

# Banka

Üst üste 14'üncü kez Türkiye'nin en iyi bankası seçilen Akbank, 2020 yılında gelişmekte olan piyasalarda "dünyanın en iyi bankası" unvanını elde etmiştir.

## Krediler (Milyar TL)

2020	279
2019	227
2018	214
2017	210
2016	179

## Konsolide Net Kâr (Milyar TL)

2020	6,3
2019	5,4
2018	5,7
2017	6,0
2016	4,9

## Aktif Büyüklük(\*) (Milyar TL)

2020	478
2019	387
2018	355
2017	342
2016	295

(\*) Konsolide rakamlardır

## 2020 GELİŞMELERİ

# AKBANK

### Mükemmelleştirilen kredi deneyimi

Direkt Kredi ürününün Akbank'ın ihtiyaç kredileri içindeki payı %74, şube dışı kanallardan yapılan kredi kartı satışlarının payı %65'e ulaşmıştır. Mükemmelleştirilen kredi deneyimi ile birlikte her üç ihtiyaç kredisinin ikisi şube dışı kanallar üzerinden kullanılmıştır.

### Hızla devam eden dijital dönüşüm

Türkiye'de ilk defa tutar bağımsız her işlem Akbank Cebe POS ile anında temassız veya QR koduyla yapılabilmektedir. Akbank'ın bu yeniliği sayesinde iş yerleri, Android mobil cihazlarına indirecekleri Akbank Cebe POS uygulamasıyla artık fiziki POS cihazlarına ihtiyaç duymadan anında ödeme alma ayrıcalığına sahip olmaktadır.

### Ödül ve başarılarla dolu bir yıl

- Euromoney Awards for Excellence 2020 - 14'üncü kez Türkiye'nin En İyi Bankası
- Euromoney Awards for Excellence 2020 - Gelişmekte Olan Piyasaların En İyi Bankası
- Global Private Banking Awards 2020 - Türkiye'nin En İyi Özel Bankacılık Birimi
- The Banker - Türkiye'nin En İyi Bankası
- Trade Finance Survey 2020 - Türkiye'nin En İyi Dış Ticaret Bankası
- iF Design - Mobil Uygulama Tasarımı Ödülü, A'Design Awards - Mobil Teknolojiler, Uygulamalar ve Yazılım Tasarımı Kategorisi Altın Ödül





## Banka

## Akbank, Türkiye’de kredi kartlarında “Digital First” programını hayata geçiren ve müşterilerine numarasız kredi kartı sunan ilk banka olmuştur.

### 2020 Yılı Önceliklerimiz

2020 yılında Akbank’ın temel önceliği, müşterilerinin ve çalışanların sağlığı olmuştur. Bunun yanında Banka, sağlam finansalları, güçlü teknolojik altyapısı ve nitelikli çalışanlarıyla kesintisiz hizmet vermeyi sürdürmüştür. Tüm bunları yaparken, hizmet kalitesinden de ödün verilmemiştir. Pandemi sürecine hızla adapte olan Banka, müşterilerin her türlü ihtiyacı için onların yanında olmuştur. Toplumsal yatırımlara, yenilikçi çözümlerle bu süreçte de ara vermeden devam edilmiştir.

### 2020 Yılı Performansı

Banka geleceğe hazırlanırken, bu yıl da sorumlu ve güven odaklı bankacılık anlayışından ödün vermemiştir. 2020 yılında ekonomiye sağlanan kredi desteği 279 milyar TL’si nakdi olmak üzere toplam 331 milyar TL seviyesine çıkarılmıştır. Toplam mevduat 293 milyar TL’ye, aktifler ise 478 milyar TL’ye ulaşmıştır.

%20,7 düzeyine ulaşan güçlü konsolide sermaye yeterlilik oranıyla Banka, sektördeki en sağlam sermaye yapılarından birine sahiptir. Bu yapıdan alınan güçle, reel sektörün gelişimine şirketlere sağlanan kredilerle katkı yapmaya devam etmiştir. Banka bu yıl 2 milyar 25 milyon TL vergi karşılığı ayırarak 6 milyar 260 milyon TL konsolide net kâr elde etmiştir.

2020 yılındaki başarılarıyla uluslararası saygın platformlarca önemli ödüllere layık görülen Akbank, Euromoney tarafından “Gelişmekte Olan Piyasaların En İyi Bankası” unvanı kazanan ilk Türk bankası olmuştur.

**i** Sermaye yeterlilik oranı  
**%20,7**

**Akbank, sağlam finansalları, güçlü teknolojik altyapısı ve nitelikli çalışanlarıyla kesintisiz hizmet vermeyi sürdürmüştür.**

**i** Sürdürülebilir Kredi Sözleşmesi  
**650** milyon Avro

**Akbank, önümüzdeki dönemde de, sürdürülebilir ekonomiye geçiş için ülkemize kaynak sağlamaya devam edecektir.**

Akbank, Stevie Ödülleri kapsamında Liderlik Gelişimi Başarısı, En İnovatif Liderlik Programı ve Liderlik Eğitimi kategorilerinde; Brandon Hall Grup Mükemmellik Ödülleri kapsamında ise Liderlik Gelişiminde En İyi İlerleme ve İş Stratejilerindeki Dönüşümü Destekleyen En İyi Öğrenme Programı kategorilerinde altın ödül almıştır. Aynı ödüllerde Topluluk şirketlerinden Akbank 1 altın, 6 bronz ödülün sahibi olurken, 2020 yılında “Müşteri Deneyimi” alanındaki başarılı çalışmaları 14’üncü Stevie Satış ve Müşteri Hizmetleri Ödülleri’nde 3 kategoride taçlandırılmıştır. Akbank “Yılın İletişim Merkezi”, “En İyi Müşteri Deneyimi Girişimi”, “En İyi Saha Müşteri Hizmetleri Ekibi” kategorilerinde “Bronz” ödül almaya hak kazanmıştır.

### Dijitalleşme, Teknoloji ve Yatırımlar

İnovasyon kültürünün Banka’da daha da güçlenmesi ve iş yapış biçiminin ayrılmaz bir parçası haline gelmesi için 2020’de de çalışmalar sürdürülmüştür. Bu çalışmalar sonucunda, Akbank’ı ayırtıran önemli yeniliklere imza atılmıştır. Türkiye’de kredi kartlarında “Digital First” programını hayata geçiren ve müşterilerine numarasız kredi kartı sunan ilk banka Akbank olmuştur. Banka’nın 2020 yılında dijital ödemeler dünyasında fark yaratacak bir diğer yenilik ise “Akbank Cebe POS” olmuştur. Üye işyerleri ceplerine indirdikleri “Cebe POS” uygulamaları ile anında hem temassız hem de QR ile ödeme alabilir hale gelmiştir.

2020 yılında müşteriler, pandeminin de etkisiyle bankacılık işlemlerini çok daha büyük bir ivme ile dijital kanallara kaydırmış ve bunun sonucunda dijital müşterilerin sayısı 5,5 milyona ulaşmıştır. Direkt Kredi ürününün Akbank’ın ihtiyaç kredileri içindeki payı %74, şube dışı kanallardan yapılan kredi kartı satışlarının payı %65’e ulaşmıştır. Mükemmelleştirilen kredi deneyimi ile birlikte her üç ihtiyaç kredisinin ikisi şube dışı kanallar üzerinden kullanılmıştır.

### İnsan ve Sürdürülebilirlik

Banka, Türkiye’nin yapılandırılmış ilk eğitim merkezlerinden biri olan Akbank Akademi öncülüğünde, tüm çalışanlarını geleceğin iş dünyasına hazırlamak için onların ihtiyaç duydukları gelişim olanaklarını sağlamaya devam etmiştir. İnsan kaynakları ve yönetim danışmanlığı alanında dünyanın önde gelen şirketlerinden Kincentric tarafından Türkiye’de düzenlenen Best Employers ödüllerinde Çalışan Bağlılığı Özel Başarı ödülüne layık görülmüştür.

İklim değişikliğiyle mücadele ve doğal kaynakların korunmasına ilişkin sorumluluğunun bilinciyle Akbank, kredi süreçlerinde sürdürülebilirlik ilkelerini gözetmeyi 2020 yılında da sürdürmüştür. Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme (ÇSED) programıyla, Kurumsal ve Ticari Bankacılık segmentlerinde yer alan müşterilere tahsis edilen krediler, detaylı bir çevresel ve sosyal risk değerlendirmesine tabi tutulmuştur. Ayrıca Banka, tüm KOBİ

müşterilerine yönelik yapılan çevresel ve sosyal risk değerlendirmesiyle sektör uygulamalarından olumlu yönde ayrılmıştır.

Banka, 2020 yılında nitelikli enerji projelerine finansman sağlamaya devam etmiştir. Son dört yılda olduğu gibi, 2020’de de inşaat aşamasındaki projelere ayrılan finansmanın, %100’ünü yenilenebilir projeler için sağlarken, yenilenebilir enerji projelerinin toplam portföydeki oranı %76 olarak gerçekleşmiştir. Yıl sonunda enerji portföyünün 2.967 MW’ını HES, 955 MW’ını RES, 320 MW’ını JES, 181 MW’ını GES ve 9 MW’ını Biyokütle projeleri oluşturmuştur.

Akbank, 2020 yılında 650 milyon Avro’luk Türkiye’nin en büyük Sürdürülebilir Kredi Sözleşmesi’nin bir parçası olmuştur. Banka, tüm dünyada pandemiye rağmen hız kesmeyerek büyümeye devam eden sürdürülebilir borçlanma araçlarından biri olan sürdürülebilirlikle bağlantılı Kredi Mekanizması’yla birlikte yenilenebilir enerji yatırımlarına destek sağlamıştır.

Tüm dünyayı etkisi altına alan COVID-19 salgınının başlamasından sonra Akbank, Türk bankacılık sektörünün 4 yıl 110 gün vadeli 50 milyon ABD Doları tutarındaki ilk Yeşil Bono ihracını Ağustos 2020’de gerçekleştirmiştir.

HES: Hidroelektrik Santral  
RES: Rüzgâr Elektrik Santrali  
JES: Jeotermal Enerji Santrali  
GES: Güneş Enerjisi Santrali



**Sürdürülebilir bir gelecek  
Akbank’la gelecek**

### 2021 Yılı Önceliklerimiz ve Sektörel Strateji

Banka, 2021 yılında ekonomik faaliyetleri desteklemeye devam edecektir. Aktif kalitesini de gözeterek büyümeyi sürdüreceği olan Akbank, yenilikçi çalışmaları, teknolojik altyapısı ve nitelikli insan kaynağıyla, sektöre öncülük etmeyi sürdürecektir.

Tüm dijital müşteri etkileşim noktalarında sunacağı yeniliklerle Banka, geliştirmeler ve çözüm önerileri ile dijital dönüşüm yolculuğunu sürdürmeyi planlamaktadır. Güçlü analitik altyapısıyla Akbank, bu süreçte müşterilerine en doğru çözümleri sunmayı hedeflemektedir.

Akbank, önümüzdeki dönemde de, sürdürülebilir ekonomiye geçiş için ülkemize kaynak sağlamaya devam edecektir. Bu alanda kullanılmak üzere 2030 yılına kadar 200 milyar TL finansman sağlanması hedeflenmektedir. Sürdürülebilir yatırım kategorisine giren yatırım fonları bakiyesini de 2030 yılına kadar 15 milyar TL’ye çıkarmayı taahhüt eden Banka, mevduat bankaları arasında sürdürülebilir finansman konusunda uzun vadeli taahhüt veren ilk Türk bankası olmuştur. Sunduğu dijital ve yenilikçi ürün ve hizmetleri geliştirerek yaygınlaştıran Akbank, 2030 yılına kadar finansal açıdan güçlendirdiği kişi sayısını artırarak finansal kapsayıcılık alanında da ekonomiye ve topluma desteğini sürdürecektir.

## Banka

Akbank AG, 2020 yılında bir yandan müşteri memnuniyetini sürdürmek için her zamankinden çok çalışırken, diğer yandan çalışanlarının ve müşterilerinin sağlığını korumaya öncelik vermiştir.

## İŞTİRAKLERİMİZ

## AKBANK AG

Akbank'ın %100 iştiraki olan Akbank AG, COVID-19 salgını döneminde tüm paydaşlarını kapsayıcı önlemler almaya teşvik ederek onları korumaya azami özen göstermiştir. İş sürekliliğine verdiği önem doğrultusunda bir yandan müşteri memnuniyetini sürdürmek için her zamankinden çok çalışırken, diğer yandan çalışanlarının ve müşterilerinin sağlığını korumaya öncelik vermiştir.

Akbank AG, 2020 yılında faaliyet alanlarının çeşitlendirilmesinde olduğu kadar kârlılık alanında da başarılı bir yıla imza atmıştır. Banka, Aralık 2020 itibarıyla 3,7 milyar Avro tutarında bilanço ve 776 milyon Avro tutarında özkaynak büyüklüğüne ulaşmış, Akbank AG'nin kredileri aracılığıyla ekonomiye sağladığı destek 2,8 milyar Avro'yu aşmıştır. Akbank AG, güçlü sermaye yapısı ile Almanya'da bulunan Türk sermayeli bankalar arasında en büyük bilançoya sahip bankadır.

## AK YATIRIM

Yeni nesil yatırımın adresi Ak Yatırım, 2019 yılında dijitalleşen iş süreçleri ve yenilediği işlem platformu TradeAll ile 2020 yılında da yeni normale uyum sağlayarak teknolojik yatırımlarına devam etmiştir. Şirket, otomatik iş akışlarıyla iç süreçlerini yeniden dizayn ederken, sürekli bilgilendirme hizmetleriyle de yatırımcılarına piyasa ve ürün bilgilerine kesintisiz ve hızlı ulaşma imkânı sunmuştur. Yatırımcılara tüm piyasaları tek platformda sunan Ak Yatırım, 2020 yılında uygulama indirme sayısı, işlem yapan müşteri sayısı ve kanal gelirinde üstün başarı elde etmiştir. 2020 yıl sonu itibarıyla müşteri sayısını 460 bini aşan Ak Yatırım'ın müşterilerinin



**Ak Portföy Yönetimi'nin 2020 yıl sonu itibarıyla yönettiği toplam portföy büyüklüğü 59,8 milyar TL tutarındadır.**

%15'i, indirme sayısı 300 bine yükselen dijital işlem platformu TradeAll ile tüm piyasalara kolaylıkla erişme imkânı bulmuştur. Ak Yatırım, TradeAll TR ile yurt içi satış gelirlerinin %20'sini, TradeAll UP ile uluslararası piyasalarda gelirlerinin %77'sini, TradeAll FX ile forex piyasasındaki gelirlerinin %98'ini TradeAll dijital platformundan sağlamıştır.

## AK PORTFÖY

Ak Portföy Yönetimi'nin 2020 yıl sonu itibarıyla yönettiği toplam portföy büyüklüğü 59,8 milyar TL tutarındadır. 2020 yılında yönetilen toplam varlıkları %35 oranında sektör ortalamasının üzerinde büyüme gösteren Ak Portföy, bu hacimle Türkiye'deki bazı önemli orta ölçekli bankaların aktif büyüklüğü seviyesindedir. Şirket, 2020 yılında yatırım fonlarında bir önceki yıla oranla %37 büyüyerek 18,1 milyar TL'lik varlığa ulaşmıştır. Dört büyük global emeklilik şirketinin kurucusu olduğu 58 adet emeklilik fonunu yöneten Ak Portföy Yönetimi, bu alanda 31,8 milyar TL fon büyüklüğü ve %18,6 pazar payıyla özel kurumlar arasında sektör lideri konumunu sürdürmüştür.

## AK FİNANSAL KİRALAMA A.Ş.

Aklease, 2020 yılında sağlam mali ve ortaklık yapısı, güçlü özkaynak seviyesi, 10 şubesi, yaygın fonlama ağı ve en önemlisi alanında uzman ve dinamik insan kaynağıyla tüm yatırımcılara müşteri memnuniyeti ilkeleri çerçevesinde hizmet

vermiştir. Aklease, rüzgâr ve güneş enerjisi projeleriyle yenilenebilir enerji alanında önemli yatırımlara aracılık etmeye devam etmiştir. Bu kapsamda, 2020 yılı içerisinde Hollanda Kalkınma Bankası (FMO) tarafından ülkemiz finans sektörüne verilen ilk kredi olan 5 yıl vadeli 25 milyon ABD Doları tutarında kaynak sağlanmıştır. Buna ek olarak Şirket, şehir içi ve şehirler arası ulaşım ağının önemli yapıtaşları olan metro, otoyol ve diğer altyapı/üstyapı yatırımları ile ülke ihracatına destek veren tüm sektörlerdeki makina-ekipman yatırımları olmak üzere, Türkiye'nin geleceğine yapılan yatırımlara aktardığı kaynaklarla, ekonomiyi kesintisiz desteklemeye devam etmiştir.

## AKÖDE A.Ş.

Genç ve yenilikçi kitlenin basit finansal ihtiyaçlarını kolay, hızlı ve eğlenceli bir şekilde çözme vizyonuyla yola çıkmış bir dijital cüzdan olan Tosla, AkÖde'nin ilk ürünü olarak 2019 yılı Eylül ayında pazara hızlı bir giriş yapmıştır. 2020 yılında zaten güçlü olan dijital değer önerisi ve pazarlama faaliyetleri, Tosla ile kullanıcıların ihtiyaçlarına göre şekillendirilmiş, süreçler sadeleştirilerek yeni özellikleriyle müşterilerin hizmetine sunulmuştur. Online yarışmalar, oyun platformları, hızlı market ve e-ticaret firmalarıyla stratejik iş birlikleri yapılmış ve kampanyalar düzenlenmiştir.

Aköde, müşteriye odağına alarak sunduğu tüm bu yenilikleri, stratejik faaliyetleri ve özel tasarımıyla 2020'de de fark yaratmıştır.



**Ak Yatırım müşteri sayısı 460 bin+**

# AKBANK



**Gelişmekte olan ülkelerin en iyi bankası Türkiye'nin Akbank'ı**

Sizin için

## AKBANK

## Faaliyet Alanı

Kurumsal ve yatırım bankacılığı, ticari bankacılık, KOBİ bankacılığı, bireysel bankacılık, ödeme sistemleri, Hazine işlemleri ve özel bankacılık ile uluslararası bankacılık

## Faaliyette bulunduğu ülkeler

Türkiye, Almanya, Malta

## Çalışan Sayısı

12 bin+

## Müşteri Sayısı

~18 milyon

## Dijital Müşteri Sayısı

5,5 milyon

## Şube Sayısı

716

## ATM Sayısı

~5.000

## POS Terminali Sayısı

600 bin+

## Ar-Ge Yatırımları

150 milyon ABD Doları

## Dijital Dağıtım Kanalları

İnternet Bankacılığı, Mobil Bankacılık, Dijital Şubeler

## Sabancı Holding İştirak Oranı

%40,75

## Web Adresi

www.akbank.com

Veriler, 31.12.2020 tarihi itibarıyla.