışmanlık fonksiyonudur.

Yasal Uyum, yürürlükteki kanun, düzenleme ve standartlara uyulmaması durumunda ortaya çıkabilecek riskleri tespit etmek, değerlendirmek, görüş ve önerilerde bulunmak, söz konusu riskleri izlemek ve raporlamakla sorumludur. Finansal Suçlar Uyum ve Kişisel Verilerin Korunması ve Yönetimi süreçleri de Yasal Uyum çatısı altında yürütülmektedir.

Risk Yönetimi süreci, İç Denetim Birimi'nin görev kapsamında bulunmakta olup, konu ile ilgili QNB Bank'tan destek ve danışmanlık hizmeti alınmaktadır. Süreç dahilinde; kredi, piyasa ve operasyonel

risklerin tanımlanması, ölçülmesi, izlenmesi, kontrol edilmesi ve yönetilmesi faaliyetleri yürütülmektedir.

Etik Uygulamaları, QNB Leasing, evrensel insan hakları ilkeleri ve ulusal ve uluslararası etik uygulamalarını benimsemekte çalışanlarının da bunlara uygun olarak hareket etmesini beklemektedir. Bu yaklaşım Suç Gelirlerinin Aklanması ve Terörizmin Finansmanı ile Mücadele, Müşterini Tanı ilkesinin uygulanması, Yaptırım Önleme ve İzleme, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele, Çalışan Davranış Kuralları, Suistimal Önleme ve İnsan Kaynakları risklerinin yönetimiyle ilgili uygulamalarımızı içermektedir. Yönetim Kurulu Onaylı Çalışan Davranış Kuralları Talimatı, Finans Profesyonelleri için Etik Davranış Kuralları, Kurumsal Yönetim Politikası Yönetmeliği, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası, Suç Gelirlerinin Aklanması ve Terörizmin Finansmanı ile Mücadele Politikası, gerek Şirketimize yeni işe başlayan çalışanlarımıza verilen oryantasyon eğitimi, gerekse rutin hatırlatma eğitimleri veya bilgilendirmeler vasıtasıyla çalışanlarımıza duyurulmaktadır. Bu uygulamalara ek olarak, Şirketimizde, ihbar veya şikâyetlerin gizlilik prensibi çerçevesince ilgili mercilere (Denetim Komitesi ve İç Denetim Birimi) iletilmesini sağlayacak çeşitli bildirim kanalları oluşturulmuştur. Bu kanallar aracılığıyla iletilen bildirimler ilgili mercilerce incelenmekte ve prosedürler dâhilinde gerekli aksiyonlar alınmaktadır.

4.2 Yetenek Yönetimi ve Gelişimi, Yeteneklerin Elde Tutulması

En değerli sermayesinin insan kaynağı olduğu bilinci ile QNB Leasing, yeni yeteneklerin Şirkete kazandırılması, geliştirilmesi ve Şirket bünyesinde tutulması yoluyla Şirketin sürdürülebilir bir gelişim içinde olmasını sağlamak amacıyla insan kaynakları politikasını Şirket performansını artırmaya yönelik destek sağlayacak şekilde konumlandırmıştır. Bu kapsamda, insan kaynakları politikası 4 ana alanda toplanmıştır:

- **İnsan Kaynakları Planlama ve İşe Alım:** Tercih edilen bir işveren olmak ve yetenekli kişileri QNB Leasing'e çekmek amacıyla Şirketin ihtiyaçları doğrultusunda işveren marka yönetimi, iş gücü yönetimi, analizler ve iş geliştirme projeleriyle işe alım sürecini desteklemek,
- **Performans Yönetimi:** Çalışanların bireysel performansları doğrultusunda Şirket performans artışına hizmet ederek, başarıyı; somut ve ölçülebilir kriterlerle değerlendirilebilir hale getirmek, adil ve şeffaf bir sistem ile bağlı çalışan iklimi oluşturmak, (Yıl başında ölçülebilir ve somut bazda belirlenen hedefler dikkate alınarak performans değerlendirme süreci yürütülmektedir.)
- **Yetenek ve Gelişim Yönetimi:** Çalışanların teknik ve yönetsel bilgi ve becerilerini artırmak, yüksek performanslı ve potansiyel sahibi çalışanları Şirkette tutmak ve çalışanların gelişimlerine katkı sağlamak, (Özellikle pandemi döneminde eğitimlerin büyük kısmı sanal sınıf / e-learning gibi uzaktan yöntemlerle kurgulanmıştır. Yönetici seviyesi personel için yönetsel beceri seviyesini arttırmak amacı ile "Koçvari Yönetim Anlayışı" ve "Hizmetkar Liderlik" eğitim programları düzenlenmiştir. Her seviye personelin faydalanabilmesi için online İngilizce eğitim desteği sağlanmıştır.)
- **Bağlılık ve Ödül:** Çalışanların kuruma olan bağlılıklarını artırmaya yönelik politikalar geliştirmek ve Şirketin hedeflerine ulaşmasında katılımlarını daha da artırmak. (Çalışanların yönetim ve karar alma süreçlerine katkısını arttırmak amacı ile "Çalışan Öneri Sistemi" kurulmuştur. Motivasyon amacı ile, personele doğum günü, resmi tatil, bayram ve terfi durumlarında hediyeler verilmiştir. Pandemi döneminde çalışanlar için online ortamda sosyal aktiviteler (oyun vb.) düzenlenmiştir.

İş Gücüne Genel Bakış	2019	2020	2021
Yaş ve Cinsiyet Bazında İş Gücü (Sayı)			
Toplam Çalışan	124	120	122
Kadın Çalışan	61	59	61

Erkek Çalışan	63	61	61
18-30 Yaş Arası Çalışan	17	12	10
31-50 Yaş Arası Çalışan	91	91	89
51+	16	17	23
İşe Alma ve İş Gücü Devri			
Yeni İşe Başlayan	8	6	9
Çalışan Devri	7,29 %	9,05 %	7,44 %

Çalışan Gelişimi ve Çalışan Bağlılığı	2019	2020	2021
Eğitim ve Gelişim			
Çalışanlara Verilen Toplam Eğitim (Saat)	1.124	294	1.245
Çalışan Başına Düşen Ortalama Eğitim (Saat)	9,06	2,45	10,21
Çalışan Eğitim ve Gelişimine Ayrılan Toplam Kaynak (TL)	11.823,00 TL	20.473,00 TL	145.112,00 TL
Çalışan Bağlılığı ve Mutluluğu			
Çalışan Bağlılığı Skoru (%)*	72%	68%	-

*2021 yılı sonuçları henüz analiz aşamasındadır.

4.3 Çeşitlilik ve Kapsayıcılık

QNB Leasing'de saygı, eşitlik ve karşılıklı güven ilkesine dayalı bir kurum kültürünün oluşması desteklenmekte, bu kapsamda da faaliyetlerimiz evrensel insan hakları prensipleri, etik bankacılık uygulamaları ve Şirket içi politika ve prosedürler çerçevesinde yürütülmektedir.

Bu amaçla oluşturulan QNB Bank ile ortak şekilde düzenlenen Çalışan Etik Davranış Kuralları Talimatı çalışanlarımıza söz konusu değerleri günlük iş yaşamlarına nasıl yansıtabilecekleri konusunda rehberlik etmekte; söz konusu talimat konuyla ilgili diğer politika ve prosedürler ile İç Denetim Birimi tarafından yürütülen faaliyetler ile de desteklenmektedir. Şirketimiz temel değerleri ve insan kaynakları uygulamalarıyla paralel şekilde çeşitlilik ve kapsayıcılığı gerek kurum içinde, gerekse kurum dışında yaptığı çalışmalarla desteklemeye devam edecektir.

Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği	2019	2020	2021
Kadın İstihdamı			
Kadın Çalışan Sayısı	61	59	61
Kadın İstihdam Oranı (%)	49%	49%	50%
Üst Yönetimdeki Kadın Çalışan Sayısı (YK dahil)	1	1	2

Doğum İzni			
Doğum İzni Sonrası İşe Dönme Oranı (%)*	100%	100%	-
Doğum Sonrası İşte Kalma Oranı (%)*	100%	100%	-

4.4 Operasyonların Çevresel Etkileri

QNB Leasing olarak enerji ve kaynak tüketimi başta olmak üzere operasyonel verimliliği artırmaya ve faaliyetlerimizin çevresel etkilerini azaltmaya yönelik farklı yöntemler geliştirmeye ve farklı uygulamaları hayata geçirmeye çalışmaktayız. En büyük çevresel etkilerimizin kredilendirme süreçlerimiz sebebiyle “dolaylı” olarak ortaya çıktığının bilinciyle hareket ederken, diğer taraftan da faaliyetlerimiz sonucu oluşan “doğrudan” etkimizi, çevresel ayak izimizi, sorumlu şekilde yönetmek amacıyla adımlar atmaktayız.

4.5 Sorumlu Satın Alma ve Tedarik Zinciri

QNB Leasing’de sorumlu satın alma, satın alma kararını verirken çevresel, sosyal, etik ve itibarla ilgili riskleri ve etkileri dikkate alarak tedarik zincirinden kaynaklanan riskleri azaltmak, tedarikçilerle olan ilişkilerimizde ihtiyatlı ve duyarlı davranmak ve satın alma uygulamalarımızın toplumu, çevreyi ve Şirket itibarımızı olumsuz yönde etkilemesinin önüne geçmek anlamına gelmektedir. Bu kapsamda, 2022 yılı içerisinde satın alma uygulamalarımızın Sürdürülebilirlik Politikamız kapsamında gözden geçirilmesi planlanmıştır. Uygulamanın amacı, tedarikçilerin çevresel ve sosyal sorumlulukları benimsemesi ve sürdürülebilirlik hedeflerimizle ortak hareket etmesini sağlamaktır.

5. Kurumsal Sosyal Sorumluluk

5.1 Sosyal ve Toplumsal Yatırımlar

Sosyal ve toplumsal yatırımı değer yaratma için etkili bir araç olarak görmekte, bu nedenle, hayata geçirdiğimiz her projede güçlü yönlerimizi ve değerlerimizi başarılı bir şekilde ortaya koyarken, sosyal sorumluluk bilinciyle, en fazla katkı sağlayabileceğimiz alanlara odaklanmaktayız.

QNB Leasing olarak, bu kapsamda bugüne kadar, birçok projeye imza atmış bulunmaktayız. Bu kapsamda odak noktamız “çocuk” ve “eğitim” olacak şekilde, sosyal sorumluluk kapsamında 2021 yılında desteklenen projelere aşağıda yer verilmiştir.

Kanserli Çocuklara Umut Vakfı – 23 Nisan Ulusal Egemenlik ve Çocuk Bayramı’nda her çalışanımız için bağış yapılmıştır.

Türkiye Spastik Çocuklar Vakfı – Terfi eden her çalışanımıza çikolata göndermek suretiyle bağış yapılmıştır.

Çapa Hastanesi - Enfeksiyon hastalıkları servisi için malzeme alım yapılmıştır. Çocuk gastroentoloji servisinin bir odasının iç donanım maliyeti karşılanmış ve projeye vefat eden çalışanımızın ismi verilmiştir.

Marmaris / Manavgat Yangını – Yangından etkilenen vatandaşlarımızın tedavisinde kullanılmak üzere ultrason cihazı alımı yapılmış ve ayrıca Hayvan Hakları Federasyonu’na (HAYTAP) yangından zarar gören hayvanların tedavisine yönelik malzeme alımı için bağışta bulunulmuştur. Ayrıca, Paw Guard işbirliği /

verilen sponsorluk dahilinde Manavgat yangınında zarar gören hayvanlar için tedavi merkezi yaptırılmıştır.

Hayvan Hakları Günü – Göktürk Hayvan Barınağı'na (Paw Guard işbirliği) 1 ton mama bağışında bulunulmuştur.

Sevginin Eli Kitap Projesi – Hakkari'de bulunan 3 okula İzmir Kütüphanesi desteğiyle kitap bağışında bulunulmuştur.

Boğaziçi Üniversitesi / GETEM Projesi – Görme engellilere hizmet veren e – kütüphaneye gönüllü çalışanlarımızın okuduğu kitaplarla katkı yapılmıştır.

Minik Eller Büyük Hayaller Projesi – Erzurum'da seçilen okulların renklendirme çalışması/tadilatına destek olunmuş ve iki anaokulu için çocukların kullanacağı malzemelerin temin edilmesine katkı sağlanmıştır.