

Bankacılık

Her iş kolu, tıpkı bir orkestradaki enstrümanlar gibi, hayati bir öneme sahiptir.

Bankacılık, piyano tasvirindeki gibi, kusursuz ve istikrarlı bir bağlantı sağlayarak ekonomiye katkı sunar. Akbank, sürdürülebilir kârlılık büyümesini destekleyecek finansal bir güç merkezi konumundadır.

AKBANK

14,5 milyon

Aktif Müşteri⁽¹⁾

12,5 milyon

Aktif Dijital Müşteri⁽¹⁾

%15,1

Ana Sermaye Yeterliliği Rasyosu⁽²⁾

%17,8

Sermaye Yeterlilik Rasyosu⁽²⁾

⁽¹⁾ Aktif müşteri bazı (x) yönetim raporlamasına göre aktif müşteri başına ortalama çapraz satış ile hesaplanmaktadır.

⁽²⁾ Düzenlemeler hariç. Düzenlemeler: Menkullerin gerçeğe uygun değerlendirme farkları ve risk ağırlıklı kalemler hesaplamasında 26.06.2023 döviz kuru dikkate alınmıştır.

Bankacılık

Akbank, Türk bankacılık ekosisteminde köklü geçmişe sahip, tam ölçekli bir finansal güç ve sektörün önemli bir aktörü olarak faaliyetlerini sürdürmektedir.



%72

Son üç yılda net aktif müşteri sayısı artışı

Yeni müşterilerin yaklaşık üçte ikisi Akbank'a dijital kanallar aracılığıyla katılarak Banka'nın dijital stratejisinin başarısını ortaya koymaktadır.

2024'te Türk Bankacılık Sektörü: Politika Değişikliklerini Yönetme

2024 yılında bankacılık sektörü, makroekonomik yeniden dengelenmeyi hedefleyen art arda faiz artırımları ve para politikası aktarım mekanizmasını güçlendiren sıkı bir makro ihtiyati yaklaşımın uygulanmasıyla birlikte ortodoks politikalara geri dönüşün yaşandığı bir yıl olmuştur. Finansal baskılama için kullanılan bazı araçlar kaldırılmış olsa da, devam eden yeniden dengelenme süreci sektörün karlılığı üzerinde baskı oluşturmaya devam etmiştir. Buna rağmen, Türk bankacılık sektörü dayanıklılık sergilemeye devam ederek güçlü sermaye yapısını korumuştur. İzlenen ihtiyatlı karşılık ayırma stratejisi, sektörün sıkılaştırıcı para politikası bağlantılı riskleri yönetmesini mümkün hale getirmiştir.

Kısa vadeli bu zorluklar bir kenara bırakıldığında, makroekonomik istikrarın korunması finans sektörü için orta ve uzun vadede pozitif bir ortam yaratacaktır. Bu istikrar ise sektörün elverişli demografik özellikler ve devam eden dijital gelişmelerle desteklenen güçlü büyüme potansiyelinden yararlanmasını kolaylaştıracaktır. Genç nüfus, artan kadın iş gücü katılımı, güçlü dijital adaptasyon ve emsal ekonomilere kıyasla daha düşük borçluluk düzeyleri, Türk bankacılık sektörünün öngörülen büyümesinde uzun vadeli temel itici güçler olarak öne çıkmaktadır.

Dijital Dönüşümü Sağlama

Bankacılık ekosisteminin rekabet dinamikleri sürekli değişmekte olup, teknolojik ve dijital gelişmeler dönüşümün temel itici güçleri olarak rol oynamaktadır. Türkiye'de dijital bankacılık platformlarının hızla yaygınlaşması, ülkenin küresel dijital finansa geçiş sürecine uyum sağlama kapasitesini ortaya koymaktadır. Müşteriler artık yalnızca fiyata veya marka bilinirliğine bakmak yerine, kendi özel ihtiyaçlarını karşılayabilen ve geleneksel bankacılık hizmetlerinin ötesinde bir değer sunabilen finansal hizmet sağlayıcılarını tercih etmektedir. Bunun sonucunda bankalar, değişen müşteri taleplerini etkili bir şekilde karşılayabilmek adına dijital bankacılık altyapısına önemli yatırımlar yapmakta ve teknoloji odaklı kuruluşlara dönüşmektedir.

Son yıllarda meydana gelen teknolojik gelişmelerle birlikte finansal teknoloji (fintek) artık sadece bankaların aktif olduğu bir alan olmaktan çıkmıştır. Telekomünikasyon, perakende, fintek ve şubesiz bankacılık kuruluşları başta olmak üzere çeşitli sektörlerden kuruluşlar, müşteri ihtiyaçlarını daha etkili bir şekilde karşılayabilecek yeni iş kolları geliştirmek için Servis Bankacılığı (Baas) çözümlerinden giderek daha fazla yararlanmaktadır. Servis bankacılığı ve dijital bankacılık araçlarının giderek daha karmaşık hale gelmesi, hem inovasyon hem de iş birliği girişimleri için yeni fırsatlar doğurmaktadır.

Finansal hizmetler dünyası, yapay zekâ (AI) alanındaki yeni üretken yapay zekâ teknolojilerini, çevrelerini ve pratik uygulamalarını kapsayan sürekli gelişimle birlikte hızlı bir dönüşümden geçmektedir. Blockchain teknolojisi ve kripto paralar da sürekli gelişen bu finansal hizmetler ekosisteminde inovasyonun önemli unsurları haline gelmektedir.



Akbank'ın Ana Faaliyet Alanı: Kapsamlı Finansal Çözümler Sunmak

Akbank, birçoğu kendi sektöründe lider olan iştirakleriyle birlikte Türk bankacılık ekosisteminde köklü geçmişe sahip, önemli bir aktör olarak faaliyetlerini sürdürmektedir. Grubun bankacılık faaliyetleri, gelişen finans sektörünün sunduğu fırsatlardan yararlanacak şekilde stratejik olarak konumlandırılmıştır. Banka'nın kapsamlı evrensel bankacılık hizmetleri, sağlam sermaye rezervleri, güçlü insan sermayesi, gelişmiş dijital ve yapay zekâ altyapısı sürdürülebilir rekabet avantajının temelini oluşturmaktadır.

Banka'nın satış ve hizmet modeli, Tüketici, KOBİ ve Ticari segmentlerini kapsayacak ve müşteri temas noktalarını en üst düzeye çıkaracak şekilde kurgulanmıştır. Akbank, web ve mobil platformların entegrasyonu, yeniden tasarlanan şube ağı yapısı ve özel çağrı merkeziyle çok kanallı müşteri deneyimini güçlü şekilde sunmaktadır.

Akbank kapsamlı ve çok yönlü bir mobil strateji izlemeye devam etmektedir. Akbank Mobil, Juzdan, Yatırımcı Mobil, Akbank Asistan ve e-para çözümü Tosla gibi önemli dijital kanallardan yararlanan Banka, farklı alanlarda katma değerli deneyimler sağlayan mobil hizmetler sunmaktadır.

Banka, Doğal Dil İşleme ve Anlama, Ses İşleme, Görüntü İşleme ve Anlama, Arama Çözümleri ve Gelişmiş Analizleri kapsayan çok sayıda yapay zekâ uygulamasını ve üretken AI çözümünü sürekli olarak kullanmaktadır. Bu uygulama ve çözümler yoluyla mevcut dijital özelliklerin kişiselleştirilmesi, daha hızlı ve daha kolay deneyimler sunulması amaçlanmaktadır.

Önemli gelir katkısı sağlayan Akbank iştirakleri, sunulan hizmetlerin çeşitlendirilmesinde de kilit rol oynamaktadır. Akbank, iştirakleri de dahil olmak üzere tüm değer zincirini gözeterek ürün ve hizmet sunmaya özen göstermekte olup, bu sayede finans sektöründeki önemli varlığını daha da sağlamlaştırmaktadır. Banka'nın ana hedefi, müşterilerine 360 derece kapsamlı çözümler sunmak ve potansiyel çapraz satış ve yukarı satış fırsatlarını en üst düzeye çıkarmaktır.

Bankacılık

Akbank, 2024 yılında müşteri kazanımındaki başarısını korumuş ve stratejik hedefleri doğrultusunda ana faaliyet gelir bazını güçlendirmeye devam etmiştir.

Akbank'ın Stratejik Odak Noktası: İnovasyon ve Müşteri Odaklılık ile Büyüme Destekleme

Banka, müşteri odaklı yaklaşımı, gelişmiş analitik yetkinlikleri ve çeşitlendirilmiş ürün portföyüyle birlikte, güçlü bir ana faaliyet gelir bazı yaratmıştır. Akbank'ın dijital inovasyona verdiği önem, aktif müşteri tabanında önemli bir büyüme sağlayarak müşteri sayısının 14,5 milyona ulaşmasını sağlamıştır. Yeni müşterilerin yaklaşık üçte ikisinin Akbank'a dijital kanallar aracılığıyla katılıyor olması bankanın dijital stratejisinin başarısını ortaya koymaktadır. Dijital inovasyon aynı zamanda operasyonel mükemmelliği de desteklemektedir. Bireysel kredi satışlarının %92'si, taksitli ticari kredi satışlarının %90'ı, vadeli mevduat hesabı açılışlarının %78'i ve bankasürans ürün satışlarının %73'ü dijital kanallar üzerinden gerçekleşmektedir. Dijital penetrasyon, 2022 yılı başından bu yana 8 puan artarak %86'ya yükselmiştir. İşlemlerin dijital kanala taşınması %96 seviyesine ulaşmıştır⁽¹⁾. Akbank, müşteri ediniminin dışında müşteri ilişkilerini derinleştirmeye ve müşteri sadakatini artırmaya öncelik vermektedir. Bu stratejik girişimler, inovasyona ve yeteneğe sürekli yatırım yapmanın önünü açarak sürdürülebilir ve kârlı büyümenin güvence altına alınmasını sağlamaktadır.

Akbank, 2024 yılını başarıyla yönetmiş ve sürdürülebilir büyüme ve kârlılık açısından stratejik olarak konumlanmıştır. Banka, müşteri odaklı stratejileri, stratejik bilanço konumlanması, ihtiyatlı risk yönetimi ve maliyet kontrolüne yönelik disiplinli yaklaşımı sayesinde sektördeki güçlü konumunu korumaktadır.

2024 yılında kârlılığın temel itici güçleri arasında etkili bilanço yönetimi, regülasyonlara uyum konusundaki çeviklik ile ücret ve komisyon (Üvek) gelirlerindeki güçlü performans yer almıştır. Akbank, güçlü organik büyüme stratejisiyle müşteri tabanını istikrarlı bir şekilde genişletmeyi başarmıştır. Banka, 2024 yılında müşteri edinimindeki başarısını sürdürerek net aktif müşteri sayısında bir önceki yıla göre 1,4 milyonluk artışla son üç yılda kümülatif olarak %72 gibi olağanüstü bir artış kaydetmiştir. Banka, stratejik hedefleri doğrultusunda, özel bankalar arasında önemli pazar payı kazanımları elde ederek perakende segmentindeki konumlanmasını daha da genişletmiş ve ana faaliyet gelir tabanını güçlendirmiştir. Bu durum, Banka'nın Üvek gelirlerindeki

pazar payında önemli artışa ve %86'ya ulaşan Üvek/operasyonel giderler oranına da yansımıştır. Bankanın Üvek gelirlerindeki güçlü artış, net faiz gelirlerinde sektör genelinde de yaşanan baskıyı fazlasıyla telafi etmiştir.

Banka, vade uyumsuzluğu ve regülasyonlara uyum odaklı ihtiyatlı ve çevik aktif-pasif yönetimi ile dezenflasyonist ortamda güçlü marj iyileşmesi sunacak şekilde bilançosunu stratejik olarak konumlandırmıştır.

Grubun bankacılık operasyonları, %17,8'lik güçlü sermaye yeterlilik oranını⁽²⁾ ve %15,1'lik ana sermaye yeterliliği oranını⁽²⁾ koruyarak dayanıklılığını sürdürmüştür. Banka'nın rakipleri arasında sürdürdüğü lider sermaye pozisyonu, Banka'nın mali gücünü ve operasyonel sağlamlığını vurgulamaktadır.

Akbank, 2024 yılında da başarılı yurt dışı finansman işlemleriyle pazardaki liderliğini sürdürmüştür. 2024 yılında gerçekleşen önemli işlemler arasında, rekor uluslararası yatırımcı talebi ile gerçekleşen ana sermaye tahvil ihracı, Türkiye'de Sürdürülebilir Finans Çerçevesi kapsamında tahsis edilen ilk sürdürülebilir sendikasyon kredisi ve sürdürülebilir Eurobond ihraçları yer almaktadır.

Akbank'ın Sürdürülebilir ve Kapsayıcı Gelecek Vizyonu

Akbank, sürdürülebilirliği iş stratejisine entegre ederek sürdürülebilir finansman, insan ve toplum, ekosistem yönetimi ve iklim değişikliği alanlarında uzun vadeli hedeflerine öncelik vermektedir.

Banka, sürdürülebilir bir geleceğe olan bağlılığını aşağıdakiler de dahil olmak üzere çok sayıda önemli girişimle ortaya koymaktadır:

Güçlü ÇSY Yönetişimi

Akbank, Yönetim Kurulu düzeyindeki Çevresel, Sosyal ve Yönetişim (ÇSY) gözetimi, güçlü çeşitlilik ve kapsayıcılık kültürü yoluyla sürdürülebilirlik konusunda hesap verebilirliği ve ilerlemeyi sağlamaktadır. Banka'nın Yönetim Kurulu Çeşitlilik Politikası, net ve ölçülebilir hedefler içermekte olup 2027 yılına kadar Yönetim Kurulu'nda en az %30 kadın üye temsil oranına ulaşılması hedeflenmektedir.

⁽²⁾ Düzenlemeler hariç. Düzenlemeler: Menkullerin gerçeğe uygun değerlendirme farkları ve risk ağırlıklı kalemler hesaplamasında 26.06.2023 döviz kuru dikkate alınmıştır.



Sürdürülebilir Ekonomiye Destekleme

Akbank, 2021 yılından bu yana sürdürülebilir finansman portföyünü önemli ölçüde genişleterek tedarikçi finansmanı ve yeşil ticaret finansmanı gibi yenilikçi çözümlerle toplam 416 milyar TL finansman sağlamıştır. Sürdürülebilir finans alanına özel ürün ve hizmetler sunan Banka, müşterilerin çevresel girişimlerini desteklemektedir.

Akbank, toplam yurt dışı borçlanmada sürdürülebilirliğin payını 2030 yılına kadar %100'e çıkarmayı taahhüt ederek Türkiye'de bu konuda öncü bir rol oynamaktadır. Bu doğrultuda 2024 yılındaki toplam yurt dışı borçlanmada sürdürülebilir borçlanmanın payı %69'a ulaşmıştır. Ayrıca iyigelecegeyatirim.com platformu yoluyla yatırımcılar pozitif sosyal ve çevresel etkiye sahip şirketlere yönlendirilmektedir.

Net Sıfır ve Dekarbonizasyon Hedefleri

Akbank, 2050 yılına kadar net sıfır emisyonla ulaşma taahhüdünü ortaya koyarak Net Sıfır Stratejisi'ni yayınlamıştır. Bu stratejik çerçeve, baz yılı emisyonlarını, 2030 ara hedeflerini ve sektörel dekarbonizasyon yaklaşımlarını ana hatlarıyla açıklamaktadır. Banka, adil geçiş prensiplerini dikkate alarak, 2040 yılına kadar kömürden çıkış taahhüdünde bulunmuştur.

Finansal Kapsayıcılığı ve Dijital Dönüşümü Destekleme

Akbank, kadınların sahibi olduğu küçük ve orta ölçekli işletmeler (KOBİ) için bireylerin güçlendirilmesine ve fırsatların genişletilmesine katkıda bulunmayı taahhüt etmiştir. Bir önceki yıl %23 artış görülen kadınlara ait aktif KOBİ sayısında, 2024 yılında yıllık bazda %19 artış meydana gelmiştir. Akbank ayrıca Akbank+ programı

ile çalışan girişimcileri desteklemektedir. Bu program kapsamında, çalışanlar tarafından kurulan girişimlere 1,4 milyon ABD doları yatırım yapılmıştır.

Üniversite öğrencileri ve yeni mezunları girişimcilik ekosistemiyle buluşturan bir eğitim kampı olan CaseCampus ve Boost the Future startup hızlandırma programı, Endeavor iş birliğiyle başarıyla sürdürülerek Türkiye'nin girişimcilik ekosistemi daha da güçlendirilmiştir.

İnsan ve Topluma Yatırım

Akbank, sürdürülebilirlik stratejisi kapsamında toplumsal cinsiyet eşitliğine ve sosyal etkiye öncelik vermektedir. Akbank Gençlik Akademisi 2024 yılında 48 bin gence ulaşarak sürdürülebilirlik ve sürdürülebilir finansman konularında eğitim vermiştir. Banka, ileri dönüşüm çalışmalarını, depremden etkilenen okullara 8.071 adet mobilya bağışında bulunmuştur. Akbank ayrıca, sıfır tolerans politikası doğrultusunda şiddet mağdurlarına yönelik destek uygulamalarını hayata geçirmek amacıyla İş Dünyası Ev İç Şiddete Karşı Ağ'ına katılmıştır.

Akbank Sanat: Sanat, Kültür ve Sürdürülebilirlik Arasındaki Köprü

31 yıllık bir geçmişe sahip olan ve "değişimin hiç bitmediği bir yer" olma misyonunu üstlenen Akbank Sanat, Türkiye'de çağdaş sanatın gelişimine destek olmaya devam etmektedir. Her yıl 700'den fazla etkinliğe ev sahipliği yapan Akbank Sanat, sergilerden çağdaş dans gösterilerine, caz konserlerinden seminerlere, çocuk atölyelerinden tiyatro prodüksiyonlarına kadar farklı etkinliklere ev sahipliği yapmaktadır. Akbank Caz Festivali ve Akbank Kısa Film Festivali gibi girişimler, Akbank Sanat'ı sadece İstanbul'daki gençlerle değil, Türkiye genelindeki tüm gençlerle de buluşturmaktadır.