

YARININ DEĞERLERİNİ YARATACAK KADAR FARKLIYIZ

Özel bankalar
arasında... **4'üncü**

Kredi
kartlarında... **lider**

Finansal
kiralamada... **lider**

Faktoringde... **lider**

Sağlık
sigortasında... **lider**

Varlık
yönetiminde... **2'nci**

Bireysel
emeklilik
yatırım
fonlarında... **3'üncü**

Finans



46
47

2009 yılında sektörel görünüm

Global krizin ekonomik aktivitede daralmaya ve aktif kalitesinde kötüleşmeye yol açan olumsuz etkilerine rağmen, Türk bankacılık sektörü sağlam sermaye yapısı ve yüksek likiditesinin de etkisiyle bu olumsuz koşullarla başa çıkabilmiştir. 2009 yılında Türk bankalarının stratejilerini iddialı büyüme planlarından ziyade kârlılık, likidite, sermaye ve fonlamaya yönlendirerek yeni koşullara uyum sağladığı gözlenmiştir.



Yüksek likidite, sağlam varlık ve fonlama yapısı, güçlü sermaye yeterliliği ve risk yönetimi, iç kontrol ve kurumsal yönetime verilen önem, Türk bankacılık sektörünü global ekonomik krize karşı korumuştur.

Kredilerde %6 büyüme

Kredi talebinin zayıf olması ve makroekonomik koşullardaki belirsizlik sonucu kredilerdeki büyüme, özellikle yılın ilk bölümünde düşük seyretmiştir. Bununla birlikte sektörün (katılım bankaları hariç) toplam kredileri, özellikle yılın son bölümünde konut kredilerinde (%14 yıllık büyüme) ve bireysel ihtiyaç kredilerinde (%14 yıllık büyüme) gözlenen hareketlenmenin de etkisiyle, önceki yıla göre %6'lık bir büyümeye ulaşmıştır. Sektör, fonlama açısından bir sıkıntıyla karşılaşmamış, toplam mevduatını %14 oranında artırmıştır.

Ekonomik daralmanın en belirgin etkisi ise sektördeki tahsili gecikmiş alacaklardaki artışla kendini göstermiştir. Yılın başında %3,5 seviyesinde bulunan tahsili gecikmiş alacakların toplam kredilere oranı, yılın sonunda %5,2 düzeyine ulaşsa da yılın son çeyreğinde Eylül sonuna göre sabit kalmıştır. 2009 yılı boyunca tahsili gecikmiş alacaklardaki artışta, özellikle kredi kartları, tüketici kredileri ve taksitli ticari kredilerdeki geçmiş yıla göre artan tahsili gecikmiş alacaklar önemli rol oynamıştır.

Sektör kârlılığında %53 artış

Yüksek likidite, sağlam varlık ve fonlama yapısı, güçlü sermaye yeterliliği ve risk yönetiminin yanı sıra iç kontrole ve kurumsal yönetime verilen önem, Türk bankacılık sektörünün küresel finansal krize karşı gösterdiği esneklik ve dayanıklılığın başlıca faktörleri olmuştur. Bunların yanı sıra Merkez Bankası'nın yıl boyunca süren faiz indirimleri sektörün kârlılığına olumlu etkide bulunmuştur. Fonlama maliyetlerindeki hızlı düşüşün yanında, daha uzun vadeli olan aktiflerin getirilerindeki düşüşün daha yavaş olması, faiz marjlarının önemli ölçüde genişlemesini sağlamış ve böylece sektörün net faiz gelirlerinde %36 oranında artış gözlenmiştir. Bankalar, kredi büyümesindeki zayıflığa rağmen net ücret ve komisyon gelirlerini de bir önceki yıla göre %13 oranında artırmayı başarmışlardır. Bunun sonucunda sektörün toplam gelirleri %32 oranında büyüme kaydetmiştir. Sıkı bir gider kontrolüyle toplam giderlerindeki artışı %5 ile sınırlı tutmayı başaran sektör, tahsili gecikmiş alacaklardaki artış nedeniyle kredi karşılıklarında kaydedilen %85'lik artışa rağmen net kârını %53 artırmış ve %23 düzeyinde bir özsermaye kârlılığına ulaşmıştır.

Koç Topluluğu Finans Grubu

Finans Grubu bünyesinde Koç Topluluğu ve UniCredit Group'un eşit ortaklığı olan Koç Finansal Hizmetler ve Türkiye'nin ilk tüketici finansman kuruluşu olan Koçfinans faaliyetlerini sürdürmektedir. Koç Finansal Hizmetler altında Türkiye'nin ilk ulusal çaplı özel bankası olarak 1944 yılında kurulan Yapı Kredi ve finansal iştirakleriyle beraber Grup bünyesine 15 Ağustos 2008'de katılan UniCredit Menkul Değerler A.Ş. de bulunmaktadır.

Müşteri merkezli bir strateji izleyen Yapı Kredi, bir yandan müşterilerinin ihtiyaç ve beklentilerini anlamaya odaklanırken; öte yandan en iyi müşteri deneyimini yaratmayı hedeflemekte ve 6 milyon aktif müşterisine hizmet sunmaktadır. 2009 yılsonu itibarıyla konsolide bazda 71,7 milyar TL'lik toplam aktif büyüklüğüne sahip olan Yapı Kredi, ülkemizin 4'üncü büyük özel bankası konumundadır.

Yapı Kredi'nin, temel iş alanları ve ürünlerdeki öncü konumu, güçlü kurumsal yapısı, yaygın ağı ve önde gelen markasıyla desteklenerek sürdürülmektedir.

Yapı Kredi, kredi kartları pazarında lider konumdadır (kredi kartı bakiyesinde %20,4'lük, işlem hacminde ise %21,4'lük pazar payıyla). Yapı Kredi, ayrıca yurt içi iştirakleri aracılığıyla factoring (%26,9 pazar payıyla 1'inci sırada), leasing (%16,1 pazar payıyla 1'inci sırada), varlık yönetimi (%18 pazar payıyla 2'nci sırada), hisse senedi aracılık işlemleri (%6,4 pazar payıyla 2'nci sırada), bireysel emeklilik (%15,0 pazar payıyla 3'üncü sırada), hayat ve hayat dışı sigortacılık (sırasıyla %5,1 ve %5,7 pazar payı) alanlarında da öncü şirketler arasında yer almaktadır. Yapı Kredi'nin Hollanda, Rusya ve Azerbaycan'da yurtdışı bankacılık operasyonları da vardır.

Yapı Kredi, 70'i aşkın ilde yer alan 838 şubesiyle sektörün 4'üncü en büyük şube ağına sahiptir. Yapı Kredi, zengin içerikli telefon, internet ve mobil bankacılığından oluşan alternatif dağıtım kanalları ve 2.353 ATM'den oluşan Türkiye'nin 5'inci büyük ATM ağı sayesinde, yüksek kaliteli ürün ve hizmetlerini müşterilerine sunmaktadır.

Yapı Kredi,
6 milyon
aktif müşterisine
838 şubesiyle
hizmet
vermektedir.

48
49



Yapı Kredi Bankası

Piyasa Pozisyonu:

Özel bankalar arasında aktif büyüklüğüne göre 4'üncü Kredi kartı bakiyesinde (%20,4) ve işlem hacminde (%21,4) lider

Leasing (%16,1) ve Faktoring'de (%26,9) lider Varlık yönetimi (%18) ve hisse senedi aracılık işlemlerinde (%6,4) 2'nci

Bireysel emeklilik fonlarında (%15,0) 3'üncü

Hizmet Ağı:

838 şube (4'üncü en geniş şube ağı)

2.353 ATM (5'inci en büyük ATM ağı)

6 milyon aktif müşteri

7,6 milyon adet kredi kartı⁽¹⁾ (kredi kartı sayısına göre 2'nci)

Toplam Nakdi Krediler:

26.473 milyon \$

Sermaye Yeterlilik Rasyosu:

%17,8 (Banka)

%16,5 (Grup)

Toplam Gelirler:

4.136 milyon \$

Toplam Aktifler:

48.865 milyon \$

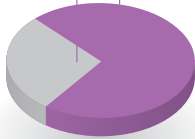
Ortaklık Yapısı:

Koç Finansal Hizmetler

%81,8

Halka Açık

%18,2



www.yapikredi.com.tr

(1) Sanal kartlar dahil (2009: 1,5 milyon sanal kart)

FARKLIYIZ FARKINDAYIZ

- Kredi kartlarında lider
- Güçlü sermaye yapısı
- Türkiye'de Yılın Bankası
- Özel Bankacılıkta Türkiye'nin en iyi bankası
- En yaratıcı çağın merkezi
- En iyi internet bankacılığı ödülleri

2009' un önemli gelişmeleri

Yapı Kredi, kredi talebinin zayıf olduğu ve durgun ticari faaliyet ortamının hakim olduğu zorlu 2009 yılını, konumunu daha da güçlendirmek üzere bir fırsat olarak değerlendirmiştir. Bu kapsamda Yapı Kredi esnek bir yaklaşımla strateji ve önceliklerini proaktif bir şekilde hızla değişen koşullara uygun hale getirmiştir. Bu dönem boyunca ana bankacılık faaliyetlerine odaklılığını sürdüren Yapı Kredi, ticari üretkenliği artırma amaçlı projelere yatırım yapmış ve yenilikçi ürün ve hizmetler geliştirmiştir. Yapı Kredi, makroekonomik koşullar düzeldiğinde hızlı büyümek üzere en iyi şekilde konumlanmış olmak amacıyla verimlilik ve üretkenliğe olan odaklılığını da artırmıştır.

Kesintisiz müşteri desteğiyle sürdürülen güçlü performans

Yapı Kredi, proaktif kredi risk yönetimi yaklaşımını ve yenilikçiliğe olan odaklılığını devam ettirirken, güçlü gelir büyümesi ve giderlerin kontrollü yönetimi sayesinde 2009 yılında da kârlılığını sürdürmüştür. Banka, 2009 yılında yıllık bazda %23 artışla 1.553 milyon TL konsolide net kâr elde etmiştir. Başarılı gelir performansı ve sıkı gider yönetimi sayesinde Banka'nın ortalama özkaynak kârlılığı 2009 yılında %22,7 olarak gerçekleşmiştir. Banka'nın Gider/Gelir rasyosu ise 12 puanlık düşüşle 2008 yılsonundaki %53,3'den %41,3'e gerilemiştir.

Olumsuz makroekonomik koşulların etkisiyle Yapı Kredi risk yönetimi yaklaşımını geliştirerek aktif kalitesini korumak için çeşitli önlemler almıştır. Banka, kredi altyapısını geliştirmek için önemli projeler başlatmış ve hem tahsilatları artırmak hem de geçici olarak ödeme güçlüğüne düşen müşterilerini desteklemek üzere proaktif olarak yeniden yapılandırma programları yürütmüştür.

Yapı Kredi, 2009 yılındaki zorlu faaliyet ortamına güçlü sermaye, likidite ve fonlama pozisyonuyla girmiştir. Köklü muhabir banka ilişkileri ve sağlam finansal performansı sayesinde Yapı Kredi Nisan 2009'da yıllık Libor+%2,50 oranında toplam maliyetle yaklaşık 410 milyon \$ tutarında sendikasyon kredisiyle, Eylül 2009'da yıllık Libor+%2,25 oranında toplam maliyetle yaklaşık 985 milyon \$ tutarında sendikasyon kredisi sağlamıştır. Banka, rahat likidite ve fonlama pozisyonunu 2009 yılında da %90,5'lik Kredi/Mevduat oranıyla sürdürmüştür.

Yapı Kredi, bozulan piyasa koşullarına rağmen, büyümenin yeniden başladığı bir ortamda en iyi şekilde konumlanmak için stratejik olarak odaklandığı alanlarda yatırımlarını altyapı, operasyonel verimlilik ve ticari üretkenlik alanlarındaki iyileştirmelerle devam ettirmiştir. Yapı Kredi tarafından 2009 yılında gerçekleştirilen en önemli stratejik aksiyonlardan biri organizasyonel yapının yeniden düzenlenmesi olmuştur.

Bu düzenleme ile müşteri hizmet kalitesinin artırılması, segmentleriyle iştirakleri ve yurt dışı bankacılık operasyonları arasındaki sinerjilerin daha etkin hale getirilmesi yoluyla verimliliğin yükseltilmesi hedeflenmiştir. 2009 yılında başlatılan diğer temel stratejik projeler ve girişimler arasında müşteri ilişkileri yönetimi (CRM) sistemlerinin iyileştirilmesi, yönetim bilgi sistemi (MIS) yatırımları, kredi kartı operasyonları ve perakende bankacılık kredi risk yönetimi uygulamalarının yeni bir platforma taşınması ve bankasürans ağının daha da güçlendirilmesi yer almaktadır.

Şube ağı genişlemesi

Yapı Kredi, Temmuz 2007'de hızlı büyüme amacıyla şube ağı genişletme planı başlatmıştır. Bu plan kapsamında, 18 ayda 250 yeni şube açan Yapı Kredi 2008 yılında toplam 185 net şube açılışıyla sektörde en fazla şube açan banka olmuştur. 2009 yılı başında ise şube ağı genişletme planı küresel kriz nedeniyle geçici olarak askıya alınmıştır. Yapı Kredi bu dönemi etkin bir şekilde değerlendirmek için, hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyetini artırmak üzere toplam 75 şubedeki yer değiştirme, yenileme ve genişleme işlemleri aracılığıyla şube ağının optimizasyonuna odaklanmıştır. Makroekonomik koşulların yılsonuna doğru düzelmeye başlamasıyla birlikte, şube ağı genişletme planı Aralık ayında yedi yeni perakende şube açılışıyla yeniden başlatılmıştır.

Müşteri ve çalışan memnuniyeti

Yapı Kredi 2009 yılında da müşterilerine destek olmayı sürdürürken alternatif dağıtım kanalları sayesinde müşterilerine daha iyi hizmet vermeyi hedeflemiştir. 2009 yılsonu itibarıyla alternatif dağıtım kanallarının toplam bankacılık işlemlerindeki payı 2008 yılsonundaki %69'dan %74'e yükselmiştir.

Yapı Kredi, en modern müşteri memnuniyeti izleme sistemlerini geliştirmiş ve 2009 yılında hem iç hem de dış müşterilerin memnuniyet ve beklentilerini anlamak, ölçmek ve izlemek amacıyla Banka'da toplam 12 bin iç müşteri, 70 bin de dış müşteriyle memnuniyet ölçüm anketleri yapılmıştır.

Müşteri memnuniyetini sağlayan en temel öğelerden birinin çalışan bağlılığı olduğu inancıyla, Yapı Kredi 2009 yılında çalışan memnuniyetini artırmak için çabalarını sürdürmüştür. Müşterilerine en kaliteli hizmeti sunmak üzere çalışanlarının bilgi ve yeteneklerini geliştirmek hedefiyle yatırım yapan Banka, bankacılık sektöründe büyüklük, kapsam ve içerdiği özellikler açısından bir ilk olan Yapı Kredi Bankacılık Akademisi'ni Ekim 2009'da açmıştır.

Yenilikçiliğe olan odaklılık

Yapı Kredi yenilikçilikteki güçlü konumunu, müşterilerinin birbirinden farklı ihtiyaçlarına göre şekillendirdiği yeni ürün ve hizmet lansmanlarıyla daha da geliştirmiştir. 2009 yılında piyasaya sunulan yenilikçi ürün ve hizmetler arasında KOBİ'lerin ihtiyaçlarına göre tasarlanan ve çeşitli avantajlar içeren ürün ve hizmet paketleri; Türkiye'de ilk kez müşterilerin iPhone aracılığıyla finansal piyasaları eş zamanlı olarak takip etmelerini ve Yapı Kredi Çağrı Merkezi'ne kolayca ulaşmalarını sağlayan özel iPhone finansal uygulaması; sık seyahat eden müşterilere ayrıcalıklı seyahat avantajları ve kampanyalar sunan yeni kredi kartı "adios"; fiziksel engelli müşterilere bankacılık hizmeti sunmak için Türkiye'de ilk kez özel olarak tasarlanan ATM'ler; işitme engelli müşterilere online görüşme seansları aracılığıyla özel ürün ve hizmetler sunmak için geliştirilen müşteri ilişkileri yönetimi (CRM) satış yöntemleri ve özel bankacılık müşterilerinin farklı yatırım tercihlerine hitap etmeyi amaçlayan değişik fon stratejilerine sahip üç yeni ana para garantili fon yer almaktadır.

Kurumsal yönetim alanında güçlenen performans

Yapı Kredi, 2009'da İMKB şirketlerinin kurumsal yönetim ilkelerine uyumu kapsamında yapılan değerlendirmeler sonucu 8,02'lik kurumsal yönetim notunu 2009 yılında 8,44'e yükseltmiştir. Yapı Kredi, İMKB Kurumsal Yönetim Endeksi'ni oluşturan kendi kıyas grubundaki bankalar arasında tektir.

Ödüller

Yapı Kredi, 2009 yılında Türkiye'de Yılın Bankası (The Banker), Özel Bankacılıkta Türkiye'nin En İyi Bankası (Euromoney), En Yaratıcı Çağrı Merkezi (IMI Conferences İstanbul Çağrı Merkezi Ödülleri), Avrupa'nın En İyi Bireysel ve Kurumsal İnternet Bankacılığı Tasarımı (Global Finance), Türkiye'nin En İyi Kurumsal İnternet Bankacılığı (Global Finance), Eğitim Kategorisinde Yılın Binası-Yapı Kredi Bankacılık Akademisi (ArchDaily) ödülleri almıştır. Yapı Kredi'nin kredi kartı markası World ise Best of the Best (En İyilerin En İyisi) (Visa Europe Member Awards), En İyi Yeni Ürün Vaadi (Visa Europe Member Awards), Dünyanın En Değerli 10'uncu Kart Programı (The Banker) ve Türkiye'nin En Büyük, Avrupa'nın 6'ncı Kredi Kartı Programı (The Nilson Report) ödülleriyle layık görülmüştür.

2010 hedefleri

Yapı Kredi 2010 yılının, makroekonomik iyileşmenin bir neticesi olarak daha yüksek hacim büyümesini beraberinde getireceğini öngörmektedir. Ticari üretkenliğin artırılması adına temel yatırımlarını başarıyla tamamlamış olan Yapı Kredi, böylelikle, güçlü, esnek ve müşteri odaklı bir yaklaşımla büyümeye hazır hale gelmiştir.

Yapı Kredi 2010 yılında büyüme ortamında en iyi konumlanan banka olabilmek amacıyla sürdürülebilir büyüme, müşteri memnuniyeti, gider kontrolü, operasyonel verimlilik ile ticari üretkenliğin geliştirilmesine yoğunlaşacaktır.

Yapı Kredi'nin iştirakleri

Aralık sonu itibarıyla %16,1'lik pazar payıyla sektör lideri olan **Yapı Kredi Leasing**, dünyanın önde gelen leasing şirketlerinin üye olduğu Multilease Association üyesi tek Türk leasing şirkettir.

2002'den beri sektörün önde gelen şirketlerinden biri olan **Yapı Kredi Faktoring**, 2009 yılında %26,9'luk pazar payıyla sektörde lider konumdadır.

Yatırım fonlarında %18 pazar payıyla 2'nci konumda bulunan ve uluslararası derecelendirme kuruluşu Fitch Ratings tarafından derecelendirilen **Yapı Kredi Portföy Yönetimi** Türkiye'de varlık yönetimi alanında en yüksek not olan M2+(Tur) notuna sahiptir.

Yapı Kredi Yatırım Ortaklığı, Türkiye'nin 2'nci en büyük yatırım ortaklığıdır. 2009 yılsonu itibarıyla portföy değeri 70,5 milyon TL'ye, pazar payı ise %10,1'e ulaşmıştır.

Yapı Kredi Yatırım, İMKB'de gerçekleştirilen tüm işlemler toplamında aracı kurumlar arasında 2009 yılında %6,4 pazar payıyla 2'nci sırada yer almıştır.

Yurt dışı bankacılık operasyonları

Yapı Kredi Bank Moscow, Rusya'da faaliyetleri olan Türk kurumsal ve ticari müşterilerine bu piyasadaki ihtiyaçları doğrultusunda bankacılık ürün ve hizmetleri sunarak Türk-Rus ticari ilişkilerinin gelişmesine katkıda bulunmayı amaçlamaktadır.

Yapı Kredi Bank Nderland, Hollanda'da perakende, kurumsal ve özel bankacılık hizmetlerinin yanı sıra dış ticaret finansmanı faaliyetleriyle geniş bir yelpazede hizmet vermektedir.

Azerbaycan'daki az sayıda özel sermayeli bankadan biri olan **Yapı Kredi Bank Azerbajjan**, organik büyümenin devamı da dahil olmak üzere gelecekte bu pazardaki büyüme fırsatlarından yararlanmayı hedeflemektedir. Şirket, ayrıca Yapı Kredi'nin Azerbaycan'da faaliyetlerini sürdüren yerli ve yabancı müşterilerine de bankacılık faaliyetleriyle destek vermektedir.

Diğer iştirakler

Yapı Kredi Sigorta, 2009 yılında sağlık branşında %20'lik pazar payıyla lider konumda yer almıştır.

Yapı Kredi Emeklilik, faaliyet gösterdiği Bireysel Emeklilik Sistemi'nde fon büyüklüğüne göre %15,0 pazar payıyla 3'üncü sırada, hayat sigortacılığında ise %5,1 pazar payıyla 5'inci sırada yer alarak iki alanda da sektörünün önde gelen şirketlerinden biri olmuştur.

1984'te kurulan, Türkiye'nin en köklü ve prestijli kültür ve sanat kurumlarından biri olan **Yapı Kredi Kültür Sanat Yayıncılık**, hizmetlerini Yapı Kredi Kültür Merkezi ve Yapı Kredi Yayınları aracılığıyla topluma sunmaktadır.

1996 yılında faaliyete başlayan **Yapı Kredi Koray**, bugüne dek imza attığı başarılı projelerle konut ve ticari gayrimenkul geliştirme alanlarında ilklerin öncüsü olmuş ve sektöre liderlik etmiştir.

1963 yılında İsviçre'de kurulan **Banque de Commerce et de Placements (BCP)**, dış ticaret finansmanı, özel bankacılık, hazine işlemleri ve muhabir bankacılık alanlarında müşterilere yüksek kaliteli hizmet sunmaktadır.

2008 yılında kurulan **UniCredit Menkul Değerler**, hisse senedi piyasaları, kurumsal finansman ile birleşme ve satın alma danışmanlığı, kurumsal satış ve hisse senedi bazlı araştırma alanlarında faaliyet göstermektedir.

Koçfinans

Türkiye'nin ilk tüketici finansman şirketi olan Koçfinans, 2009'da kullandığı toplam tutarı 625,6 milyon TL kredi ile %23,4 pazar payına ulaşmış olup, 46 bin adet kredi ile finansman sektörünün lideridir. Bu kredilerin 570,1 milyon TL'si taşıt, 48,4 milyon TL'si dayanıklı tüketim, 7,1 milyon TL'si mortgage kredisidir.

Taşıt, Mortgage, Isıtma-Soğutma, Mobilya, Beyaz Eşya, Motosiklet, Eğitim gibi birçok farklı sektörde kredi veren tek finansman şirketi olan Koçfinans, yaşanan finansal kriz ve kredi piyasalarındaki daralmaya rağmen, 2 Haziran 2009 tarihinde 100 milyon TL nominal değerinde menkul kıymet ihracı gerçekleştirmiştir.

Şirket, 2009'da sigorta acenteliği faaliyete başlayarak, kullandığı krediler ile ilgili ürünleri müşterilerinin kullanımına sunmuştur.

FARKLIYIZ FARKINDAYIZ

- Leasing'de lider
- Faktoring'de lider
- Sağlık sigortasında lider
- Yatırım fonlarında 2'nci
- En büyük 2'nci yatırım ortaklığı
- Aracı kurumlarda işlem hacminde 2'nci