



2019 Faaliyet Raporu



Dijitalleşmenin başarıya nasıl
dönüştüğünü görmek için
QR kodu cep telefonunuza okutunuz.



Bir banka her an
müşterisinin
yanında
olur mu?

Fibabanka ise olur!

“Anlarsınız hızla, çözeriz hızla”
yaklaşımı ve “müşterilerinin
ayağına giden banka”
anlayışıyla hizmet veren genç
ve dinamik bir bankayız.

Fibabanka olarak, müşteri
memnuniyetini odağımıza
alarak müşterilerimizi
dinleyip onların ihtiyaçlarına
yönelik çözümler geliştirme
vizyonu ile hareket ediyoruz.

En önemlisi, yenilikçi ürün
ve hizmetlerimize entegre
ettiğimiz teknoloji ile
sektörümüzde fark yaratmaya
ve müşterilerimizin hayatını
kolaylaştırıp ihtiyaç
duydukları her an ve her
yerde yanlarında olmaya
devam ediyoruz.

İçindekiler

- 04 Yıllık Faaliyet Raporu Uygunluk Görüşü
- 05 Olağan Genel Kurul Gündemi
- 05 Ana Sözleşmede Yapılan Değişiklikler

Bir Bakışta Fibabanka

- 06 Fiba Grubu Hakkında
- 07 Fibabanka Hakkında
- 08 Vizyonumuz, Misyonumuz ve Değerlerimiz
- 10 Sürdürülebilirlik Yaklaşımı
- 12 Ortaklık Yapısı
- 13 Başlıca Finansal ve Operasyonel Göstergeler

Yönetim'in 2019 Değerlendirmesi ve 2020'ye Bakış

- 14 Yönetim Kurulu Başkanı Mesajı
- 16 Genel Müdür Mesajı

2019 Yılı Faaliyetleri ve Sektördeki Konum

- 20 Kurumsal Bankacılık/Ticari Bankacılık
- 22 Perakende Bankacılık
- 24 Bireysel Bankacılık
- 28 Özel & Prestige Bankacılık
- 29 Hazine
- 30 Müşteri Deneyimi Yönetimi ve İletişim Çalışmaları
- 34 Dijital Dönüşüm
- 36 Finansal Kurumlar
- 37 İnsan Kaynakları

Kurumsal Yönetim

- 40 Özet Yönetim Kurulu Raporu
- 40 Yönetim Kurulu
- 43 Üst Yönetim
- 47 İç Sistemler Kapsamındaki Yöneticiler
- 48 Yönetim Kurulu Komiteleri ve Üyelerin Toplantılara Katılımları Hakkındaki Bilgiler
- 49 Denetçi

Finansal Bilgiler ve Risk Yönetimi

- 50 Denetim Komitesi'nin İç Kontrol, İç Denetim ve Risk Yönetim Sistemlerinin İşleyişine İlişkin Değerlendirmeleri ve Hesap Dönemi İçerisindeki Faaliyetleri Hakkında Bilgiler
- 52 Risk Türleri İtibarıyla Uygulanan Risk Politikalarına İlişkin Bilgiler
- 53 Fibabanka'nın Dahil Olduğu Risk Grubu ile Yaptığı İşlemler
- 55 Mali Durum, Kârlılık ve Borç Ödeme Gücüne İlişkin Değerlendirme
- 56 Rapor Dönemi Dahil Beş Yıllık Döneme İlişkin Özet Finansal Bilgiler
- 57 Kredi Derecelendirme Notları
- 58 2019 Yılı Faaliyetlerine İlişkin Diğer Önemli Gelişmeler
- 60 Destek Hizmeti Alınan Kişi ve Kuruluşlar
- 62 2019 Yılı Faaliyet Raporuna İlişkin Beyan

Finansal Bilgiler

- 00 1 Ocak – 31 Aralık 2019 Hesap Dönemine Ait Bağımsız Denetim Raporu, Konsolide Olmayan Finansal Tablolar ve Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar
- 00 1 Ocak – 31 Aralık 2019 Hesap Dönemine Ait Bağımsız Denetim Raporu, Konsolide Finansal Tablolar ve Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

İletişim ve Şubeler

Rakamlarla 2019

Son üç yılda 3,7 kat büyüyen
aktif müşteri sayısı



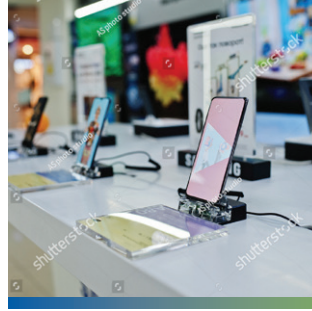
* Bu oran Ar-Ge çalışanlarının içindeki mühendis sayısını göstermektedir.

2019 Yılı Gelişmeleri

Fibabanka, 2019 faaliyet döneminde de yenilikçi ürün ve hizmetlerle müşterilerinin hayatını kolaylaştırmayı sürdürmüştür.



Hızlı Yapay Zeka Chat Asistanı;
Fi'bot!



Fibabanka'dan "Büyük Veri" Atağı

Teknoloji dünyasındaki "Büyük Veri" merkezli dönüşüm sürecini yakından takip eden Fibabanka, 2019 faaliyet döneminde bu alandaki yatırımlarını hızlandırmıştır. Büyük Veri yatırımlarını müşterilerini daha iyi anlamak için önemli bir fırsat olarak gören Banka, Veri Yönetimi Ofisi öncülüğünde Veri Yönetim Programı'nı hayata geçirerek müşterilerinin ihtiyaç ve beklentilerini daha yakından tanımaya odaklanmıştır. Çalışanlarının veri okuryazarlığını artırmaya yönelik çalışmalar yürüten Banka, önümüzdeki dönemde iş süreçlerinde "gizli kalmış" büyük veriyi katma değer odaklı bir şekilde iş süreçlerine dönüştürmeyi hedeflemektedir.

Fibabanka Yenilenen Kanallarıyla Artık Daha Hızlı

Mobil ve İnternet Bankacılığı kanallarını 2019 faaliyet döneminde yenileyen Fibabanka; müşterilerinin bankacılık işlemlerini daha hızlı ve kolay bir biçimde yapmasına olanak tanımıştır. fibabanka.com.tr; kullanışlı arayüzü, mobil uyumlu ekranları, hızlı ve kolay başvuru menüsü ile bankacılık işlemlerini hızlandırarak müşteri deneyimini önemli ölçüde iyileştirmiştir. fibabanka.com.tr üzerinden önemli bir yeniliği daha müşterileriyle buluşturan Banka, yapay zeka chat asistanı Fi'bot ile müşterilerine 7/24 sohbet edebilme özelliğinin yanı sıra mevduat ve döviz hesaplamalarına, Fibabanka ATM ve şube bilgilerinden birçok ürün ve hizmetle ilgili detaylara hızlıca ulaşma imkanı sunmuştur. Fi'bot, aynı zamanda, Facebook Messenger üzerinden de hizmet vermeye başlamıştır.

İş Ortaklarının Mağazaları Birer Fibabanka Ödeme Noktası

Perakende mağazalarıyla güçlü iş ortaklıkları geliştirmeyi 2019 yılında da sürdüren Fibabanka, mağazalarda konumlandırmaya başladığı Fibabanka ATM'leri ve iş ortakları mağazaları üzerinden sunduğu tahsilat imkanıyla müşterilerine hızlı ve güvenli ödeme yapma olanağı sunmaya başlamıştır. Fibabanka, önümüzdeki dönemde de yenilikçi iş fikirleriyle hizmet ağını daha da geliştirmeyi hedeflemektedir.

Müşteri Memnuniyeti Fibabanka'nın Kalbinde Yer Alıyor

Müşteri deneyimini mükemmelleştirmeye odaklanan Fibabanka, Nisan 2019 tarihinde müşterilerinin Fibabanka'yı yakınlarına ne kadar tavsiye ettiğini anlayabilmek adına anlık Net Tavsiye Skoru (NPS) ölçümüne geçmiş ve Mutlu Müşteri Platformu'nu yayına almıştır. Müşteri Algı Araştırmaları da yürüten Banka, elde ettiğİ sonuçlar ışığında ürün ve hizmetlerini sürekli geliştirmektedir.

“Anlariız Hızla, Çözeriz Hızla”

Fibabanka, 2010 yılından bu yana bankacılık sektöründeki yenilikçi ürün ve hizmetleriyle müşterilerine hızlı ve kolay çözümler sunmaktadır.

Dijital dönüşüme, inovasyona ve girişimciliğe yaptığı yatırımlarla sektörün gelişmesine katkı sağlarken, farklı sektörlerdeki iş ortaklıklarıyla da güçlü bir tüketici ekosistemi oluşturan Fibabanka, gücünü Fiba Grubu’nun 30 yılı aşkın köklü geçmişinden almaktadır.

Fibabanka, iş modelini ve operasyonel faaliyetlerini belirlediği üç hedefle gerçekleştirmeye 2019 yılında da devam etmiştir:



Girişimciliğe ve Finansal Teknoloji şirketlerine Güçlü Destek

Fibabanka'nın girişimciliğe ve finansal teknoloji şirketlerine destek olmak için 2018 yılında hayata geçirdiği Finberg Araştırma Geliştirme Danışmanlık Yatırım Hizmetleri Anonim şirketi (Finberg), 2019 faaliyet döneminde de başarılarını istikrarlı bir biçimde sürdürmüştür. Fibabanka'nın inovatif yönetim anlayışıyla hayata geçirdiği Finberg, yıl içerisinde hizmet altyapısını güçlendirmenin yanı sıra yatırımlarına aralıksız devam etmiştir.

Finberg, 2019 yılında stratejisi doğrultusunda iki farklı girişime finansman sağlamıştır. Finberg yatırımlarından olan ödeme sistemi platformu Compay, Banka tarafından büyük ölçekli iş ortağı mağazaları ile hayata geçirilen yerinde kredi uygulamasını, daha yaygın bir şekilde küçük ölçekli iş ortaklarına da uygulayarak ölçeklenmesini ve birçok önemli noktada benzer bir iş modeli yürütölmesini sağlamıştır. Finberg'in ilk yatırımlarından olan Bizimhesap A.ř., gösterdiği istikrarlı büyüme sayesinde 2019 yılında farklı yatırımcıların dikkatini çekerek n11.com'dan yatırım almıştır. 2018 yılında yapılan Fibabanka iş birliği ile "mağazalardan kredi tahsilatı" gibi yenilikçi uygulamalara imza atan Birleşik Ödeme Hizmetleri A.ř., 2019 yılının son çeyreğinde Finberg'in yatırım portföyüne dahil olmuştur.

Finberg, önümüzdeki dönemde de Türkiye'de fintek ekosisteminin gelişimine destek olmayı kararlılıkla sürdürmeyi hedeflemektedir.

Yıllık Faaliyet Raporu

Uygunluk Görüşü

YÖNETİM KURULUNUN YILLIK FAALİYET RAPORUNA İLİŞKİN BAĞIMSIZ DENETÇİ RAPORU

Fibabanka Anonim Şirketi Genel Kurulu'na

Sınırlı Olumlu Görüş

Fibabanka Anonim Şirketi'nin ("Banka") 1 Ocak 2019 - 31 Aralık 2019 hesap dönemine ait tam set konsolide ve konsolide olmayan finansal tablolarını denetlemiş olduğumuzdan, bu hesap dönemine ilişkin yıllık faaliyet raporunu da denetlemiş bulunuyoruz.

Görüşümüze göre, Sınırlı Olumlu Görüşün Dayanağı bölümünde belirtilen konunun etkileri hariç olmak üzere, yönetim kurulunun yıllık faaliyet raporu içinde yer alan konsolide ve konsolide olmayan finansal bilgiler ile Yönetim Kurulunun Banka'nın durumu hakkında denetlenen konsolide ve konsolide olmayan finansal tablolarda yer alan bilgileri kullanarak yaptığı irdelemeler, tüm önemli yönleriyle, denetlenen tam set konsolide ve konsolide olmayan finansal tablolarla ve bağımsız denetim sırasında elde ettiğimiz bilgilerle tutarlıdır ve gerçeği yansıtmaktadır.

Sınırlı Olumlu Görüşün Dayanağı

Banka'nın 1 Ocak 2019 - 31 Aralık 2019 hesap dönemine ilişkin tam set finansal tabloları hakkındaki 11 Şubat 2020 tarihli denetçi raporumuzun Sınırlı Olumlu Görüşün Dayanağı bölümünde açıklandığı üzere; 31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla Banka'nın denetlenen tam set konsolide ve konsolide olmayan finansal tabloları, BDDK Muhasebe ve Finansal Raporlama Mevzuatı hükümleri dışında, Banka yönetimi tarafından ekonomide ve piyasalarda meydana gelebilecek olumsuz gelişmelerin olası etkileri nedeniyle 65.000 bin TL tutarındaki kısmi geçmiş dönemlerde gider yazılan ve 20.500 bin TL tutarındaki kısmi ise cari yılda iptal edilen toplam 44.500 bin TL tutarında serbest karşılığı içermektedir. Ayrıca, söz konusu karşılık üzerinden geçmiş dönemlerde ayrılan 14.300 bin TL ve cari dönemde iptal edilen 4.510 bin TL olmak üzere, toplam 9.790 bin TL ertelenmiş vergi varlığını içermektedir.

Yaptığımız bağımsız denetim, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu ("BDDK") tarafından 2 Nisan 2015 tarihli 29314 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan "Bankaların Bağımsız Denetimi Hakkında Yönetmelik" ("BDDK Denetim Yönetmeliği") ve Kamu Gözetimi, Muhasebe ve Denetim Standartları Kurumu ("KCK") tarafından yayımlanan Türkiye Denetim Standartlarının bir parçası olan Bağımsız Denetim Standartlarına ("BDS"lere) uygun olarak yürütülmüştür. Bu standartlar kapsamındaki sorumluluklarımız, raporumuzun Bağımsız Denetçinin Yıllık Faaliyet Raporunun Bağımsız Denetimine İlişkin Sorumlulukları bölümünde ayrıntılı bir şekilde açıklanmıştır. KCK tarafından yayımlanan Bağımsız Denetçiler için Etik Kurallar ("Etik Kurallar") ve bağımsız denetimle ilgili mevzuatta yer alan etik hükümlere uygun olarak Banka'dan bağımsız olduğumuzu beyan ederiz. Etik Kurallar ve mevzuat kapsamındaki etiğe ilişkin diğer sorumluluklar da tarafımızca yerine getirilmiştir. Bağımsız denetim sırasında elde ettiğimiz bağımsız denetim kanıtlarının, sınırlı olumlu görüşümüzün oluşturulması için yeterli ve uygun bir dayanak oluşturduğuna inanıyoruz.

Diğer Husus

Banka'nın 1 Ocak 2018 - 31 Aralık 2018 hesap dönemine ilişkin yıllık faaliyet raporu başka bir bağımsız denetçi tarafından denetlenmiş ve 28 Şubat 2019 tarihinde bu faaliyet raporunun uygunluğu hakkında sınırlı olumlu görüş verilmiştir.

Tam Set Konsolide ve Konsolide Olmayan Finansal Tablolara İlişkin Denetçi Görüşümüz

Banka'nın 1 Ocak 2019 - 31 Aralık 2019 hesap dönemine ilişkin tam set konsolide ve konsolide olmayan finansal tabloları hakkında 11 Şubat 2020 tarihli denetçi raporlarımızda sınırlı olumlu görüş bildirmiş bulunuyoruz.

Yönetim Kurulunun Yıllık Faaliyet Raporuna İlişkin Sorumluluğu

Banka yönetimi, 6102 sayılı Türk Ticaret Kanununun ("TTK") 514 ve 516 ncı maddelerine ve 1 Kasım 2006 tarihli ve 26333 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan "Bankalarca Yıllık Faaliyet Raporunun Hazırlanmasına ve Yayımlanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik"e ("Yönetmelik") göre yıllık faaliyet raporuyla ilgili olarak aşağıdakilerden sorumludur:

- Yıllık faaliyet raporunu bilanço gününü izleyen ilk üç ay içinde hazırlar ve genel kurula sunar.
- Yıllık faaliyet raporunu; Banka'nın o yıla ait faaliyetlerinin akışı ile her yönüyle konsolide ve konsolide olmayan finansal durumunu doğru, eksiksiz, dolambaçsız, gerçeğe uygun ve dürüst bir şekilde yansıtabilecek şekilde hazırlar. Bu raporda finansal durum, konsolide ve konsolide olmayan finansal tablolara göre değerlendirilir. Raporda ayrıca, Banka'nın gelişmesine ve karşılaşması muhtemel risklere de açıkça işaret olunur. Bu konulara ilişkin yönetim kurulunun değerlendirmesi de raporda yer alır.
- Faaliyet raporu ayrıca aşağıdaki hususları da içerir:
 - Faaliyet yılının sona ermesinden sonra Banka'da meydana gelen ve özel önem taşıyan olaylar,
 - Banka'nın araştırma ve geliştirme çalışmaları,
 - Yönetim kurulu üyeleri ile üst düzey yöneticilere ödenen ücret, prim, ikramiye gibi mali menfaatler, ödenekler, yolculuk, konaklama ve temsil giderleri, aynı ve nakdi imkânlar, sigortalar ve benzeri teminatlar.

Yönetim kurulu, faaliyet raporunu hazırlarken Ticaret Bakanlığının ve ilgili kurumların yaptığı ikinci mevzuat düzenlemelerini de dikkate alır.

Bağımsız Denetçinin Yıllık Faaliyet Raporunun Bağımsız Denetimine İlişkin Sorumluluğu

Amacımız, TTK hükümleri ve Yönetmelik çerçevesinde yıllık faaliyet raporu içinde yer alan konsolide ve konsolide olmayan finansal bilgiler ile Yönetim Kurulunun Banka'nın durumu hakkında denetlenen konsolide ve konsolide olmayan finansal tablolarda yer alan bilgileri kullanarak yaptığı irdelemelerin, Banka'nın denetlenen konsolide ve konsolide olmayan finansal tablolarıyla ve bağımsız denetim sırasında elde ettiğimiz bilgilerle tutarlı olup olmadığı ve gerçeği yansıtip yansıtmadığı hakkında görüş vermek ve bu görüşümüzü içeren bir rapor düzenlemektir.

Yaptığımız bağımsız denetim, BDDK Denetim Yönetmeliği ve BDS'lere uygun olarak yürütülmüştür. Bu standartlar, etik hükümlere uygunluk sağlanması ile bağımsız denetimin, faaliyet raporunda yer alan konsolide ve konsolide olmayan finansal bilgiler ve Yönetim Kurulunun Banka'nın durumu hakkında denetlenen konsolide ve konsolide olmayan finansal tablolarda yer alan bilgileri kullanarak yaptığı irdelemelerin konsolide ve konsolide olmayan finansal tablolarla ve denetim sırasında elde edilen bilgilerle tutarlı olup olmadığına ve gerçeği yansıtip yansıtmadığına dair makul güvence elde etmek üzere planlanarak yürütülmesini gerektirir.

KPMG Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik Anonim Şirketi
A member firm of KPMG International Cooperative


Alper Güvenc, SMMM
Sorumlu Denetçi

28 Şubat 2020
İstanbul, Türkiye



Olağan Genel Kurul Gündemi

1. Açılış ve Toplantı Başkanlığı'nın oluşturulması,
2. Yönetim Kurulunca hazırlanan 2019 Yıllık Faaliyet Raporu'nun okunması ve müzakeresi,
3. Bağımsız Denetçi raporlarının okunması ve müzakeresi,
4. Bilanço, Kâr-Zarar (Finansal) Tablolarının okunması, müzakeresi ve tasdiki,
5. Yönetim Kurulu Üyeleri'nin ve Bağımsız Denetçinin ibrası,
6. 2019 yılı bilançosuna göre tahakkuk eden kârın kullanım şeklinin, dağıtılacak kâr ve kazanç payları oranlarının belirlenmesi,
7. Yönetim Kurulu Üyelerinin ücretlerinde yapılan değişiklik ve Yönetim Kurulu Üyelerinin ücretleri ile huzur hakkı, ikramiye ve prim gibi hakların belirlenmesi,
8. Boşalan Yönetim Kurulu Üyeliğine atama yapıp, yapılmaması hususunun görüşülmesi,
9. Bağımsız Denetçinin seçimi,
10. 2019 Yılı Bağlılık Raporu'nun okunması ve müzakeresi,
11. Personele prim dağıtılması hususunun görüşülmesi ve karara bağlanması,
12. Yönetim Kurulu Üyelerine T.T.K. 395. ve 396. maddeleri uyarınca izin verilmesi,
13. Dilekler ve kapanış.



Ana Sözleşmede Yapılan Değişiklikler

2019 yılı içerisinde Banka'nın ana sözleşmesinde herhangi bir değişiklik yapılmamıştır.

Fiba Grubu Hakkında

Fiba Grubu, katma değer odaklı yatırımlarıyla Türkiye'yi hem ulusal hem de uluslararası platformlarda başarıyla temsil etmektedir.

1987 yılında Hüsnü M. Özyeğin tarafından temelleri atılan Fiba Grubu, hem finans hem de finans dışı iş kollarında yüksek değerli markalara sahip bir yatırım portföyü ile gelişimini kesintisiz bir biçimde sürdürmektedir. Yurt dışı yatırımlarıyla uluslararası iş dünyasında da prestijli bir konumda bulunan Fiba Grubu, 12 ülkede 48 farklı ulustan 13 bini aşkın çalışanı istihdam etmektedir.

Finans sektörü odaklı portföy yapısı

Fiba Grubu'nun finans sektöründeki yatırımları; bankacılık, portföy yönetimi, leasing, faktoring, emeklilik ve hayat sigortası ve tahsili geçmiş alacakların (TGA) tahsili ve yönetimi; finans dışı yatırımları ise; esas itibarıyla perakendecilik, gayrimenkul yatırımları, yenilenebilir enerji ve otel yatırımlarından oluşmaktadır.

Fiba Grubu'nun finansal hizmetler sektöründeki önemli yatırımları

- Bankacılık: Fibabanka A.Ş., Credit Europe Bank N.V. (Hollanda), Credit Europe Bank Ltd. (Rusya), Credit Europe Bank (Romania) S.A. (Romanya), Credit Europe Bank (Suisse) S.A. (İsviçre), Public Joint Stock Company Credit Europe Bank (Ukrayna), Credit Europe Bank (Dubai) Limited (Dubai),
- Portföy Yönetimi: Fiba Portföy Yönetimi A.Ş.,
- Leasing: Credit Europe Leasing IFN SA (Romanya), Credit Europe Leasing LLC (Rusya), Credit Europe Leasing LLC (Ukrayna),
- Faktoring: Fiba Faktoring A.Ş.,
- Emeklilik ve Hayat Sigortası: Fiba Emeklilik ve Hayat A.Ş.,
- Tahsili Geçmiş Alacakların (TGA) Tahsili ve Yönetimi: Gelecek Varlık Yönetim A.Ş.

Fiba Grubu'nun finansal olmayan önemli yatırımları

- Perakende: Marks & Spencer (Türkiye, Rusya, Ukrayna), GAP (Türkiye, Rusya, Ukrayna), Banana Republic (Türkiye, Rusya),

- Gayrimenkul Yatırımları: Türkiye, Romanya, Moldova ve Çin'deki Alışveriş Merkezleri,
- Yenilenebilir Enerji: Fina Enerji Holding A.Ş. (Rüzgar Enerjisi, Güneş Enerjisi ve Kömür Madenleri),
- Otel Yatırımları: Swissotel the Bosphorus, İstanbul.

Türkiye için yaratılan toplumsal değer

Fiba Grubu, Kurucu ve Onursal Başkanı Hüsnü M. Özyeğin tarafından belirlenen misyon doğrultusunda, eğitim başta olmak üzere toplumsal fayda gözetilen alanlarda yatırımlarına aralıksız devam etmektedir. Türkiye'nin eğitim alanındaki öncü vakıflarından Anne Çocuk Eğitim Vakfı'nın (AÇEV) aktif destekçileri arasında yer alan Fiba Grubu, Hüsnü M. Özyeğin Vakfı aracılığıyla 2008 yılında Özyeğin Üniversitesi'nin kuruluşunu gerçekleştirmiştir. Türkiye'ye yenilikçi, yaratıcı ve girişimci bir öğrenim merkezi kazandırma hedefiyle kurulan Özyeğin Üniversitesi, kısa sürede Türkiye'nin önde gelen yükseköğretim kurumları arasına girmiştir.

Fibabanka Hakkında

Bankacılık sektöründeki finansal teknoloji trendlerini yakından takip eden Fibabanka, gerçekleştirdiği iş ortaklıklarıyla iş hacmini istikrarlı bir biçimde geliştirmeye devam etmektedir.

“Anlınız hızla, çözeriz hızla” yaklaşımıyla müşterilerinin her an yanında olmayı ilke edinen Fibabanka’nın başarı yolculuğu 27 Aralık 2010 tarihinde Fiba Grubu bünyesinde başlamıştır. Kurumsal, Ticari, KOBİ ve İşletme, Bireysel, Tarım ve Özel Bankacılık iş kollarında uzmanlaşan Fibabanka, 2019 yıl sonu itibarıyla toplam 63 şubeden oluşan hizmet ağında 1.541 çalışandan oluşan nitelikli ve dinamik insan kaynağıyla rakipleri karşısında fark yaratmaktadır.

İş Ortaklıkları Modeliyle Gelen Katma Değer Artışı

Fibabanka, 2019 faaliyet döneminde perakende sektörü başta olmak üzere farklı sektörlerde gerçekleştirdiği iş ortaklıklarıyla iş hacmini istikrarlı bir biçimde artırmaya devam etmiştir. Müşterileriyle yenilikçi ürün ve hizmetlerini en kolay yoldan buluşturmaya odaklanan Banka, finans sektöründeki trendler ışığında 2019 faaliyet döneminde aktif müşteri sayısını 788 bine yükseltmiştir. Fibabanka, tabana yayılma hedefi doğrultusunda iş ortaklıkları ekosistemiyle önümüzdeki dönemde de müşteri kazanımını artırmayı hedeflemektedir.

Türkiye’nin En Sevilen Bankası Olma Yolunda Emin Adımlar

“Türkiye’nin en sevilen bankası olmak” için ürün ve hizmetlerini çeşitlendirmeye odaklanan Fibabanka, Fiba Grubu’nun finans sektöründeki köklü deneyiminden güç alarak hizmet kalitesini de müşterilerinin ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda geliştirmektedir. Banka, iştirakleri Fiba Portföy Yönetimi A.Ş. ve Finberg aracılığıyla da müşterilerine sunduğu ürün ve hizmetleri çeşitlendirmeyi başarıyla sürdürmektedir.

Banka’nın Kısa Tarihçesi

Banka’nın tarihçesi Sitebank A.Ş.’ye kadar uzanmaktadır. Hisselerinin tamamı Tasarruf Mevduat Sigorta Fonu adına kayıtlı olan Sitebank A.Ş., Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu’nun (BDDK) izni ile 2002 tarihinde Nova Bank SA’ya devredilmiş ve 2003 yılında Banka’nın unvanı BankEuropa Bankası A.Ş. olarak değiştirilmiştir. 2006 yılında Novabank S.A.’ya ait olan hisseler Millennium BCP Participações SGPS’e devredilmiş ve Banka’nın unvanı Millennium Bank A.Ş. olarak değiştirilmiştir.

Millennium Bank A.Ş. ise Fiba Grubu’nun Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu’na (BDDK) başvurusu ile gerekli izinlerin alınmasının ardından 27 Aralık 2010 tarihinde Fiba Grubu bünyesine katılarak Fibabanka A.Ş. unvanını almıştır. İlk olarak Millennium Bank A.Ş.’den Fiba Grubu’nun Hollanda’daki önemli finansal yatırımlarından biri olan Credit Europe Bank NV’ye yapılan hisse devriyle bankacılık sektörüne adım atan Fibabanka, daha sonra yine Fiba Grubu bünyesindeki Fiba Holding A.Ş., Fiba Faktoring Hizmetleri A.Ş., Girişim Varlık Yönetimi A.Ş., Fiba Kapital Holding A.Ş. ve Fiba Araştırma Geliştirme ve Müşavirlik Hizmetleri A.Ş. ile yakaladığı büyüme ivmesini pekiştirmek için ortaklık yapısını güçlendirecek adımlar atmıştır. 2015 yılında uluslararası finans piyasalarının önde gelen oyuncularından International Finance Corporation (IFC) ve European Bank for Reconstruction and Development (EBRD), 2016 yılında ise TurkFinance B.V. Fibabanka’ya ortak olmuştur. Bu güçlü ortaklıklar sayesinde Banka sermayesi 941.160.553,25 TL’ye ulaşmış olup; 2019 yıl sonu itibarıyla %71,57 hisse oranıyla Fiba Grubu, Fibabanka’nın çoğunluk hissesini elinde bulundurmaya sürdürmektedir. Diğer azınlık hissedarların hisse oranları ise sırasıyla %8,96, %8,96 ve %9,95’tir.

Vizyonumuz

Türkiye'nin en sevilen bankası olmak.

Misyonumuz

İnsanların hayatını kolaylaştıracak en hızlı bankacılık hizmetini sunmak.

Değerlerimiz

Kurumsal Yönetim İlkeleri'ni (sorumlu, şeffaf, adil, hesap veren) benimsemenin yanı sıra;

Saygılı;

- Çevreye
- Topluma
- Farklılıklara (etnik köken, dil, din ve cinsiyet)

Samimi;

- Özü sözü bir
- Sıcak
- Yakın

Sonuç odaklı;

- Hedef bilinci olan
- Zamanın değerini bilen
- Aksiyon alan

bir kurumuz.



Sürdürülebilirlik Yaklaşımı

Fibabanka, başarılı finansal ve operasyonel sonuçlara ulaşmanın yanı sıra kurumsal, çevresel ve toplumsal alanlarda da kalıcı değerler üreterek geleceğe güvenle yürümektedir.



Fiba Grubu'nun sağlam kurum kültüründen güç alan Fibabanka, Türk bankacılık sektöründe kalıcı değerler yaratarak kurumsal gelişimini eksiksiz bir biçimde sürdürmektedir. Fibabanka, başarılı finansal ve operasyonel sonuçlara ulaşmanın yanı sıra kurumsal, toplumsal ve çevresel alanlarda da tüm paydaşlarının güvenini pekiştirecek kalıcı değerler üretmeye devam etmektedir.

Çevresel Sorumluluklarının Farkında

Çevresel sorumluluklarının bilinciyle hareket eden Fibabanka, başta iklim değişikliğiyle mücadele olmak üzere her alanda çevresel sorumluluklarını ön planda tutarak çalışmalarını sürdürmektedir. Faaliyetleri kaynaklı çevresel etkiyi en aza indirmek için büyük bir hassasiyet gösteren Fibabanka, 2019 yılında başta atık yönetimi ve doğal kaynak tüketimi olmak üzere çevresel sürdürülebilirlik alanında, topluma ve çevreye kattığı değeri sürekli ve belirgin bir biçimde artırmıştır.

Toplumsal Cinsiyet Eşitliğine Yönelik Bilinçlendirme Seminerleri

Fibabanka, kadın erkek eşitliği konusunda yaptığı çalışmalarla 2019 faaliyet döneminde kalıcı bir kurum kültürüne dönüşecek önemli adımlar atmıştır. Banka 2019'da, Anne Çocuk Eğitim Vakfı iş birliği ile "Toplumsal Cinsiyet Eşitliği"

konulu seminerler düzenlemiş ve tüm çalışanlarının katılımını esas almıştır. Fırsat eşitliği modelini tüm iş yapış süreçlerinin, alınan tüm kararların, prosedürlerin ve uygulamaların kalbine koyan Fibabanka, 2020 yılında da bu alana yönelik yatırımlarını sürdürmeyi hedeflemektedir.

Eğitim Odaklı Toplumsal Yatırımlar

Fibabanka, 2019 yılında eğitim başta olmak üzere toplumsal fayda gözetilen alanlarda yatırımlarına aralıksız devam etmiştir. Türkiye'nin eğitim alanındaki öncü vakıflarından Anne Çocuk Eğitim Vakfı'nın (AÇEV) aktif destekçileri arasında yer alan Banka, 2019 faaliyet döneminde çok sayıda sosyal sorumluluk projesi hayata geçirmiştir. AÇEV'in çalışmalarını büyük bir heyecanla destekleyen Banka, 2017-2019 yıllarında; AÇEV'in 4 yaş ve üzeri çocukların gelişimine katkı sağlamayı amaçladığı Çocuk Eğitim Programı'na (ÇEP) 64 ilde destek vermiştir. Proje kapsamında belirlenen illerin dezavantajlı semtlerinde yer alan okullarda ÇEP kitapçıklarının dağıtımları sağlanarak Ekim 2017-Mart 2019 arasında 16.000 çocuğa ulaşılmıştır.

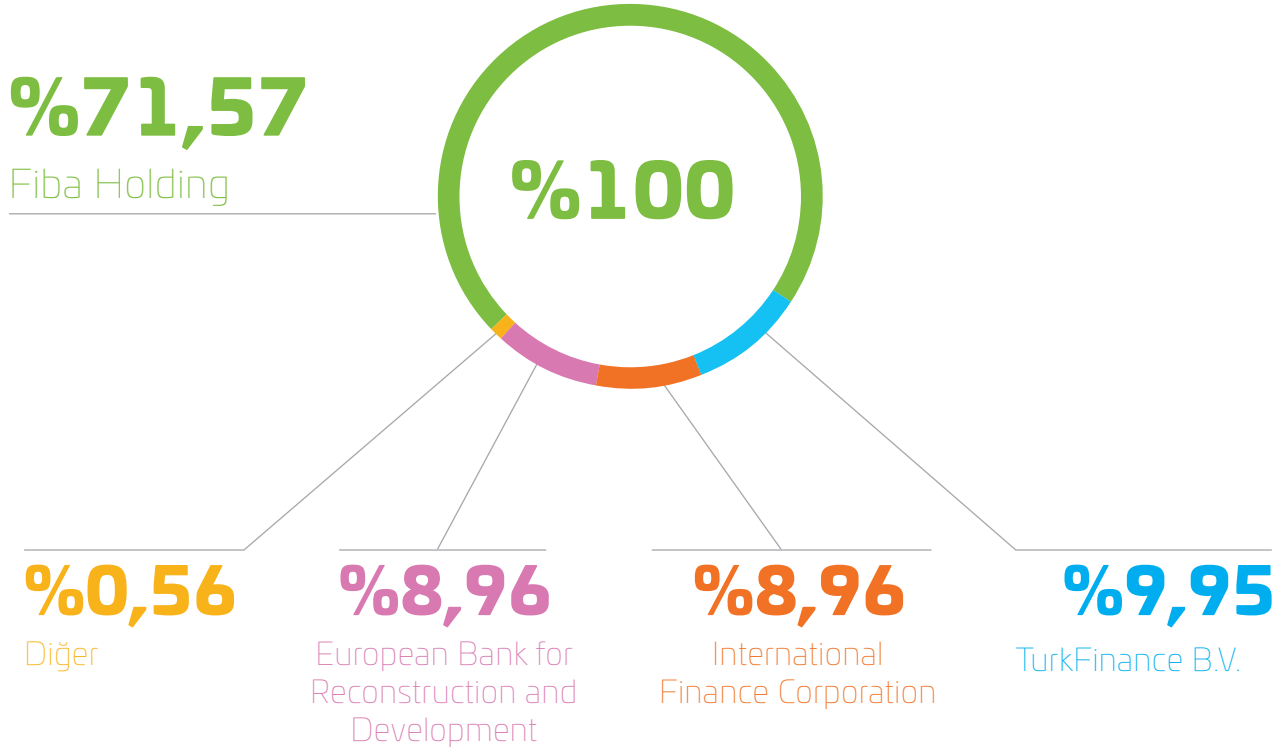


AÇEV'in çalışmalarını büyük bir heyecanla destekleyen Fibabanka, 2017-2019 yıllarında; AÇEV'in 4 yaş ve üzeri çocukların gelişimine katkı sağlamayı amaçladığı Çocuk Eğitim Programı'na (ÇEP) 64 ilde destek vermiştir.

Ortaklık Yapısı

Hissedarlar	Sermaye Miktarı (TL)	Hisse Adedi	Hisse Oranı (%)
Fiba Holding A.Ş.	673.573.216,14	67.357.321.614	71,57
TurkFinance B.V.	93.645.475,05	9.364.547.505	9,95
International Finance Corporation	84.327.750,28	8.432.775.028	8,96
European Bank for Reconstruction and Development	84.327.750,28	8.432.775.028	8,96
Diğer	5.286.361,50	528.636.150	0,56
TOPLAM	941.160.553,25	94.116.055.325	100,00

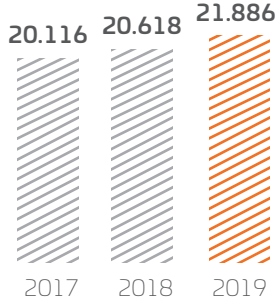
Banka'nın Yönetim Kurulu Başkan ve Üyeleri, Genel Müdür ve Yardımcıları'nın 2019 yıl sonu itibarıyla Banka nezdinde 5.286.361,50 TL karşılığı 528.636.150 adet hisse senedi bulunmaktadır.



Başlıca Finansal ve Operasyonel Göstergeler

Fibabanka, 2019 faaliyet döneminde de finansal kârlılığını ve operasyonel verimliliğini korumayı sürdürmüştür.

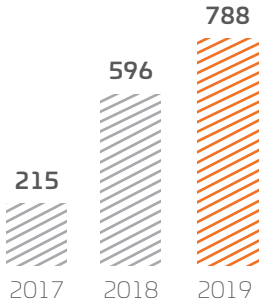
Toplam Aktifler (Milyon TL)



Konsolide Olmayan Finansal Sonuçlar

(Milyon TL)	31.12.2017	31.12.2018	31.12.2019	Artış (%)
Aktifler	20.116	20.618	21.886	6,15
Krediler (Net)	15.088	14.121	15.624	10,64
Mevduat	12.273	11.313	13.567	19,92
Özkaynaklar	1.465	1.322	1.656	25,26
Net Kâr	167	197	212	7,82

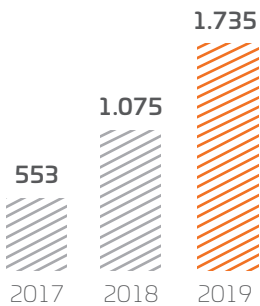
Aktif Müşteri Sayısı (Bin)



Konsolide Finansal Sonuçlar

(Milyon TL)	31.12.2017	31.12.2018	31.12.2019	Artış (%)
Aktifler	20.112	20.619	21.889	6,16
Krediler (Net)	15.088	14.121	15.624	10,64
Mevduat	12.268	11.313	13.566	19,92
Özkaynaklar	1.465	1.322	1.659	25,48
Net Kâr	167	197	215	9,11

Toplam Müşteri Sayısı (Bin)



Başlıca Operasyonel Göstergeler

	31.12.2017	31.12.2018	31.12.2019	Artış (%)
Çalışan Sayısı	1.633	1.591	1.541	-%3,24
Şube Sayısı	80	72	63	-%12,50
ATM Sayısı	86	82	74	-%9,76
Aktif Müşteri Sayısı (bin)	215	596	788	%32,21
Toplam Müşteri Sayısı (bin)	553	1.075	1.735	%61,40

Yönetim Kurulu Başkanı Mesajı

Bankamız, reel sektöre verdiği desteği sürdürürken; aktif kalitesi, sürdürülebilir kârlılık ve verimliliğe ağırlık vermiş, bu sayede öngörülerimiz ve hedeflerimize paralel başarılı bir yılı geride bırakmıştır.

Değerli Paydaşlarımız,

2019 yılı küresel ekonomik görünüm beklentilerinin sürekli değiştiği ve piyasalardaki hareketliliğin yüksek olduğu bir yıl oldu. Başta ABD-Çin arasında yaşanan ticaret görüşmeleri olmak üzere ülkelerin dış ticaret politikalarındaki korumacılığın artış eğilimi göstermesi gerek merkez bankalarının gerekse yatırımcıların karar almalarını zorlaştırdı ve küresel sermaye hareketleri yılın son aylarına kadar dalgalı seyretti.

ABD Merkez Bankası'nın (Fed) faiz artırımına devam edeceği beklentisiyle yıla başlayan mali piyasalar, yılın ilk yarısında Fed'in para politikası duruşunda sabırlı olacağı sinyaliyle birlikte beklentileri revize etti. ABD'deki ılımlı büyüme, tehdit oluşturmazken enflasyon ve küresel belirsizlik nedeniyle, Fed yılın ikinci yarısında üç adet 25 baz puanlık faiz indirimi yaparak politika faizini %1,75 seviyesine düşürdü. Benzer bir değişiklik Avrupa Merkez Bankası (ECB) tarafında da yaşandı ve ilave genişleyici para politikası izlenerek mevduat faiz oranları -%0,50'ye indi, tahvil alımlarına ve uzun vadeli kredi tesisi uygulamasına tekrar başlandı.

Türkiye ekonomisi ise 2018 yılında yaşanan daralmanın ardından Bankacılık Denetleme ve Düzenleme Kurumu (BDDK) ve Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası (TCMB) tarafından zamanında alınan önlemler ve destekleyici küresel ortam sayesinde 2019 yılı genelinde yeni bir dengelenme sürecine girdi. Türk lirasındaki oynaklığın azalması, ithalatta yaşanan daralma ile de desteklenince fiyatlandırma davranışları gittikçe daha fazla istikrar kazandı ve enflasyon görünümü de iyileşti. 2018 yılında yıllık %20,30 düzeyinde olan enflasyon, 2019 yılında yaşanan iyileşme ile %11,84 seviyesinde gerçekleşti. Bir diğer olumlu gelişme ise cari açık cephesinde gözlemlendi. 2018 yıl sonu itibarıyla 27,2 milyar ABD doları cari açık veren Türkiye ekonomisi, 2019 yılı içinde cari fazla vermeye başladı ve 2019 yıl sonu itibarıyla 1,7 milyar ABD doları cari fazla verdi. Bu süreçte TCMB, diğer ülke merkez bankalarıyla paralel hareket ederek, yıl boyunca yaptığı faiz indirimleriyle politika faizini toplam 1.200 baz puan indirdi. Tüm bu gelişmelerin ekonomiye olumlu etkisini ise özellikle üçüncü çeyrekte görmeye başladık, bu dönemde pozitif büyümeye geçen Türkiye ekonomisinin 2019 yılını yaklaşık %0,5 büyüme ile kapaması beklenmektedir.

2019 yılında makroekonomik göstergelerde meydana gelen iyileşmelerin bankacılık sektörü üzerinde de olumlu etkileri olmuş ve hem kredi hem de mevduat faizleri hızla gerilemiştir. Türk bankacılık sektörünün toplam aktifleri 2019 yılında %16 büyüyerek yıl sonu itibarıyla 4,5 trilyon TL seviyesine yükselmiş, kredilerdeki büyüme ise %11 ile daha sınırlı kalırken kredilerin takibe dönüşüm oranı %5,4 olarak gerçekleşmiştir. 2019 yılında sektörün toplam net kârı geçtiğimiz yılın %9 altında, 49,2 milyar TL, 2019 yıl sonu itibarıyla sermaye yeterliliği rasyosu ise %18,4 seviyesinde gerçekleşmiştir. 2020 yılında bankacılık sektöründe kredi büyümesinin daha da hız kazanması ve reel sektöre olan desteğin artarak devam etmesi beklenmektedir.

Bankamız, bu dönemde reel sektöre verdiği desteği sürdürürken; aktif kalitesi, sürdürülebilir kârlılık ve verimliliğe ağırlık vermiş, bu sayede öngörülerimiz ve hedeflerimize paralel başarılı bir yılı geride bırakmıştır. 2019 yılını 21,9 milyar TL aktif büyüklük ve geçen yılın %8 üzerinde, toplam 212,0 milyon TL net kâr ile kapatırken, özkaynak kârlılığımız %14 ve sermaye yeterliliği rasyomuz ise %19,6 seviyesinde gerçekleşmiştir. Öte yandan, Bankamızın dijital dönüşüm yolculuğunda öncü adımlar atılarak

Net Kâr 212,0 milyon TL

Fibabanka, 2019 yılını geçen yılın %8 üzerinde, toplam 212,0 milyon TL net kâr ile kapatmıştır.

finansal teknolojilere yapılan yatırımlar ve kurulan ürün ve proje odaklı çevik ekipler ile operasyonel süreçlere ivme kazandırarak müşterilerimize yenilikçi hizmetler sunmak ve sunulan hizmetlerin kalitesini artırmak mümkün olmuştur. Fibabanka'nın 2020 yılı için öncelikli hedefi; aktif kalitesini gözeterek ihtiyatlı bir büyüme ile çeviklik ve verimlilik odaklı operasyonel ve teknolojik geliştirmeleri hız kesmeden devam ettirmek olacaktır.

Bu vesileyle, Bankamızda özveri ile çalışan ve 2019 yılında da başarımızın ana mimarı olan değerli çalışanlarımıza, ortaklarımıza, Bankamıza güç katan kıymetli müşterilerimize ve tüm paydaşlarımıza teşekkür ederiz.

Saygılarımla,



Hüsnü M. Özyeğin
Yönetim Kurulu Başkanı



Hüsnü M. Özyeğin
Yönetim Kurulu Başkanı

Genel Müdür Mesajı

Ana hissedarımız Fiba Grubu'nun profesyonel yönetim anlayışı, 2019 yılında elde ettiğimiz sürdürülebilir başarı çizgisinin oluşmasında belirleyici oldu.

Müşteri tabanımızı genişletmeye devam ettiğimiz 2019 yılında toplam mevduatımız 13,6 milyar TL seviyesine çıkarken, bu artışta büyük rol oynayan Kiraz Hesap ürünümüzün bakiyesi 2019 yıl sonu itibarıyla %275 artışla 5,80 milyar TL'ye, toplam hesap adedi ise %125 artış ile 140 bin seviyesine ulaştı.

Değerli Paydaşlarımız,

Türk bankacılık sektörünün genç ve dinamik oyuncularından biri olarak, "Anlarız hızla, çözeriz hızla" yaklaşımımız ve "Müşterilerinin ayağına giden banka" anlayışımız çerçevesinde, müşterilerimizin hayatlarına değer katan bankacılık ürünlerimizle 2019 faaliyet döneminde de yeni başarılarla imza atmaya devam ettik. Gerçekleştirdiğimiz iş ortaklıklarıyla, iş hacmini istikrarlı bir biçimde artırarak sürdürülebilir kârlılığımızı koruduk. Ana hissedarımız Fiba Grubu'nun profesyonel yönetim anlayışı, 2019 yılında elde ettiğimiz sürdürülebilir başarı çizgisinin oluşmasında belirleyici oldu.

Kurumsal Yapımızı Geleceğe Taşıyacak Başarılı Finansal Sonuçlar Elde Ettik

Hedef ve beklentilerimiz doğrultusunda, 2019 faaliyet döneminde de sağlam finansal sonuçlara ulaşmayı başardık. 31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla Bankamızın aktif toplamı 21,9 milyar TL'ye ulaşırken, net kârımız geçtiğimiz yılın %7,82 üzerinde solo bazda 212 milyon TL, konsolide olarak ise 215 milyon TL olarak gerçekleşti. Reel ekonomiye ve farklı segmentteki müşterilerimize aralıksız destek vermeye odaklanan Bankamızın toplam kredi hacminin toplam aktiflerinin içindeki payı %71 olarak gerçekleşti.

Müşteri tabanımızı genişletmeye devam ettiğimiz 2019 yılında toplam mevduatımız 13,6 milyar TL seviyesine çıkarken, bu artışta büyük rol oynayan Kiraz Hesap ürünümüzün bakiyesi 2019 yıl sonu itibarıyla %275 artışla 5,80 milyar TL'ye, toplam hesap adedi ise %125 artış ile 140 bin seviyesine ulaştı. Bir diğer önemli ürünümüz olan yatırım fonlarımız ise 2019 yıl sonu itibarıyla 1,5 milyar TL fon büyüklüğüne ve 4.335 aktif fon müşterisine erişti. 2019 yıl sonu itibarıyla özkaynak kârlılığımız %14,0, sermaye yeterlilik rasyomuz ise %19,6 oldu.

Finansman İmkanlarımız Güçlenmeye Devam Etti

Uluslararası kreditorler ile güçlü iş birliğimizi sürdürmeye devam ediyoruz. Bu kapsamda, Avrupa Yatırım Fonu (EIF) ile Avrupa Birliği İstihdam ve Sosyal Yenilik Programı (EaSI) altında mikro işletmeleri desteklemek amacıyla 2018 yılı sonunda imzaladığımız kredi garanti anlaşmasının limitini, 2019 faaliyet döneminde 40 milyon avro seviyesine çıkardık. Fibabanka olarak önümüzdeki dönemde de Türk ekonomisinin geleceğinde kilit görevler üstlenecek mikro işletmelere, etkin bir biçimde destek verme kararlılığında olacağız.

Aktif Toplamı

21,9 milyar TL

Hedef ve beklentilerimiz doğrultusunda, 2019 faaliyet döneminde de sağlam finansal sonuçlara ulaşan Bankamızın aktif toplamı 21,9 milyar TL olmuştur.

İş Ortaklıkları Ekosistemimiz Büyümeye Devam Ediyor

2019 faaliyet döneminde de inovasyonu tüm iş süreçlerimizin merkezine koymaya devam ettik. Tabana yaygın bankacılık anlayışımızla; başta teknoloji olmak üzere perakende, gıda, giyim ve dayanıklı tüketim sektörlerinde oluşturduğumuz iş ortaklıkları ekosistemine, 2019 faaliyet döneminde e-ticaret sitelerini de ekleyerek müşterilerimize hizmet sunduğumuz temas noktası sayısını 2.000'in üzerine çıkardık. 2019 yıl sonu itibarıyla 63 şubemiz ile müşterilerimize kaliteli hizmet sunarken, iş ortaklıkları modelimizin de katkısıyla aktif müşteri sayımızı başarıyla artırarak 788 bin seviyesine yükselttik. İş ortaklıklarımız ile birlikte toplam müşteri sayımız ise son üç yılda 3,1 kat büyüyerek 1,7 milyon seviyesine ulaştı.

İnovatif Altyapımızı Güçlendiriyoruz

Müşterilerimizi daha iyi tanımak ve anlamak için 2019'u "Veri" yılı ilan ettik ve Veri Dönüşüm Programı'nı başlattık. Büyük veri ve veri bilimi altyapı yatırımlarımızla yapay zeka ve makina öğrenmesi algoritmalarını kullanmaya başladık. Veri Yönetimi Ofisimizi oluşturarak sadece bu konuya odaklı çalışan bir ekip kurduk. Veri Yönetim Ofisimiz "Büyük Veri Merkezli Dönüşüm" projesi kapsamında operasyonel verimliliğimizi artırmaya yönelik önemli adımlar atarken, Fibabanka Ar-Ge Merkezimiz aracılığıyla açık bankacılık, ödeme sistemleri, makina öğrenmesi, bütünleşik veri mimarisi ve yenilikçi finansal teknoloji alanlarında 2019 yılında da yatırımlarımıza devam ettik.



Ömer Mert
Genel Müdür ve
Yönetim Kurulu Üyesi

Genel Müdür Mesajı

Fibabanka olarak güçlü sermaye, mükemmel müşteri deneyimi ve verimlilik odağımızı koruyarak, 2019 yılını başarıyla tamamladık.

2019 yılında da stratejik önceliklerimiz paralelinde müşteri merkezli bakış açımızla; müşterilerimize yaşattığımız deneyimi daha da iyileştirmek, onların tüm finansal kararlarında yanında olabilmek adına çalışmalarımızı hız kesmeden sürdürdük.

Dijital Kanallarımız Artık Daha Da Güçlü

2019 yılında da stratejik önceliklerimiz paralelinde müşteri merkezli bakış açımızla; müşterilerimize yaşattığımız deneyimi daha da iyileştirmek, onların tüm finansal kararlarında yanında olabilmek adına çalışmalarımızı hız kesmeden sürdürdük. Dijital çağın fırsatlarından müşterilerimizin en iyi şekilde faydalanabilmesi ve müşterilerimize daha hızlı ve kolay bir bankacılık deneyimi sunabilmek için 2019 faaliyet döneminde Mobil ve İnternet Bankacılığı kanallarımızı ve kurumsal web sitemiz fibabanka.com.tr'yi kullanıcı dostu ara yüzü ve gelişmiş fonksiyonlarıyla yeniledik. 2019 yılı ayrıca yapay zeka teknolojileri alanında da yatırım yaptığımız önemli bir yıldır. Yapay zeka chat asistanımız Fi'bot, müşterimiz olsun olmasın tüm site ziyaretçilerimizle fibabanka.com.tr ve Facebook Messenger üzerinden 7/24 sohbet ederek, onların sorularına ve işlem taleplerine hızlı ve güvenli bir şekilde yanıt vermeye başladı.

Yeni Reklam Yüzümüz, Tavşan Maskotumuz "Hızlı"

Hızlı ve kolay bankacılık hizmeti sunma yaklaşımımızın daha geniş bir müşteri kitlesi tarafından tanınması için 2019 yılında bir reklam kampanyası başlattık. 2019 yılı boyunca Bankamızın yeni reklam yüzü, maskot tavşanımız "Hızlı", tüm iletişim kampanyalarımızda bankacılık ürün ve hizmetlerimizin geniş kitleler tarafından tanınmasında başrol oynadı.

Mutlu Müşterileri Mutlu Çalışanların Yaratabileceğine İnanıyoruz

Müşterilerimiz, çalışanlarımız ve bütün paydaşlarımız için değer yaratma prensibini benimsiyoruz. Mutlu müşterileri ancak mutlu çalışanlarla yaratabileceğimiz bilinciyle çalışanlarımızın gelişimine, memnuniyetine ve mutluluklarına odaklanarak insan kaynağına yatırım yapmaya 2019 yılında da devam ettik. 2019 yılında hayata geçirdiğimiz "Kuralı Sen Koy" adlı çalışan değer önermemiz çalışanlarımızı kendi sınırlarını zorlarken, hayatın her alanında açık fikirli, cesur

ve sınırlarını zorlamaya teşvik ettiğimiz önemli bir adım oldu. Ayrıca performansa dayalı fırsat eşitliği içeren, çeşitlilik ve içerden terfiye odaklı, adil ve şeffaf yönetim politikamızı uygulamaya devam ettik. Tüm bu çalışmaların neticesinde sektör ortalamasının üzerinde gerçekleşen çalışan bağlılığı skorumuz bizi önümüzdeki dönemde daha da iyisini yapmamız için heveslendiriyor.

Fibabanka Markası Yükselmeye Devam Edecek

Fibabanka olarak güçlü sermaye, mükemmel müşteri deneyimi ve verimlilik odağımızı koruyarak, 2019 yılını başarıyla tamamladık. Bankamızın 2019 faaliyet dönemine her koşulda destek olan başta

ana hissedarımız Fiba Grubu olmak üzere tüm paydaşlarımıza teşekkürlerimi sunuyorum. Önümüzdeki dönemde de müşterilerimizi tüm faaliyetlerimizin odağına koyarak onlara en iyi deneyimi yaşatmaya, tüm paydaşlarımıza en yüksek değeri yaratmaya ve daha mutlu Fibabankalılar için yatırım yapmaya devam edeceğiz.

Saygılarımla,



Ömer Mert
Genel Müdür ve
Yönetim Kurulu Üyesi

Toplam
Mevduat
13,6
Milyar TL

2019 yılında toplam
mevduatımız
13,6 milyar TL
seviyesine çıkmıştır.

Kurumsal Bankacılık/ Ticari Bankacılık

Fibabanka, 2019 yılında Kurumsal ve Ticari Bankacılık iş kollarında müşterilerine çözüm odaklı bir yaklaşım sergileyerek fark yaratan ürün ve hizmetlerini sunmaya devam etmiştir.

Kurumsal Bankacılık

Fibabanka, Kurumsal Bankacılık iş kolunda yıllık cirosu 200 milyon TL ve üzerinde olan firma ve gruplara, şubeleri aracılığıyla fark yaratan ürün ve hizmetler sunmaktadır. Fibabanka'nın kurumsal müşterilere sunduğu hizmetler arasında nakit ve gayrinakdi krediler (TL ve yabancı para birimleri), yatırım finansmanına yönelik kurumsal finans danışmanlığı, birleşme ve satın alma finansmanı ve proje finansman kredileri, dış ticaretin finansmanına yönelik çözüm önerileri, faiz ve kur risklerinin azaltılmasına yönelik hazine ürünleri, kurumsal finansman hizmetleri ile mevduat ve nakit yönetimi hizmetleri bulunmaktadır. Kurumsal Bankacılık iş kolunda müşterilerine çözüm odaklı bir yaklaşım sergileyen Fibabanka, 2019 faaliyet döneminde de paydaş güvenini pekiştirecek sonuçlara ulaşmayı başarmıştır. Banka, kurumsal müşterilerinin risklerini etkin bir biçimde yöneterek müşteri odaklı çalışmalarına başarıyla devam etmiştir. Fibabanka Kurumsal Bankacılık iş kolu, 2019 yıl sonu itibarıyla 4.956 kayıtlı müşteri, 1.003 aktif müşteri, 401 kredili müşteri ile hizmet vermektedir. 2019 yılında nakit kredi büyüklüğü bir önceki yıla göre %25 oranında artış gösterirken, vadesiz mevduat hacmi 2018 yılına göre %54 oranında yükselmiştir. Komisyon gelirleri ise %153 oranında artış göstermiştir. Banka'nın Kurumsal Bankacılık iş

kolundaki vadesiz mevduat ortalaması 436 milyon TL, net komisyon geliri ise 136,5 milyon TL olarak gerçekleşmiştir.

Fibabanka, 2019 yılında Kurumsal Bankacılık iş kolunda yeni müşteri kazanımı, müşteri aktivasyonu ve vadesiz mevduat hacminin artırılmasına yönelik nakit (FiyatSİZ Kredi) ve gayrinakdi (GayriVadesiz) ürünlerini müşterilerinin beğenisine sunmuştur. Bunun yanı sıra, dış ticaret hacminin artırılmasına yönelik olarak yeni ürünler devreye alınmıştır. Fibabanka, Kurumsal Bankacılık iş kolundaki gelişmiş ürün ve hizmetleriyle önümüzdeki dönemde de Türk reel sektörüne güçlü desteğini sürdürmeyi hedeflemektedir.

Nakit Yönetimi ve Dış Ticaret

Fibabanka, 2019 yılında da Nakit Yönetimi ve Dış Ticaret alanında önemli atılımlar gerçekleştirmiştir. Dış ticaret işlemlerinde, bir önceki yıla kıyasla Post Finansman İşlemleri hariç Amerikan doları bazında %40 artış sağlanmıştır. Bunun yanı sıra, Banka'nın Factors Chain International (FCI) üyeliği ve banka içi ihracat faktoringi süreci tamamlanarak, mal mukabili ihracatın finansmanının sağlanması için önemli bir adım atılmıştır. Bu sayede; açık hesap şeklinde ihracat yapan Fibabanka müşterilerine finansman ve alacak garantisi desteği verilirken, ihracatların yeni pazarlara ve yeni müşterilere ulaşımı hedeflenerek ülkemiz dış ticaretine de katkıda bulunulması amaçlanmıştır. Banka'nın

ÖTV ödeme kolaylığı sunmak üzere hayata geçirdiği Toplu Vergi Ürünü'nde pazar payı %25 seviyesinde tutularak bankalar arası sıralamada ilk sıralara kadar çıkmıştır. Gümrük vergisi ödemelerinde kolaylık sağlayan SMS ile Gümrük Vergisi Ödemesi ürününün yaygınlaştırılmasıyla gümrük vergisi tahsilatları bir önceki yıla kıyasla %58 oranında artış gösterilmiştir.

Geniş tedarikçi ağına sahip müşterilerin işletme sermayesi yönetimine yardımcı olmak ve söz konusu tedarikçilerin daha hızlı finansman temin etmesini sağlamak amacıyla özel olarak geliştirilen Tedarikçi Finansman Sistemi ile reel sektöre kaynak aktarılmaya devam edilmiştir. Her alanda gelişime odaklanan Fibabanka, keşide çek hacmindeki pazar payını ise yıl sonu itibarıyla %1,82 seviyesine çıkarmıştır. Banka, müşterilerine tasarruf, güvenlik, iş sürekliliği ve mobilite sağlayan e-imza ile talimat iletimi sürecini devreye almıştır.

Fibabanka'nın dijital dönüşüm ve müşterilere kesintisiz hizmet sunma yaklaşımı kapsamında ürün yelpazesine 2018 yıl sonunda dahil ettiği, müşterilerinin zaman sınırı olmadan, diledikleri yerden 7/24 bankalar arası TL para transferi işlemi yapabilmesini sağlayan "Nöbetçi Transfer" ürünü, kısa süre içerisinde bireysel müşterilerin Mobil ve İnternet Bankacılığı kanallarından yapmış olduğu EFT işlem adetlerinin %2'sine ulaşmıştır. Hızlı, verimli ve müşterilerin hayatlarını kolaylaştıracak

ürünler sunmaya odaklanan Fibabanka, 2020 yılında da Nakit Yönetimi ve Dış Ticaret alanında müşterilerine bankacılık çözümlerini sunmayı sürdürerek dijitalleşme yolunda önemli adımlar atmaya devam edecektir.

Ticari Bankacılık

Fibabanka Ticari Bankacılık iş kolu, yıllık cirosu 200 milyon TL'ye kadar olan ticari nitelikteki müşterilerin tüm bankacılık ihtiyaçlarını, yenilikçi, hızlı ve çözüm odaklı bankacılık anlayışı ile karşılamaktadır. Banka, 2019 yıl sonu itibarıyla Ticari Bankacılık iş koluyla, 12 ilde, 18'i İstanbul'da bulunan toplam 35 adet şubesi ile değişken piyasa koşullarını analiz ederek her müşterisi için özel ve hızlı finansal çözümler sunmaktadır.

Fibabanka tarafından Ticari Bankacılık iş kolunda sunulan hizmetler arasında nakdi, gayrinakdi kredi ve mevduat işlemlerinin yanı sıra dış ticaret finansmanı, kur ve emtia dalgalanmalarına yönelik hazine işlemleri, enerji, fabrika, otel yatırımı gibi uzun vadeli finansman desteği, firmaların günlük işleyişini kolaylaştıracak nakit yönetimine yönelik ürün ve hizmetler bulunmaktadır. Fibabanka'nın bu alandaki istikrarlı faaliyetleri neticesinde, Ticari Bankacılık iş kolundaki toplam aktif müşteri sayısı 2019 yıl sonu itibarıyla 4.632 seviyesine ulaşmıştır. Fibabanka Ticari Bankacılık iş kolu, önümüzdeki dönem için planladığı ana banka olma ve tabana yayılma hedefi doğrultusunda müşterilerinin dış ticaret ve alacak finansmanı ihtiyaçlarını karşılamak için geleneksel finansman ürünlerine ek olarak geliştirilen yeni ürün ve hizmetlerle müşteri bağlılığını artırmayı hedeflemektedir.



Fibabanka Ticari Bankacılık iş kolu, önümüzdeki dönem için planladığı ana banka olma ve tabana yayılma hedefi doğrultusunda müşterilerinin dış ticaret ve alacak finansmanı ihtiyaçlarını karşılamak için geleneksel finansman ürünlerine ek olarak geliştirilen yeni ürün ve hizmetlerle müşteri bağlılığını artırmayı hedeflemektedir.

Perakende Bankacılık

Perakende Bankacılık iş kolu ile alternatif kanallar üzerinden müşterilerine ulaşmaya odaklanan Fibabanka; SMS, web gibi şube dışında oluşturduğu kanallara iş ortakları ile oluşturduğu kanalları da eklemiştir.

FibaTarife
İşletmenizin ihtiyaçlarına göre şekillenen tarife!

Esnaf ve KOBİ'lerin bankacılık işlemleri hem çok kolay hem de uygun fiyatlı. Siz de işinize en uygun tarifiyi seçin, kâra geçin.

FibaTarife Eko	FibaTarife Konfor	FibaTarife Business
FIYAT 69 TL	FIYAT 330 TL	FIYAT 799 TL
SÜRE 1 AY	SÜRE 3 AY	SÜRE 12 AY

ACIK

Fibabanka.com.tr | 444 88 88

Fibabanka

Perakende Bankacılık iş kolu, yıllık ciro su 5 milyon TL'ye kadar olan şirketlerin finansal ihtiyaçlarını karşılayarak, esnaf ve küçük işletmelere rekabet üstünlüğü sağlayan ürün ve hizmetler sunmaktadır. Fibabanka Perakende iş kolunda, 2019 yıl sonu itibarıyla aktif müşteri sayısı 24 bine ulaşırken, aktif müşterilerin 15 bini aşan kısmı kredili müşterilerden oluşmaktadır. 2019 yılında bu iş kolundaki müşterilerden elde edilen komisyon gelirleri toplamı 15 milyon TL seviyesine erişmiştir. Perakende Bankacılık iş kolu ile alternatif kanallar üzerinden müşterilerine ulaşmaya odaklanan Fibabanka; SMS, web gibi şube dışında oluşturduğu kanallara iş ortakları ile oluşturduğu kanalları da eklemiştir. Banka ayrıca, 2019 yılı Aralık ayı itibarıyla, esnaf kategorisindeki müşterilerine şubeye gelmeden yerinde ziyaret ile tabletten kredi kullandırmaya başlamıştır.

Müşterilerin tarımsal üretim ihtiyaçlarına destek olmak amacıyla 2018 yılında hizmete sunulan Fibabanka TarımKart ile; TarımKart sahipleri kredi limitlerini nakit veya tarım POS üye iş yerlerinde kullanabilmenin yanı sıra ödemelerini hasat vadelerine uygun şekilde gerçekleştirebilmektedir. 2019 yılı itibarıyla TarımKart adedi 5.115'e ulaşırken, tarım kredi hacmi ise 59 milyon TL olarak gerçekleşmiştir.

Fibabanka, Avrupa Yatırım Fonu (EIF) ile Avrupa Birliği İstihdam ve Sosyal Yenilik Programı (EaSI) kapsamında mikro-işletmeleri desteklemek amacıyla 2018 yılında toplam 20 milyon avro tutarında kredi garanti anlaşması imzalamıştır. Avrupa Birliği tarafından finanse edilen EaSI Kredisi'ne dahil olan, Türkiye'deki ilk ve tek banka olan Fibabanka, 2018 yılından bu yana yaklaşık 3.300 adet başvuru ile 120 milyon TL'lik kredi kullandırımına ulaşmıştır. Bunun yanı sıra, %50 oranında yeni müşteri kazanımı gerçekleştirilmiştir. Fibabanka, 2019 yılı 3. çeyreğinde alınan 2. destek paketi ile kredi limitini 40 milyon avro seviyesine yükseltmiştir.

Fibabanka Perakende Bankacılık iş kolu ile 2020 yılında da esnaf ve küçük işletmelerin hayatını kolaylaştırmayı, anında ve yerinde kredi yapısı ve tabletten farklı ürünlerin satışı gibi projelerle müşterilerine hizmet sunmayı hedeflemektedir.

EaSI Kredi Başvurusu 3.300 adet

2019 yılında alınan 2. destek paketi ile kredi limiti 40 milyon avro seviyesine yükselmiştir.

TarımKart Adedi **5.115**

2019 yılı itibarıyla
TarımKart adedi 5.115'e
ulaşırken, tarım kredi
hacmi ise 59 milyon TL
olarak gerçekleşmiştir.

Zahmeti yok, bereketi çok

Şimdi **TarımKart** sahibi olan herkes,
tarım kredisini yıl boyunca kullanma
ve hasat zamanında geri ödeme
fırsatından yararlanıyor!



fibabanka.com.tr | 444 88 88

 **Fibabanka**

Fibabanka A.Ş., kart başvurularını serbestçe değerlendirme hakkına sahiptir. Detaylı bilgi fibabanka.com.tr ve 444 88 88 Telefon Bankacılığı'nda.

Bireysel Bankacılık

Fibabanka, iş modelinin en temel bileşenleri arasında yer alan tabana yayılma hedefi doğrultusunda 2019 yılında Bireysel Bankacılık iş kolunda önemli adımlar atmayı sürdürmüştür.



Bireysel Bankacılık iş kolundaki ürün ve hizmetleri, müşterilerin tüm finansal ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde tasarlayan Fibabanka, 2019 yılında da atımlarını aralıksız bir şekilde sürdürmüştür. Müşteri ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda hizmet altyapısını istikrarlı bir biçimde geliştiren Fibabanka, Bireysel Bankacılık iş kolunda, müşterilerine Mobil ve İnternet Bankacılığı kanalları, fibabanka.com.tr web sitesi, şubeler, Çağrı Merkezi ve her geçen gün geliştirmeye devam ettiği iş ortaklıkları sayesinde şube dışı satış kanalları aracılığıyla hizmet sunmaktadır.

760 Bin Düzeyinde Aktif Müşteri

İş modelinin en temel bileşenleri arasında yer alan tabana yayılma hedefi doğrultusunda Bireysel Bankacılık iş kolunda önemli adımlar atmayı sürdüren Fibabanka, 2019 yılında kurduğu iş ortaklıklarının da etkisiyle müşteri sayısında önemli artışlar yakalamıştır. 2019 yıl sonu itibarıyla Fibabanka'nın aktif bireysel müşteri sayısı 758 bine ulaşırken, müşterilerle temas kurulan mağaza/nokta sayısı 2.000'i aşmıştır. Fibabanka, iş ortaklıkları sayesinde edindiği tecrübe ile yeni ekosistemler oluşturarak bireysel bankacılık müşteri tabanını genişletmeyi hedeflemektedir.

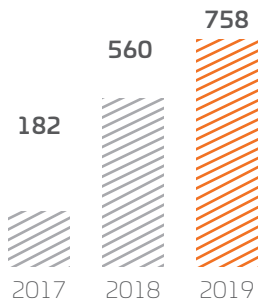
Dijital odaklılığı ve yeni sistemleri hızla bünyesine entegre etme yaklaşımıyla rekabette ön plana çıkan Fibabanka, 2019 yılında da gerek müşterilerinin gerekse iş ortaklarının değişen finansal ihtiyaçlarına hızla cevap vermeyi başarmıştır. İş ortaklarıyla anlaşmanın hemen ardından etkin projeler geliştirmeye başlayan Fibabanka, kısa sürede hem iş ortaklarının hem de müşterilerinin finansal tercihi haline gelmiştir.

İş Ortaklarının Mağazalarında “Alışveriş Kredisi” Hizmeti

Fibabanka, “Alışveriş Kredisi” ürünü ile teknoloji ürünleri başta olmak üzere geniş bir yelpazede müşterilerinin ihtiyaçlarını karşılamak için, iş ortaklarının mağazalarında hızlı ve kolay finansal çözümler üretmeye 2019 yılında da devam etmiştir. Anında Alışveriş Kredisi hizmeti ile, müşterilerin kimlik ve cep telefonu numaraları ile sadece birkaç dakika içerisinde kredi kullandırılarak iş süreçleri önemli ölçüde hızlandırılmaktadır.

Fibabanka, inovasyon stratejisi ışığında gerçekleştirdiği fintek ortaklıklarının katkısıyla müşterilerine Alışveriş Kredisi sunmaktadır. Banka, kredi sunduğu sektörleri elektronik, perakende, gıda, giyim, dayanıklı tüketim ve e-ticaret sitelerini kapsayacak şekilde genişletmeye 2019 yılında da devam etmiş ve 2.000'i aşkın noktada müşteriler ile temas kurmayı başarmıştır.

Aktif Bireysel Müşteri Sayısı (Bin)



İş ortaklarının mağazalarında kredi kurgusuna 2017'nin son çeyreğinde başlayan Fibabanka, 2019 yılında yaklaşık 500 bin müşteriye 1,5 milyar TL'nin üzerinde kullandırımı gerçekleştirmiştir. Fibabanka, mevcut kadrolarına ek yük getirmeden kurduğu teknolojik altyapı sayesinde aktif müşteri sayısını 758 bine yükseltmiştir (2018 yılı aktif bireysel müşteri adedi: 560 bin).

Fibabanka, Alışveriş Kredisi ürünü ile müşterilerine ihtiyaçlarını hızlı bir biçimde satın alma kolaylığı sunmasının yanı sıra uygun koşullarda kredi geri ödeme imkânı da vermektedir. Bu ürünle, iş ortakları da pazar paylarını önemli ölçüde artırma ve satış stratejilerini geliştirme imkânı elde etmiştir. Fibabanka, Alışveriş Kredisi ürünü ile perakende sektöründe en fazla çalışılmak istenen bankalardan birisi konumuna gelmiştir.

Fibabanka Direkt Satış Ekibi Sahada

2018 yılında Direkt Satış Ekibi'ni yeniden yapılandırarak önemli bir atılım gerçekleştiren Fibabanka, bu ekip sayesinde potansiyel müşterilerinin şubeye gitmeden Fibabanka müşterisi olmasına ve istedikleri ürünü anında elde edebilmesine olanak sağlamıştır. Direkt Satış Ekibi, Fibabanka şubelerinin bulunmadığı illerde de müşterilerinin olduğu yere giderek tablet üzerinden satış yaparak Banka'nın müşteri tabanını genişletmektedir. Bu şekilde, müşteriler, bulundukları lokasyonda konforlu bir şekilde bankacılık işlemleri yapabilmenin yanı sıra hızla değişen ekonomik ortamda hiç zaman kaybetmeden finansal ihtiyaçlarını karşılayabilmektedir. Fibabanka Direkt Satış Ekibi; sigorta, kredi ürünlerinden Kiraz Hesap ürününün de dahil olduğu mevduat ürünlerine kadar geniş bir alanda hizmet sunmaktadır.

Fibabanka'dan Anında Kredi Hizmeti

Teknolojideki güncel gelişmeler ışığında katma değer odaklı yenilikçi projelere odaklanan Fibabanka, müşterilerinin nakit ihtiyaçlarını hızla giderebilmek için çözümler sunmaya 2019 yılında da devam etmiştir. Bu kapsamda, mevcut



müşterilerinin nakit ihtiyaçlarını hızla giderebilmek için Fibabanka şubeleri ve Çağrı Merkezi üzerinden, ilave bir evrak veya imzaya gerek kalmadan kredi imkanı sunulmaya başlanmıştır. Banka tarafından müşterilere sunulan müşteri tercihi ve masrafsız kredi seçeneği ile dileyen müşteriler kredi tahsis ücreti ödemeden kredi kullanma imkanına sahip olabilmektedir. 2019 yıl sonunda yenilenen Mobil ve İnternet Bankacılığı kanalları üzerinden de artık kredi işlemleri daha hızlı bir şekilde yapılabilmektedir. Fibabanka'nın kurumsal web sitesi fibabanka.com.tr veya Fibabanka Mobil Bankacılık uygulaması üzerinden hem Fibabanka hem de potansiyel müşteriler hızlı ve kolay bir şekilde kredi başvurusu yaparak, onay alınması durumunda kredilerini kullanabilmektedir.

Tek Bir Noktadan Ödeme Hizmeti: Fibabanka KrediPlus

Fibabanka, müşterilerinin ekstra nakit ihtiyaçlarını karşılamak ve borçlarını tek bir noktadan ödemek üzere 2019 faaliyet döneminde Fibabanka KrediPlus adlı yeni bir kredi teklifi sunmaya başlamıştır. Banka, bu hizmeti ile müşterilerine, daha önce kullanmış oldukları kredileri ve yeni nakit ihtiyaçları için gerekli kredilerini tek bir noktada birleştirip, tek taksit ile rahatça ödeme seçeneğinden faydalanabilme

2019 yıl sonunda yenilenen Fibabanka Mobil ve İnternet Bankacılığı kanalları üzerinden artık kredi işlemleri daha hızlı bir şekilde yapılabilmektedir.

Bireysel Bankacılık

Birçok kanal üzerinden müşterilerine etkin ve hızlı bir biçimde ulaşmaya odaklanan Fibabanka, Kiraz Hesap açılışı için müşterilerinin bulunduğu yere giderek hizmet verme yaklaşımını benimsemektedir.

olanağı sunmuştur. Banka'nın 2019 yılında ön onaylı ihtiyaç kredisi kullandırılmaları aylık bazda 10 kat artarak ortalama 4.500 adet seviyesine ulaşmış, açık ihtiyaç kredisi bakiyesi ise 424 milyon TL noktasına yükselmiştir. Fibabanka, kredi kullandırımı sonrasında müşteri memnuniyetini önemseyerek ulaşılabilir ödeme kanallarını çeşitlendirmiş, iş ortakları mağazalarından kredi taksit tahsilatı hizmeti vermeye başlamıştır.

Avantajlı 2. El Taşıt Kredisi

Fibabanka, 2. El Taşıt Kredisi'nde sunduğu avantajlı fırsatları ile müşterilerine araç alımlarında finansman sağlamayı ve bu konuda müşterilerinin yanında olmayı hedeflemektedir. Uygun finansman koşulları altında müşterilerin hayalindeki araçlara kavuşmaları için imkanlar sunan Fibabanka, aynı zamanda yeni iş ortaklıkları kurarak müşterilerine alternatif kanallar kazandırmayı hedeflemektedir.

Kredili Mevduat Hesabına Altyapı Yatırımı

Müşterilerinin anlık nakit ihtiyaçlarının karşılanması için etkin çözümler üreten Fibabanka, Kredili Mevduat Hesabı altyapısını 2019 yılı içerisinde yenilemenin yanı sıra müşterilerin hesaplarına tanımlanmış olan limitle kısa vadeli nakit ihtiyaçlarına çözüm sunmaya başlamıştır. Müşterilerin ekstre kesim tarihlerini seçebildikleri, ekstre kesildikten

sonra ödeme süresine sahip oldukları yeni altyapı ile daha müşteri odaklı bir nakit çözüm ürünü hayata geçirilmiştir.

Vadeli Gibi Vadesiz Hesap: Kiraz Hesap

Fibabanka, 2019 yılında da Kiraz Hesap ile müşterilerinin hayatlarına değer katmayı sürdürmüştür. Banka'nın en önemli ürünleri arasında yer alan Kiraz Hesap, müşterilerin birikimlerini değerlendirirken; vadesiz hesaplarından tüm bankacılık işlemlerini gerçekleştirebildiği gecelik, vadeli bir mevduat ürünüdür. Vadesiz hesabın likidite avantajlarını vadeli hesabın getirisiyle birleştiren Kiraz Hesap, birikim yaparken müşterinin mevduat vadesini beklemeden parasını kullanmasına olanak sağlamaktadır. 2018 yıl sonu itibarıyla 1,54 milyar TL olan toplam Kiraz Hesap bakiyesi, 2019 yılında %275 artışla 5,80 milyar TL'ye ulaşmıştır. Toplam hesap adedi ise %125 artış ile 140 bini aşmıştır.

Birçok farklı kanal üzerinden müşterilerine etkin ve hızlı bir biçimde ulaşmaya odaklanan Fibabanka, Kiraz Hesap açılışı için müşterilerinin bulunduğu yere giderek hizmet verme yaklaşımını benimsemektedir. Kiraz Hesap açılışı Mobil ve İnternet Bankacılığı, tüm Fibabanka şubeleri, Çağrı Merkezi ve SMS kanalı üzerinden kolaylıkla gerçekleştirilebilmektedir.

Vadeli Mevduatta Fibabanka Müşterilerine Özel Fiyatlama

Müşteri ihtiyaçları doğrultusunda yenilikçi hizmetler üretmeye devam eden Fibabanka, 2019 faaliyet döneminde mevduat fiyatlamalarında müşteri bazlı fiyatlama altyapısına geçiş yapmıştır. Bu yeni uygulama ile her müşteri özelinde, mevduatlar sistem tarafından fiyatlanabilmektedir.

Fibabanka'dan Bankasürans Hizmetleri

Fibabanka, hayat ve elementer branşlarda önde gelen sigorta şirketleri ile yürüttüğü iş birlikleri ile müşteri memnuniyetini odağına alarak sigorta ve emeklilik ürünleri sunmaya 2019 faaliyet döneminde de devam etmiştir. Sigorta üretiminden kaynaklı komisyon üretiminin artırılması konusunda önemli projelere imza atan Banka, 2019 yılında sigorta gelirlerini bir önceki yıla kıyasla %126 büyütürerek 117 milyon TL'ye yükseltmiştir. Bu büyüme ile bankasürans komisyon gelirinin, net ücret ve komisyon geliri içindeki payı, %25,3'ten %34,5'e yükselmiştir.

Bireysel müşteriler için teknoloji odaklı ve hayatın akışı içindeki gündelik ihtiyaçlara dönük sigorta ürünlerinin hayata geçirilmesi; tüzel müşteriler için ise müşteri özelinde riziko ihtiyaçları doğrultusunda sunulan sigorta teminat yapısı, global ve kurumsal çözüm önerileri, bu artışa katkı sağlamıştır. Fibabanka ilerleyen dönemlerde; dijital dönüşüm projeleri,

alternatif satış kanallarının çeşitlendirilmesi, ürünlerin tüm satış kanallarına entegre edilmesi gibi çalışmaları ile gelir kalemlerinden biri olan sigorta ve emeklilik ürünlerini, müşterilerine yenilikçi çözümlerle sunarak müşteri deneyimini ve memnuniyetini artırmayı hedeflemektedir.

Analitik Yetenekler Güçlenmeye Devam Ediyor

Bankacılık sektöründeki Büyük Veri dönüşümünü yakından takip eden Fibabanka, Bireysel Bankacılık iş kolundaki yatırımlarına 2019 faaliyet döneminde de aralıksız devam etmiştir. Banka, Bireysel Bankacılık iş kolunda data analizi ve kullanımını iş yapış şeklinin merkezine almak amacıyla, 2019 yılında Pazarlama Analitiği Çapraz Satış Ekibi'ni hayata geçirmiştir. Bunun yanı sıra; eğilim modellerinin geliştirilmesi, kanal gelişim alanlarının belirlenmesi, kredi pazarlama süreçlerinin otomasyonu gibi projeler ile ürün satış ve penetrasyonu rakamlarında önemli gelişimler sağlanmıştır. Tüm ihtiyaç kredisi teklif sürecinin uçtan uca planlanması ile günlük ihtiyaç kredisi değerlendirmesi yapılan müşteri sayısı iki kat artış ile ortalama 60.000 adede çıkmış, hedefli ve ürün eğilim odaklı kredi iletişimi yapılmaya başlanmış ve tüm süreçler baştan aşağı yeniden tasarlanmıştır. Bu kapsamda kredi iletişimi yapılan müşteri adedi beş kat artarak günlük ortalama 75.000 adede yükselmiştir. Bu çalışmaların sonucunda, kanal performans iyileştirmeleri ve uçtan uca süreçlerin yeniden tasarlanması ile birlikte farklı kaynaklardan kazanılmış müşterilerin kullandığı ihtiyaç kredisi adedi %80 artış ile günlük ortalama 300 adede ulaşmıştır.

Fibabanka, Büyük Veri yaklaşımı kapsamında aktif ve efektif data kullanımı ile her an müşterilerinin yanında bulunarak kredi ürün penetrasyonunu 2,5 kat artış ile %5 seviyesine ulaştırmıştır.



Fibabanka, Bireysel Bankacılık iş kolunda data analizi ve kullanımını iş yapış şeklinin merkezine almak amacıyla, 2019 yılında Pazarlama Analitiği Çapraz Satış Ekibi'ni hayata geçirmiştir.

Özel & Prestige Bankacılık

Fibabanka, Özel & Prestige Bankacılık iş kolunda “kişiye özel bankacılık” yaklaşımıyla müşterilerin risk ve getiri tercihleri doğrultusunda bankacılık ürün ve hizmetleri geliştirmektedir.

Fibabanka, Fiba Grubu’nun bankacılık sektöründeki köklü deneyim ve bilgi birikiminden aldığı güçle Özel & Prestige Bankacılık iş kolunda da 2019 faaliyet döneminde önemli başarılarla imza atmıştır. Banka, bu iş kolunda müşteri risk profili ve getiri beklentisi doğrultusunda kişiye özel alternatifler sunmayı temel öncelik olarak görmektedir. Sadece “gerçek kişilere” odaklanan Fibabanka Özel & Prestige Bankacılık iş kolu, 19’u İstanbul’da olmak üzere toplam 41 şubedeki Özel & Prestige Bankacılık müşteri temsilcileri aracılığıyla 20.972 adet aktif müşterisine hizmet vermektedir.

Fibabanka, Özel & Prestige Bankacılık iş kolunda Fiba Portföy Yönetimi A.Ş. ve Fibabanka Hazine Bölümü’nün de desteğiyle müşterilerine geniş bir ürün yelpazesi sunmaktadır. Müşterilerin portföyleri oluşturulurken vadeli mevduat hesapları ile birlikte hazine bonosu, devlet tahvili ve özel sektör bono/tahvilleri gibi sabit getirili menkul kıymetler ile yatırım fonu gibi değişken getirili menkul kıymetler sunulmaktadır. Bu sayede, müşteriler tezgâh üstü piyasalarda türev ürünlerin alım-satım işlemlerini gerçekleştirebilmenin yanı sıra gün içi döviz ve parite işlemleri ile pariteler arasındaki yükseliş ve düşüşleri kazanca çevirebilmek için rekabetçi fiyatlarla işlem yapabilme imkanı bulabilmektedir.

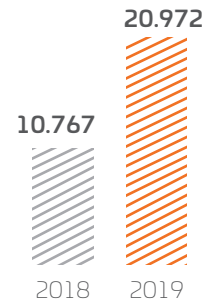
Fibabanka, Özel & Prestige Bankacılık iş kolunda 2019 yılında yönetilen varlık büyüklüğünü %60, aktif müşteri adedini ise %95 oranında artırmayı başarmıştır.

Sürdürülebilir büyüme stratejisini benimseyen Fibabanka Özel & Prestige Bankacılık iş kolu; karşılıklı güven, uzun süreli müşteri ilişkisi ve müşteri gizliliği değerlerinin yanı sıra alanında uzman ve deneyimli müşteri temsilcileri ile müşterilerinin hayatını kolaylaştıracak bankacılık hizmetlerini 2020 yılında da sürdürmeyi hedeflemektedir.

Yönetilen Varlık Büyüklüğü 12,22 milyar TL

2019 yıl sonu itibarıyla yönetilen varlık büyüklüğü %60 artarak 12,22 milyar TL olarak gerçekleşmiştir.

Özel & Prestige Bankacılık Aktif Müşteri Sayısı



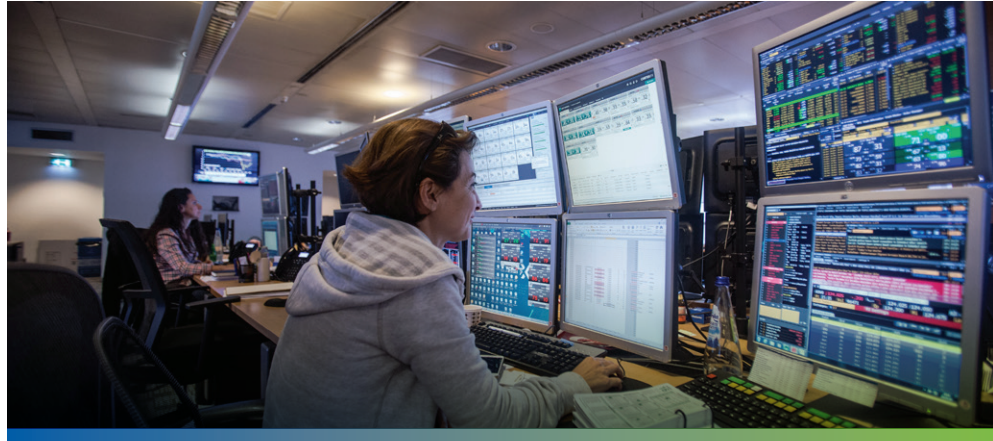
Hazine

Fibabanka Hazine Bölümü, yurt içi ve yurt dışı piyasaları yakın takip ederek hem müşterilerin ihtiyaçlarına yönelik avantajlı ürünler ve fiyatlar sunmayı hem de Banka'nın aktif-pasif ve likiditesini en etkin şekilde yönetmeyi hedeflemektedir.

Fibabanka Hazine Bölümü; çalışmalarını Hazine Aktif-Pasif Yönetimi Birimi, Hazine Trading Birimi, Hazine Pazarlama Birimi ile Strateji ve Müşteri Destek Biriminden oluşan organizasyon yapısıyla sürdürmektedir.

Hazine Aktif-Pasif Yönetimi Birimi, likidite ve bilanço yönetiminden sorumludur. Birim, Aktif Pasif Komitesi ve Risk Komitesi'nde, politika ve stratejilerin belirlenmesi aşamasında üyelere mevcut piyasa koşulları ile beklentileri açısından bilgi vermektedir. Banka'nın TL ve yabancı para nakit akım projeksiyonlarını gerçekleştiren Birim, bilançonun vade ve maliyet yapısını gözeterek likidite fazlasını değerlendirecek ya da likidite ihtiyacını giderecek para piyasası, faiz/para/kur swap, repo/ters repo işlemlerini organize etmekte ya da bankalar arası piyasa işlemlerini gerçekleştirmektedir. Bunlara ilave olarak Hazine Bölümü ile ilgili yasal ve kurum içi limitlerin/rasyoları, zorunlu karşılıklara uyum konusunda gereken önlemleri almaktadır.

Hazine Trading Birimi ise, yurt içi ve yurt dışı para ve sermaye piyasalarını yakından takip etmenin yanı sıra önceden belirlenen risk parametrelerine ve limitlerine uygun olarak stratejiler belirlemekte ve döviz, tahvil/bono, türev piyasalarında kısa/uzun vadeli işlemler/ yatırımlar yaparak getiri elde etmeyi hedeflemektedir. Ayrıca, çeşitli varlık



sınıflarında Hazine Pazarlama Birimini destekleyici bir rol üstlenerek Fibabanka müşterilerinin doğru zamanda doğru finansal ürünlere, rekabetçi fiyatlarla ulaşmalarına yardımcı olmaktadır.

Hazine Pazarlama Birimi; Kurumsal, Ticari, Özel Bankacılık ve Yüksek Gelir Segmenti müşterilerinin risk ve ihtiyaçlarını anlayıp, onlara özel risk yönetimi ve yatırım ürünleri sunmaktadır. Hazine Pazarlama Birimi ayrıca, küresel yatırım dünyası ve sermaye piyasalarındaki gelişmeleri yakından takip ederek müşterileri zamanında bilgilendirmektedir. Bunun yanı sıra, müşterilere kısa vadeli nakit akımı yönetiminden uzun vadeli risk yönetimi ürünlerine kadar geniş bir yelpazede hizmet vermektedir.

Strateji ve Müşteri Destek Birimi, Fibabanka müşterileri ve çalışanlarına, yurt dışı ve yurt içi finansal piyasalar, makroekonomik göstergeler hakkında çeşitli kanallardan bilgilendirmeler yapmanın yanı sıra mevcut finansal koşulları değerlendirmektedir. Bu sayede müşterilerinin karar almalarına, kendilerine uygun yatırım stratejileri belirlemelerine yardımcı olmaktadır. Bu kapsamda periyodik bültenler ve makroekonomik göstergelere ilişkin raporlar hazırlamanın yanı sıra Fibabanka tarafından düzenlenen çeşitli etkinliklerde iç ve dış müşterilerle buluşularak sunumlar gerçekleştirilmektedir.

Müşteri Deneyimi Yönetimi ve İletişim Çalışmaları

Müşterilerine sadece temas edilen anlarında değil, baştan uca tüm yolculukları süresince mükemmel bir deneyim yaşatmaya odaklanan Fibabanka, müşteri ihtiyaçlarına özel çözüm üretme yaklaşımını benimsemiştir.



Müşterilerine karşı her zaman “saygılı”, “samimi” ve “sonuç odaklı” bir yaklaşımla, ihtiyaçlarına uygun ürün ve hizmetler sunarak ve “Türkiye’nin en sevilen bankası olmak” vizyonu ile faaliyetlerine yön veren Fibabanka, müşteri memnuniyetini sürdürülebilir finansal ve operasyonel başarı performansının ana bileşenleri arasında görmektedir. Fibabanka, sahip olduğu yetkin ve dinamik insan kaynağı, teknolojik altyapısı, benimsediği müşteri odaklı hizmet yaklaşımı, sürekli geliştirdiği ürün ve hizmetleriyle 2019 yılında da çalışmalarını başarıyla sürdürmüştür. Müşterilerine sadece temas edilen anlarında değil, baştan uca tüm yolculukları süresince mükemmel bir deneyim yaşatmaya odaklanan Fibabanka, öncelikle müşteri odaklı bir kurumsal kültür oluşturarak müşteri ihtiyaçlarına özel çözüm üretme yaklaşımını benimsemiştir.

Müşterilerinin Sesine Kulak Veren Banka

Fibabanka, müşterilerine sunduğu deneyimi iyileştirmek için 2019 faaliyet döneminde de müşterilerinin sesine kulak vermeye devam etmiştir. Banka, bu kapsamda, yürüttüğü pazar araştırmalarının yanı sıra web sitesi ve sosyal medya kanallarından aldığı geri

bildirimler, Çağrı Merkezi görüşmeleri ve müşteri fikir ve önerilerinden yola çıkarak belirlediği projeler ile müşterilerin deneyimlerini istikrarlı bir biçimde iyileştirmeyi sürdürmüştür.

Müşteri deneyimini mükemmelleştirme çalışmaları kapsamında, Nisan 2019 tarihinde müşterilerin sesini sürekli ve eş anlı olarak dinleyebilmek amacıyla, Banka müşterilerinin memnuniyetini ve tavsiye etme eğilimini ölçmek adına yürüttüğü NPS araştırmalarının yanı sıra Fibabanka'yı yakınlarına ne kadar tavsiye ettiklerini anlayabilmek için anlık Net Tavsiye Skoru (NPS) ölçümüne geçilmiş ve Mutlu Müşteri Platformu yayına alınmıştır. Mutlu Müşteri Platformu üzerinden tüm Fibabanka çalışanları hem cep telefonları hem de platformun çalışanlara özel web sitesi üzerinden müşterilerin kanal ve ürün bazlı değerlendirmelerini anlık olarak gözlemleyebilmektedir. Özellikle iş ortaklıkları kanalıyla edinilen müşterilerin baştan uca yaşadıkları deneyimi gözlemleyebilmek için online müşteri yolculukları içerisinde tüm temas noktalarında gerçekleştirdikleri işlemlerden sonra müşterilere eş anlı SMS ve e-posta gönderimine başlanmıştır. Fibabanka; kanal, ürün ve birçok farklı süreç özelinde NPS ölçümü yapmaktadır. NPS ölçümü ile birlikte; müşterilerden edinilen geri bildirimlerle mevcut süreçler iyileştirilerek yeni ürün, hizmet ya da kanal çalışmalarına yön verilmekte ve müşteri memnuniyetini en üst düzeyde tutmak için aksiyon planları hayata geçirilmektedir. Her ay Fibabanka üst yönetiminin de katılımıyla gerçekleştirilen Müşteri Odaklılık ve NPS Komitesi

ile hem Banka'nın tüm birimlerinin merkezinde müşterilerin olması hem de müşterilere direkt dokunan projelerin önceliklendirilmesi ve koordine edilmesi sağlanmıştır.

Fibabanka, her yıl bağımsız araştırma firmaları ile Banka'nın gelecek dönem stratejisine yön verecek iç görüler elde edilmesi amacıyla; Marka Algı, Bilinirliği ve Müşteri Memnuniyeti Araştırmaları düzenlemektedir. Bu araştırmalar aracılığıyla bankacılık hizmetleri alan, aldıkları hizmetler konusunda söz sahibi kişilerin ve Fibabanka müşterilerinin bankacılık kanal ve hizmetlerine yönelik yaklaşımları, memnuniyet üzerindeki etkili konuları anlamının yanı sıra markaların algı ve imaj endeksleri ile NPS'si ölçümlenmektedir.

Sürekli gelişime odaklanan Fibabanka, 2020 yılında müşterilerin yolculuklarının baştan uca incelemeyi sağlayacak yeni temas noktalarını ölçmeyi planlamaktadır. Banka, hâlihazırda ölçümünü yaptığı kanalların yanı sıra ATM'ler, web sitesi ve daha birçok farklı ürün ve sürecin müşteri geri bildirimleriyle birlikte iyileştirilmesinin sağlanmasını hedeflemektedir. Fibabanka, önümüzdeki dönemde NPS'sini yükseltmenin yanı sıra tüm süreçleri müşteri deneyimi bakış açısıyla iyileştirmeyi, mutlu müşterilerin kaynağının mutlu çalışanlar olduğunun bilinciyle çalışanlarının da Banka'daki deneyim yolculuğunu ölçmeyi ve tasarlamayı hedeflemektedir.

Çağrı Merkezi

Fibabanka Çağrı Merkezi, 2018'de başladığı çok boyutlu dönüşüm süreci kapsamında 2019 yılında müşterilerinin tüm ihtiyaçlarını şubeye gitmeden

karşılamlarına olanak sağlamak için işlem setini genişletmenin yanı sıra süreçlerini geliştirerek inbound-outbound ekiplerini başarıyla büyötmüştür.

2018 yıl sonunda 78 inbound, 16 outbound müşteri temsilcisiyle hizmet veren Fibabanka Çağrı Merkezi ekibi, 2019'da 102 inbound, 33 outbound olmak üzere 135 temsilci sayısına ulaşmış ve büyümesini sürdürmüştür. Çağrı Merkezi'ne ilişkin NPS sonuçlarının oldukça olumlu olması, bu dönüşümün Fibabanka müşterilerinin beğeni ve takdirini kazandığını göstermiştir. Fibabanka Çağrı Merkezi'nin müşteriler tarafından beğenilen, kısa sürede ve direkt müşteri temsilcisine bağlanabilme özelliği; 2019'da başlatılan Sesli Yanıt Sistemi yenileme projesinde de korunarak müşterilere ana menü ve tüm alt menülerde direkt müşteri temsilcisine bağlanma olanağını sunmuştur. Banka'nın Outbound Ekibi, Telemarketing Birimi olarak yapılandırılarak uzman ekipler oluşturulmuş, ürün ve hizmetler başarıyla tanıtılmaya devam etmiştir. Fibabanka bünyesinde 2019 yılında müşteri sayıları ile birlikte çağrı sayıları da önemli ölçüde artış göstermeye devam etmiş, 2018'de 146 bin olan aylık ortalama çağrı adedi, 2019 yılında 170 bine ulaşmıştır. Bu artışla birlikte, cevaplama oranı da aylık %87'den %95 seviyesine yükselmiştir.

Çağrı Merkezi teknolojik altyapı yatırımlarını 2020 yılında da sürdürmeyi hedefleyen Fibabanka; özellikle ses teknolojilerine yatırım yaparak müşterilerine çok daha hızlı, kolay ve güvenilir hizmetler sunmayı hedeflemektedir.

Müşteri Deneyimi Yönetimi ve İletişim Çalışmaları

Banka'nın mobil ve internet bankacılığı kanalları yeni tasarımı ve güçlü teknolojik altyapısıyla Fibabanka müşterilerinin hayatına değer katmayı başarıyla sürdürmüştür.

Yenilenen fibabanka.com.tr, 2019 yılında 17'ncisi düzenlenen Altın Örümcek Web Ödülleri'nde, "Bankacılık & Finans" kategorisinde ödüle layık görülmüştür.

Mobil ve İnternet Bankacılığı Kanalları Yenilendi

7/24 müşterilerinin yanında olmayı ilke edinen Fibabanka, 2019 faaliyet döneminde mobil ve internet bankacılığı kanallarını yenilemiştir. Banka'nın mobil ve internet bankacılığı kanalları yeni tasarımı ve güçlü teknolojik altyapısıyla Fibabanka müşterilerinin hayatına değer katmayı başarıyla sürdürmüştür.

fibabanka.com.tr Yenilendi

Fibabanka, müşterilerinin tüm ihtiyaçlarını hızla anlayıp, çözebilmek için yenilediği ödüllü web sitesi fibabanka.com.tr üzerinden site ziyaretçilerine yeni nesil bir bankacılık deneyimi sunmaktadır. 2019 yılı Nisan ayında yayına alınan mobil uyumlu web sitesi fibabanka.com.tr ile site ziyaretçileri, bankacılık ürün ve hizmetleri ile ilgili detaylı bilgilere daha hızlı ve kolay bir şekilde ulaşabilmektedir. fibabanka.com.tr üzerinden başvuru ve hesaplama işlemlerinin kolayca yapılabilmesinin yanı sıra ana sayfada yer alan Pratik İşlem Menüsü üzerinden tek tıkla ürün ve hizmetlerle ilgili bilgi alınıp, başvuru işlemleri kolay bir şekilde gerçekleştirilebilmektedir. Yenilenen fibabanka.com.tr, 2019 yılında 17'ncisi düzenlenen Altın Örümcek Web Ödülleri'nde, "Bankacılık & Finans" kategorisinde ödüle layık görülmüştür.

Fi'bot Her Zaman Müşterilerin Yanında

Fibabanka, Eylül 2019 tarihinde fibabanka.com.tr ve Facebook Messenger üzerinden Zeka Chat Asistanı "Fi'bot"u hayata geçirmiştir. Bu uygulama ile site ziyaretçileri 7/24 Fi'bot ile sohbet edebilenin yanı sıra uygun kredi çözümlerinden mevduat ve döviz hesaplamalarına, Fibabanka şube ve ATM bilgilerinden birçok bankacılık ürün ve hizmetiyle ilgili detaylara kadar geniş bir alanda bilgi sahibi olabilmektedir. Müşterilerinin sorularına hızla yanıt verme ve anında çözüm bulma hedefiyle faaliyet yürüten Fibabanka, özellikle Facebook üzerinden %99 yanıtlama oranı ve 1 dakikada yanıt verme süresi ile Facebook'tan 2019 yılı içerisinde "Mesajlara Cevap Verme Oranı Yüksek" rozeti almaya hak kazanmıştır.

Sosyal Medya Etkileşimi

Fibabanka; 2019 yılı boyunca renkli, yaratıcı ve bilgilendirici içerikleri sayfa ziyaretçileri ve tüm müşterileriyle buluşturmuştur. Bunun yanı sıra, yıl boyunca gerçekleştirilen sosyal medya yarışmaları ve anketleri ile etkileşim canlı tutulmuş, böylece, sosyal medya kanalları hem ürün ve hizmetlerin tanıtımı ve satış platformu hem de şikayet yönetimi için aktif olarak kullanılan bir kanal haline gelmiştir.

Takipçi Artışı Oranı

Fibabanka, 2019 yılında Facebook takipçi sayısında %49,3, Twitter takipçi sayısında %34,1, Instagram takipçi sayısında %66,1 ve LinkedIn takipçi sayısında %74,4 artış elde etmiştir.

Fibabanka'nın Yeni Marka Yüzü: Hızlı

Fibabanka, 2019 yılında da tüm yeni nesil iletişim teknolojilerini kurum içi ve kurum dışı platformlarda kullanmaya devam ederek iletişim faaliyetlerini sürdürmüştür. Banka, müşterilerinin hayatlarına değer katan ürün ve hizmetlerini aktif ve samimi iletişim çalışmalarıyla desteklemeye devam etmiştir. "Anlınız hızla, çözeriz hızla" anlayışını ve "Müşterilerinin Ayağına Giden Banka Olma" yaklaşımını 2019 yılında hayata geçirdiği yeni reklam kampanyasıyla birlikte destekleyen Fibabanka, tanıttığı tavşan maskotu "Hızlı" ile hem hızlı, yerinde ve kolay bankacılık hizmeti anlayışını hem de avantajlı Kiraz Hesap mevduat ürününü müşterileriyle buluşturmuştur. Bankacılık sektörünün genç oyuncularından biri olarak müşterilerinin tüm finansal ihtiyaçlarını hızla karşılamaya odaklanan Fibabanka, yeni reklam yüzü "Hızlı" ile "Türkiye'nin en sevilen bankası olmak" vizyonunu reklam kampanyasına taşıırken, vadesiz hesabın özgürlüğünü vadeli hesabın getirisiyle birleştiren Kiraz Hesap mevduat ürünü ile yeni nesil bankacılık hizmetlerini müşterilerinin ayağına getirmiştir. Fibabanka "Hızlı" ile televizyondan radyoya, yazılı basından dijital mecralara kadar birçok kanaldan müşterilere ulaşmaktadır. Banka, 2020 yılında da iletişim çalışmalarını tüm hızıyla sürdürmeyi hedeflemektedir.



Dijital Dönüşüm

Fibabanka, Büyük Veri'ye yaptığı yatırımları büyük bir hızla sürdürmektedir.

Fibabanka, dünyadaki gelişmelere paralel olarak veri toplama, değerlendirme ve karar verme süreçlerini hızlandıracak altyapı ve sistem geliştirme yatırımlarının büyük bir kısmını 2019 yılında tamamlamıştır.

Hızla artan müşteri sayısı ile birlikte 2019 yılında müşteriye daha iyi tanımak ve anlamak, Fibabanka'nın stratejisinde önemli bir yer edinmiştir. Bu stratejiyi desteklemek amacı ile veriye dayalı karar alma yetkinliklerin artırılması hedeflenmiş ve bu doğrultuda verinin kurumsal bir varlık olarak yönetilmesi için Veri Dönüşümü programı başlatılmıştır. Bu program ile Fibabanka, dünyadaki gelişmelere paralel olarak veri toplama, değerlendirme ve karar verme süreçlerini hızlandıracak altyapı ve sistem geliştirme yatırımlarının büyük bir kısmını 2019 yılında tamamlamıştır. Yeni gerçekleştirilen büyük veri ve veri bilimi teknoloji altyapı yatırımları sayesinde karar aşamalarında yapay zeka ve makine öğrenmesi algoritmaları kullanılmaya başlanmıştır.

2019 yılında bu hedefler doğrultusunda Veri Yönetimi Ofisi kurularak, söz konusu ofisin gelişmesi yönünde de çalışmalar aralıksız sürdürülmüştür. Fibabanka, bu sayede ileri analitikten veri yönetişimine kadar veriyle ilgili ekipleri tek bir çatı altında toplayarak yarattığı sinerji ile rekabet avantajı kazanmıştır. Oluşturulan merkezi ekibin yanı sıra banka çapında başlatılan yetkinlik geliştirme inisiyatifleri ile veri okuryazarlığı artırılarak müşterilerin ihtiyaç ve beklentilerinin hızlı ve en uygun şekilde karşılanması hedeflenmektedir. Banka'nın strateji, planlama, kredi riski yönetimi, sahtekarlık önleme gibi diğer kritik süreçleri için kullanılan karar

destek sistemleri yeni veri altyapısının sağladığı gerçek zamanlı veri ile 2020'de geliştirilmeye devam edecektir. Diğer yandan, Banka'da verimliliği artırmak amacıyla iş birimlerinin bilgi teknoloji ekiplerine olan bağımlılığını azaltmak için yeni nesil iş zekası araçlarına yatırım yapılmıştır. Banka, hem iş süreçlerinde hem de iş yapış şeklinde artan otonom karar verebilme yeteneği sayesinde daha hızlı ve verimli çalışmaya başlamıştır.

Teknoloji ve insan kaynakları alanındaki yatırımlar sayesinde, Banka, 2020'de büyük veri ve akan veriyi kullanarak daha hızlı iş süreçlerine imza atmanın yanı sıra yerinde ürün ve hizmetlerle müşterilerinin yanında olmayı hedeflemektedir.

Etkin Dijital Kanal Stratejisi

Fibabanka, dijital kanal stratejisiyle müşterilerine dijital temas noktalarından hızlı, yalın, entegre, kesintisiz, veriye dayalı test edilmiş ve kişiselleştirilmiş bir deneyim sunmaktadır. Fibabanka, 2019 yıl sonu itibarıyla Mobil ve İnternet Bankacılığı kanallarını yeni bir tasarım ve gelişmiş fonksiyonallite ile hem ön yüz hem de deneyim olarak yenileyerek müşterilerinin hizmetine sunmuştur. Fibabanka, dijital müşteri deneyimini müşterilerine en iyi şekilde yaşatabilmek için Mobil ve İnternet Bankacılığı kanallarına yaptığı teknoloji yatırımlarını 2020 yılında da başarıyla sürdürmeyi hedeflemektedir.

ATM'lerde Sistem Altyapısında Modernizasyon Çalışmaları

2018 yılında ATM altyapısını yenileyerek müşterilerinin ihtiyaçlarına daha hızlı çözümler sunmak için önemli adımlar atan Fibabanka, 2019 yılında da yenileme ve deneyimi iyileştirme çalışmalarına devam etmiştir. Kartsız İşlemler Projesi ile müşterilerine kart sahipliği olmadan da ATM'lerden para çekme, para yatırma ve kredi ödeme gibi birçok işlemi yapabilme hizmeti sunmaya başlayan Fibabanka, işlem setlerinin artırılması için her geçen gün geliştirme yapmaya devam etmiştir.

Fibabanka, 2019 yılında anlaşmalı iş ortaklarının mağazalarında konumlandığı ATM'ler ve iş birliği yaptığı diğer banka ATM'leri üzerinden de müşterilerine bankacılık işlemleri gerçekleştirebilmeleri için olanak sunmuştur. Banka, ayrıca emekli Fibabanka müşterilerinin Türkiye'deki tüm diğer banka ATM'lerinden ücretsiz para çekebilmelerini sağlamıştır.

Banka'nın 2019 yıl sonu itibarıyla, 15'i şube dışı ve 59'u şube içerisinde olmak üzere toplam 74 ATM'si bulunmaktadır. Yılbaşına göre Fibabanka ATM'lerinden geçen işlem tutarları %10, işlem adetleri de %43 oranında artış göstermiştir. Toplam 332.053 adet finansal işlem gerçekleşmiş, toplam işlem hacmi ise 272.297.258 TL olmuştur.

Sürekli Gelişim Odaklı Ar-Ge Çalışmaları

Fibabanka Ar-Ge Merkezi, dijital dönüşümü ve inovasyonu odağına alan bir anlayış içerisinde açık bankacılık,

ödeme sistemleri, makina öğrenmesi, bütünlük veri mimarisi ve yenilikçi finansal teknoloji alanlarında Ar-Ge projeleri geliştirmeye 2019 faaliyet döneminde de devam etmiştir. Banka'nın Ar-Ge Merkezi, Fibabanka iştiraki olan finansal teknoloji ve yatırım şirketi Finberg ile koordinasyon içinde çalışmaktadır. Finberg ekosistemindeki girişimleri desteklemek amacıyla açık bankacılık ve mobil ödeme sistemleri alanında iki farklı Ar-Ge projesi başlatan Fibabanka Ar-Ge Merkezi, Ar-Ge projelerinin başarısını ve etkinliği artırmak amacıyla akademik iş birliklerini artırmaya devam etmiştir. Bu amaçla; Özyeğin Üniversitesi, Boğaziçi Üniversitesi, İstanbul Teknik Üniversitesi (İTÜ) ve Gazi Üniversitesi ile ortak projeler geliştirilmiştir. Bunun yanı sıra, 2019 yılında veri bilimi ve makina öğrenmesi alanındaki Ar-Ge projelerine odaklanan yeni ekipler oluşturulmuştur. Ayrıca, bankacılık sektörü için çok önemli diğer bir teknoloji olan blokzincir alanında bilgi birikimi artırılarak yenilikçi projeler hayata geçirilmesi amacıyla Özyeğin Üniversitesi ile iş birliği yapılmıştır.

2019 yılında Fibabanka Ar-Ge Merkezi'nde 40 yeni araştırmacı görev yapmaya başlamış ve araştırmacı sayısı 150'ye ulaşmıştır. Ar-Ge Merkezi'nde 2018 yılında başlatılmış olan Parametrik İletişim Süreç Geliştirmeleri ve Oyunlaştırma ve Sosyal Paylaşım Altyapılarıyla Entegre Kurumsal Mobil Uygulama Geliştirme projeleri 2019 yılı içinde başarılı şekilde tamamlanmış ve hayata geçirilmiştir.



Ar-Ge Merkezi'nde 2019 yılında iki tanesi TÜBİTAK TEYDEB tarafından da desteklenen toplam dört yeni Ar-Ge projesi başlamıştır. Bu projelerle hem ana bankacılık sisteminin hem de Fibabanka'nın veri mimarisinin en güncel teknolojiler kullanılarak yenilenmesi ve müşterilerin hayatını kolaylaştıracak yenilikçi finansal ürünlerin hayata geçirilmesi hedeflenmektedir.

Robot-X ile Hızlanan İş Süreçleri

Fibabanka, 2019 faaliyet döneminde başladığı ve iş süreçlerine yeni bir bakış açısı getirdiği Robot-X çalışmaları kapsamında, 27 yeni süreç hayata geçirmiş ve bu süreçler karşılığında 63 FTE iş gücü kazanımı sağlamıştır. Robot-X ile "Resmi Kurum Hacı Yazışmaları" süreci uçtan uca robotlara yaptırılarak hem iş gücü kazanımı hem de Banka'nın sürdürülebilirlik çalışmalarıyla da uyumlu olarak kağıt tasarrufu sağlanmıştır. Ayrıca, Fibabanka şubelerinde günlük ortalama iki saat iş gücü harcanarak hazırlanan "Şube Günlük Kontrol Raporları" ve kredi değerlendirme süreçlerinde hazırlanan "Kredi Teklif Formu Dosyaları" da Robot-X tarafından hazırlanmaya başlanmıştır.

Fibabanka'nın Dijital Dönüşüm Performansı

	2018	2019	Artış (%)
Toplam Dijital Müşteri Adedi	153.714	270.337	%76
Mobil Bankacılık Toplam Müşteri Adedi	103.503	208.304	%101
İnternet Bankacılığı Toplam Müşteri Adedi	128.492	183.395	%43

Finansal Kurumlar

Fibabanka, Fiba Grubu bünyesine katılmasından bu yana uluslararası yurt dışı finans kuruluşları ile ilişkileri geliştirmeye büyük önem vermiştir.

Fibabanka, Finansal Kurumlar iş kolunda müşterilerinin dış ticaret alanındaki taleplerini dikkate alarak muhabir ağını geliştirmeye odaklanmaktadır. Bunun yanı sıra, uluslararası sermaye piyasalarında gerçekleştirdiği yabancı para tahvil ihraçları ile ilave ve katkı sermaye özelliği taşıyan diğer tahvil ihraçları, ikili anlaşmalar ile sağlanan krediler ve uluslararası finans kuruluşları ile imzalanan kredi anlaşmaları ile orta ve uzun vadeli kaynak temin ederek Banka'nın fonlamasına önemli katkılar sunmaktadır.

Yurt Dışı Fonlama ve Kredi Garanti Programları

Fibabanka, 31 Aralık 2019'da yurt dışında 30 milyon ABD doları tutarında ilave ana sermaye tahvili ihraç etmiştir. Banka'nın sermayesine katkı yapan bu ihraç Fiba Holding tarafından satın alınmıştır.

Türkiye'de EaSI Kredi Programı'na Dahil Olan İlk ve Tek Banka

2018 yılında Avrupa Yatırım Fonu (EIF) ile Avrupa Birliği İstihdam ve Sosyal Yenilik Programı (EaSI) altında 20 milyon avro tutarında kredi garanti anlaşmasını imzalamış olan Fibabanka'nın limiti, Avrupa Yatırım Fonu (EIF) tarafından 2019 yılında 20 milyon avro tutarında artırılarak 40 milyon avro seviyesine yükseltilmiştir.

Avrupa Birliği destekli EaSI Programı özellikle girişimciler ve büyümek isteyen mikro işletmeleri desteklemeyi amaçlamaktadır. Bu programı Türkiye'de uygulayan ilk ve tek banka olan Fibabanka, 2019 yıl sonu itibarıyla yaklaşık 3.300 mikro işletmeye bu garanti programı kapsamında kredi vermiştir.

Yurt Dışından Sağlanan Uzun Vadeli Krediler

Fibabanka, Fiba Grubu bünyesine katılmasından bu yana yurt dışı uluslararası finans kuruluşları ile ilişkileri geliştirmeye büyük önem vermiştir. Bu kurumlardan temin edilen krediler sayesinde Banka'nın uzun vadeli kredilere erişimi ve fonlama çeşitliliğinin artırılması sağlanmıştır. 2019 yılı içinde, Fibabanka, uluslararası finans kuruluşu olan OFID (Opec Fund for International Development)'den dış ticaret işlemlerini desteklemek amacıyla 30 milyon ABD doları tutarında 3 yıl vadeli (sene sonlarında geri ödeme opsiyonlu) kredi temin etmiştir. Ayrıca, yine 2019'da ticari bir banka ile yaptığı ikili anlaşma altında 50 milyon ABD doları tutarında 2 yıl vadeli kredi sağlamıştır. 2019 yıl sonu itibarıyla Fibabanka'nın DEG, EFSE, OFID gibi uluslararası finans kuruluşlarının yanı sıra diğer bankalardan sağladığı yurt dışı uzun vadeli kredilerin toplamı 115 milyon ABD doları tutarındadır.

Muhabir Bankacılık

Fibabanka Finansal Kurumlar iş kolu; dış ticaret işlemleri, fonlama ve uluslararası ödemeler alanlarında muhabir bankalarla ilişkilerini geliştirerek Muhabir Bankacılık ağını genişletmiştir. Bu sayede müşterilerin yurt dışı bağlantılı işlemlerde ihtiyaçlarının en iyi şekilde karşılanması hedeflenmektedir.

Finansal Kurumlar Kredi Riski

Fibabanka Finansal Kurumlar iş kolu, 2019 yılında yerli ve yabancı banka risklerini değerlendirmeye ve bu doğrultuda hazine işlemleri ve diğer ticari limitler tahsis etmeyi sürdürmüştür.

İnsan Kaynakları

Fibabanka, nitelikli ve genç insan kaynağıyla iş süreçlerinde yüksek verimlilik elde etmektedir.

“Türkiye’nin en sevilen bankası olmak” vizyonu ile faaliyetlerine yön veren Fibabanka, çalışan mutluluğunu sürdürülebilir başarı performansını destekleyen ana unsurlar arasında görmektedir. Fibabanka, insan kaynağı politikasını aşağıda belirtilen ilkeler çerçevesinde şekillendirmiştir:

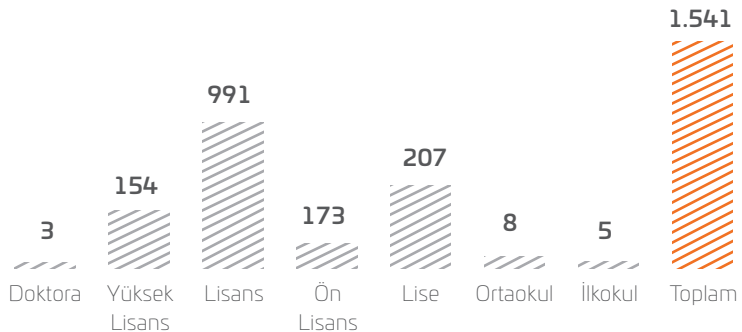
- İşin gerektirdiği performansı gösterecek ve Banka’ya katma değer yaratacak kaliteli iş gücünü Fibabanka’ya kazandırmak,
- İnsan Kaynakları uygulamaları ve etkinlikleri ile çalışanların iş hedeflerine ulaşmalarını sağlamak,
- Tüm eğitimlerin yapılandırılmış ve sürdürülebilir olmasını sağlamak,
- Dijital İK dönüşümünü gerçekleştirmek,
- Çalışan bağlılık oranını ve memnuniyetini artırmak.

İnsan Kaynakları Profili

2019 yıl sonu itibarıyla Türkiye genelinde 63 şubeye sahip olan Fibabanka, toplam 1.541 çalışan istihdam etmektedir. Türkiye istihdam piyasasına güçlü bir destek sağlayan Banka, kadın çalışan istihdamını da aktif bir biçimde desteklemektedir.



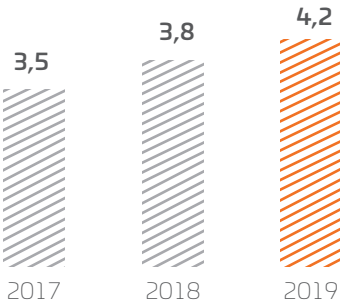
Öğrenim Durumu



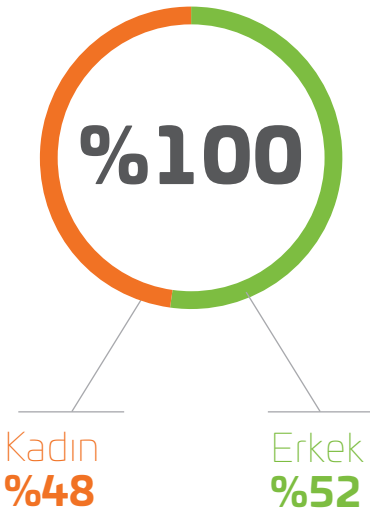
İnsan Kaynakları

Her yıl bağlılık skorunu artırmaya büyük önem veren Fibabanka, 2019 yılında bir önceki yıla göre bağlılık puanını 4 puan daha artırmış ve 55 puana yükseltmiştir.

Kıdem Oranı (Yıl)



Kadın-Erkek Çalışan Dağılımı (%)



İNSAN KAYNAKLARI UYGULAMALARI

Tüm Çalışanları Kapsayan Performans Yönetim Sistemi

Sürekli gelişime odaklanan Fibabanka, ortak kurumsal hedefler doğrultusunda tüm çalışanlarını 2019 faaliyet döneminde de Performans Yönetim Sistemi'ne dahil etmiştir. Ayrıca, Fibabanka'nın kurumsal gelişiminde ilk kez 2019 yılı ortasında performans sistemi açılarak tüm yöneticiler çalışanlarına yüz yüze geri bildirim vermiştir. Performans sistemi sayesinde çalışanların bireysel performansları ile kurumsal hedefler arasında senkronizasyon sağlanması, geri bildirim kültürünün artırılması hedeflenmiştir.

Piyasa ve Kademe Yapısına Göre Ücretlendirme

Fibabanka, 2019 yılında da çalışan ücretlerini piyasaya ve kademe yapısına göre hesaplamak üzere danışmanlık hizmeti almayı sürdürmüştür.

Yeni İşe Başlayanlara Özel Mükemmel İşe Başlatma Projesi

Fibabanka'ya yeni katılan çalışanların oryantasyon sürecinin hızlandırılması ve ilk iş günlerinde daha kaliteli bir işe başlama deneyimi yaşatılması için hayata geçirilen Mükemmel İşe Başlatma Projesi, 2019 yılında da başarıyla sürdürülmüştür.

“Ailece Fibabankalıyız” Staj Programı

Fibabanka, 2018 yılından bu yana hayata geçirdiği “Ailece Fibabankalıyız” staj programı ile çalışanlarının çocuklarının 1 hafta boyunca Fibabanka bünyesindeki çeşitli bölüm/birim/şubelerde staj yapmasına 2019 yılında da devam etmiştir.

Çalışan Bağlılığında Artış

Çalışanlarına sürekli gelişim olanakları sunan Fibabanka, çalışan bağlılık düzeyini de yıllık olarak gerçekleştirdiği araştırmalarla yakından takip etmektedir. Her yıl bağlılık skorunu artırmaya büyük önem veren Fibabanka, 2019 yılında bir önceki yıla göre bağlılık puanını 4 puan daha artırmış ve 55 puana yükseltmiştir. Ayrıca, 2019 yılı Eylül ayında AON Hewitt tarafından tüm çalışanlara sadece bağlılık sorularından oluşan kısa bir nabız anketi gerçekleştirilmiş; bu anketin sonunda Fibabanka bağlılık skoru 2 puan daha artarak 57 puana ulaşmıştır.

Sürekli Gelişim Odaklı Akademi Eğitimleri

Fibabanka İnsan Kaynakları Bölümü, çalışanlarının sürekli gelişimi için Fibabanka bünyesinde Bankacılık Akademisi'ni oluşturmuştur. 2019 yılında Operasyon Akademisi, Satış Akademisi, Mali İşler Akademisi, Hukuk Akademisi, Krediler Akademisi, Hazine Akademisi, Genel Müdürlük Akademisi, BT Akademisi aracılığıyla Banka çalışanlarına düzenli

mesleki eğitim olanakları sağlamıştır. Bunun yanı sıra, eğitim teknolojilerindeki güncel gelişmeler ışığında çalışanlar için çok sayıda e-öğrenme kanalı oluşturulmuştur.

Kurum İçi Sinerjiyi Artıran İletişim Uygulamaları

Fibabanka, çalışanlarına verdiği değeri hissettirmek ve çalışanlarını kurum içi/ kurum dışı sosyal yaşama dahil etmek üzere yıl içerisinde çeşitli etkinlikler ve kulüp aktiviteleri düzenlemiştir. Banka ayrıca, çalışan bağlılığı faydası gözeterek iç iletişim stratejileri oluşturmakta ve kurum kültürü tasarımı yapmaktadır. Banka, 2019 yılında kurum içerisinde birebir ve fokus gruplar olmak üzere çalışan görüşmeleri gerçekleştirmiş, bu görüşmelerin çıktısı olarak 2019 yıl sonunda “Kuralı Sen Koy” isimli yeni çalışan değer önermesini hayata geçirmiştir. “Kuralı Sen Koy” önermesi ile Fibabanka, ortaya koyduğu manifesto ile çalışanlarına “Açık Fikirli, Cesur ve Sınırlarını Zorla” diyerek onları kuralları koyma konusunda cesaretlendirmeyi amaçlamıştır.

Banka’nın 2019 faaliyet döneminde hayata geçirdiği diğer iç iletişim etkinlik ve uygulamaları aşağıdaki gibidir:

- Banka içi bilgi, duyuru ve uygulamaların yanı sıra fotoğraf, video ve mesaj içeriklerinin paylaşıldığı FibaSocial adlı Dijital Sosyal Paylaşım Platformu,
- Özel günlerde çalışanlara yönelik yapılan iletişim çalışmaları,
- Banka çalışanlarının birbirleriyle sosyalleşmesi için dans, spor, gezi, fotoğrafçılık, tiyatro ve müzik etkinlikleri düzenleyen FibaAktif Kulübü,
- Çalışan sinerjisini güçlendirmeye yönelik iç iletişim çalışmaları, sosyal sorumluluk projeleri, Merhaba Yaz etkinlikleri, yıllık motivasyon toplantısı.

“Kuralı Sen Koy” Manifestosu

Fibabanka çalışanı;

Müşterilerinin yaşamlarına değer katacak fırsatları görür.

Teknolojiyi kullanarak oyunun kurallarını değiştirir.

Sorun yerine çözüm odaklıdır.

Sınırları zorlar ve fark yaratır.

“Bugüne kadar hep böyle yaptık” demez, değişime ve yeni fikirlere açıktır.

İlk denemede vazgeçmez. Yaratıcı çözümler üretir.

Zorluklardan asla korkmaz, her zaman cesurdur!



Fibabanka, 2019 yılında kurum içerisinde birebir ve fokus gruplar olmak üzere çalışan görüşmeleri gerçekleştirmiş, bu görüşmelerin çıktısı olarak 2019 yıl sonunda “Kuralı Sen Koy” isimli yeni çalışan değer önermesini hayata geçirmiştir.

Özet Yönetim Kurulu Raporu

Banka'nın 31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla aktif toplamı solo ve konsolide bazda 21,9 milyar TL düzeyindedir. Aynı dönem itibarıyla solo ve konsolide bazda özkaynak toplamı 1,7 milyar TL, ödenmiş sermayesi 941 milyon TL, cari yıl net kârı konsolide mali tablolara göre 215 milyon TL ve solo mali tablolara göre ise 212 milyon TL'dir.

Konsolide ve konsolide olmayan mali tablolara göre Banka'nın toplam kredileri 2019 yılında 15,6 milyar TL'ye ulaşmış ve kredilerin toplam aktifler içindeki payı %71 olarak gerçekleşmiştir. Banka'nın takipteki kredilerinin oranı %5,6 seviyesindedir.

Banka'nın solo ve konsolide sermaye yeterliliği oranı 31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla %19,55 olarak gerçekleşmiştir.

Yönetim Kurulu

HÜSNÜ M. ÖZYEĞİN

Yönetim Kurulu Başkanı

1944 doğumlu olan Hüsnü M. Özyeğin, 1963 yılında Robert Akademi'den mezun olmasının ardından, Oregon State University İnşaat Bölümü'nü bitirmiştir. Hüsnü M. Özyeğin, 1969 yılında, Harvard Business School'dan yüksek lisans derecesini almıştır.

1974-1984 yılları arasında Pamukbank T.A.Ş.'de Yönetim Kurulu Üyeliği ve Genel Müdürlük görevlerinde bulunmuştur. 1984-1987 yılları arasında Yapı Kredi Bankası A.Ş.'de Yönetim Kurulu Başkan Vekilliği, Murahhas Üyeliği ve

Genel Müdürlük görevlerinden sonra 1987 yılı Ekim ayında Finansbank A.Ş.'yi kurmuştur. Finansbank A.Ş.'nin kuruluşundan 2010 yılına kadar Yönetim Kurulu Başkanlığı görevini yürüten Hüsnü M. Özyeğin, sahip olduğu örnek sosyal sorumluluk bilinciyle çok sayıda sosyal yatırım gerçekleştirmiştir.

Fibabanka A.Ş. ve Credit Europe Bank (Rusya) Yönetim Kurulu Başkanı görevlerine halen devam eden Hüsnü M. Özyeğin, Özyeğin Üniversitesi Mütevelli Heyet Başkanı ve mezunu olduğu Harvard Business School'da Dekan Danışma Kurulu Üyesi'dir.

FEVZİ BOZER

Kurumsal Yönetim Komitesi Başkanı ve Kredi Komitesi Başkanı

1955 doğumlu olan Fevzi Bozer, Indiana University İşletme Bölümü'nden mezun olduktan sonra Roosevelt University'de master yapmıştır. Bankacılığa 1984 yılında Citibank'ta başlayan Bozer, 1988 yılında Şube Müdürü olarak Finansbank A.Ş.'ye katılmıştır. 1991-1993 yılları arasında Finansbank Suisse'te (Yeni adıyla Credit Europe Bank Suisse S.A.), 1995-1999 yılları arasında Finansbank A.Ş.'de Genel Müdürlük görevlerini yürütmüştür. 1999 yılından itibaren Fiba Grubu yurt dışı bankaları ve Fiba Holding A.Ş. Yönetim Kurulu Üyesi olarak görevini sürdürmektedir. Bozer, halen Fibabanka A.Ş. ve Credit Europe Bank Suisse S.A. yönetim kurullarında görev almaktadır.

İSMET KAYA ERDEM**Yönetim Kurulu Üyesi, Denetim Komitesi Üyesi ve Kredi Komitesi Üyesi**

1928 doğumlu olan İsmet Kaya Erdem, Marmara Üniversitesi'ndeki öğreniminin ardından 1961-1999 yılları arasında Hazine Müsteşarlığı, Sosyal Sigortalar Genel Müdürlüğü, Maliye Bakanlığı, Ekonomiden sorumlu Devlet Bakanlığı ve TBMM Başkanlığı görevlerinde bulunmuştur. 2000 yılında Fiba Grubu'na katılan İsmet Kaya Erdem, Fibabanka A.Ş. Yönetim Kurulu Üyesi'dir.

MEHMET GÜLEŞÇİ**Yönetim Kurulu Üyesi ve Ücretlendirme Komitesi Üyesi**

1962 doğumlu olan Mehmet Güleşçi, Boğaziçi Üniversitesi İşletme Bölümü'nden mezun olmasının ardından aynı bölümde yüksek lisans eğitimini tamamlamıştır. 1984-1996 yılları arasında Ernst&Young'ın İstanbul ve Boston ofislerinde Sorumlu Ortak olarak çalışan Güleşçi, Türkiye'den ve ABD Massachusetts'den CPA belgeleri almıştır. Sorumlu Ortak olarak çalışırken, 1997 yılı başında Finansbank A.Ş.'ye Genel Müdür Yardımcısı olarak katılmış ve 2009 yılı sonuna kadar Yönetim Kurulu Murahhas Üyesi olarak görev yapmıştır. Güleşçi, Fiba Grubu'nda Yönetim Kurulu ve İcra Kurulu Üyeliği görevlerinin yanı sıra Grubun yurt dışı ve yurt içi finans ve finans dışı yatırımlarının yönetim kurullarında yer almaktadır.

MEVLÜT HAMDİ AYDIN***Yönetim Kurulu Üyesi, Kurumsal Yönetim Komitesi Üyesi, Denetim Komitesi Üyesi ve Ücretlendirme Komitesi Üyesi**

1957 doğumlu olan Mevlüt Hamdi Aydın, ODTÜ İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü'nden mezun olmuştur. 1983-1989 yılları arasında Akbank'ta Müfettiş olarak görev yapmasının ardından 1989 yılında Finansbank A.Ş.'ye Teftiş Kurulu Başkanı olarak katılmıştır. 1992-1995 yılları arasında Finansbank A.Ş. Teftiş

Kurulu Başkanı ve İnsan Kaynakları Grup Başkanı, 1995 yılından itibaren 9 yıl boyunca İnsan Kaynakları'ndan sorumlu Genel Müdür Yardımcısı olarak görev yapmıştır. Aydın, Ocak 2013'ten itibaren Fibabanka A.Ş. Yönetim Kurulu Üyesi'dir.

MEMDUH ASLAN AKÇAY**Yönetim Kurulu Üyesi ve Kurumsal Yönetim Komitesi Üyesi**

1965 doğumlu olan Memduh Aslan Akçay, Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi İktisat Bölümü'nü bitirmesinin ardından University of Illinois'da Ekonomi Politikası dalında yüksek lisans eğitimini tamamlamıştır. 1990-1993 yılları arasında Etibank'ta, 1993-2000 yılları arasında ise Devlet Planlama Teşkilatı'nda çalışmıştır. 2001-2004 yılları arasında Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK) Ekonomik Değerlendirmeler Dairesi ve Dış İlişkiler Daireleri'nde Daire Başkanlığı ile Sistemik Risk Komitesi Başkanlığı görevlerinde bulunmuştur. 2004-2010 yılları arasında ise Hazine Müsteşarlığı Dış Ekonomik İlişkiler Genel Müdürlüğü görevini yürütmüştür.

Hazine Müsteşarlığı'ndaki görevi süresince kurum içi birçok yürütme komitesinde (Borç Yönetimi Komitesi, Disiplin Komitesi vb.) görev almıştır. Akçay, ayrıca, Avrupa Konseyi Kalkınma Bankası (CEB), Türkiye Sınai Kalkınma Bankası (TSKB), Karadeniz Ticaret ve Kalkınma Bankası (BSTDB), Ekonomik İşbirliği Örgütü Ticaret ve Kalkınma Bankası'nda (ECOBANK) Yönetim Kurulu Üyeliği, Milli Reasürans A.Ş.'de Denetim Kurulu Üyeliği görevini üstlenmiştir. Bu görevlerin yanı sıra, Dünya Bankası (WB), Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD), Asya Kalkınma Bankası (ADB), İslam Kalkınma Bankası (IDB) gibi uluslararası finansal kuruluşlarda da Güvernör Yardımcısı olarak Türkiye'yi temsil etmiştir. 2010-2013 yılları arasında Londra'da Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD) Yönetim Kurulu Üyeliği ve iki dönem EBRD Yönetim Kurulu'nun İdari

ve Mali İşler Komitesi Başkanlık görevini üstlendikten sonra 2013-2016 yılları arasında Hazine Müsteşarlığı'nda görev yapmıştır. Akçay, 2016 Nisan tarihinden bu yana Fibabanka A.Ş. Yönetim Kurulu Üyesi olarak görevini sürdürmektedir.

HÜLYA KEFELİ**Yönetim Kurulu Üyesi ve Kurumsal Yönetim Komitesi Üyesi**

1960 doğumlu olan Hülya Kefeli, Robert Koleji'nin ardından İstanbul Teknik Üniversitesi İşletme Mühendisliği Bölümü'nden mezun olmuştur. Kefeli, kariyerine 1983 yılında Akbank'ta Uzman Yardımcısı olarak başlamış, çeşitli pozisyonlarda çalıştıktan sonra 2007-2015 yılları arasında Uluslararası Bankacılık'tan sorumlu Genel Müdür Yardımcısı olmuştur. Akbank iştiraki olan şirketlerde Yönetim Kurulu Üyeliği görevlerinde de bulunan Kefeli, 15 Mayıs 2017 tarihinden bu yana Fibabanka Yönetim Kurulu Üyeliği görevini sürdürmektedir.

FAİK ONUR UMUT***Yönetim Kurulu Üyesi ve Kredi Komitesi Üyesi**

1962 doğumlu olan Onur Umut, Boğaziçi Üniversitesi Endüstri Mühendisliği Bölümü'nden mezun olmasının ardından, 1985-1988 yılları arasında İktisat Bankası'nda profesyonel bankacılık kariyerine başlamıştır. 1988 yılında Fiba Grubu'na katılan Umut, 1996-1999 yılları arasında Finansbank N.V.'de (şimdiki adı ile Credit Europe Bank N.V.) ve 1999-2003 yılları arasında ise Finansbank A.Ş.'de Genel Müdürlük görevlerinde bulunmuştur. Şu anda, Fiba Grubu yurt dışı bankaları, Fiba Holding A.Ş. ve Fibabanka A.Ş.'de Yönetim Kurulu Üyeliklerini üstlenmektedir.

*Ocak 2020'de görevinden ayrılan Mevlüt Hamdi Aydın yerine, 14 Ocak 2020 tarihi itibarıyla Faik Onur Umut, Denetim Komitesi üyesi olarak atanmıştır.

Yönetim Kurulu

ÖMER MERT

Genel Müdür ve Yönetim Kurulu Üyesi

1969 doğumlu olan Ömer Mert, İTÜ Endüstri Mühendisliği Bölümü'nden mezun olmasının ardından aynı fakültede Mühendislik Yönetimi yüksek lisansını tamamlamıştır. 1993 yılında profesyonel kariyerine başlangıç yaptığı sigortacılık sektöründe farklı şirketlerde görevler almasının ardından 2003-2005 yılları arasında Fortis Emeklilik ve Hayat A.Ş.'de, 2005-2012 yılları arasında ise Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş.'de Genel Müdür Yardımcısı olarak çalışmıştır.

2012-2017 yılları arasında Fiba Emeklilik ve Hayat A.Ş.'de Yönetim Kurulu Üyesi ve Genel Müdür olarak görev alan Mert, Ocak 2017 tarihinden itibaren Fibabanka A.Ş. Genel Müdür ve Yönetim Kurulu Üyesi olarak görevini sürdürmektedir. Bunun yanı sıra, Finberg Araştırma Geliştirme Danışmanlık Yatırım Hizmetleri A.Ş. Yönetim Kurulu Başkanı, Fiba Portföy Yönetimi A.Ş. Yönetim Kurulu Başkan Vekili, Fiba Emeklilik ve Hayat A.Ş. Yönetim Kurulu Üyesi ve Bizim Hesap Bilgi Sistemleri Sanayi Ticaret A.Ş. Yönetim Kurulu Başkanı görevlerini üstlenmektedir.

YÖNETİM KURULU BAŞKANI VE ÜYELERİ

ADI SOYADI	GÖREVİ	GÖREVE ATANMA TARİHİ	ÖĞRENİM DURUMU	BANKACILIK VE İŞLETMECİLİK DALLARINDA İŞ TECRÜBESİ
Hüsnü M. ÖZYEĞİN	Yönetim Kurulu Başkanı	27.12.2010	Yüksek Lisans	45
Fevzi BOZER	Yönetim Kurulu Başkan Vekili	27.12.2010	Yüksek Lisans	37
İsmet Kaya ERDEM	Yönetim Kurulu Üyesi	11.02.2013	Lisans	69
Mehmet GÜLEŞÇİ	Yönetim Kurulu Üyesi	27.12.2010	Yüksek Lisans	35
Mevlüt Hamdi AYDIN*	Yönetim Kurulu Üyesi	24.01.2013	Lisans	36
Memduh Aslan AKÇAY	Yönetim Kurulu Üyesi	13.04.2016	Yüksek Lisans	29
Hülya KEFELİ	Yönetim Kurulu Üyesi	15.05.2017	Lisans	34
Faik Onur UMUT	Yönetim Kurulu Üyesi	23.01.2019	Lisans	34
Ömer MERT	Genel Müdür ve Yönetim Kurulu Üyesi	18.01.2017	Yüksek Lisans	24

*Sayın Mevlüt Hamdi Aydın, Ocak 2020'de Fibabanka'daki görevinden ayrılmıştır.

Üst Yönetim



ÖMER MERT

Genel Müdür ve Yönetim Kurulu Üyesi

1969 doğumlu olan Ömer Mert, İTÜ Endüstri Mühendisliği Bölümü'nden mezun olmasının ardından aynı fakültede Mühendislik Yönetimi yüksek lisansını tamamlamıştır. 1993 yılında profesyonel kariyerine başlangıç yaptığı sigortacılık sektöründe farklı şirketlerde görevler almasının ardından 2003-2005 yılları arasında Fortis Emeklilik ve Hayat A.Ş.'de, 2005-2012 yılları arasında ise Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş.'de Genel Müdür Yardımcısı olarak çalışmıştır.

2012-2017 yılları arasında Fiba Emeklilik ve Hayat A.Ş.'de Yönetim Kurulu Üyesi ve Genel Müdür olarak görev alan Mert, Ocak 2017 tarihinden itibaren Fibabanka A.Ş. Genel Müdür ve Yönetim Kurulu Üyesi olarak görevini sürdürmektedir. Bunun yanı sıra, Finberg Araştırma Geliştirme Danışmanlık Yatırım Hizmetleri A.Ş. Yönetim Kurulu Başkanı, Fiba Portföy Yönetimi A.Ş. Yönetim Kurulu Başkan Vekili, Fiba Emeklilik ve Hayat A.Ş. Yönetim Kurulu Üyesi ve Bizim Hesap Bilgi Sistemleri Sanayi Ticaret A.Ş. Yönetim Kurulu Başkanı görevlerini üstlenmektedir.



ALSEV UTKU

Genel Müdür Baş Yardımcısı

1971 doğumlu olan Alsev Utku, Boğaziçi Üniversitesi İşletme Bölümü'nden mezun olduktan sonra Rotterdam School of Management, Erasmus University'de İşletme yüksek lisansını tamamlamıştır. 1994-1995 yılları arasında PWC'de çalışan Utku, 1995-2009 yılları arasında Finansbank A.Ş. bünyesinde Mali Kontrol ve Raporlama Bölümleri'nde çeşitli pozisyonlarda görev almasının ardından, son olarak Finansal Raporlama ve Planlama'dan sorumlu Genel Müdür Yardımcılığı görevini yürütmüştür. 2009'da Fiba Holding bünyesinde Mali İşler Direktörü görevine atanan Utku, Ocak 2011 tarihinde ise Fibabanka A.Ş. Mali Kontrol ve Finansal Raporlama'dan sorumlu Genel Müdür Yardımcılığı görevine atanmıştır. Ocak 2017 tarihi itibarıyla Fibabanka'da Genel Müdür Baş Yardımcısı olarak görevini sürdürmektedir. Utku, aynı zamanda, Fibabanka A.Ş.'de Genel Müdür Vekili ve İcra Kurulu Üyesi'dir. Bu sorumluluklarına ek olarak Fiba Portföy Yönetimi A.Ş.'de Yönetim Kurulu Üyesi, Finberg Araştırma Geliştirme Danışmanlık Yatırım Hizmetleri A.Ş.'de Yönetim Kurulu Üyesi olarak görevlerini sürdürmektedir.



AHU DOLU

Genel Müdür Yardımcısı

1975 doğumlu Ahu Dolu, Marmara Üniversitesi Ekonomi Bölümü'nden mezun olduktan sonra, 1997 yılında Finansbank A.Ş. Dış İlişkiler Bölümü'nde bankacılık kariyerine başlamıştır. 2007 yılına kadar Finansbank A.Ş.'de çeşitli görevlerde bulunduktan sonra Fiba Holding bünyesine Dış İlişkiler ve Finansman'dan sorumlu Bölüm Direktörü olarak katılmıştır. Dolu, halen Fibabanka A.Ş. İcra Kurulu Üyesi, Finansal Kurumlar ve Proje Finansmanı'ndan sorumlu Genel Müdür Yardımcısı olarak görev yapmaktadır.

Üst Yönetim



SEZİN ERKEN

Genel Müdür Yardımcısı

1977 doğumlu olan Sezin Erken, Orta Doğu Teknik Üniversitesi İşletme Bölümü'nden mezun olması ardından Columbia University'de İşletme Bölümü'nde MBA yapmıştır. Kariyerine 1998 yılında McKinsey&Company'de İş Analisti olarak başlayan Sezin Erken, 2003-2014 yılları arasında, Capital One Bank New York'ta çeşitli yöneticilik görevlerinde bulunmasının ardından 2014-2017 yılları arasında ABank'ta Bireysel Bankacılık Genel Müdür Yardımcısı olarak görevini sürdürmüştür. 2017 yılında Fibabanka A.Ş.'ye katılan Erken, İcra Kurulu Üyesi, Bireysel Bankacılık ve Kaynak Yönetimi'nden sorumlu Genel Müdür Yardımcısı ve Fiba Portföy Yönetimi A.Ş. Yönetim Kurulu Üyesi görevlerini sürdürmektedir.



TURGAY HASDİKER

Genel Müdür Yardımcısı

1969 doğumlu olan Turgay Hasdiker, 1991 yılında İstanbul Üniversitesi İktisat Bölümü'nden mezun olduktan sonra bankacılık kariyerine Yapı Kredi Bankası A.Ş.'de başlamış ve 1991-2003 yılları arasında Kurumsal & Ticari Krediler ile Kredi Tahsis Bölümleri'nde çalışmıştır. 2003-2006 yılları arasında Oyakbank A.Ş.'de Kurumsal ve Ticari Krediler Tahsis Bölümü'nde, 2011 yılına kadar ING Bank A.Ş.'de Ticari ve KOBİ Pazarlama Bölümü'nde görev almıştır. 2011 yılında Fibabanka'ya katılan Hasdiker, İcra Kurulu Üyesi ve Krediler'den sorumlu Genel Müdür Yardımcısı olarak görevini sürdürmektedir.



ORHAN HATİPOĞLU*

Genel Müdür Yardımcısı

1969 doğumlu olan Orhan Hatipoğlu, Boğaziçi Üniversitesi Bilgisayar Mühendisliği Bölümü'nden mezun olduktan sonra bankacılık kariyerine Pamukbank T.A.Ş.'de başlamıştır. 1992-1997 yılları arasında Pamukbank T.A.Ş. ve 1997-1999 yılları arasında Demirbank T.A.Ş.'de Bilgi Teknolojileri Bölümleri'nde çalıştıktan sonra, 1999 yılında Finansbank A.Ş.'de Kart, ADK Operasyonları ve IT bölümlerinde görev yapmıştır. 2008-2010 yılları arasında Fiba Grubu'nda da Yurt Dışı Finansal İştirakler Koordinatörü olarak görev yaptıktan sonra, 2012 yılına kadar Credit Europe Bank Romania'da Bankacılık Operasyonları, Bilgi Teknolojileri ve Destek Hizmetler Genel Müdür Yardımcısı olarak çalışmıştır. 2012 yılında Akbank T.A.Ş.'de Yazılım Geliştirme Bölüm Başkanı, 2012-2016 yılları arasında Türk Ekonomi Bankası A.Ş.'de Bankacılık ve ADK Operasyonları Direktörü olarak görev almıştır. 2017 yılında Fibabanka A.Ş.'ye katılan Hatipoğlu, İcra Kurulu Üyesi ve Bilgi Teknolojileri Bankacılık Operasyonları ve Destek Hizmetler'den sorumlu Genel Müdür Yardımcısı'dır.

*Sayın Orhan Hatipoğlu, 31.12.2019 tarihinde Fibabanka'daki görevinden istifa etmiştir.



KERİM L. KURİŞ

Genel Müdür Yardımcısı

1973 doğumlu olan Kerim L. Kuriş, American University İşletme Bölümü'nden mezun olmasının ardından bankacılık kariyerine 1998 yılında Finansbank A.Ş.'de MT (Yönetici Adayı) olarak başlamıştır. 1999-2004 yılları arasında Finansbank Holland N.V.'de (şimdiki adı ile Credit Europe Bank N.V.) Kurumsal Bankacılık Bölümü'nde çalışmış, 2005-2008 yılları arasında ise Finansbank A.Ş.'ye dönmüş, Kurumsal ve Ticari Pazarlama Bölümü'nde Şube Müdürlüğü ağırlıklı olmak üzere çeşitli görevlerde bulunmuştur. 2008-2010 yılları arasında Credit Europe Bank N.V.'de Kurumsal Bankacılık'ta yeniden görev aldıktan sonra 2011 yılında Fibabanka'ya katılan Kuriş, İcra Kurulu Üyesi ve Kurumsal ve Ticari Bankacılık'tan sorumlu Genel Müdür Yardımcısı görevlerini sürdürmektedir.



GERÇEK ÖNAL

Genel Müdür Yardımcısı ve Baş Hukuk Müşaviri

1975 doğumlu olan Gerçek Önal, Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi'nden mezun olmasının ardından Yeditepe Üniversitesi Uluslararası İşletme Hukuku alanında yüksek lisans yapmıştır. Mesleki kariyerine özel bir hukuk bürosunda başladıktan sonra sırasıyla 2001-2008 tarihleri arasında T. Garanti Bankası A.Ş.'de Avukat, 2008-2012 tarihleri arasında Garanti Ödeme Sistemleri A.Ş.'de Hukuk Müşaviri olarak çalışmıştır. 2012 yılında Fibabanka'ya katılan Önal; bugün Fibabanka A.Ş. İcra Kurulu Üyesi, Baş Hukuk Müşaviri ve Fibabanka A.Ş. Kurumsal Sekreteri olarak Hukuk Danışmanlık Hizmetleri, İcra Takip Hizmetleri, Dava Hizmetleri ve Hukuk Operasyon Hizmetleri alanlarından sorumlu olarak görevini sürdürmektedir. Önal aynı zamanda, Finberg Araştırma Geliştirme Danışmanlık Yatırım Hizmetleri A.Ş. Yönetim Kurulu Üyesi'dir.

Üst Yönetim

GENEL MÜDÜR VE YARDIMCILARI

ADI SOYADI	GÖREVİ	GÖREVE ATANMA TARİHİ	ÖĞRENİM DURUMU	BANKACILIK VE İŞLETMECİLİK DALLARINDA İŞ TECRÜBESİ
Ömer MERT	Genel Müdür ve Yönetim Kurulu Üyesi	18.01.2017	Yüksek Lisans	24
Alev UTKU	Genel Müdür Baş Yardımcısı - Mali Kontrol ve Finansal Raporlama	07.01.2011	Yüksek Lisans	25
Ahu DOLU	Genel Müdür Yardımcısı - Finansal Kurumlar ve Proje Finansmanı	01.12.2015	Lisans	22
Sezin ERKEN	Genel Müdür Yardımcısı - Bireysel Bankacılık ve Kaynak Yönetimi	10.08.2017	Yüksek Lisans	19
Turgay HASDİKER	Genel Müdür Yardımcısı - Krediler	01.12.2015	Lisans	28
Orhan HATİPOĞLU*	Genel Müdür Yardımcısı - Bilgi Teknolojileri, Bankacılık Operasyonları ve Destek Hizmetler	02.01.2017	Lisans	27
Kerim L. KURİŞ	Genel Müdür Yardımcısı - Kurumsal ve Ticari Bankacılık	01.12.2015	Lisans	21
Gerçek ÖNAL	Genel Müdür Yardımcısı ve Baş Hukuk Müşaviri - Hukuk Müşavirliği	01.02.2016	Yüksek Lisans	20

*Sayın Orhan Hatipoğlu, 31.12.2019 tarihinde Fibabanka'daki görevinden istifa etmiştir.

İç Sistemler Kapsamındaki Yöneticiler

AHMET CEMİL BORUCU

Teftiş Kurulu Başkanı

1975 doğumlu olan Ahmet Cemil Borucu, Bilkent Üniversitesi İşletme Bölümü'nden mezun olduktan sonra, İstanbul Teknik Üniversitesi İşletme Bölümü'nde yüksek lisans, Yeditepe Üniversitesi'nde Finansal İktisat doktora programını tamamlamıştır. Bankacılık kariyerine 1997 yılında Dışbank A.Ş.'de Müfettiş olarak başlayan Borucu, 2004-2006 yılları arasında, Türk Ekonomi Bankası A.Ş.'de Krediler Bölümü'nde görev almıştır. 2006-2007 yılları arasında Deloitte - DRT Denetim A.Ş.'de Denetçi olarak çalıştıktan sonra 2007-2011 yılları arasında Fortis Bank (Türk Ekonomi Bankası) A.Ş.'de Risk Yönetimi Bölümü'nde görevini sürdüren Borucu, 7 Şubat 2011 tarihinden bu yana Fibabanka A.Ş.'de Teftiş Kurulu Başkanı olarak görev yapmaktadır.

AYŞE TULGAR AYÇA

Risk Yönetimi Bölüm Direktörü

1977 doğumlu olan Ayşe Tulgar, Marmara Üniversitesi İşletme Bölümü'nden mezun olduktan sonra Özyeğin Üniversitesi Finans Mühendisliği ve Risk Yönetimi Bölümü'nde yüksek lisansını tamamlamıştır. Bankacılık kariyerine 1999 yılında İktisat Bankası A.Ş. Teftiş Kurulu'nda Müfettiş olarak başlamıştır. 2000-2002 yılları arasında Alternatif Bank A.Ş.'de Hazine Kârlılık Birimi'nde kariyerini sürdüren Tulgar, 2002-2004 yılları arasında Oyak Bank A.Ş.'de Hazine Kontrol Bölümü'nde görev yapmıştır. 2004 yılından itibaren Finansbank A.Ş.'de Mali Kontrol, Risk ve Hazine Kârlılık bölümlerinde yönetici olarak görev alan Tulgar, 15 Mart 2011 tarihinden bu yana Fibabanka A.Ş.'de Risk Yönetimi Bölümü'nden sorumlu Bölüm Direktörü olarak görevini sürdürmektedir.

SERDAL YILDIRIM

Mevzuat ve Uyum Bölüm Direktörü

1973 doğumlu olan Serdal Yıldırım, Ankara Üniversitesi İşletme Bölümü'nden mezun olduktan sonra, Çukurova Üniversitesi'nde Bankacılık ve Borsa yüksek lisansını tamamlamıştır. 1996-2002 yılları arasında Türkbank ve TSKB'de Müfettiş ve 2002-2009 yılları arasında Fortis Bank'ta İç Kontrol, Mevzuat & Uyum ve Risk Yönetimi Bölümleri'nde Yönetici olarak çalışmıştır. 2009-2010 yılları arasında Fortis Bank Malta'da Risk Yönetimi ve İç Kontrol'den sorumlu İcra Kurulu Üyesi olarak görevini sürdüren Yıldırım, 2011 yılında Fibabanka A.Ş.'ye katılmıştır. Yıldırım, Fibabanka A.Ş. Mevzuat, Uyum ve Suistimali Önleme birimlerinden sorumlu Bölüm Direktörü olarak görev yapmaktadır. Yıldırım, ayrıca Kurumsal Yönetim Komitesi Üyesi'dir.

KANSU PULULAR

İç Kontrol ve Operasyonel Risk Bölüm Direktörü

1976 doğumlu olan Kansu Pulular, Boğaziçi Üniversitesi İnşaat Mühendisliği Bölümü'nden mezun olduktan sonra Boğaziçi Üniversitesi İşletme (MBA) Bölümü ve Özyeğin Üniversitesi Finans Mühendisliği ve Risk Yönetimi Bölümleri'nde yüksek lisanslarını tamamlamıştır. Bankacılık kariyerine, 2003 yılında Akbank T.A.Ş. Teftiş Kurulu'nda başlayan Pulular, 2007-2011 yılları arasında, Fortis Bank A.Ş. İç Kontrol ve Operasyonel Risk Bölümü'nde yönetici olarak görevini sürdürmüştür. 22 Mart 2011 yılında Fibabanka A.Ş.'de Operasyonel Risk Birim Yöneticisi olarak görev almaya başlayan Pulular, 2 Ocak 2017 tarihinden bu yana İç Kontrol ve Operasyonel Risk Bölüm Direktörü olarak görevini sürdürmektedir.

ADI SOYADI	GÖREVİ	GÖREVE ATANMA TARİHİ	ÖĞRENİM DURUMU	BANKACILIK VE İŞLETMECİLİK DALLARINDA İŞ TECRÜBESİ
Ahmet Cemil BORUCU	Bölüm Direktörü - Teftiş Kurulu	07.02.2011	Doktora	22
Ayşe TULGAR AYÇA	Bölüm Direktörü - Risk Yönetimi	15.03.2011	Yüksek Lisans	21
Serdal YILDIRIM	Bölüm Direktörü - Mevzuat ve Uyum	06.04.2011	Yüksek Lisans	23
Kansu PULULAR	Bölüm Direktörü - İç Kontrol ve Operasyonel Risk	02.01.2017	Yüksek Lisans	17

Yönetim Kurulu Komiteleri ve Üyelerin Toplantılara Katılımları Hakkındaki Bilgiler

Yönetim Kurulu

Banka Yönetim Kurulu, Banka işlerinin ve işlemlerinin gerektirdiği hallerde ve Türk Ticaret Kanunu hükümlerine uygun olarak Banka merkezinde, yurt içinde veya yurt dışında elverişli bir mahalde toplanmaktadır.

Komiteler

2019 yılında faaliyet gösteren komiteler ve görevleri aşağıdaki gibidir:

1-Kurumsal Yönetim Komitesi

Kurumsal Yönetim Komitesi Komite Başkanı:

1. Fevzi Bozer (Yönetim Kurulu Başkan Vekili)

Üyeler:

- Ömer Mert (Genel Müdür ve Yönetim Kurulu Üyesi)
- Mevlüt Hamdi Aydın (Yönetim Kurulu Üyesi)*
- Memduh Aslan Akçay (Yönetim Kurulu Üyesi)
- Hülya Kefeli (Yönetim Kurulu Üyesi)
- Alsev Utku (Genel Müdür Baş Yardımcısı)
- Serdar Yıldırım (Mevzuat ve Uyum Bölüm Direktörü)

*Sayın Mevlüt Hamdi Aydın, Ocak 2020'de Fibabanka'daki görevinden ayrılmıştır.

Banka'nın Kurumsal Yönetim ilkelerine uyumunu izlemek, bu konuda iyileştirme çalışmalarında bulunmak ve Yönetim Kurulu'na öneriler sunmak üzere Fevzi Bozer başkanlığında Kurumsal Yönetim Komitesi oluşturulmuştur. Komite yılda asgari dört kez toplanmaktadır.

2-Denetim Komitesi

Denetim Komitesi Üyeler:

- İsmet Kaya Erdem (Yönetim Kurulu Üyesi)*
- Mevlüt Hamdi Aydın (Yönetim Kurulu Üyesi)**

*27.12.2010 – 27.12.2019 tarihleri arasında Fevzi Bozer tarafından yürütülen Denetim Komitesi üyeliği görevine, 27.12.2019 tarihi itibarıyla İsmet Kaya Erdem atanmıştır.

**Ocak 2020'de görevinden ayrılan Mevlüt Hamdi Aydın yerine, 14 Ocak 2020 tarihi itibarıyla Faik Onur Umut, Denetim Komitesi üyesi olarak atanmıştır.

Denetim Komitesi, Banka'nın Yönetim Kurulu tarafından, Yönetim Kurulu'nun denetim ve gözetim faaliyetlerinin yerine getirilmesine yardımcı olmak üzere oluşturulmuştur. Komite, yılda asgari dört kez toplanmaktadır.

İlgili hesap dönemi içerisinde 8 Şubat, 9 Mayıs, 7 Ağustos ve 8 Kasım tarihlerinde Denetim Komitesi toplantıları yapılmıştır.

3-Kredi Komitesi

Kredi Komitesi Komite Başkanı:

- Fevzi Bozer (Yönetim Kurulu Başkan Vekili)

Asıl Üyeler:

- Faik Onur Umut (Yönetim Kurulu Üyesi)
- Ömer Mert (Genel Müdür ve Yönetim Kurulu Üyesi)

Yedek Üyeler:

- İsmet Kaya Erdem (Yönetim Kurulu Üyesi)

Kredi Komitesi, Banka Yönetim Kurulu'nun, kredilerle ilgili olarak vereceği görevlerin yerine getirilmesi amacı ile kurulmuştur. Kredi Komitesi, Banka'nın kredi vermeye yetkili organları arasında Yönetim

Kurulu'ndan sonraki en üst tahsis organıdır ve Yönetim Kurulu'nca Banka kredi politikası hükümlerine uygun olarak tanınmış yetki çerçevesinde kredi onayı vermektedir. Kredi Komitesi, Fevzi Bozer başkanlığında haftada bir kez düzenli olarak toplanmaktadır.

4-Risk Yönetim Komitesi

Risk Yönetim Komitesi Üyeler:

- Ömer Mert (Genel Müdür ve Yönetim Kurulu Üyesi) (Komite Başkanı)
- Alsev Utku (Genel Müdür Baş Yardımcısı) (Üye)
- Turgay Hasdiker (Genel Müdür Yardımcısı) (Üye)
- Kerim L. Kuriş (Genel Müdür Yardımcısı) (Üye)
- Sezin Erken (Genel Müdür Yardımcısı) (Üye)
- Canberk Araj (Hazine Bölüm Direktörü) (Üye)
- Ayşe Tulgar Ayça (Risk Yönetimi Bölüm Direktörü) (Üye)

Yönetim Kurulu'nun görüşleri ve bilgileri dahilinde Risk Yönetimi politikaları ve uygulama usullerini belirlemek ve bunların uygulamasını sağlamak amacı ile Risk Yönetim Komitesi oluşturulmuştur. Komite, Genel Müdür başkanlığında ayda bir kez toplanır.

5-Aktif Pasif Komitesi

Aktif Pasif Komitesi Üyeler:

- Ömer Mert (Genel Müdür ve Yönetim Kurulu Üyesi) (Komite Başkanı)
- Alsev Utku (Genel Müdür Baş Yardımcısı) (Üye)
- Ahu Dolu (Genel Müdür Yardımcısı) (Üye)
- Kerim L. Kuriş (Genel Müdür Yardımcısı) (Üye)

- Turgay Hasdiker (Genel Müdür Yardımcısı) (Üye)
- Sezin Erken (Genel Müdür Yardımcısı) (Üye)
- Canberk Araj (Hazine Bölüm Direktörü) (Üye)
- Ayşe Tulgar Ayça (Risk Yönetimi Bölüm Direktörü) (Üye)

Yönetim Kurulu tarafından yetkilendirilen ve haftada bir kez düzenli olarak toplanan Aktif Pasif Komitesi, Genel Müdür başkanlığında aşağıda belirtilen faaliyetleri yerine getirir:

- Banka varlık ve yükümlülüklerinin yönetim faaliyetlerini yürütmek ve bu kapsamda Banka'nın tüm fon hareketlerine ilişkin politikaları belirlemek,
- Banka bilançosunun ve kârlılığının yönetilmesi için icra edilecek kararları almak,
- Banka bilançosunu ve kârlılığını ilgilendiren, icra birimleri tarafından alınan kararlar dahilinde yürütülen uygulamaları ve sonuçlarını izlemek,
- Banka'nın risk iştahı doğrultusunda risk stratejilerini yönetmek, uygulamak,
- Banka'nın riskten korunma muhasebesi uygulaması başlangıç ve durdurma

kararlarını almak, bu kararları ve sonuçları ile ilgili olarak düzenli olarak Yönetim Kurulu'nu bilgilendirmek.

6-Ücretlendirme Komitesi

Ücretlendirme Komitesi Üyeler:

1. Mehmet Güleşçi (Yönetim Kurulu Üyesi)
2. Mevlüt Hamdi Aydın (Yönetim Kurulu Üyesi)*

* Ocak 2020'de görevinden ayrılan Mevlüt Hamdi Aydın yerine, 14 Ocak 2020 tarihi itibarıyla, Fevzi Bozer, Ücretlendirme Komitesi üyesi olarak atanmıştır.



Denetçi

Unvanı: KPMG Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik Anonim Şirketi

Görevi: Denetçi

Seçildiği Genel Kurul: 27.03.2019

Görev Süresi: 1 yıl

Vergi Kimlik No: 5890269940

Denetim Komitesi'nin İç Kontrol, İç Denetim ve Risk Yönetim Sistemlerinin İşleyişine İlişkin Değerlendirmeleri ve Hesap Dönemi İçerisindeki Faaliyetleri Hakkında Bilgiler

1- Risk Yönetimi Bölümü

Risk Yönetimi Bölümü'nün genel amacı, Banka'nın taşıdığı risklerin tespit edilmesi, ölçülmesi, izlenmesi ve kontrol edilmesi için gerekli yöntem, araç ve uygulama usullerinin oluşturulmasıdır. Bu amaçla günlük, haftalık, aylık, üç aylık ve yıllık bazda periyodik değerlendirme, ölçüm, raporlama ve kontrol faaliyetleri yürütülmektedir. Bu kapsamda Banka'da haftada bir yapılan Aktif Pasif Komitesi toplantıları ve ayda bir yapılan Risk Komitesi toplantıları vasıtasıyla alım satım portföy detayları, likidite, piyasa, faiz ve kredi risklerinin analizleri ve raporlamaları yapılmaktadır. Risk Yönetimi Bölümü, gerekli sistem ve altyapı üzerinde bütün Risk Yönetimi faaliyetlerinin ve hesaplamaların gerçekleştirildiği bir yapı ile görevini sürdürmektedir.

Risk Yönetimi Bölümü Piyasa Riski; Sermaye Planlama, Modelleme ve Validasyon ile Perakende Karar Destek olmak üzere 3 ayrı birimden oluşmaktadır. İlgili birimler ve faaliyetleri aşağıdaki şekildedir:

a. Piyasa Riski Birimi: Banka'nın genel piyasa riski, kur riski, spesifik risk, emtia riski, takas riski nedeniyle maruz kalabileceği zararların ve bankacılık hesaplarından kaynaklanan yapısal faiz riskinin ve likidite riskinin yönetilmesi

amaçlanmaktadır. Bu kapsamda, Aktif Pasif Komitesi toplantıları ve ayda bir yapılan Risk Komitesi toplantıları vasıtasıyla alım satım portföy detayları, likidite, piyasa, ve faiz risklerinin analizleri ve raporlamaları yürütülmektedir. Aynı zamanda bankacılık hesaplarından kaynaklanan faiz riskinin yönetimi amacıyla yapılmış olan işlemlerin riskten korunma muhasebesi uygulamasına konu edilebilmesi için; korunma ilişkisinin varlığının tayini için analizler yapılır, etkinliği belirli periyodlar ile ölçülür ve ilişkinin sonlandırılabilmesi için geçerli koşulların varlığını tespit edecek düzenli analizler yapılır.

Piyasa Riski Birimi tarafından gerçekleştirilen çalışmalarla, söz konusu faaliyet döneminde Banka'nın aktif – pasif, bilanço dışı taahhüt ve türev işlemlerini de kapsayan nitelikli bir risk veri tabanının kurulması ve "Bankaların Likidite Karşılama Oranı Hesaplamasına İlişkin Yönetmelik" kapsamında hesaplanan Likidite Karşılama Oranı'nın sistemsel olarak hesaplanmasını sağlayacak yazılımın test süreçleri sonuçlandırılmıştır.

b. Sermaye Planlama Modelleme ve Validasyon Birimi: Kredi müşterisinin yapılan sözleşme gereklerine uymayarak yükümlülüğünü kısmen veya tamamen

zamanında yerine getirememesinden dolayı Banka'nın maruz kalabileceği zarar olasılığının yönetilmesini amaçlamaktadır. TFRS 9 kapsamında yapılan karşılık modellemelerin yanı sıra Banka'nın tüzel kredi portföyü için kullanılan skorlama modellerinin yönetimi ve düzenli validasyonu da bu birimin görevleri arasındadır. Yıllık olarak yürütülen İSEDES (İçsel Sermaye Yeterliliği Değerlendirme Süreci), aylık bazda Basel II kapsamında "Sermaye Yeterliliğinin Ölçülmesi ve Değerlendirilmesine İlişkin Yönetmelik" kapsamında yer alan raporlamalar ve Banka'nın taşımakta olduğu tüm riskler, mevzuat ve Yönetim Kurulu tarafından onaylanan Fibabanka Risk İştahı Politikası'nda sınırlandırıldığı şekilde takip edilmektedir. İlgili raporlamalar Yönetim Kurulu'na ayda bir sunulmakta ve Banka'nın risk profili hakkında bilgi verilmektedir.

c. Perakende Karar Destek Birimi:

Bireysel, Tarım ve Mikro segmentlerde kredi politikalarının karar destek sistemine entegrasyonu ile karar ağacı modellerinin bağımsız yönetimi amaçlanmaktadır. Bunun yanı sıra perakende krediler sınıfında yer alan portföyün uygulama, tahsis, takip ve tahsilatlar yoluyla analizlerin yapılması ve raporlanmasıyla Banka'nın bu segmentte taşıdığı risk profili hakkında bilgi verilmektedir.

2019 yılı faaliyet döneminde, ilgili segmentler için kredi karar sürecinde kullanılan karar destek sistem altyapısının parametrik yönetime uygun şekilde tasarlanması, Erken Uyarı Sistemi için kullanılacak karar ağacı yapısının geliştirilmesi, şube dışı yeni kredi kanallarına ve mevcut kanallarda kurulan yeni kredi satış modellerine uygun şekilde karar otomasyonun artırılmasına yönelik çalışmalar yürütülmüştür.

2-İç Kontrol ve Operasyonel Risk Bölümü

Operasyonel risklerin Banka'nın kontrol sistemleri ile entegre şekilde, iyi uygulamalar çerçevesinde daha verimli yönetilmesi amacıyla İç Kontrol ve Operasyonel Risk iki ayrı birim olarak İç Kontrol ve Operasyonel Risk Bölümü altında faaliyet göstermektedir ve doğrudan Denetim Komitesi'ne raporlamaktadır. İç Kontrol ve Operasyonel Risk Bölümü 11 kişiden oluşmaktadır.

İç Kontrol Birimi; Banka varlıklarının korunmasını, Banka faaliyetlerinin etkin ve verimli bir şekilde Kanun'a ve ilgili diğer mevzuata, Banka içi politika ve kurallara ve bankacılık davranışlarına uygun olarak yürütülmesini sağlamak, muhasebe ve finansal raporlama sisteminin güvenilirliğini, bütünlüğünü ve bilgilerin zamanında elde edilebilirliğini sağlamak amacı ile görev yapmaktadır. İç Kontrol Birimi, Genel Müdürlük ve şubelerde denetim faaliyetlerinde bulunmakta ve bankacılık süreçlerine ilişkin Yönetim Beyanı çalışmalarını gerçekleştirmektedir.

Operasyonel Risk Birimi; yetersiz ya da hatalı iş süreçleri, sistemler, insan faktörü ya da dışsal olaylar sonucunda oluşan riskin kayıp, kazanç, fırsat maliyeti gibi beklenenden farklı sonuçlara yol açması, açabilmesi ya da açabilecek olması olarak tanımlanan operasyonel risklerin ve etkilerinin belirlenerek, Banka tarafından uygulanan kaçınma, azaltma ve transfer gibi yöntemlerle Banka Risk İştahı Politikası ile belirlenen limitler

içinde kalacak şekilde yönetilmesinden sorumludur. Banka'nın İş Sürekliliği Yönetimi ve "Bankaların Destek Hizmeti Almalarına İlişkin Yönetmelik" kapsamındaki faaliyetler de ilgili bu birim tarafından sürdürülmektedir.

3-Teftiş Kurulu

13 kişiden oluşan Fibabanka Teftiş Kurulu'nda, iç denetçilerin "Certified Internal Auditor", "Certified Information Systems Auditor", "Certified Fraud Examiner", "Serbest Muhasebeci Mali Müşavir" sertifikaları mevcuttur. İç Denetim Bölümünün organizasyon yapısı Bankacılık Süreçleri ve Bilgi Teknolojileri süreçlerini ayrı ayrı ele alacak şekilde oluşturulmuştur.

Yıllık iç denetim programı, İç Denetim Bölümü tarafından yapılan risk değerlendirmesi çalışmaları neticesinde belirlenen risk düzeyine paralel olarak oluşturulmaktadır.

Yıllık süreç ve şube denetim programı kapsamında, Bankacılık Süreci, BDDK Yönetim Beyanı denetimi kapsamında COBIT Bilgi Teknolojileri Süreci, şube denetimleri ve diğer incelemeler gerçekleştirilmektedir. Bu alanlarda öne çıkan bulgular değerlendirilmek üzere Denetim Komitesi'nin bilgisine sunulmaktadır.

4-Mevzuat ve Uyum Bölümü

Mevzuat ve Uyum Bölümü, toplam dört ayrı birim ve 20 kişiden oluşan bir ekiple çalışmalarını yürütmekte olup Denetim Komitesi'ne raporlama yapmaktadır.

Mevzuat Birimi; Banka'nın gerçekleştirdiği ve gerçekleştirmeyi planladığı tüm faaliyet, ürün ve hizmetlerin mevzuata, Banka içi politika ve prosedürlere uyumunun sağlanması sorumluluklarını yerine getirmektedir. Mevzuat Birimi ayrıca doğrudan, Banka'nın Kurumsal Yönetimi'ne ilişkin yapı ve süreçler ile bunlara ilişkin ilkelerin düzenlemesi ve takibini yürütmektedir.

Uyum Birimi: Suç Gelirlerinin Aklanması ve Terörizmin Finansmanının Engellenmesi kapsamında ulusal ve uluslararası düzenlemelere uyumlu olarak Banka bünyesindeki çalışmaların yürütülmesinden sorumludur. Uyum Birimi ayrıca, Banka'nın Etik Politikası'nın belirlenmesi ve bu Politika'ya Banka çalışanlarının uyumunun sağlanması sorumluluklarını da yerine getirmektedir.

Dijital Güvenlik Birimi: Banka tarafından sunulan internet bankacılığı, mobil bankacılık, telefon bankacılığı, televizyon bankacılığı, açık bankacılık servisleri ile ATM ve kiosk cihazları gibi Fibabanka müşterilerinin, Banka'nın fiziksel şubelerine gitmeden uzaktan bankacılık işlemlerini gerçekleştirebildikleri veya gerçekleştirilmesi için Banka'ya talimat verebildikleri her türlü elektronik bankacılık hizmetlerinin güvenli olarak sunulmasından sorumlu birim olarak faaliyet göstermektedir.

Başvuru Suistimalini Önleme Birimi: Bankanın tüm müşteri kabul kanallarının güvenliğinden sorumlu birim olarak faaliyet göstermektedir.

Risk Türleri İtibarıyla Uygulanan Risk Politikalarına İlişkin Bilgiler

Alım Satım Portföyünden Kaynaklanan Piyasa Riski

Banka'da piyasa riskinin tanımlanması, ölçülmesi, raporlanması ve takibinde BDDK mevzuatına uyum sağlanması, Banka'nın piyasa riskinden kaynaklanabilecek zararlarının asgariye indirilmesi, süreçlerin ve standartların iyileştirilmesi amacıyla çeşitli çalışmalar yapılmaktadır.

Banka, BDDK tarafından belirlenen kanuni limitler üzerinde pozisyon taşıyamaz. Ayrıca, Alım Satım Portföyü Politikası kapsamında Banka'nın söz konusu portföy sebebiyle taşıdığı risk için Riske Maruz Değer limitleri belirlenmiştir. Bu limitlere uyum Risk Yönetimi Bölümü tarafından günlük olarak takip edilmektedir.

Bankacılık Hesaplarından Kaynaklanan Faiz Riski

Aktif Pasif Yönetimi Politikası kapsamında, Banka'nın faize duyarlı tüm aktif ve pasif kalemleri yeniden fiyatlamaya kalan vadeler itibarıyla vade dilimlerine ayrıştırılmakta ve belirlenen faiz şokları

uygulanarak net ekonomik değer değişimi hesaplanmaktadır. Faiz riski analizleri ile Banka'nın taşıdığı faiz riski üzerine yapılan stres testleri sayesinde taşınmaya istekli olunan risk seviyelerinin kriz senaryoları karşısındaki duyarlılığı test edilmekte ve bunların kontrol altında tutulması sağlanmaktadır.

Likidite ve Fonlama Riski

Banka, likidite riskinin tanımlanması, ölçülmesi, raporlanması ve kontrolünde uluslararası en iyi uygulamalar ve BDDK tarafından belirlenmiş mevzuat kapsamında politikalarını belirlemektedir.

Banka'nın likidite durumu irdelenirken mevcut ve beklenen aktif kalitesi, mevcut ve gelecekteki kâr yaratma kapasitesi, geçmiş tecrübelerin gösterdiği fonlama ihtiyaçları, mevcut likidite pozisyonu, gelecekte beklenen fonlama ihtiyaçları, fon kaynakları ve nakit akışları dikkate alınmaktadır.

Likidite ve Fonlama Riski Politikası kapsamında Banka likidite riski yönetim organizasyonu, görev ve sorumlulukları

detaylı olarak tanımlanmış, likidite riski yönetiminde benimsenecek temel prensiplere, uygulamalara, limit ve raporlamalara yer verilmiştir. Likidite raporları ile Banka'nın taşımakta olduğu kısa ve uzun vadeli likidite riskleri ile Banka'nın mevcut pozisyonları üzerine yapılan senaryo analizleri Yönetime sunulmaktadır.

Kredi Riski

Banka kredi riskinin tahmin edilmesi, belirlenmesi, ölçülmesi, izlenmesi, bertaraf edilmesi, azaltılması ve yönetilmesi için rating, model geliştirme ve doğrulama standartlarını belirlemiştir. Bu standartlar kredi politikaları açısından güvenilir kredi müşterisini doğru bir şekilde tanımlama amacıyla geliştirilmiştir.

Kredi riskinin yönetimi amacıyla çeşitli içsel limitler belirlenerek düzenli olarak takip edilmektedir.

Fibabanka'nın Dahil Olduğu Risk Grubu ile Yaptığı İşlemler

Kredi riskinin tanımlanması, ölçülmesi, raporlanması ve kontrolünde yerel mevzuat çerçevesinde gerekli raporlama ve kontroller yapılmaktadır. Kredi karşılıkları, TFRS 9 uyumlu olarak modellenmiş ve ilgili mevzuat esas alınarak hesaplanmaktadır. Hazine Bölümü tarafından diğer bankalarla gerçekleştirilen işlemlerden kaynaklanan kredi riskleri için Banka bazında limitler belirlenmiştir. Bunun yanı sıra, karşı taraf kredi riski aylık yapılan stres testleri ile takip edilmektedir.

Kredi riski raporları ile Banka'nın taşımakta olduğu kredi portföyüne ilişkin geliştirilmiş olan konsantrasyon ve risk limitleri gözden geçirilmektedir.

Banka'nın dahil olduğu risk grubuna ait kredi ve diğer alacaklar (Konsolide verilere göre - Bin TL)

Cari Dönem:

Banka'nın Dahil Olduğu Risk Grubu *	İştirak ve Bağlı Ortaklıklar		Banka'nın Doğrudan ve Dolaylı Ortakları		Risk Grubuna Dahil Olan Diğer Gerçek ve Tüzel Kişiler	
	Nakdi	G. Nakdi	Nakdi	G. Nakdi	Nakdi	G. Nakdi
Krediler ve Diğer Alacaklar **						
Dönem Başı Bakiyesi	--	--	--	20	402.272	55.468
Dönem Sonu Bakiyesi	--	--	--	20	331.014	61.073
Alınan Faiz ve Komisyon Gelirleri	--	--	--	--	39.078	105

* 5411 sayılı Bankacılık Kanunu'nun 49. maddesinde tanımlanmıştır.

** 5411 sayılı Bankacılık Kanunu'nun 48. maddesince kredi olarak kabul edilen tüm işlemleri içermektedir.

Fibabanka'nın Dahil Olduğu Risk Grubu ile Yaptığı İşlemler

Banka'nın dahil olduğu risk grubuna ait mevduata ilişkin bilgiler (Konsolide verilere göre - Bin TL)

Banka'nın Dahil Olduğu Risk Grubu *	İştirak ve Bağlı Ortaklıklar		Banka'nın Doğrudan ve Dolaylı Ortakları		Risk Grubuna Dahil Olan Diğer Gerçek ve Tüzel Kişiler	
	Cari Dönem	Önceki Dönem	Cari Dönem	Önceki Dönem	Cari Dönem	Önceki Dönem
Mevduat						
Dönem Başı Bakiyesi	1.774	--	80.750	300.055	460.871	409.339
Dönem Sonu Bakiyesi	7.685	1.774	57.840	80.750	231.137	460.871
Mevduat Faiz Gideri	408	492	20.577	7427	49.554	53.501

* 5411 sayılı Bankacılık Kanunu'nun 49. maddesinde tanımlanmıştır.

Banka'nın dahil olduğu risk grubundan sağladığı fonlara ilişkin bilgiler (Konsolide verilere göre - Bin TL) 31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla Banka'nın risk grubuna dahil olan gerçek ve tüzel kişilerden temin ettiği, mevduat dışı fon bulunmamaktadır (31 Aralık 2018: 210.925 TL mevduat dışı fon olup; bu mevduat dışı fonların tamamı IFC ve EBRD'den kullanılan krediler yoluyla sağlanmıştır).

Banka'nın dahil olduğu risk grubu ile yaptığı vadeli işlemler ile opsiyon sözleşmeleri ile benzeri diğer sözleşmelere ilişkin bilgiler (Konsolide verilere göre - Bin TL)

Banka'nın Dahil Olduğu Risk Grubu *	İştirak ve Bağlı Ortaklıklar		Banka'nın Doğrudan ve Dolaylı Ortakları		Risk Grubuna Dahil Olan Diğer Gerçek ve Tüzel Kişiler	
	Cari Dönem	Önceki Dönem	Cari Dönem	Önceki Dönem	Cari Dönem	Önceki Dönem
Gerçeğe Uygun Değer Farkı Kâr veya Zarara Yansıtılan İşlemler:						
Dönem Başı Bakiyesi	--	--	--	--	780.609	899.553
Dönem Sonu Bakiyesi	--	--	--	--	741.741	780.609
Toplam Kâr/(Zarar)	--	--	--	--	(37.471)	(45.510)
Riskten Korunma Amaçlı İşlemler:						
Dönem Başı Bakiyesi	--	--	--	--	--	--
Dönem Sonu Bakiyesi	--	--	--	--	--	--
Toplam Kâr/(Zarar)	--	--	--	--	--	--

* 5411 sayılı Bankacılık Kanunu'nun 49. maddesinde tanımlanmıştır.

Mali Durum, Kârlılık ve Borç Ödeme Gücüne İlişkin Değerlendirme

Fibabanka'nın aktif büyüklüğü, 2019 yıl sonu itibarıyla, %6 oranında artarak konsolide ve solo bazda 21,9 milyar TL olarak gerçekleşmiştir.

Konsolide ve konsolide olmayan mali tablolara göre 2018 yılı sonunda 14,1 milyar TL olan krediler hacmi, 2019 yıl sonunda 15,6 milyar TL olarak gerçekleşmiştir. Kredilerin aktif toplamı içindeki payı %71 seviyesindedir.

Kredi ve diğer alacak borçlularının kredi değerlilikleri düzenli aralıklarla ve ilgili mevzuata uygun şekilde izlenmektedir. Açılan kredilerde, bankalar mevzuatında belirlenmiş limitlere uyulmaktadır. Kullanılan krediler için, riski azaltmaya yönelik teminat alınmaktadır. Konsolide ve konsolide olmayan mali tablolara göre 2019 yıl sonu itibarıyla takipteki krediler bakiyesi 920 milyon TL olarak gerçekleşmiş, bu kredilerle ilgili 515 milyon TL karşılık ayrılmıştır.

Konsolide ve konsolide olmayan mali tablolara göre menkul değerler hacmi 2019 yıl sonunda 1,5 milyar TL olarak gerçekleşmiştir. Menkul değerler/toplam aktifler oranı %6,7 olarak gerçekleşmiştir.

Konsolide ve konsolide olmayan mali tablolara göre mevduat hacmi, 2019 yıl sonu itibarıyla 13,6 milyar TL olarak gerçekleşmiştir.

Konsolide mali tablolara göre 2019 yılında 253,9 milyon TL vergi öncesi kâr elde edilmiştir. 38,9 milyon TL tutarındaki vergi karşılığı sonrasında net kâr, geçen seneye göre %9 artarak 215,0 milyon TL olarak gerçekleşmiştir.

Banka'nın 2019 yılı net faiz geliri 816,0 milyon TL olarak gerçekleşmiş, faaliyet brüt karı %7 artışla, 1.259,5 milyon TL olarak gerçekleşmiştir. Söz konusu rakamlar, konsolide bazda sırasıyla 816,1 milyon TL ve 1.267,4 milyon TL'dir.

Personel giderleri dahil 2019 yılı faaliyet giderleri solo bazda 519,4 milyon TL, konsolide bazda ise 523,6 milyon TL olarak gerçekleşmiştir.

2019 yılında solo ve konsolide bazda toplam 490 milyon TL karşılık gideri yazılmıştır.

Banka'nın 31.12.2019 tarihi itibarıyla solo ve konsolide sermaye yeterliliği standart oranı %19,55'tir. Banka'nın sermayesi karşılıksız kalmamış olup borca batıklık durumu da bulunmamaktadır.

Banka'nın finansal yapısını iyileştirmek için alınması gereken herhangi bir önlem bulunmamaktadır. Banka hedefleri doğrultusunda kârlı bir şekilde büyümeye devam etmektedir.

Banka'nın 2019 yılı kâr dağıtım tablosu, bağımsız denetim raporunun konsolide olmayan finansal tablolarının yer aldığı bölümünde yer almaktadır. 2019 yılı kâr dağıtımına ilişkin karar, yapılacak ilk Olağan Genel Kurul Toplantısı'nda alınacaktır.

Taşınan kur riski, faiz riski ve likidite riski çeşitli risk yönetim sistemleri ile ölçülmekte ve izlenmekte, bilanço yönetimi bu çerçevede belirlenen risk limitleri ve yasal limitler dahilinde yapılmaktadır.

Banka, finansal risk yönetimi amaçları çerçevesinde piyasa riskinden korunmak amacıyla 11 Temmuz 2014 tarih ve 29057 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan "Bankaların İç Sistemleri ve İçsel Sermaye Yeterliliği Değerlendirme Süreci Hakkında Yönetmelik" ve 6 Eylül 2014 tarih ve 29111 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan "Bankaların Sermaye Yeterliliğinin Ölçülmesine ve Değerlendirilmesine İlişkin Yönetmelik" kapsamında piyasa riski yönetimi faaliyetlerini belirlemiş ve gerekli önlemleri almıştır.

Piyasa riski hesaplamaları aylık olarak yapılmakta ve elde edilen ölçüm sonuçları Sermaye Yeterliliği Standart Oranı'nın hesaplanmasında dikkate alınmaktadır. 31.12.2019 tarihi itibarıyla piyasa riskine maruz tutar 552 milyon TL'dir.

Banka'nın maruz kaldığı kur riskinin ölçülmesinde Standart Metod ile Riske Maruz Değer Yöntemi kullanılmaktadır. Maruz kalınan kur riskinin sınırlandırılması amacıyla, yasal pozisyon limitleri kullanılmaktadır. 31.12.2019 itibarıyla 33 milyon TL yabancı para kapalı pozisyon taşınmaktadır.

Likidite riskine yönelik olarak, varlık ve yükümlülükler arasında vade uyumunun sağlanması gözetilmekte ve piyasa dalgalanmaları neticesinde ortaya çıkabilecek likidite ihtiyacının eksiksiz bir biçimde sağlanabilmesi amacıyla likit değerler muhafaza edilmektedir.

Bu kapsamdaki çalışmalar, TL ve YP nakit akım projeksiyonları ile desteklenmekte, TL ve YP mevduatın vade yapısı, maliyeti ve toplam tutarındaki gelişmeler günlük olarak takip edilmekte, söz konusu çalışmalar sırasında geçmiş dönemlerde yaşanan gelişmeler ve geleceğe yönelik beklentiler dikkate alınmaktadır. Yapılan nakit akım projeksiyonlarından hareketle, çeşitli vadelerdeki fiyatlamaların farklılaştırılması suretiyle likidite ihtiyacının giderilmesine yönelik tedbirler alınmakta, ayrıca olağanüstü durumlarda ihtiyaç duyulabilecek likidite tahmin edilerek kullanılabilir alternatif likidite kaynakları belirlenmektedir.

Rapor Dönemi Dahil Beş Yıllık Döneme İlişkin Özet Finansal Bilgiler

Banka'nın konsolide ve konsolide olmayan finansal tabloları ve mali bünyeye ilişkin bilgileri, işbu raporun Bağımsız Denetim Raporu bölümünde yer almaktadır.

Beş Yıllık Özet Konsolide Olmayan Finansal Bilgiler

(Bin TL)	2015	2016	2017	2018	2019
Toplam Varlıklar	11.191.373	15.393.509	20.116.206	20.618.271	21.885.760
Krediler	8.614.777	11.441.272	15.088.157	14.121.417	15.624.411
Mevduat	7.460.485	9.621.503	12.272.743	11.313.226	13.566.698
Alınan Krediler	1.024.446	1.536.663	2.084.851	1.339.212	859.381
İhraç Edilen Menkul Kıymetler	503.741	991.975	1.255.066	1.842.585	1.718.332
Sermaye Benzeri Krediler ve Borçlanma Araçları	211.913	397.278	1.194.561	1.596.143	1.789.018
Özkaynaklar	1.037.100	1.289.866	1.464.590	1.321.872	1.655.804
Vergi Öncesi Kâr	109.547	160.917	200.386	237.823	250.130
Net Dönem Kârı	81.583	114.915	167.002	196.659	212.044

Beş Yıllık Özet Konsolide Finansal Bilgiler

(Bin TL)	2015	2016	2017	2018	2019
Toplam Varlıklar	11.186.584	15.388.872	20.111.668	20.619.176	21.889.207
Krediler	8.614.777	11.441.272	15.088.157	14.121.417	15.624.411
Mevduat	7.455.724	9.616.738	12.267.905	11.313.141	13.565.688
Alınan Krediler	1.024.446	1.536.663	2.084.851	1.339.212	859.381
İhraç Edilen Menkul Kıymetler	503.741	991.975	1.255.066	1.842.585	1.718.332
Sermaye Benzeri Krediler ve Borçlanma Araçları	211.913	397.278	1.194.561	1.596.143	1.789.018
Özkaynaklar	1.036.913	1.289.761	1.464.612	1.322.249	1.659.092
Vergi Öncesi Kâr	109.465	161.020	200.545	238.278	253.866
Net Dönem Kârı	81.517	114.997	167.129	197.014	214.956

Kredi Derecelendirme Notları

Banka Fitch Derecelendirme Kuruluşu'ndan alınan aşağıdaki kredi notuna sahiptir.

Fitch Ratings	Derecelendirme Notu		Görünüm
	Uzun Vade	Kısa Vade	
Yabancı Para Birimi	B+	B	Negatif
Yerel Para Birimi	B+	B	Negatif
Ulusal	A-(tur)		Durağan

2019 Yılı Faaliyetlerine İlişkin Diğer Önemli Gelişmeler

6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu'nun, 516, 518, 565 ve 610'uncu maddelerine dayanılarak Gümrük ve Ticaret Bakanlığı'na 28 Ağustos 2012 tarih ve 28395 Sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren "Şirketlerin Yıllık Faaliyet Raporunun Asgari İçeriğinin Belirlenmesi Hakkında Yönetmelik", "Bankalarca Yıllık Faaliyet Raporu'nun Hazırlanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik" hükümleri çerçevesinde belirtilmesi gereken diğer hususlar:

Şirket'in Ticaret Unvanı

Fibabanka Anonim Şirketi

Ticaret Sicil Numarası

272902

İmtiyazlı Paylar

Banka'nın imtiyazlı payı bulunmamaktadır.

Hakim Şirket, Hakim Şirkete Bağlı Şirketler ve Hakim Ortak ile İlişkiler

Hakim şirketle, hakim şirkete bağlı şirketlerle ve hakim müteşebbis ile yapılan ve detaylarına Bağlılık Raporu'nda yer verilen hukuki işlemlerin gerçekleştirildiği tarihte bilgimiz dâhilinde olan hâl ve şartlara göre, her bir hukuki işlemde uygun bir karşı edim sağlanmıştır. Alınan veya alınmasından kaçınılan bir önlem ve bu çerçevede Banka'nın zararı bulunmamaktadır. Banka'nın hakim müteşebbis, hakim şirket ve hakim

şirkete bağlı şirketleri ile gerçekleştirdiği finansal işlemlerin TTK'nın 199. maddesi uyarınca incelenmesi sonucunda Banka tarafından gerçekleştirilen tüm işlemlerin tamamen işlemin gerçekleştiği andaki piyasa şartlarına ve emsallere/rajiçlere uygun olarak, üçüncü kişilerle akdedilir gibi yapıldığı anlaşılmaktadır.

Banka'nın hakim şirketi olan Fiba Holding A.Ş. ve onun diğer bağlı şirketleri ile yapılan işlemler bakımından, Banka'nın yararına alınan veya alınmasından kaçınılan herhangi bir önlem bulunmamaktadır. Aynı şekilde, Banka'nın hakim müteşebbis konumunda bulunan Hüsnü M. Özyeğin ile yapılan işlemler bakımından, Banka'nın yararına alınan veya alınmasından kaçınılan herhangi bir önlem de bulunmamaktadır. Detayları Bağlılık Raporu'nda belirtilen bütün hukuki işlemlerde anlaşmalar şirketler topluluğu dışındaki kişilerle yapılmış gibi benzer usul, esas ve şartlara tabi tutulmuştur. Banka'nın hakim müteşebbis, hakim şirketi veya onun bağlı şirketlerinin girişi veya çıkarı uyarınca Banka'nın zararına hiçbir tedbire başvurulmamıştır.

Yönetim Organı Üyeleri ile Üst Düzey Yöneticilere Sağlanan Mali Haklar

Banka Yönetim Kurulu ve üst düzey yöneticilerine 2019 yılında sağlanan;

- Huzur hakkı, ücret, prim, ikramiye, kâr payı vb. mali menfaatlerin toplam tutarı solo bazda 15.474.658 TL, konsolide bazda 15.963.811 TL'dir.

- Ödenekler, yolculuk, konaklama ve temsil giderleri ile aynı ve nakdi imkânlar, sigortalar ve benzeri teminatların toplam tutarı ise 1.343.719 TL'dir.

Hesap Döneminde Yapılan Yatırımlar

Banka'nın 2019 yılında yaptığı yatırımlara ilişkin bilgiler, Bağımsız Denetim Raporu Beşinci Bölüm / I.Bilançonun Aktif Hesaplarına İlişkin Açıklama ve Dipnotların 12. ve 13. Maddelerinde yer almaktadır.

İştirakler ve Pay Oranları

Banka'nın 4.896.642,32 TL tutarında iştiraki (Kredi Garanti Fonu A.Ş.) bulunmaktadır. Banka'nın pay oranı %1,54'tür.

Bağlı Ortaklık ve Pay Oranları

1, Banka'nın "Fiba Portföy Yönetimi Anonim Şirketi" unvanlı bağlı ortaklığı bulunmaktadır. Şirket'in sermayesi 5.500.000 TL olup, sermayesinin %99'u Fibabanka A.Ş.'ye, %1'i Fiba Holding A.Ş.'ye aittir. Şirket'in kuruluş amacı, ilgili mevzuat hükümleri çerçevesinde yatırım fonlarının kurulması ve yönetimidir. Ayrıca, yatırım ortaklıklarının, 28 Mart 2001 tarihli ve 4632 sayılı Bireysel Emeklilik Tasarruf ve Yatırım Sistemi Kanunu kapsamında kurulan emeklilik yatırım fonlarının ve bunların muadili yurt dışında kurulmuş yabancı kolektif yatırım kuruluşlarının portföylerinin yönetimi de ana faaliyet konusu kapsamındadır.

2, Banka'nın 31.500.000 TL tutarında "Finberg Araştırma Geliştirme Danışmanlık Yatırım Hizmetleri A.Ş." unvanlı bağlı ortaklığı bulunmaktadır. Şirket'in sermayesinin %100'ü Fibabanka A.Ş.'ye aittir. Finberg Araştırma Geliştirme Danışmanlık Yatırım Hizmetleri A.Ş., girişimcilik, yeni iş alanlarının ve teknolojilerin yaratılması, finansal teknoloji şirketlerine yatırım yapılması, mobil ödeme, gelir gider takibi ve para transferi konusunda danışmanlık hizmeti verilmesi amaçlarıyla kurulmuştur.

Banka'nın İktisap Ettiği Kendi Paylarına İlişkin Bilgiler

Banka'nın iktisap ettiği kendi payı bulunmamaktadır.

Faaliyet Yılı İçinde Yapılan Özel Denetime ve Kamu Denetimine İlişkin Açıklamalar

Banka, bağımsız denetim firması tarafından üçer aylık dönem sonlarında sınırlı kapsamlı, yıl sonlarında ise tam kapsamlı olarak denetlenmektedir. Ayrıca, bankacılık düzenlemeleri kapsamında Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu'nun sürekli gözetim ve denetimine tabidir.

Banka Aleyhine Açılan Davalar ve Olası Sonuçları Hakkında Bilgiler

Banka aleyhine açılan ve Banka'nın mali durumunu ve faaliyetlerini etkileyebilecek nitelikte dava bulunmamaktadır.

İdari ve Adli Yaptırımlar

Mevzuat hükümlerine aykırı uygulamalar nedeniyle Banka tarafından ödenen ceza tutarı 453.297 TL'dir.

Geçmiş Dönemde Belirlenen Hedefler, Genel Kurul Kararlarının Uygulanması

Banka 2019 yılında hedeflerine ulaşmış, Genel Kurul kararlarını yerine getirmiştir.

Faaliyet Yılı İçinde Yapılan Olağanüstü Genel Kurul Toplantıları

23 Ocak 2019 tarihinde yapılan Olağanüstü Genel Kurul Toplantısı ile Faik Onur Umut Yönetim Kurulu Üyesi olarak atanmıştır.

Yardım ve Bağışlar

Banka'nın 2019 yılı içinde yapmış olduğu bağış ve yardımlar ile sosyal sorumluluk projeleri çerçevesinde yapılan harcamalara ilişkin toplam tutar 1.757.602 TL'dir.

Destek Hizmeti Alınan Kişi ve Kuruluşlar

Bankaların Destek Hizmeti Almalarına İlişkin Yönetmelik Uyarınca Destek Hizmeti Alınan Faaliyet Konuları ve Hizmetin Alındığı Kişi ve Kuruluşlara İlişkin Bilgiler

1) Bankacılık İşletim Sistemleri

Firma Unvanı	Alınan Hizmet/Faaliyet Konusu
Alterna Yazılım Danışmanlık ve Eğitim Ticaret A.Ş.	Yazılım hizmeti
Basistek Bilgi Teknolojileri San. ve Tic. A.Ş.	Lisans ve kurulum hizmeti
COMPRO Bilişim Teknolojileri A.Ş.	Sunucu bakım hizmeti
CRIF Enformasyon Derecelendirme ve Danışmanlık Hizmetleri A.Ş.	Riskmetre derecelendirme yazılım çözümü uygulaması
Finastra Global Limited	Yazılım hizmeti
Fineksus Bilişim Çözümleri Ticaret A.Ş.	SWIFT hizmeti
G Teknoloji Bilişim San. ve Tic. A.Ş.	Yazılım geliştirme
Globit Global Bilgi Teknolojileri A.Ş.	Yazılım hizmeti
IBM Global Services İş ve Teknoloji Hiz. ve Tic. Ltd. Şti.	Olağanüstü durum sunucu ve bakım hizmetleri
Innova Bilişim Çözümleri A.Ş.	Kurum işlem merkezi hizmet çalışması
Innovance Bilgi Teknolojileri Danışmanlık Yazılım Geliştirme İnş. ve Otom. Ltd. Şti.	Analiz danışmanlığı ve yazılım geliştirme
İdeal Bilişim Hizmetleri San. ve Tic. Ltd. Şti.	FX Matching/FX Nostro mutabakat yazılımı
İnspirit Bilgi Teknolojileri Yazılım Danışmanlık Tic. Ltd. Şti.	Yazılım geliştirme ve süreç iyileştirme
JForce Bilişim Teknolojileri A.Ş.	Sistem izleme ve yönetimi
Mapa Global Bilgisayar Yazılım Dan. San. Ltd. Şti.	Kasbox ve TCMB İBS yazılım paketi bakım hizmeti
Paycore Ödeme Hizmetleri Takas ve Mutabakat Sistemleri A.Ş.	Banka kartı/kredi kartı ve ATM işletimine ilişkin destek hizmeti
Postkom Basım Posta ve İletişim Hizmetleri A.Ş.	Ekstre basım ve zarflama hizmeti
Sekom İletişim Sistemleri San. ve Tic. A.Ş.	Güvenlik duvarı hizmeti
Servicium Bilgisayar Hizm. San. ve Dış Tic. A.Ş.	Ana bankacılık analiz danışmanlığı
Superonline İletişim Hizmetleri A.Ş.	Veri merkezi barındırma hizmeti

2) Telefon Bankacılığı

Firma Unvanı	Alınan Hizmet/Faaliyet Konusu
UCS Bilişim Sistemleri Ltd. Şti.	Çağrı Merkezi altyapısının değiştirilmesi

3) İnternet Bankacılığı

Firma Unvanı	Alınan Hizmet/Faaliyet Konusu
V.R.P Veri Raporlama Programlama Bilişim Yazılım ve Danışmanlık Hizm. Tic. A.Ş.	İnternet bankacılığı yazılım ve işletim sistemi hizmetleri

4) Bilgi Sistemleri Haricindeki Diğer Hizmetler

Firma Unvanı	Alınan Hizmet/Faaliyet Konusu
Austria Card Turkey Kart Operasyonları A.Ş.	Debit kart basım ve zarflama hizmetleri
Birleşik Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para A.Ş.	Gece transferine ilişkin ödemeye aracılık hizmeti
Brinks Güvenlik Hizmetleri A.Ş.	Değerli eşya taşıma hizmetleri
Bizim Hesap Bilgi Sistemleri San. ve Tic. A.Ş.	Kredili API entegrasyonu
CMC İletişim ve Çağrı Merkezi Hizm. San. Tic. A.Ş.	Çağrı merkezi personel desteği
Collectürk Alacak Yönetimi ve Danışmanlık A.Ş.	Gecikmiş borç bildirimleri ve hatırlatma aramaları yapmak
DESMER Güvenlik Hizmetleri Tic. A.Ş.	Para taşımacılığı hizmetleri
ETCBASE Yazılım ve Bilişim Teknolojileri A.Ş.	Takipteki ve gecikmeli firmaların izlemesine yönelik uygulama destek hizmeti
Figo Ticari Bilgi ve Uygulama Platformu A.Ş.	Yazılım arayüzü hizmeti
FU Gayrimenkul Yatırım Danışmanlık A.Ş.	Tapu iş ve işlemlerinin vekaleten yapılması hizmeti
Iron Mountain Arşivleme Hizmetleri A.Ş.	Fiziki dokümanların arşivlemesi
Key İnternet Hizmetleri Bilgisayar Yazılım Donanım Mühendislik Müşavirlik San. ve Tic. Ltd. Şti.	Ekspertiz yazılım hizmeti
Kurye Net Motorlu Kuryecilik ve Dağ. Hiz. A.Ş.	Debit/kredi kartı dağıtım hizmeti
MTM Holografi Güvenlikli Basım ve Bilişim Teknolojileri San. ve Tic. A.Ş.	Çek karnesi basım hizmetleri
NCR Bilişim Sistemleri Ltd. Şti.	ATM para yatırma NCR banknot tanıma şablon hizmeti
Nemesis Alarmsis Teknoloji San. Tic. A.Ş.	Alarm kontrol merkezi desteği
Reisswolf Doküman Yönetim Hizmetler A.Ş.	Güvenli Belge İmha Hizmeti
Tele Kurye Dağıtım ve Kurye Hizm. A.Ş.	Kurye aracılığıyla sözleşme imzalatılması
Webhelp Çağrı Merkezi ve Müşteri Hizmetleri A.Ş.	Çağrı merkezi personel desteği
223 sözleşmeli firma	Müşteri sözleşme imzalatılması ve iletimi

2019 Yılı Faaliyet Raporuna İlişkin Beyan

Fibabanka A.Ş. 2019 yılı Faaliyet Raporu, 1 Kasım 2006 tarih ve 26333 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanmış olan “Bankalarca Yıllık Faaliyet Raporunun Hazırlanmasına ve Yayımlanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik” ile Gümrük ve Ticaret Bakanlığı tarafından 28 Ağustos 2012 tarih ve 28395 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan “Şirketlerin Yıllık Faaliyet Raporunun Asgari İçeriğinin Belirlenmesi Hakkında Yönetmelik”te belirtilen usul ve esaslar çerçevesinde hazırlanmış ve sunulmuştur.

Hüsnü Mustafa Özyeğin
Yönetim Kurulu Başkanı

Ömer Mert
Genel Müdür ve Yönetim Kurulu Üyesi

İsmet Kaya Erdem
Yönetim Kurulu Üyesi,
Denetim Komitesi Üyesi ve
Kredi Komitesi Üyesi

Elif Alsev Utku Özbey
Genel Müdür Baş Yardımcısı

Faik Onur Umut*
Yönetim Kurulu Üyesi ve
Kredi Komitesi Üyesi

Ayşe Akdaş
Mali Kontrol ve Finansal Raporlama
Bölüm Direktörü

*Ocak 2020’de görevinden ayrılan Mevlüt Hamdi Aydın yerine, 14 Ocak 2020 tarihi itibarıyla Faik Onur Umut, Denetim Komitesi üyesi olarak atanmıştır.

İletişim ve Şubeler

Sıra No	Şube Adı	İl	İlçe	Şube Adresi	Posta Kodu	Telefon	Faks
1	Adana	Adana	Seyhan	Cemalpaşa Mah. Atatürk Cad. No: 52/A	01120	(322) 459 97 11	(322) 459 79 93
2	Akdeniz Kurumsal	Antalya	Muratpaşa	Mehmetçik Mah. Aspendos Bulvarı No: 81/D	07300	(242) 314 10 21	(242) 322 24 93
3	Aksu Şubesi	Antalya	Aksu	Macun Mah. İsmail Ogan Cad. No: 3-1/10	07112	(242) 426 36 60	(242) 426 36 61
4	Alanya	Antalya	Alanya	Saray Mah. Yunusemre Cad No: 52/A	07400	(242) 511 50 50	(242) 511 69 95
5	Altıyol Şubesi	İstanbul	Kadıköy	Osmanağa Mah. Söğütözü Cad. No: 79 Altıyol	34714	(216) 450 56 96	(216) 450 56 97
6	Altunizade	İstanbul	Üsküdar	Mahir İz Cad. No: 28B Altunizade	34662	(216) 531 74 15	(216) 474 13 72
7	Ankara Kurumsal	Çankaya	Ankara	Koç Kuleleri Söğütözü Mah. Söğütözü Cad. No: 2/A Blok K: 27 Ofis No: 78-79	06700	(312) 284 47 72	(312) 287 64 41
8	Asya Kurumsal Şube	İstanbul	Ataşehir	Barbaros Mah. Begonya Sok. No: 3/106 Nida Kule- Kuzey Ataşehir	34746	(216) 515 37 69	(216) 515 37 80
9	Atatürk OSB Şubesi	İstanbul	Başakşehir	İkitelli OSB Şubesi Atatürk Bulvarı Haseyad 1. Kısım Göksu İş Merkezi No: 56/D	34490	(212) 549 65 98	(212) 549 32 84
10	Avcılar	İstanbul	Avcılar	Cihangir Mah. E-5 Yanyol No: 247	34310	(212) 593 45 33	(212) 593 45 91
11	Avrupa Kurumsal	İstanbul	Şişli	Fulya Cad. Torun Plaza No: 74/D Blok Kat: 12/52		(212) 809 29 25	(212) 809 02 88
12	Bakırköy	İstanbul	Bakırköy	İncirli Cad. Aydın İşhanı No: 90	34145	(212) 571 17 01	(212) 571 17 15
13	Balgat	Ankara	Çankaya	Oğuzlar Mah. Ceyhan Atuf Kansu Cad. No: 50/A Balgat	06520	(312) 220 16 77	(312) 220 16 78
14	Beşiktaş Çarşı	İstanbul	Beşiktaş	Barbaros Bulvarı No: 23/A	34464	(212) 363 82 02	(212) 299 36 02
15	Beylikdüzü	Büyükçekmece	İstanbul	Cumhuriyet Mah. D100 Karayolu Cad. No: 374/26-27	34250	(212) 873 68 85	(212) 872 98 87
16	Bodrum	Muğla	Bodrum	Hasan Reşat Öncü Cad. No: 20	48400	(252) 313 16 80	(252) 313 16 90
17	Boğaziçi Kurumsal Şube	İstanbul	Beşiktaş	Maslak Mah. Ahi Evran Cad. Olive Plaza No: 11/15 Maslak	34398	(212) 284 21 55	(212) 284 21 45
18	Bornova	İzmir	Bornova	Kazım Dirik Mah. Mustafa Kemal Cad. No: 117/A	35100	(232) 343 33 04	(232) 343 66 62
19	Bursa	Bursa	Osmangazi	Doğanbey Mah. Fevzi Çakmak Cad. Burçin-3 İşhanı, Zemin Kat No: 6	16220	(224) 280 90 20	(224) 224 11 30
20	Çallı	Antalya	Kepez	Ulus Mah. Namık Kemal Bulvarı Çetin İş Merkezi No: 6/5	07090	(242) 344 54 20	(242) 344 54 21
21	Çorlu	Tekirdağ	Çorlu	Cemaliye Mah. Eski Hükümet Cad. No: 6/2B	59860	(282) 653 70 20	(282) 652 19 69
22	Denizli	Denizli	Merkezefendi	Saraylar Mah. Enverpaşa Cad. No: 15	20010	(258) 264 44 21	(258) 264 44 02
23	Düzce	Düzce	Merkez	Kültür Mah. İstanbul Cad. No: 104	81010	(380) 524 59 55	(380) 514 96 61
24	Eminönü	İstanbul	Fatih	Hobyar Mah Ankara Cad. No: 39	34110	(212) 455 81 12	(212) 526 20 30
25	Eskişehir	Odunpazarı	Eskişehir	İstiklal Mah. Şair Fuzuli Cad. No: 12/A		(222) 220 85 81	(222) 220 03 54
26	Etiler	İstanbul	Beşiktaş	Nispetiye Cad. No: 77 Etiler	34337	(212) 359 82 03	(212) 257 20 59

İletişim ve Şubeler

Sıra No	Şube Adı	İl	İlçe	Şube Adresi	Posta Kodu	Telefon	Faks
27	Gaziantep	Gaziantep	Şehitkamil	İncilipınar Mah. Prof. Muammer Aksoy Cad. No: 19	27090	(342) 215 16 88	(342) 215 16 78
28	Gebze	Kocaeli	Gebze	Hacı Halil Mah. Atatürk Cad. No: 55/1 A Blok	41400	(262) 643 10 53	(262) 643 10 72
29	İmes	İstanbul	Ümraniye	İmes Sanayi Sitesi B Blok 202. Sok. No: 4	34776	(216) 527 97 50	(216) 527 97 91
30	İzmir	İzmir	Konak	Cumhuriyet Meydanı, Meydan Apt. No: 11/A Alsancak	35220	(232) 466 01 24	(232) 422 49 24
31	İzmit Şubesi	Kocaeli	İzmit	Hürriyet Cad. No: 169	41040	(262) 324 03 31	(262) 324 03 32
32	Kağıthane Şubesi	İstanbul	Kağıthane	Merkez Mah. Cendere Cad. No: 22	34406	(212) 381 74 50	(212) 500 37 71
33	Kalamış	İstanbul	Kadıköy	Fenerbahçe Mah. Ahmet Mithat Efendi Cad. No: 13	34220	(216) 477 72 50	(216) 369 14 89
34	Karşıyaka	İzmir	Karşıyaka	Donanmacı Mah. Cernat Gürsel Cad. No: 342/B	35580	(232) 368 70 85	(232) 368 70 21
35	Kayseri Çarşısı	Kayseri	Melikgazi	Cumhuriyet Mah. Millet Cad. No: 22	38040	(352) 231 30 00	(352) 231 30 12
36	Konya Büsan	Konya	Karatay	Fevzi Çakmak Mah. Kosgeb Cad. No: 3-A	42050	(332) 345 02 30	(332) 345 09 91
37	Kozyatağı	İstanbul	Kadıköy	Sahrayıcedit Mah. Atatürk Cad. No: 36/A	34736	(216) 477 71 32	(216) 369 11 36
38	Topkapı Şubesi	İstanbul	Zeytinburnu	Maltepe Mah. Teyyareci Sami Sok. Beyaz Residans Sitesi C Blok No: 2/1	34130	(212) 638 91 61	(212) 638 91 68
39	Levent Çarşısı	İstanbul	Beşiktaş	Gonca Sok. No: 9 1. Levent	34330	(212) 317 93 50	(212) 283 04 46
40	Maltepe	İstanbul	Maltepe	Cevizli Mah. Bağdat Cad. No: 444/A	34844	(216) 457 33 69	(216) 457 33 70
41	Manavgat	Antalya	Manavgat	Eskihisar Mah. Demokrasi Bulvarı Taşaroğlu Apt. No: 71/B	07600	(242) 742 34 49	(242) 742 85 96
42	Marmara	Kadıköy	İstanbul	Kozyatağı Mah. Değirmen Sok. No: 18/A Kat: 9/16 (Nidakule-Kozyatağı)	34742	(216) 372 86 45	(216) 373 40 52
43	Merkez	İstanbul	Şişli	Esentep Mah. Büyükdere Cad. No: 129 A	34394	(212) 381 85 55	(212) 227 24 52
44	Mersin	Mersin	Akdeniz	Uray Cad. No: 17 Şihman İş Merkezi	33060	(324) 233 11 49	(324) 233 69 32
45	Muratpaşa	Antalya	Muratpaşa	Tahıl Pazarı Mah. Adnan Menderes Bulvarı No: 9/C Muratpaşa	07070	(242) 229 10 24	(242) 229 10 28
46	Necatibey	Ankara	Çankaya	Necatibey Cad. No: 23/A Kızılay	06420	(312) 205 10 83	(312) 229 67 90
47	Nilüfer	Bursa	Nilüfer	Üçevler Mah. Ersan Sok. No: 7/B	16120	(224) 441 44 08	(224) 441 44 28
48	Nişantaşı	İstanbul	Şişli	Harbiye Mah. Teşvikiye Cad. No: 49/B	34371	(212) 368 81 58	(212) 219 66 17
49	Ostim	Ankara	Yenimahalle	Organize Sanayi Bölgesi, 100. Yıl Bulvarı No: 17	06374	(312) 386 04 01	(312) 386 04 62

Sıra No	Şube Adı	İl	İlçe	Şube Adresi	Posta Kodu	Telefon	Faks
50	Özyeğin Üniversitesi	İstanbul	Çekmeköy	Nişantepe Mah. Orman Sok. No: 28/30 Öğrenci Merkezi	34794	(216) 525 50 00	(216) 525 50 01
51	Pendik	İstanbul	Pendik	Çınardere Mah. Gönenli Mehmet Efendi Cad. No: 83/1	34896	(216) 598 15 25	(216) 598 15 85
52	Salihli	Manisa	Salihli	Atatürk Mah. Belediye Cad. No: 89 /A	45300	(236) 713 49 09	(236) 713 88 59
53	Sincan	Ankara	Sincan	Atatürk Mah. Meltem Sok. No: 43/B	06160	(312) 348 28 44	(312) 348 28 30
54	Söke	Söke	Aydın	Konak Mah. Cumhuriyet Meydanı No: 4	09200	(256) 518 89 83	(256) 518 65 34
55	Suburcu	Gaziantep	Şahinbey	Karagöz Mah. Karagöz Cad. No: 20/A Suburcu	27400	(342) 220 82 89	(342) 220 64 41
56	Şanlıurfa	Şanlıurfa	Haliliye	Ulubatlı Mah. Yunusemre Cad. No: 67/5	63100	(414) 312 34 75	(414) 313 66 05
57	Şaşkınbakkal	İstanbul	Kadıköy	Bağdat Cad. No: 351/1 Erenköy	34740	(216) 569 71 20	(216) 372 69 34
58	Şişli	İstanbul	Şişli	Halaskargazi Cad. No: 207	34381	(212) 368 81 22	(212) 219 42 54
59	Tuzla BOSB	İstanbul	Tuzla	Aydınlı Mah. Birlik OSB 1 No'lu Cad. No: 10/1	34953	(216) 593 45 65	(216) 593 45 62
60	Ümraniye	İstanbul	Ümraniye	Alemdağ Cad. No: 372/1	34760	(216) 481 91 01	(216) 481 91 03
61	Üsküdar	İstanbul	Üsküdar	Aziz Mahmut Hüdayi Mah. Halk Cad. No: 4-6 A Üsküdar	34672	(216) 532 33 07	(216) 532 34 75
62	Yeşilköy	İstanbul	Bakırköy	İstasyon Cad. No: 23/B Yeşilköy	34149	(212) 468 84 80	(212) 662 94 57
63	Yıldız	Ankara	Çankaya	Hilal Mah. Hollanda Cad. No: 3/A	06550	(312) 405 80 03	(312) 442 24 93

