

Bölüm I Sunuş

- 1 DenizBank Finansal Hizmetler Grubu
- 1 DenizBank'ın Misyonu, Vizyonu
- 2 Olağan Genel Kurul Toplantısı Gündemi
- 2 Kâr Dağıtım Önerisi
- 3 Dönem İçinde Yapılan Ana Sözleşme Değişiklikleri
- 3 Ortaklık Yapısı, Sermaye ve Değişiklikler
- 3 Yöneticilerin Sahip Oldukları Paylar
- 3 Uluslararası Kredi Derecelendirme Kuruluşlarının DenizBank'a Verdiği Notlar
- 4 Yıllık Faaliyet Raporu Uygunluk Görüşü
- 5 Finansal Göstergeler
- 6 Bir Bakışta 2011
- 8 Kısaca DenizBank
- 9 Kısaca Dexia
- 10 Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı
- 12 Genel Müdür'ün Mesajı
- 17 Bankacılık Hizmetleri
- 41 Yatırım Bankacılığı ve Aracılık Hizmetleri
- 43 Finansal Kiralama ve Faktoring Hizmetleri
- 44 Emeklilik ve Sigorta Hizmetleri
- 45 Bilgi Teknolojisi Hizmetleri
- 46 Kültür Hizmetleri

Bölüm II Yönetim ve Kurumsal Yönetim Uygulamaları

- 48 Yönetim Kurulu
- 52 Üst Yönetim
- 55 Denetçiler
- 55 Komiteler
- 56 Genel Kurula Sunulan Özet Yönetim Kurulu Raporu
- 57 İnsan Kaynakları
- 58 Eğitim
- 59 Banka'nın Dahil Olduğu Risk Grubu ile Yaptığı İşlemler
- 59 Yıl İçinde Yapılan Bağışlar
- 60 Alınan Destek Hizmetleri
- 62 DenizBank Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporu

Bölüm III Finansal Bilgiler ve Risk Yönetimi

- 74 İç Denetim, İç Kontrol, Uyum ve Risk Yönetimi Sistemleri
- 75 Risk Yönetimi Politikaları
- 76 Denetim Komitesi'nin Değerlendirmeleri
- 77 2011 Yılı Kanuni Denetçi Raporu
- 78 Finansal Durum Değerlendirmesi
- 79 Beş Yıllık Özet Finansal Bilgiler

Bölüm IV Denetim Raporları, Finansal Tablolar ve Dipnotları

- 81 31 Aralık 2011 Hesap Dönemine Ait Konsolide Olmayan Finansal Tablolar ve Denetim Raporu
- 171 31 Aralık 2011 Hesap Dönemine Ait Konsolide Finansal Tablolar ve Denetim Raporu
- 262 Adres Bilgileri

* Bu raporda yer alan finansal büyüklükler aksi belirtilmedikçe DenizBank A.Ş. ve konsolidasyona tabi finansal ortaklıklarının konsolide rakamlarıdır.

Bankacılık Hizmetleri

DENİZBANK
DENİZBANK AG (VİYANA)
CJSC DEXIA BANK (MOSKOVA)
EURODENİZ INTERNATIONAL BANKING UNIT (LEFKOŞA)

Yatırım Bankacılığı ve Aracılık Hizmetleri

DENİZYATIRIM
EKSPRESYATIRIM
DENİZYATIRIM ORTAKLIĞI
DENİZPORTFÖY YÖNETİMİ

Finansal Kiralama ve Faktoring Hizmetleri

DENİZLEASİNG
DENİZFAKTORİNG

Emeklilik ve Sigorta Hizmetleri

DENİZEMEKLİLİK

Bilgi Teknolojisi Hizmetleri

INTERTECH

Kültür Hizmetleri

DENİZKÜLTÜR

Diğer Hizmetler

PUPA
BANTAŞ

DenizBank'ın

Misyonu

Finansal hizmetlerde bir süpermarket yaklaşımı benimseyerek sektördeki konumu, imajı ve kurumsal nitelikleri ile hissedar değerini artırmak; böylece hissedar, çalışan ve müşterilerin memnuniyetini sağlamaktır.

Vizyonu

Sürdürülebilir ve kârlı büyümeyi sağlayarak Türkiye'deki ilk beş banka arasında yer almak ve uluslararası finansal ortamın bölgemizdeki en güçlü ortağı olmaktır. Söz konusu bölge, Ortadoğu, Kafkaslar, Balkanlar ve Bağımsız Devletler Topluluğu ülkeleridir.

Olağan Genel Kurul Toplantısı Gündemi

1. Açılış ve Divan teşekkülü.
2. Toplantı tutanağının ve hazırlanmış cetvelinin imzalanması hususunda Divan'a yetki verilmesi.
3. 2011 yılına ait Bilanço, Kâr ve Zarar Hesabı, 2011 yılı bağımsız denetim çalışmaları sonucu DELOITTE-DRT Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş. tarafından düzenlenen Bağımsız Denetim Raporu ile Yönetim Kurulu ve Denetçiler Faaliyet Raporlarının okunması, müzakeresi ve tasdiki hakkında karar alınması.
4. 2011 yılı bilançosuna göre tahakkuk eden kar-zarar hakkında karar alınması.
5. Yıl içerisinde istifa eden Yönetim Kurulu Üyeleri ile görevlerine devam eden Yönetim Kurulu Üyeleri ve Denetçilerin 2011 yılı faaliyetlerinden ötürü ibrası.
6. Denetçilerin seçimi ve sürelerinin belirlenmesi.
7. Yönetim Kurulu Üyelerinin ve Denetçilerin huzur hakları ve ücretleri hakkında karar alınması.
8. Yapılan bağışların ortakların bilgisine sunulması.
9. Yönetim Kurulu Üyelerine, 5411 sayılı Bankacılık Kanunu'nun yasakladığı hususlar dışında olmak şartıyla, Türk Ticaret Kanunu'nun 334 ve 335.maddelerinde yazılı izinlerin verilmesi.
10. Tahvil, kar ortaklığı belgesi, finansman bonusu, banka bonusu, varlığa dayalı menkul kıymet ve mevzuatta kabul edilecek diğer borçlanma araçlarının çıkarılması hakkında karar verilmesi.
11. Dilek ve temenniler.

DENİZBANK A.Ş.

Kâr Dağıtım Önerisi

Yönetim Kurulumuz 28 Şubat 2012 tarih ve 2012/12 sayılı toplantısında;

Bankamızın 2011 yılı konsolide olmayan bilançosuna göre tahakkuk eden 873,974,272.74 TL net kârının ortaklarımıza dağıtılmayarak,

-Türk Ticaret Kanunu'nun 466/1'inci maddesi uyarınca ödenmiş sermayenin %20'sini aşmayacak şekilde 39,803,903.57 TL 1.Tertip Yedek Akçe ayrılması, 2011 yılı Deniz Emeklilik ve Hayat A.Ş. ile Deniz Türev Menkul Değerler A.Ş. iştirak satış kârının, kurumlar vergisi 5/1-e maddesinde belirtilen istisnadan faydalanmak üzere istisna edilen 305,197,938.30 TL'nin Tasarrufu Zorunlu Fonlar hesabında bırakılması, kalan 528,972,430.87 TL'nin de Olağanüstü Yedek Akçe olarak ayrılması,

-Kurumlar Vergisi beyan tarihi itibarıyla kurumlar vergisinde doğabilecek farklılıkların olağanüstü yedeklerden karşılanması

hususlarının Genel Kurul'un onayına sunulması kararını almıştır.

Saygılarımızla,

DENİZBANK A.Ş.
Yönetim Kurulu

Dönem İçinde Yapılan Ana Sözleşme Değişiklikleri

01.01.2011 – 31.12.2011 dönemi içinde DenizBank Ana Sözleşmesinde herhangi bir değişiklik olmamıştır.

Ortaklık Yapısı, Sermaye ve Değişiklikler

DenizBank ortaklık yapısıyla gerçek kişi nihai hakim pay sahibi/sahiplerinin ortaklık yapısı aşağıdaki tabloda gösterilmektedir. DenizBank'ın ortaklık yapısında karşılıklı iştirak ilişkisi bulunmamaktadır.

Yöneticilerin Sahip Oldukları Paylar

DenizBank Genel Müdürü Hakan Ateş ve Yönetim Kurulu üyelerinden M.Cem Bodur ve Ayfer Yılmaz her biri 11,327 adet hisseyle %0.000002 paya sahiptir.

DenizBank Ortaklık Yapısı		
Pay Sahipleri	Toplam Nominal Değer (TL)	Pay Oranı (%)
Dexia Participation Belgique SA	714,945,285	99.84
M. Cem Bodur	11.33	0.00
Hakan Ateş	11.33	0.00
Ayfer Yılmaz	11.33	0.00
Halka Açık Kısım	1,154,681	0.16
Toplam	716,100,000	100.00

Uluslararası Kredi Derecelendirme Kuruluşlarının DenizBank'a Verdiği Notlar

Moody's*		Fitch Ratings**	
Uzun Vadeli Yabancı Para Mevduat	Ba3/Pozitif	Uzun Vadeli Yabancı Para	BBB-/Durağan
Kısa Vadeli Yabancı Para Mevduat	NP	Kısa Vadeli Yabancı Para	F3
Uzun Vadeli Yerel Para Mevduat	Baa2	Uzun Vadeli Yerel Para***	BBB
Kısa Vadeli Yerel Para Mevduat	Prime-2	Kısa Vadeli Yerel Para	F3
Finansal Dayanıklılık	C-	Bireysel	C
Görünüm	Durağan	Finansal Kapasite	bbb-
		Destek***	2
		Ulusal	AAA (tur)
		Görünüm	Durağan

*07.10.2010 tarihi itibarıyla

28.11.2011 tarihi itibarıyla *Negatif İzlemede



DRT Bağımsız Denetim ve
Serbest Muhasebeci
Mali Müşavirlik A.Ş.
Sun Plaza
Bilim Sok. No:5
Maslak, Şişli 34398
İstanbul, Türkiye

Tel : +90 (212) 366 6000
Tel : +90 (212) 366 6010
www.deloitte.com.tr

YILLIK FAALİYET RAPORU

Uygunluk Görüşü

DenizBank A.Ş. Genel Kurulu'na;

DenizBank A.Ş.'nin 31 Aralık 2011 tarihi itibarıyla hazırlanan yıllık faaliyet raporunda yer alan finansal bilgilerin ilgili hesap dönemi sonu itibarıyla düzenlenen bağımsız denetim raporu ile uyumluluğunu ve doğruluğunu denetlemiş bulunuyoruz. Rapor konusu yıllık faaliyet raporu Banka yönetiminin sorumluluğundadır. Bağımsız denetimi yapan kuruluş olarak üzerimize düşen sorumluluk, yıllık faaliyet raporunda yer alan finansal bilgilerin bağımsız denetimden geçmiş finansal tablolar ve açıklayıcı notlar ile uyumuna ilişkin olarak denetlenen yıllık faaliyet raporu üzerinde görüş bildirmektir.

Denetim, 5411 sayılı Bankacılık Kanunu uyarınca yürürlüğe konulan yıllık faaliyet raporu hazırlanmasına ve yayımlanmasına ilişkin usul ve esaslar ile bağımsız denetim ilkelerine ilişkin düzenlemelere uygun olarak gerçekleştirilmiştir. Bu düzenlemeler, yıllık faaliyet raporunda önemli bir hatanın olup olmadığı konusunda makul güvence sağlamak üzere planlanmasını ve yürütülmesini gerektirmektedir. Gerçekleştirilen denetimin, görüşümüzün oluşturulmasına makul ve yeterli bir dayanak oluşturduğuna inanıyoruz.

Görüşümüze göre, ilişikteki yıllık faaliyet raporunda yer alan finansal bilgiler, bütün önemli taraflarıyla, DenizBank A.Ş.'nin 31 Aralık 2011 tarihi itibarıyla 5411 sayılı Bankacılık Kanununun 40'ıncı maddesi gereğince yürürlükte bulunan düzenlemelerde belirlenen usul ve esaslara uygun olarak bankanın finansal durumuna ilişkin bilgileri doğru bir biçimde yansıtmakta ve özet yönetim kurulu raporu ile tarafımızca verilen bağımsız denetçi görüşünü içermekte olup, bağımsız denetimden geçmiş finansal tablolar ve açıklayıcı notlarda verilen bilgiler ile uyumludur.

DRT BAĞIMSIZ DENETİM VE SERBEST MUHASEBECİ MALİ MÜŞAVİRLİK A.Ş.
Member of DELOITTE TOUCHE TOHMATSU LIMITED

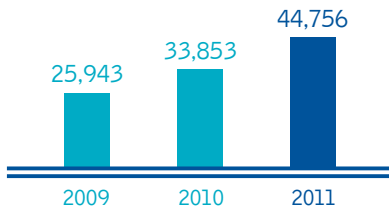
Hasan Kılıç
Sorumlu Ortak Başdenetçi, SMMM
İstanbul, 28 Şubat 2012

KÂR
ARTIŞI **%72**

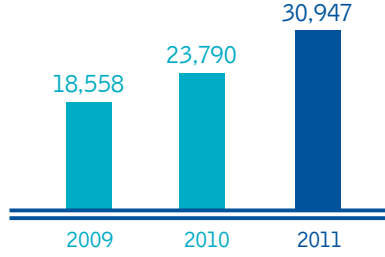
MEVDUAT
ARTIŞI **%34**

KONSOLİDE

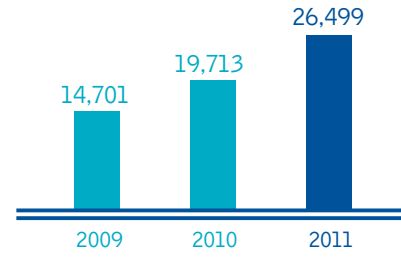
Toplam Aktifler (milyon TL)



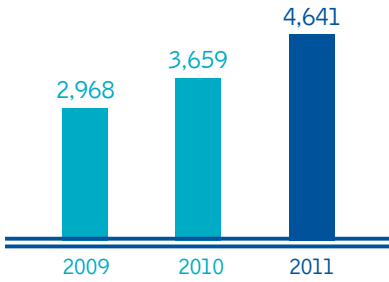
Krediler* (milyon TL)



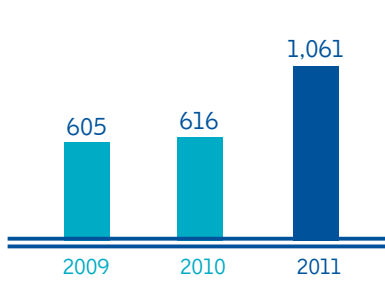
Mevduat** (milyon TL)



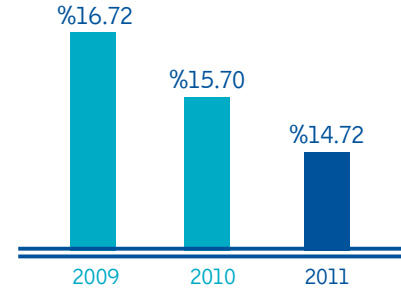
Özkaynak (milyon TL)



Net Kâr (milyon TL)

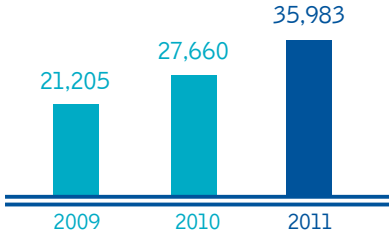


Sermaye Yeterlilik Rasyosu (%)

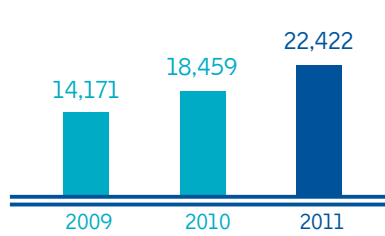


KONSOLİDE OLMAYAN

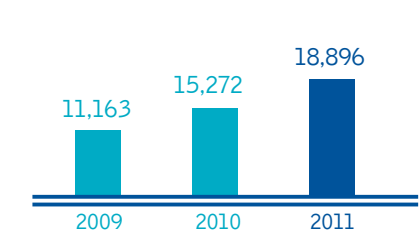
Toplam Aktifler (milyon TL)



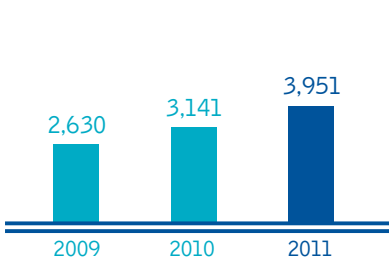
Krediler (milyon TL)



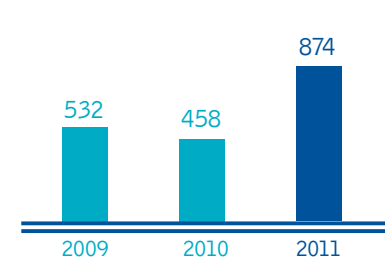
Mevduat** (milyon TL)



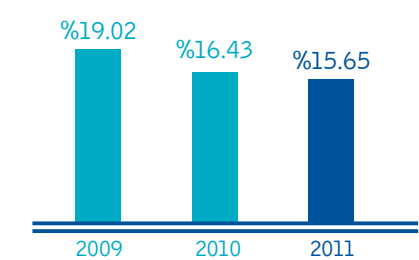
Özkaynak (milyon TL)



Net Kâr (milyon TL)



Sermaye Yeterlilik Rasyosu (%)



* Faktoring ve finansal kiralama alacakları dahildir. ** Bankalar mevduatı hariç tutulmuştur.

DenizBank 650 milyon ABD Doları tutarındaki sendikasyon kredisini yeniledi

DenizBank, tüm dünyayı doğrudan veya dolaylı olarak etkisi altına alan sıkıntılı ekonomik konjonktür içerisinde hız kesmedi ve 2010 yılında aldığı 650 milyon ABD Doları tutarındaki sendikasyon kredisini, 2011'de %100 oranıyla yeniledi. Reel sektörün dış ticaret finansmanında kullanılmak üzere, Wells Fargo ve Standard Chartered koordinatörlüğünde 21 bankanın katılımıyla sağlanan 432 milyon Avro ve 45.5 milyon ABD Doları tutarındaki 1 yıl vadeli sendikasyon kredisinin maliyeti; Euribor/Libor + %1.30 ile bir önceki yıl ile aynı seviyede tutuldu. Dünya

ekonomisinde yaşanan olumsuz atmosfer ve yükselen maliyetler göz önüne alındığında böylesine önemli bir tutarda ve bu koşullarda kredi temin edilmesi, yükselen Türk bankacılık sektörü içerisinde DenizBank'ın elde ettiği haklı itibar ve gücün bir göstergesidir. DenizBank'ın bu başarısında; sağlam mali yapısı, güçlü yönetim anlayışı, yüksek finansal performansı, uluslararası derecelendirme kuruluşlarının nezdinde Türkiye'nin en yüksek banka notlarına sahip olması ile Türkiye ekonomisine ve dış ticaret işlem hacmine sağladığı katkılar başlıdır.

DenizBank'a Euromoney/Project Finance Magazine'den ödül

Başta telekomünikasyon, enerji, altyapı (liman ve havaalanı), sağlık ve eğitim gibi sektörlerde gerçekleştirilecek projeler ile sanayi yatırımları, özelleştirme ve satın alma işlemlerine orta ve uzun vadeli yapılandırılmış finansman sağlayan DenizBank, bu yıl da Türkiye'nin yatırım ve istihdam gelişimindeki önemli yerini korudu. 2011 yılında İDO'nun tüm hisselerinin satışı için yapılan ihaleyi kazanan konsorsiyuma sağlanan toplam 860 milyon ABD doları tutarındaki kaynağın 82 milyon ABD Dolarlık kısmı DenizBank tarafından finanse edildi. Taşıdığı yıllık 50

milyon yolcu ile dünyanın en büyük feribot operatörü olan İDO'nun finansmanı; kompleks yapısına rağmen finansman sağlama hızı ile sektör için uzun yıllar örnek teşkil edecek bir işlem oldu. Gerek nakit akışı, maaş ve sigorta ödemeleri, gerekse İDO Sea&Miles kredi kartıyla yaratılan sinerji sayesinde, DenizBank için yılın Proje Finansmanı işlemi olan İDO, aynı zamanda Euromoney/Project Finance Magazine 2011 Deals of the Year - the European Transport Deal of the Year (Yılın Avrupa Ulaştırma İşlemi) ödülüne de layık görüldü.

DenizBank'tan 3,500 köye 350,000 kitap!

Tarıma verdiği önem neticesinde Tarım Bankacılığı'nı farklı bir noktaya konumlandıran DenizBank, bu alanda geliştirdiği birçok ilk sayesinde üreticinin hayatını kolaylaştırmaya devam etti. 240 şubede tarım bankacılığı hizmetine konsantre ve çoğunluğu Ziraat Mühendisi olan yetkin müşteri temsilcileriyle sunduğu hizmetin kalitesini sürekli yükseltti. Tarıma verdiği finansal destekle son dört yıldır özel bankalar arasındaki liderliğini sürdüren DenizBank, sosyal sorumluluk yaklaşımı çerçevesinde bilgilendirme ve bilinçlendirmeye yönelik danışmanlık hizmetleriyle de Türk tarımına katkı sağlama amacını sürdürdü. DenizBank, 2009

yılında başlattığı "Tarım Seferberliği" projesi kapsamında, Tarım ve Köyüşleri Bakanlığı'yla birlikte hayata geçirdiği ve Türkiye'de bir ilk olma özelliğini taşıyan çalışmanın kapsamını her yıl sürekli genişletti. 2011 yılında "3,500 Köye 350,000 Kitap" projesi kapsamında tarımsal üretime yönelik bilgilendirme içerikli kitap setleriyle üreticilerin daha bilinçli üretimle daha yüksek verim almalarına katkı sağladı. Ayrıca, 2011 yılında da öğrenci bursu uygulamasına devam ederek, köylerde yaşayan ve maddi imkânları yetersiz olan 20 çiftçi ailesinin başarılı çocuklarına TED işbirliği ile tam eğitim bursu sağladı.

DenizBank, PTT ATM'leri ve PTT Kartlarının finans sistemine entegrasyonu ile bu alanda yapılmış en büyük iş ortaklığına imza attı

DenizBank ve PTT, yaptıkları işbirliği sonucu; PTT'nin sahip olduğu kapalı devre sisteminin, banka sistemine entegrasyonunu gerçekleştirdi. İşbirliği kapsamında eski debit kartlar yenilenerek kullanım kolaylıkları sağlayan, acil nakit ihtiyaçları için kredili hesap ürünleri sunan, alışverişlerde kullanılabile imkânı sağlayan, yurt içi ve uluslararası ödeme sistemlerine entegre edilmiş yeni PTT kartlar temin edildi. Bu iş ortaklığı sayesinde PTT

müşterilerinin tüm banka ATM'lerinden hesaplarına ulaşabilmeleri ve DenizBank ATM'lerinden hiçbir ücret ödmeden işlem yapabilmeleri sağlanırken DenizBank, toplam 2,370 ATM ve PTT kartları ile birlikte 5.8 milyon debit kart adedine ulaştı. Türk finans sektörünün bu alanda yapılmış en büyük iş ortaklığına imza atan DenizBank, debit kart adedinde pazar payını %7.1'e yükseltti.

DenizBank Türkiye'nin tüm şampiyon kulüplerine finansman desteği ve taraftar kartları sunan tek banka oldu

Fenerbahçe, Galatasaray, Beşiktaş, Trabzonspor ve Bursaspor'un oluşturduğu "Beş Büyükle"nin tümüne Bonus platformu altında kart programı sağlayan ilk banka olarak sektörde öncülüğünü kanıtlayan DenizBank, spor kulüplerimizin finansal çözüm ortağı olmaya devam etti. Türkiye'de ilk olarak başlattığı temassız kredi kartları ile taraftarlara öncelikli bilet satın alma, indirimli alışveriş, organizasyonlara katılım ve kampanya-

lardan indirimli yararlanma olanağı gibi ayrıcalıklar sundu. DenizBank, şampiyon kulüplerin yanı sıra ESES Bonus, Çaykur Rizespor Bonus, Mersin İdman Yurdu Bonus ve Orduspor Bonus'u hayata geçirerek 2011 sonunda taraftar kart adedini 9'a çıkardı.

DenizBank Ticari Kartlar pazarındaki liderliğini sürdürdü

DenizBank, ticari kartlarda sektöre özel hizmet yaklaşımıyla, ihtiyaçlara inovatif çözümler üretimini sürdürdü. KOBİ'lere özel "İşletme Kart", tarım üreticilerine özel "Üretici Kart" ve "Çiftçi Kart", esnaf ve sanatkârlara özel "Akıllı Kart", ticari ve kurumsal firmalara özel "Nakit Kart" ve diğerleriyle 528 bin kartı ile ticari kartlar pazarında lider konumunu korudu.

DenizBank, 2011 yılında tek bir kart ile dört farklı kredi ürünü sunan ve sektörde türünün tek örneği olma özelliğini koruyan İşletme Kart ile sağladığı avantajlara yenilerini eklemeye devam etti. MasterKOBİ programı ile KOBİ'lere finansal araçların doğru ve etkin kullanımı yoluyla maliyet avantajı yaratma imkânı sürdürüldü. İstanbul Esnaf ve Sanatkarlar Odası Birliği (İSTESOB) üyeleri için, İşletme Kart platformuna eklenen Akıllı Kart özellikli "İSTESOB Akıllı Kart" hayata geçirildi. Mal ve hizmet alımlarında özel avantajlar ve indirimler sağlayan İSTESOB Akıllı Kart ile DenizBank, ayrıca kartlarını belirlenen sıklıkta kullananların oda aidatlarını ödeyerek Türkiye'de bir ilki gerçekleştirmiştir.

Tarıma gönülden bağlı olan DenizBank'ın üreticilere armağan ettiği ve sektörde bir emsal oluşturan Üretici Kart kapsamında; SMS ile başvuru alınması, Bağ-Kur sosyal güvenlik primlerinin otomatik ödemeyle karta bağlanması ve prim ödemelerinin hasat dönemine ertelenebilmesi gibi yeniliklerle sektörde ilklere imza atmaya devam etti. TMO ürün ödemelerinde kullanılabilen bir banka kartı olan "Çiftçi Kart" ile çiftçilerin ürün bedellerini erken tahsil etmelerine olanak sağlandı.

DenizBank kültür, sanat, spor ve eğitimin destekçisi olmaya devam etti.

Kurumsal performansın sadece finansal göstergelerden ibaret olmadığına inanan ve toplumsal sorumluluklarının bilincinde bir kurum olarak hareket eden DenizBank, ülkemiz için "değer üretin" projeleri desteklemeye devam etti. Yatıcılık ve yetkenciliğin gelişiminin öncülerinden Türkiye Açık Deniz Yarış Kulübü (TAYK) ile olan işbirliği çerçevesinde 2008 yılından bu yana yetken sporuna destek oldu. TAYK'ın kurumsal sponsorluğu çerçevesinde trofedeki tüm yarışlara sponsor olunurken trofedeki ikinci büyük yarış olan "Marmara Cup", "DenizBank Marmara Kupası" adını aldı.

DenizBank, yola çıktığı ilk günden bu yana "Sanata Evet" sloganıyla kültür ve sanat alanında birçok projeye destek verdi. Ülkemizde kaliteli sanata duyulan ilginin artırılması doğrultusunda klasik müziğe destek vermek için 2004 yılında başladığı İstanbul Devlet Senfoni Orkestrası (İDSO) kurumsal

sponsorluğunu, 2011 yılında da aynı heyecan ve istekle sürdürdü. DenizBank kültür ve sanat çalışmalarını toplumun daha geniş kesimleriyle buluşturma; özellikle genç neslin ilgisini artırma hedefiyle Devlet Opera ve Balesi Genel Müdürlüğü (DOB) tarafından 2010 yılında ilki düzenlenen "Uluslararası İstanbul Opera Festivali"ne sponsor oldu. DenizBank, Festival'in 2011 yılında DOB Genel Müdürlüğü Başrejisörü Yekta Kara'nın Sanat Yönetmenliğinde; Yıldız Sarayı, Topkapı Sarayı, Rumeli Hisarı, Halic Kongre Merkezi ve Cemil Topuzlu Açık hava Tiyatrosu gibi İstanbul'un tarihi ve kültürel mekânlarında sanatseverlerle tekrar buluşmasını sağladı.

Kısa zamanda bir bankacılık lisansından kapsamlı bir “finansal süpermarket”e dönüşen DenizBank Finansal Hizmetler Grubu, doğru stratejilerle işletme verimliliğini artırmıştır.

DenizBank, gelişmekte olan Türk denizcilik sektörüne finansman sağlama hedefi ile bir kamu iktisadi teşebbüsü olarak 1938 yılında kurulmuştur. Bir bankacılık lisansı olarak Zorlu Holding tarafından Özelleştirme İdaresi'nden 1997 yılının başında satın alınan DenizBank, kısa süre içerisinde Türkiye'nin sayılı bankalarından biri haline gelmiştir. Ekim 2006'da, Avrupa'nın lider finans gruplarından biri olan Dexia tarafından satın alınan DenizBank, faaliyetlerini 2011 yılında da ana hissedarı olan Dexia çatısı altında sürdürmüştür.

Hızlı ve büyük bir dönüşüm süreci

Başarılı bir şekilde tamamlanan özelleştirme sürecinin ardından, DenizBank bir “hayata dönüş” programı uygulamasına başlamış ve yeni kurumsal kimliği çerçevesinde personel alımı ve şube açılışlarına başlamıştır. Bu çalışmalar beş yıllık bir stratejik plan çerçevesinde yürütülmüş ve öngörülen büyüme hedefine başarıyla ulaşılmıştır. Stratejik planda öngörülen büyüme süreci, TMSF'ye devrolan bazı banka şubelerinin satın alınması ve 2002 sonunda Tarışbank'ın Gruba dahil edilmesiyle desteklenmiştir. Bu süreçte DenizBank mevcut bankacılık ürün ve hizmetlerini tamamlamak üzere faktoring, finansal kiralama ve yatırım şirketleri kurmuş, portföy yönetimi şirketi ile Avusturya ve Rusya'da banka satın almıştır.

Güçlü sermaye tabanından ve dengeli finansal yapısından aldığı destekle ve sektörde yaşanan hızlı gelişmelerin etkisiyle DenizBank, çok kısa bir sürede mevcut konumunu geliştirmiştir. 2003 yılında çeşitli finansal hizmetleri aynı çatı altında toplayan bir “finansal süpermarket” oluşturmak amacıyla DenizBank Finansal Hizmetler Grubu kurulmuştur.

Bankacılıkta “finansal süpermarket” dönemi

DenizBank Finansal Hizmetler Grubu'nda DenizBank'ın yanı sıra altı yerli ve üç uluslararası finansal iştirak, dört yerli finansal olmayan iştirak ve Bahreyn'de bir şube bulunmaktadır. DenizYatırım, EkspresYatırım, DenizYatırım Ortaklığı, DenizPortföy Yönetimi, DenizLeasing, DenizFaktoring, Intertech, DenizKültür, Bantaş ve Pupa Grubun yerli; EuroDeniz, DenizBank AG ve CJSC Dexia Bank ise uluslararası iştirakleridir.

DenizBank Finansal Hizmetler Grubu'nun önde gelen müşteri segmentleri perakende müşteriler, küçük ve orta ölçekli işletmeler, ihracatçılar, kamu, proje finansmanı, ticari ve kurumsal müşterilerdir. Grubun faaliyetlerinde öncelikli olarak belirlediği pazarlar tarım, enerji, turizm, eğitim, sağlık, spor, altyapı ve denizciliktir.

Merkezi Viyana'da bulunan iştiraki DenizBank AG aracılığı ile AB ülkelerinde de faaliyet gösteren grup, CJSC Dexia Bank aracılığıyla Rusya ile ticaret yapan mevcut müşterilere yurt dışında hizmet götürmekte ve çeşitli finansal gereksinimlerini karşılamaktadır.

Kısa zamanda bir bankacılık lisansından kapsamlı bir “finansal süpermarket”e dönüşen grup, operasyon, finansal kontrol ve muhasebe fonksiyonlarını merkezde toplayarak DenizBank şubelerini pazarlama merkezlerine dönüştürmüştür. Bu strateji sonucunda çalışan sayısı optimum düzeyde tutulurken işletme verimliliği de artmıştır.

Grubun ana faaliyetlerini perakende ve ticari bankacılık, kamu bankacılığı ve toptan bankacılık, varlık yönetimi ve yatırımcı hizmetleri oluşturmaktadır.

Dexia, 2011 yılı itibarıyla perakende ve ticari bankacılık, kamu bankacılığı ve toptan bankacılık, varlık yönetimi ve yatırımcı hizmetlerinde bulunan ve Belçika, Lüksemburg, Fransa ve Türkiye’de faaliyet gösteren bir Avrupa bankacılık grubudur.

Grubun ana şirketi olan Dexia SA, Belçika Kanunları tahtında hisseleri Euronext Brüksel ve Paris ile Lüksemburg Borsasında işlem gören bir şirkettir.

2008 yılının Aralık ayından bu yana Grup risk profilini önemli ölçüde azaltmış ve Avrupa Komisyonu tarafından onaylanan yeniden yapılandırma planı doğrultusunda, ticari ağırları ile geçmişten bu yana faaliyet gösterdiği iş kolları ve piyasalara yeniden odaklanmıştır. Ticari ağırlarını konsolide etmek ve güçlendirmek adına, Dexia yüzünü yerel bir bankaya, Türkiye’deki büyüyen perakende bankacılık fırsatlarına doğru çevirmiştir. Kamu bankacılığı tarafında Grup, çeşitlendirilmiş bir ürün yelpazesine sahip, seçici, karlı ve saygın bir uzman olarak kalmaya devam etmeyi seçmiştir. Bu plan 2011 yılının ilk yarısı için belirlenen hedefler doğrultusunda gerçekleştirilmiştir.

Euro bölgesinde ağırlaşan borç krizinin ve zorlaşan makroekonomik ortamın sonucu olarak Dexia, 2011 yaz döneminde yeniden likiditesi ile ilgili bir baskıyla karşı karşıya kaldı. Bu tablo karşısında Grup hızlı hareket etti ve Ekim 2011’de aşağıda yer alan detaylı yapısal değişiklikleri gerçekleştirme kararı aldı:

- Belçika, Fransa ve Lüksemburg Hükümetlerinin dahil olduğu bir fonlama garantisi planının hayata geçirilmesi,
- Dexia Bank Belgium biriminin 20 Ekim 2011 tarihinde Belçika Hükümetine satışı,

- Yerel kamu sektörü finansmanı ile ilgili olarak Caisse des Dépôts, La Banque Postale ve Fransa Hükümeti ile anlaşma yapılması,

- Başta Dexia Banque Internationale à Luxembourg, Dexia Asset Management ve RBC Dexia Investor Services olmak üzere Grubun bazı operasyonel iştiraklerinin satışı.

Bu yeni yapısal önlemlerin uygulanması, gelecekte Grup Profili üzerinde önemli etki yaratacaktır. 2012 yılı, askıda olan iştirak satışı süreçlerinin tamamlanmasıyla hareketlenecektir. Yeni Grubun faaliyetleri, uluslararası iştirakler aracılığıyla kamu sektörü hizmetleri ve satışa kadar elde tutulacak tahvil portföyü yönetimi üzerinde yoğunlaşacaktır. Bu faaliyetler Grubun yeniden yapılanma planının Avrupa Komisyonu’nca onaylanması ile, bilhassa Belçika, Fransa ve Lüksemburg hükümetlerinin garantisıyla şekil alacaktır.

Müşterilerimizin alıştığı farklılaştırılmış yüksek hizmet standardımızı, 2012 yılında da kesintisiz sürdürerek vizyonumuz doğrultusunda ilk 5 banka arasına girmek için emin adımlarla ilerleyeceğiz.

Türkiye, 2011'de dışarıdan gelen olumsuz etkilerden minimum düzeyde etkilenecek büyüme performansı açısından gelişmekte olan ülkeler arasında ilk sıralarda yer bulduğu bir performans sergiledi. Çeyrekler bazında sırasıyla %12.0, %8.8 ve %8.2 büyüyen Türkiye, sıkı para politikasına karşın yıl boyunca istikrarlı bir büyüme grafiği çizdi. Büyümede yakalanan bu ivme istihdama da olumlu yansıdı; işsizlik 2011 Ekim ayında bir önceki yılın aynı dönemine kıyasla 2.1 puanlık düşüşle %9.1'e geriledi. Bütçe yönetiminde son 28 yıllık süreçte en iyi tablo yakalandı. İhracatta rekor kırılarak 2011 yılının sonunda 135.0 milyar ABD Doları'na ulaşıldı. Özetle; hem mali politika hem de para politikası anlamında öncü politikalar Türkiye'nin belirsizliklerin arttığı dönemlerde dahi en uygun politika bileşenleriyle yoluna devam etmesine yardımcı olmaktadır.

Bankacılık sektörü, 2011 yılında ekonomik canlanmada etkin rol oynadı ancak kârlılık düştü.

Bankacılık sektörü de ülkemizde yaşanan ekonomik büyümeyle destekledi ve 2010'da olduğu gibi hızlı büyüdü. Toplam aktifler 2010 yılına kıyasla %21, krediler %31 büyürken, menkul kıymet portföyü %1 azalış gösterdi. Yeni açılan 452 şube ile birlikte sektörün toplam istihdam edilen personel sayısı 4,112 kişi arttı. Hızlı büyümedeki bu trende karşın sermaye yeterlilik oranı uluslararası minimum standartların iki katından fazla çıkmakta ve aktif kalitesindeki olumlu seyir sürmektedir. Mevduat vadelerinin uzaması, Merkez Bankası'nın uyguladığı politikaların etkili olmasına olduğu kadar ekonomide güven ortamının tesisine de işaret etmektedir. Buna karşın Merkez Bankası'nın, Avrupa'da yaşanan krizin Türk ekonomisindeki olası etkilerini sınırlamak üzere aldığı önlemler, kredi büyümesini yavaşlatmış ve kârlılık azalmıştır. 2004'ten beri dönem net kârı ilk kez bir önceki yılın aynı dönemine göre %10 oranında gerilemiştir.

DenizBank olarak son derece başarılı bir yıl geçirdik.

DenizBank'ın, hedeflerine güçlü adımlarla ilerlerken, faaliyetleri ile Türkiye'de global krizin etkilerinin en düşük oranda hissedilmesine destek olduğunu ve ülke ekonomisi için değer yaratmaya devam ettiğini memnuniyetle ifade etmek isterim. 2010 yılında başlayan toparlanma sürecine rağmen yeniden canlanan küresel mali krizin etkilerinin yayıldığı 2011 yılında, DenizBank risk yönetimi politikalarından ödün vermeden, istikrarlı ve kararlı tavrını sürdürerek finansal ve operasyonel anlamda oldukça başarılı sonuçlar elde etti. Rekabet ortamında farklılaşma ve müşterilerin tercih edilen bankası olma amacı doğrultusunda emin adımlarla ilerlemeyi sürdürdü. Global gelişmelerin olumsuz etkilerine rağmen, ilk günden bugüne değişmeyen "Sürdürülebilir ve kârlı büyüme ile Türkiye'deki ilk beş banka arasında yer almak ve uluslararası finansal ortamın bölgemizdeki en güçlü ortağı olmak" vizyonu ve bu çerçevede belirlediği stratejik yol haritası doğrultusunda, geniş ürün yelpazesiyle

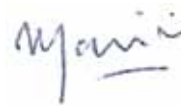
hizmet vermeye devam etti. Yurtdışından sağladığı düşük maliyetli kaynaklar ile sağladığı finansman, 88'i yeni olmak üzere yurtiçi ve yurtdışında toplam 600 şube ve 10,826 çalışanıyla ülke ekonomisine katkı sağlamaya devam etti. Bankacılık sektöründe genel olarak görülen kârlılık düşüşüne karşın DenizBank, 2011'de kârlılığını artırarak sürdürmeyi başardı.

Kısa vadeli kârların cazibesine kapılmadan gerçek bankacılık faaliyetlerinden elde edilen gelirin istikrarlı biçimde artırılması, çalışmalarımızın odak noktasını oluşturdu. Müşteri ilişkileri yönetimine verdiğimiz önemin bir yansıması olarak; müşterilerimizin ihtiyaçlarına, taleplerine ve alışkanlıklarına uygun hizmet ve ürünlerin geliştirilmesine devam edildi. Müşterilerimizin sektörler, işletmeler ve bireyler bazında ihtiyaç duyduğu tüm finansal hizmetlere ve özel çözümlere kolaylıkla ulaşması sağlandı. Müşteri segmentasyonumuzun doğru konumlandırılması ve hedef odaklı stratejilerimiz, aktif müşteri sayımızın ve çapraz satış rasyomuzun artmasını beraberinde getirdi.

Müşterilerinin ihtiyaçlarını doğru analiz edebilen bir banka olarak DenizBank, 2012 yılında da teknolojinin bütün olanaklarını kullanarak sektörde farklılaşmasını sağlayacak yeni ürün ve hizmetleri müşterilerine sunmaya devam edecektir. Markasına duyulan güvenin bir sonucu olarak topladığı fonları ülke ekonomisinin gelişimi için reel sektöre kaynak olarak aktaracak ve bu stratejiden ödün vermeden istikrarlı büyümesini sürdürecektir.

Sadece finansal sorumluluk anlayışıyla değil, kurumsal sosyal sorumluluk anlayışıyla da Türkiye'nin gelişmesine katkıda bulunmaya 2012 yılında da bilim, sanat, kültür, edebiyat, spor ve eğitim alanlarındaki yayınları, destekçiliği ve kullandığı bursları ile devam edecektir. Tarım Seferberliği kapsamında daha çok kitabı daha çok köye ulaştırarak, eğitim ve seminerler düzenleyerek bilinçli ve sürdürülebilir tarımı destekleyecektir.

DenizBank'ın bu zorlu dönemi başarılı finansal sonuçlarla tamamlamasının ardında yatan en önemli unsurlardan biri yetkin ve tecrübeli Denizci ve Kaptanlarımızın sadakati ve özverili çalışmalarıdır. DenizBank'ın büyüme hikâyesi ile sektörün en başarılı bankaları arasında yer almasını sağlayan en değişmez gerçeklik ise ortak akla olan inanç, dayanışma ve kurumsal sosyal sorumluluk yaklaşımımızdır. Bu yaklaşımı yüreklerinde taşıyarak DenizBank'ı geleceğe taşıyan tüm çalışma arkadaşlarıma yarattıkları başarı; bu yolculukta bizimle yürüyen değerli müşterilerimiz, iş ortaklarımız ve tüm paydaşlarımızı güven ve destekleri için Bankamız adına en içten duygularıyla teşekkür ederim.



Pierre MARIANI
Yönetim Kurulu Başkanı



Gerçek bankacılık faaliyetlerine odaklanarak müşterilerimizin ihtiyaçlarına özel çözümler ürettik ve kaynaklarımızı ülkemiz ekonomisinin gelişmesine destek olacak şekilde reel sektöre aktarmaya devam ettik.

2008'in son çeyreğinde başlayan global finansal kriz nedeniyle gelişmiş ülkelerin bankacılık sistemleri zor günler geçiriyorlar. Ayakta kalabilmek için sermayelerini artırmak ve/veya çok yüksek olan finansal kaldıraç oranlarını düşürmek zorundalar. Her ne kadar Merkez bankaları piyasaya yeterince likidite sağlasa da bilançolar hala yeteri kadar temizlenemediği için bankalar birbirlerine güvenerek kredi açmıyorlar. Hane halkı borçluluk oranı çok yüksek olup tasarruf yapılmaya çalışıldığı ve şirketler de belirsizlikler nedeniyle yatırımlarını erteledikleri için kredi talebi zayıf. Bu nedenle gelişmiş ülke bankaları operasyonel gelirlerini arttırmakta güçlük çekiyor ve hemen hepsi öncelikle maliyet yönetimine ağırlık vermek zorunda kalıyorlar. Bu önlemler kronik hale gelmiş sorunların çözümü açısından geçici etkiler dışında bir fayda sağlayamıyor. Ancak son aylarda global ekonomik faaliyetler açısından yeniden umut vadeden ekonomik verilerin yayınlanması, 2012'nin önceki yıllara kıyasla daha olumlu seyredeceğine ilişkin önemli sinyaller veriyor.

Uygulanan sıkı para politikaları ve kriz endişelerine rağmen, 2011 yılında Türkiye bankacılık sektörü olumlu bir grafik çizdi.

2011'de dünyadaki bu sıkıntılara rağmen Türkiye bankacılık sektörü, ekonominin en büyük destekçisi olarak verimli bir yıl geçirdi ve 2010'a göre daha hızlı ve daha sağlıklı büyüdü. Toplam aktifler %21 oranında arttı ve 1,218 milyar TL'lik büyüklüğe ulaştı. 2010 sonunda aktiflerin içinde %29 oranında yer tutan tahvil portföyü, 2011 yılında %23'e geriledi. Hem kamu finansmanının hem de tahvil getirilerinin çok düşmesi neticesinde kârlılık için kredilerin büyümesi kaçınılmaz oldu ve krediler 2011 yılında %31 oranında artış göstererek 678 milyar TL'ye ulaştı. Uygulanan sıkı para politikaları nedeniyle kârlılıkta sert bir düşüş beklenirken, sektörün uyum kabiliyeti düşüşü yavaşlattı ve bankacılık sektörünün toplam net kârı %10'luk sınırlı düşüş ile 19.8 milyar TL olarak gerçekleşti.

Operasyonel mükemmeliyet anlayışımız, temel bankacılık göstergelerimize yüksek başarı olarak yansdı,

Tüm dünyayı etkisi altına alan krizin başlangıcı üzerinden üç yıl geçmiş olsa da küresel finansal sektördeki yapılanmanın devam ettiği, bankaların iş modellerini gözden geçirdikleri ve kalıcı önlemler alınması için bir dizi programın devreye alındığı 2011 yılında DenizBank, sürdürülebilir ve kârlı büyüme stratejisi doğrultusunda performans açısından son yıllarda olduğu gibi sektörü yine geride bıraktı ve hedeflerine bir adım daha yaklaştı.

Türkiye'nin 6. özel bankası olarak tüm kaynaklarımızı ülke ekonomisinin gelişimine katkı sağlamak üzere, reel sektöre yönlendirerek, kredilerimizi, toplam aktiflerimizi ve özkaynaklarımızı sektörün üzerinde bir performansla büyüttük. 2011 yılsonu finansal tablolarımıza göre konsolide kredi hacmimizi %30 artışla 30,947 milyon TL'ye, toplam konsolide aktifimizi %32 artışla 44,756 milyon TL'ye ve konsolide özkaynaklarımızı %27 artışla 4.641 milyon TL'ye yükselttik. Konsolide sermaye yeterlilik oranımız %14.72 ile uluslararası standartların üstünde bir oranda gerçekleşirken, özkaynak kârlılığımızı da %26 oranına ulaştırdık. Müşteri odaklı yaklaşımımız ve büyüyen şube ağıımız ile genişlettiğimiz müşteri tabanımız sayesinde ana fon kaynağımız olan müşteri mevduatımızı konsolide bazda %34 artışla, sektörün oldukça üzerinde bir performansla 26,499 milyon TL'ye çıkardık. Topladığımız kaynakların ekonomiye etkin bir şekilde aktarılmasının sonucu olarak, %117'lik Kredi/Mevduat ve %69 düzeyindeki Kredi/Aktif oranlarıyla sektörün açık ara önünde yer almayı sürdürdük.

Büyük bir kısmını likidite yönetme amacıyla tuttuğumuz bono portföyümüze aktiflerin sadece %12'si oranında yatırım yaparak diğer bankalardan bu yönümüzle de ayrıştık ve DenizBank olarak yüksek kârlılığımızı kuruluşumuzdan bu yana olduğu gibi gerçek bankacılık faaliyetlerinden sağladık. Sektördeki kârların geçen yıla oranla düşmesine karşın biz kârımızı %72 artırdık ve 1,061 milyon TL'lik tutarla sektörün en tepesindeki bankalarla yarışır hale geldik.

Finansal süpermarket anlayışımızla büyümemizi kesintisiz biçimde sürdürdük.

DenizBank, ekonominin her sektörüne, bankacılığın her alanındaki çok geniş ürün yelpazesi ile bir finansal süpermarket olarak hizmet etmektedir. Finansal kiralardan, kültür hizmetlerine, yatırım bankacılığından bilgi teknolojisi hizmetlerine kadar tüm finansal hizmetleri tek bir çatı altında sunmaktayız. Müşterilerimize ihtiyaçlarına özel hizmet verme anlayışı doğrultusunda, yaşam döngüsü ile finansal ihtiyaçlar arasındaki ilişkiyi temel olarak "Afil Bankacılık", "Kitle Bankacılığı", "Emekli Bankacılığı" ve "Gençlik Bankacılığı" gibi segmentleri geliştirdik.

Segmentasyondaki farklılaşma ve kaliteli hizmet anlayışımızla ihtiyaçları karşılamada sektörde fark yaratan müşteri odaklı yaklaşımımızın sonucu olarak 2011 yılında %21'lik artış ile müşteri sayımızı 5 milyonun üzerine taşıdık ve çitayı yükselterek aktiflik oranını da artırmayı başardık. 88 yeni şube ile yurtiçi ve yurtdışındaki şube sayımızı 600'e çıkarırken hizmet ağını en çok genişleten bankalardan biri olduk. 2011 yılında toplam çalışan sayısını en fazla büyüten bankalardan biri olarak, 10.826 personelimizle sektörde istihdam yaratmaya ve sosyal paydaşlarımıza değer katan bir şirket olmaya devam ettik.



Türkiye ekonomisinde değer yaratmayı ilke edinmiş bir banka olarak uluslararası fonları ülkemizin hizmetine sunduk.

Müşterilerimizin taleplerine kulak vererek sektöre kazandırdığımız yenilikçi uygulamaları üstün hizmet kalitesiyle sunmayı sürdürdük. PTT ile işbirliğine giderek Türk finans sektörünün bu alanda yapılmış en büyük iş ortaklığına imza attık. Bu işbirliğinin yarattığı sinerji ile toplam 2,370 adet ATM ve PTT kartlar ile birlikte 5.8 milyon debit kart adedine ulaşarak, pazar payımızı %7.1'e yükselttik ve debit kartlarda rekor bir büyüme kaydetmiş olduk.

Ticari kartlar pazarındaki liderliğimizi koruduk.

İDO ve Lufthansa gibi sektörün önde gelen firmaları ile yapılan anlaşmalarla yaratılan Sea & Miles, Deniz Bonus Trink ve Miles&More'un Türkiye'nin tüm şampiyon kulüpleri dahil olmak üzere toplam dokuz futbol kulübüne olarak sunduğumuz taraftar kartlarla, Antalya Kart, Ada Kart ve Kampüs Kart gibi ön ödemeli kartlar ve Paso Bonus, Emekli Bonus kartlarımızla bireysel kredi kartları pazarında 2011 yılında sektörün üzerinde bir büyüme kaydedtik. Ticari kartlarda sektöre özel hizmet anlayışımız ve yaratıcı çözümler hedefleyen yaklaşımımızla ürettiğimiz, KOBİ'lere özel "İşletme Kart", tarım üreticilerine özel "Üretici Kart" ve "Çiftçi Kart", esnaf ve sanatkarlara özel "Akıllı Kart", ticari ve kurumsal firmalara özel "Nakit Kart" ve diğer kartlarımızla birlikte toplam 528 bin kart ile ticari kartlar pazarındaki liderliğimizi koruduk.

Dünyayı etkisi altına alan sıkıntılı ekonomik konjoktüre rağmen, sağlam mali yapımız, yüksek finansal performansımız ve güçlü yönetim anlayışımız sayesinde uluslararası piyasalardan fon sağlamayı sürdürdük. Reel sektörün dış ticaret finansmanında kullanmak üzere 2010 yılında aldığımız 650 milyon ABD Doları tutarındaki sendikasyon kredisini Wells Fargo ve Standard Chartered koordinatörlüğünde 21 bankanın katılımıyla %100 oranında ve maliyeti aynı kalacak şekilde yeniledik.

Yerel yönetimlerin finansmanında kullanılmak üzere, EIB (Avrupa Yatırım Bankası) ve AFD (Agence Française de Développement) ile imzaladığımız 150 milyon ve 80 milyon Avro tutarındaki kredi sözleşmeleri vasıtasıyla 2011 yılında 170 projeye uygun maliyetlerle ve uzun vadeli finansman desteği sağladık.

Büyüyen Anadolu'ya Kredi Kolaylıkları Programı kapsamında geri kalmış yörelere ve özellikle Doğu ve Güneydoğu Anadolu'da yerleşik firmalara, EIB'den 50 milyon Avro tutarında kredi sağladık. DenizBank olarak, bu programa 50 milyon Avro kaynak ekleyerek 100 milyon Avro büyüklüğe ulaştırdık ve az gelişmiş bölgelerdeki KOBİ'lerin kullanımına açtık.

Dört kalkınma bankasının (EBRD (Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası), EIB, IFC (Uluslararası Finans Kurumu) ve DEG (Alman Kalkınma Bankası)) aynı çatı altında ilk defa toplandığı, kendi alanında yılın en büyük finansmanı olan 300 milyon Avro tutarındaki sekürütizasyon işlemimizle, International Financing Review (IFR) Dergisi tarafından Avrupa, Ortadoğu ve Afrika Bölgesinde "Yılın Sekürütizasyon İhracı" ödülüne aday gösterildik.

EBRD ve EIB ortaklığı ile sağlanan 150 milyon Avro tutarındaki MIDSEFF kredisinin; yenilenebilir enerji projeleri finansmanına öncelik vermek suretiyle orta ölçekli yenilenebilir enerji projelerine yönlendirilmesi için çalışmaları sürdürdük. EBRD'den ayrıca "Türkiye Tarım İşletmeciliği KOBİ Finansmanı (TurAFF)" Programı kapsamında KOBİ'lerin yatırım ve işletme sermayesi ihtiyaçlarının finansmanında kullanılmak üzere 40 milyon Avro tutarında bir kredi temin ettik.

Bu kuruluşlara ek olarak Japon Uluslararası İşbirliği Bankası (JBIC), Fransız Kalkınma Ajansı (AFD), Hollanda Kalkınma Bankası (FMO), Avusturya Kalkınma Bankası (OeEB) ile Dünya Bankası kredilerine aracılık eden Türkiye Sınai ve Kalkınma Bankası (TSKB) ve Türkiye Kalkınma Bankası'ndan (TKB) temin ettiğimiz kredileri tarım, küçük ve orta ölçekli işletmelere ve kamu sektöründeki müşterilerimize kullandırmaya devam ettik.

Öncelikli sektörlerimizi desteklemek amacıyla uluslararası kuruluşlardan sağladığımız fonlamanın yanı sıra, 2 milyar TL'ye kadar iznini aldığımız banka bonusu ve tahvil ihracımızın ilkini 500 milyon TL olacak şekilde Mayıs ayında, ikincisini ise 300 milyon TL olacak şekilde Kasım ayında tamamladık. Topladığımız yüksek oranlı talepler ile de Bankamıza duyulan güveni bir kez daha tazelemiş olduk.

Sunduğumuz yenilikçi çözümler; KOBİ'lere ve çiftçilere hem rekabet hem de maliyet avantajı kazandırıyor.

Yarım milyondan fazla KOBİ müşterimizin, gücünü tek bir çatı altında toplayarak ürün ve hizmet alımlarında özel avantaj ve indirimler edinme imkânı sunduk. İşletme Kart platformuna Akıllı Kart özelliği ekleyerek ve yine Türkiye'de bir ilk olarak İSTESOB (İstanbul Esnaf ve Sanatkarlar Odası Birliği) üyeleri için İSTESOB Akıllı Kart'ı esnafın hizmetine sunduk. Aynı projenin devamı olarak İzmir ve Antalya'daki birlik üyeleriyle de anlaşmaları tamamladık. Bu işbirliklerimizin katkısıyla KOBİ kredilerimizde ortalamamızın üzerinde bir artış kaydedtik.

Ülkemize her alanda hizmet getirme anlayışımızı, sosyal sorumluluk projelerimizle hayata geçirdik.

Tarım Bankacılığı'nı bir iş kolu olarak tanımlayan ilk özel banka olarak tarıma özel 31 adet Yeşil Damla şubesi ile birlikte Türkiye çapında yaygınlaştırılmış toplam 240 şubede tarım bankacılığı hizmeti vermeyi sürdürüyoruz. Kalite çitasını sürekli yükseltmek amacıyla, büyük çoğunluğu ziraat mühendisi olan yetkin müşteri temsilcisi kadrosunu genişlettik. 2011 yılında da özel bankalar arasında tarım sektörüne en fazla kredi kullandıran banka olarak liderliğimizi koruduk.

Finansal anlamda önemli başarılarla imza atarken, sosyal sorumluluk ilkelerimiz çerçevesinde; kültür, sanat, spor ve eğitim alanında ülkemiz için "değer üreten" projeleri desteklemeyi sürdürdük. Kurumsal sponsorluğunu üstlendiğimiz TAYK (Türkiye Açıkdeniz Yarış Kulübü) ile işbirliği çerçevesinde yelken sporuna, İDSO (İstanbul Devlet Senfoni Orkestrası)'nın kurumsal sponsorluğu ve Uluslararası İstanbul Opera Festivali sponsorluğumuz ile sanata destek verdik. "Tarım Seferberliği" kapsamında başlatılan tarımsal üretime yönelik bilgilendirme çalışmasını "3,500 Köye 350,000 Kitap" projesiyle sürdürerek üreticilerin daha bilinçli üretilme daha fazla verim almalarını sağladık. TED işbirliği ile çiftçi ailelerin çocuklarına tam eğitim bursu vererek eğitime olan desteğimizi sürdürdük. Ayrıca, Ekim 2011'de bütün ülkemizi derinden üzen Van'da yaşanan depremde, DenizBank olarak müşterilerimizin her zaman yanında olmak ve ulusal birliğimize bir nebze olsun katkıda bulunabilmek için, müşterilerimizin kredi ya da kredi kartı borç ödemelerini, kendilerine hiçbir ek yük yansıtmadan 2012'ye erteledik.

Takdir edilmeye ve ödüller kazanmaya devam ediyoruz...

Müşterilerimize kaliteli hizmet vermek için teknolojinin tüm imkânlarından faydalanıyoruz. İletişim Merkezimize gelen çağrılarda işlem/talebi %94,7 oranında sonuçlandırdık. Hizmet kalitemize verdiğimiz önemi son derece takdir eden ve yeniliklerimizi merakla izleyen müşterilerimiz sayesinde, sosyal ağlardaki faaliyetlerimize çok kısa süre önce başlamış olmamıza rağmen 2012 Ocak ayı itibarıyla Facebook'ta 164 bin beğeni sayısı ile bankalar arasında 3. sıraya yükseldik. Bu motivasyonla sosyal ağlar üzerindeki çalışmalarımızı iddialı bir şekilde genişleterek yine bir ilke imza attık ve 2012'nin Ocak ayında tanıtımını gerçekleştirerek Facebook'ta dünyanın ilk banka şubesini açtık.

Taşıdığı yıllık 50 milyon yolcu ile dünyanın en büyük feribot operatörü olması ve finansmanın sağlanma hızı ve karmaşık yapısı açısından sektör için uzun yıllar örnek teşkil edecek bir işlem olan İDO finansmanı ile

Euromoney/Project Finance Magazine 2011 Deals of the Year - the European Transport Deal of the Year(Yılın Avrupa Ulaştırma İşlemi) ödülünü kazandık.

Mevcut çiftçi ve üreticilerin yanı sıra, sektöre ilgi duyan girişimci ve sanayicilere bilgi ve danışmanlık hizmetlerinin sunulduğu Tarım' programı, sektörel bilgilendirmeler yapılan ve interaktif olarak yatırımcılara geri dönüşler sağlayan web sitesi ile Horizon Interactive Awards kapsamında "Müşteri Bilgilendirme" dalında Bronz ödüle layık görüldü.

Başarılarımızın mimarı çalışanlarımız ve bizimle yürüyen müşterilerimizle hedeflerimize daha yakınız.

DenizBank olarak, uluslararası kabul görmüş kurumsal yönetim standartlarına uyumlu, risk yönetimine odaklanmış ve ortak aklın hâkim olduğu yönetim anlayışımız sayesinde 2011 yılında da başarılı finansal ve operasyonel sonuçlar elde ettik. Kârlılıktaki Türkiye'nin 5. büyük özel bankası konumuna yükselerek, vizyonumuzdaki hedeflere ulaşmak için emin adımlarla ilerlediğimizi göstermiş olduk.

Dünden bugüne olduğu gibi bugünden yarına doğru, DenizBank'ın farkını her zaman en doğru şekilde taşımayı ve yansıtmayı başaran, yüreğini emeğine katarak çalışan ve bu önemli başarıların arkasındaki en önemli etken olan çalışanlarımıza ve çıktığımız cesur yolculukta bizi yalnız bırakmayan başta müşterilerimiz olmak üzere tüm paydaşlarımıza sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Saygılarımla,



Hakan ATEŞ
Genel Müdür

14. yılında

10,826
denizci

600
şube

Hayat Deniz'de Güzel!

DenizBank

Müşteri Segmentasyonu

DenizBank, müşteri odaklı hizmet anlayışını faaliyetlerine en etkin şekilde yansıtabilmek için müşterilerini beş ana segmentte tanımlamıştır.

1- Kurumsal Bankacılık: Yıllık cirosu 100 milyon TL'nin üzerinde olan tüm firmalar ve bu firmaların ait olduğu gruplara hizmet veren segmenttir. (Finans sektörü firmaları cirolarına bakılmaksızın bu segmentte izlenirler.)

2- Ticari Bankacılık: Kurumsal segment dışında kalan, yıllık cirosu 15 milyon TL'nin üzerinde olan diğer firmalara hizmet veren segmenttir.

3- Kamu Bankacılığı: Yerel yönetimler, bağlı kuruluşları ve bunların iktisadi teşekkülleri, kamu iktisadi teşebbüsleri ve bunların müesseseleri ve bağlı ortaklıklarına, sermaye yapısının yarısından fazlası kamu ve kamu firmalarının sahip olduğu işletmelere hizmet veren segmenttir.

4- İşletme ve Tarım Bankacılığı: Yıllık cirosu 15 milyon TL'nin altında yer alan tüzel/özel kişiliğe sahip firma veya şahıs işletmeleri ile yıllık cirosu 5 milyon TL'ye kadar olan işletmelerin sahip ve ortaklarına hizmet veren segmenttir.

5- Bireysel Bankacılık: Gerçek kişiler, profesyonel serbest meslek sahipleri, kurumsal ve ticari segmentlere ait firmaların sahip ve ortakları, işletme segmentinden hizmet alan yıllık cirosu 5 milyon TL'yi aşan tüzel işletmelerin sahip ve ortaklarına hizmet veren segmenttir.

DenizBank, bu beş ana segmente ek olarak;

150.000 ABD Doları likit varlığa sahip bireysel üst segment ve şirketlere Özel Bankacılık kapsamında hizmet vermektedir.

Şube Ağı/Segmentasyonu

Uluslararası finansal ortamın bölgesindeki etkin aktörlerinden biri olmayı hedefleyen DenizBank, özellikle Bireysel Bankacılık, İşletme Bankacılığı ve Tarım Bankacılığı alanlarındaki müşterilerine daha yakın ve etkin hizmet verme stratejisi doğrultusunda şubeleşme çalışmalarına devam etmiş ve 2011 yılında yurt içinde 88 yeni şube açmıştır.

Perakende Bankacılık Grubu

DenizBank, yaşam evreleri yaklaşımıyla müşterilerini ihtiyaçlarına göre segmente ederek özelleştirilmiş hizmet sunmakta ve hizmete erişimi kolaylaştırmaktadır.

Perakende Bankacılık Grubu, Bankamızın;

- Bireysel Bankacılık Satış Yönetimi ve Pazarlama,
- Kartlı Ödeme Sistemleri ve
- Self Servis Kanallar Yönetimi

kapsamındaki faaliyetlerinin, Banka'nın diğer iş kollarıyla koordinasyon ve sinerji içinde yürütülmesini sağlamaktadır. Ana faaliyetleri arasında;

- Müşteri segmentlerine bağlı ürün ve hizmetlerin geliştirilmesi, pazarın izlenmesi ve rekabet koşullarında meydana gelen değişimlerin etki analizlerinin oluşturulması,
- Bireysel bankacılık ile ilgili teknolojik ve operasyonel süreçlerin geliştirilmesi ve
- İşkolu gelişimine yönelik izleme, değerlendirme ve stratejik planlamanın yapılması,
- Şubeler, internet ve mobil kanallar aracılığı ile bankacılık ürün ve hizmetlerinin sunulması yer almaktadır.

Perakende Bankacılık Grubu 2011 yılında, sunduğu yüksek hizmet kalitesiyle DenizBank'ın tercih edilmesinde etkin rol oynamış ve sektör ortalamasının üzerinde büyüyerek başarılı bir yıl geçirmiştir. Grup, hayata geçirdiği Türkiye'de ilk olan uygulamalar ve yenilikçi ve dinamik yapısı sayesinde yarattığı memnuniyet ile müşteri bağlılığını artırmış; aktif müşteri sayısı %26 ve ücret ve komisyon gelirleri %32 yükselmiştir.

DenizBank, müşterilerin ihtiyaçlarına özel hizmet verme anlayışı doğrultusunda, yaşam döngüsü ile finansal ihtiyaçlar arasındaki ilişkiyi temel alan "Yaşam Evreleri Bankacılığı" yaklaşımı kapsamında "Afil Bankacılık" ve "Kitle Bankacılığı" segmentleri altında müşteri yönetim programları uygulamaktadır.

Afil Bankacılık

Afil Bankacılık; müşterilerinin yaşam tarzlarını ve ihtiyaçlarını düşünerek beklentilerinin ötesinde hizmet vermeyi hedeflemektedir. Afil Bankacılık kapsamında pek çok ilk Türkiye'de DenizBank tarafından uygulanmaya başlanmıştır. Afil Bankacılık müşterileri şubelerde işlem için neredeyse hiç sıra beklememekte, işlemlerini öncelikle yaptırabilmektedirler. Afil Bankacılık müşterilerine özel

avantajlarla kredi, kredi kartı, sigorta ve birikim yönetim ürünleri ve konut kredilerinde 25 yıla varan vadelerle uzun vadeli kredi imkânı sunulurken, yatırımlarını doğru yönlendirebilmeleri için danışmanlık hizmeti verilmektedir.

Afil Bankacılık, ülkemizin yetişmiş insan gücüne değer vererek; doktorlar, avukatlar gibi mesleklere mensup müşterileri için özel kampanya ve uygulamalar devreye sokmaktadır. Mali müşavirler için LUCA Muhasebe Programı Entegrasyonu uygulaması yapılmış ve müşavirlerin iş yükü %40'a yakın bir oranda azaltılmıştır. Finansal ayrıcalıkların yanı sıra evden/ofisten özel güvenlikle ücretsiz para yatırma hizmeti, Türkiye'nin her yerinde Pazar kahvaltılarında Afil Bonus Platinum Kart ile %30 indirim, İstanbul, Ankara ve İzmir'deki havalimanlarının iç ve dış hatlar terminallerinde havalimanı otopark ve vale hizmetlerinde %50 indirim gibi ayrıcalıklar müşterilerimizin hayatını kolaylaştırmakta ve bağlılıklarını artırmaktadır.

Kitle Bankacılığı

Kitle Bankacılığı faaliyetleri kapsamında yeni müşteri kazanımını hedefleyen sürekli pazarlama iletişimi yanı sıra, mevcut müşterilerimiz ile derinleşme amaçlı iletişimde CRM teknolojileri en üst seviyede kullanılmaktadır. Kitle segment yönetimi kapsamında 1.5 milyon aşkın müşteriye hizmet verilirken, Emekli Bankacılığı ve Gençlik Bankacılığı başta olmak üzere yaşam evrelerine özel bankacılık programları sürdürülmektedir.

Emekli Bankacılığı

Emekli Bankacılığı programı ile sektör standartlarının üzerinde hizmet vermeyi hedefleyen DenizBank, bu segmentteki müşterilerinin ihtiyaç ve beklentilerine özel avantajlar sunmaktadır. Kredilerde uygun vade ve faiz oranları, yatırımlarına özel faiz oranı, şubelerde öncelikli işlem yapabilme imkanına sahip olan emekliler, Türkiye'deki tüm ATM'lerden ücretsiz para çekme ve bakiye sorgulama gibi avantajlardan da yararlanabilmektedir. Emekliler ayrıca Emekli Bonus kredi kartı ile alışverişlerinde ilave taksit, indirimli faiz oranı ve otomatik ödemelerinde indirim imkânlarından yararlanmaktadır. Maaşını DenizBank'tan alan emeklilere özel ücretsiz Acil Sağlık Hizmetleri paketi ile DenizBank, zor günlerinde de müşterilerinin yanında olma-ya devam etmektedir.

Gençlik Bankacılığı

DenizBank Paso Gençlik Bankacılığı hizmetleri ile sektörde bu alanda sunulan en geniş kapsamlı bankacılık programına sahiptir. Paso Gençlik Bankacılığı ile gençlere özel kampanyalar ve fırsatlar sağlayan DenizBank Paso Bonus kart programı, avantajlı öğrenim kredisi, banka kartı, ücretsiz para transferi gibi finansal avantajların yanı sıra Bahçeşehir ve Beykent üniversiteleri ile gerçekleştirilen anlaşmalar kapsamında özel tasarımı şubeleri ve Paso Deniz web sitesi ile de hizmet vermektedir.

Bireysel Bankacılık Ürünleri

Mevduat

DenizBank, müşterilerine birikimlerini değerlendirebilecekleri ürünler sunarken yatırım konusundaki eğilimlerini ve risk duyarlılıklarını dikkate almaktadır. Müşterilerin ihtiyaçlarına özel sunulan mevduat ürünleri ve hizmet yaklaşımı sayesinde bireysel mevduat rakamları istikrarlı bir şekilde büyümektedir. 2011 yılında %35 oranında büyüme ile sektör ortalamasının üzerinde bir performans gerçekleştirilmiştir.

DenizBank Bireysel Müşteri Mevduatı (milyon TL)

	Hacim
2011	13,177
2010	9,788

2011 yılında müşterilerin hizmetine sunulan, uzun vadede küçük tutarlarla tasarruf yapmayı sağlayan özelliği ile 5 yıl vadeli Mevduat Biriken Hesap ve altın cinsinden birikimlerin artan önemi paralelinde oluşturulan Vadeli Altın Hesabı ürün gamına katılmıştır.

Tüketici Kredileri

Yenilikçi, kolay ulaşılabilir ve rekabetçi kredi ürünleri ile sektörün en önemli oyuncularından olan DenizBank'ın tüketici kredileri 2011 yılında pazarın üzerinde büyüyerek 7 milyar TL'yi aşmıştır.

DenizBank Tüketici Kredileri (milyon TL)

	Kredi Tutarı
2011	7,140
2010	5,118

Genel İhtiyaç Kredileri

2011 yılında, genel ihtiyaç kredilerinde %48'lik büyüme yakalanmıştır. Sektör ortalamasının üzerinde gerçekleşen bu performans ile pazar payı %4.3'e yükselmiştir.

DenizBank Genel İhtiyaç Kredileri (milyon TL)

	Kredi Tutarı
2011	3,740
2010	2,535

2011 yılında müşteri ihtiyaçlarına özel ürünler ve kampanyalara devam edilmiş, mevcut müşterilerimizin kredi ihtiyaçlarını karşılamak üzere ön onaylı kredi uygulaması da hayata geçirilmiştir. Ayrıca Türkiye'de ilk kez "Facebook üzerinden kredi başvurusu" alınmaya başlanmış ve yine Türkiye'de ilk olarak, "Fiziki Altın Teminatlı İhtiyaç Kredisi" lansmanı yapılmıştır. Bu ürün ile müşterilerin altın takıları teminata alınarak, uygun faiz oranlarıyla ihtiyaç kredisi sunulmaktadır. Yenilikçi uygulamaların devamı olarak enerji verimliliğini esas alan 8 aya kadar %0 faiz ve ilk 6 ay ödemesiz "Enerji Tasarrufu Kredisi" de müşterilerimizin hizmetine sunulmuştur. Bu kredi ile binaların ısı, su, ses ve yangın yalıtımı yapılabilmektedir.

Konut ve Taşıt Kredileri

DenizBank konut kredisi büyüklüğünü 2011 yılı içerisinde %32 artırarak, sektörün üzerinde bir büyüme gerçekleştirmiştir. Türkiye'de bir ilk olarak iş ortaklarının ihtiyaçlarına yönelik oluşturduğu "Emlakçı Paketi" çerçevesinde avantajlı mevduat faizleri ve indirimli faiz desteği ile konut, taşıt ve genel ihtiyaçlarına yönelik kredi desteği de sağlamaya başlamıştır. DenizBank Türkiye'nin önde gelen emlak ofisi zincirleriyle işbirliklerine 2011 yılında da devam etmiş, Türkiye'de bir ilk olarak emlak ofislerimizi kapsayan özel organizasyonlar gerçekleştirmiş ve toplamda 7.000 kişiye ulaşmıştır.

2011 yılı içinde 61 yeni proje ile anlaşma imzalanmıştır. Bu sayede, Türkiye'nin her yerinden seçkin ve önemli projelere DenizBank kalitesiyle konut kredisi sunulabilmektedir. Satış sonrası hizmet desteği vermeyi de amaç edinen DenizBank; Türkiye'de benzeri olmayan "Deniz'den Evin Hazır" uygulamasını 2011 yılı içerisinde başlatmıştır. Bu uygulama ile DenizBank konut kredisi kullanan müşterilerinin adına elektrik, su, doğalgaz, telefon vb. fatura başvurularını ücretsiz olarak yapmaya başlamıştır.

DenizBank Türkiye'nin tüm şampiyon kulüplerine finansman desteği ve taraftar kartları sunan tek banka olarak sektörde bu konuda öncü olduğunu kanıtlamıştır.

DenizBank Konut Kredilerinin Gelişimi (milyon TL)

	Adet	Hacim
2011	44,166	3,018
2010	33,083	2,289

Türkiye'nin en önemli otomobil markaları ile aktif olarak çalışmaya devam eden DenizBank, Borusan firması ile gerçekleştirdiği iş ortaklığı sayesinde hızlı kredi başvuru sistemini Borusan sistemine entegre ederek hızlı ve kaliteli bir kredi süreci oluşturmuş ve kullanıma açmıştır. Bu sayede taşıt kredilerinde %30 oranında bir büyüme gerçekleştirmiştir.

DenizBank Taşıt Kredilerinin Gelişimi (milyon TL)

	Adet	Hacim
2011	14,327	379
2010	13,171	294

Kredi Kartları

DenizBank, farklı segmentler ve tercihlere yönelik hazırladığı geniş kredi kartı ürün portföyü ile 2011 yılında da büyümeye devam etmiştir. Müşterilerinin kartlı ödeme sistemi alanındaki tüm ihtiyaçlarına cevap vermeyi hedefleyen ve piyasa koşullarına göre ürün ve hizmetlerini sürekli olarak zenginleştiren ve yenileyen DenizBank, 2011 yılında kredi kartı sayısını bireysel kartta %29 artışla 1,441,623 adede, toplam kart adedinde ise %32 artışla 1,966,602 adede yükseltmiştir. Bireysel kart cirosunda ise %31'lik bir artış göstermiştir. Bu rakamlarla; kredi kartı pazar payını adette %3.8'e ve ciroda %3.3'e çıkarmıştır.

DenizBank 2011 yılında banka kartı, kredi kartı ve ön ödemeli kartlar ürün gamına yenilikçi ürünler eklemiştir.

PTT Kart

DenizBank, 2011 yılında Türkiye'nin köklü kurumlarından PTT ile önemli bir işbirliğine imza atmıştır. İşbirliği kapsamında ortak logolu debit kart ve kredi kartı geliştirilerek PTT müşterilerinin elindeki PTT kartlara, alışverişlerde ve tüm banka ATM'lerinde kullanabilecekleri Visa/MasterCard özelliği kazandırılmıştır. DenizBank debit kart pazar payını %7.1'e ulaştırarak pazarda en fazla büyüyen banka olmuştur.

Taraftar Kartlar

DenizBank, Türkiye'de Fenerbahçe, Galatasaray, Beşiktaş, Trabzonspor ve Bursaspor'un oluşturduğu "Beş Büyüklük"ün tümüne Bonus platformu altında kart programı sağlayan ilk banka olarak sektörde bu konuda da öncü olduğunu kanıtlamıştır. Şampiyon kulüplerin yanısıra ESES Bonus, Çaykur Rizespor Bonus, Mersin İdman Yurdu Bonus ve Orduspor Bonus hayata geçirilmiş ve taraftar kart adedi 9'a çıkarılmıştır.

Ön Ödemeli Kartlar

Yaşı ve geliri nedeniyle ödeme sistemlerini kullanamayan kişilere ön ödemeli kartlar ve banka kartlarıyla ulaşmayı hedefleyen DenizBank, A-kent ile Antalya Kart, Adalar Belediyesi ile Ada Kart ve Marmara Üniversitesi ile Kampüs Kart projelerini hayata geçirmiştir.

DenizBank, Marmara Üniversitesi ve Multinet işbirliği ile hayata geçen Marmara Kampüs Kart Projesi ile 60,500 öğrenciyi, akademik ve idari personeli Kampus Kart sahibi yapmıştır. Ayrıca, Adalar Belediyesi işbirliği ile Adalar'ın gelişimine katkı sağlamayı amaçlayan proje kapsamında ön ödemeli banka kartı Ada Kart ile Ada Bonus kredi kartı pazara sunulmuştur.

Diğer Yenilikçi Uygulamalar

DenizBank 2011 yılında ürün gamını genişletmekle kalmamış, mevcut ürünlerini yenilikçi uygulamalar ile geliştirmiştir;

- NFC (Yakın Alan İletişimi) teknolojisi,
- İnternette banka kartı ile alışveriş imkânı sunulması,
- Visa Banka Kartı ile anlaşmalı işyerlerinde alışveriş yapıldığında ATM'ye gitmeye gerek kalmadan nakit çekimine imkân sunan POS Para entegrasyonu ve
- Kart sahiplerine yönelik "SMS ile Harcama Öteleme" hizmeti bu uygulamalar arasındadır.

DenizBank Kredi Kartlarının Sayısal Gelişimi

	Kart Adedi	Müşteri Adedi	Ciro (TL)	Bakiye (TL)
2011	1,966,602	1,601,097	9,5 milyar	1.5 milyar
2010	1,485,991	1,195,130	7,0 milyar	1 milyar

Self Servis Kanallar Yönetimi

Yüksek teknolojiyi en verimli şekilde kullanmayı hedefleyen DenizBank, 2011 yılını tüm kanallarını günün en yeni teknolojileri ve eğilimleri çerçevesinde yenilemek, geliştirmek ve yeni kanallarda müşterilerine hizmet ulaştırmak için bir yatırım yılı olarak belirlemiştir.

DenizBank Web Sitesi – www.denizbank.com

Kurumsal web sitesi Şubat 2011 tarihinden itibaren yeni yüzü ve fonksiyonları ile hizmet vermeye başlamıştır. Yenilenme ile birlikte pazarlama ve satış odaklı bir mimariye geçiş yapılmış ve web sitesimiz, kullanıcıların ürün içeriklerine kolay ulaşabilecekleri bir yapıya kavuşmuştur. Sosyal medya entegrasyonu ve lokasyona özel içerikler ile web sitesi her platformdan daha kolay erişilebilir ve esnek bir yapıya dönüştürülmüştür.

Geliştirilen bu yeni yapı sayesinde web sitesini ziyaret eden yıllık ziyaretçi sayısı %14 oranında artarak 10 milyon olmuştur.

AçıkDeniz İnternet Bankacılığı

2011 yılında AçıkDeniz İnternet Bankacılığı son teknolojilerin sağladığı esneklik çerçevesinde yenilenmiş ve sektörde ilk olan birçok özellik müşterilerin hizmetine sunulmuştur. AçıkDeniz'de kullanıcılara, İnternet Bankacılığı sayfalarını kişiselleştirme imkanı sunulmuştur. Sık kullanılan işlemlere hızlı ve pratik bir şekilde erişim imkânı sağlayan "Kişisel Menü" sayesinde istenen işleme menüler arasında dolaşmaya gerek kalmadan kolayca ulaşabilmektedir.

Yenilenen AçıkDeniz'de havale işlemi yapılırken alıcı hesap numarası yerine cep telefonu bilgisi yeterli olmaktadır. Bu özellik ile DenizBank **havale işlemi hesap numarası istemeden yapabilen ilk ve tek banka olmuştur**. AçıkDeniz, getirdiği bir başka yenilik sayesinde; kullanıcıların değerli dijital evraklarını, fotoğraflarını, ihtiyaç duyabilecekleri belgelerinin kopyalarını e-Kasa (Elektronik Kasa) uygulaması ile güvenle saklayabilmelerini sağlamıştır.

AçıkDeniz Mobil Bankacılık (MobilDeniz), Mobil Uygulamalar ve Mobil Ödeme (NFC)

DenizBank, uzaktan bankacılık işlemlerinin kolay erişilebilir olmasını sağlamak ve bu işlemlere duyulan güveni artırmak amacıyla SMS bankacılığını başlatmıştır. AçıkDeniz Mobil Bankacılık altyapısı ile

müşteriler, cep telefonları/cep bilgisayarları aracılığıyla diledikleri her yerden İnternet Bankacılığı platformuna ulaşabilmektedir.

AçıkDeniz İnternet Bankacılığı işlemlerinde kullanılan "ŞifreTek", Afili Segment Müşterilerine sunulan e-dergi, mobil üzerinden şube gişelerinde işlem yapmak için sıra numarasının alınmasını sağlayan "Sıramatik" (Dünya'da bir ilk) ve "Taraftar Yap" uygulaması Uygulama Market'lerinde yer almıştır. NFC teknolojisi ile mobil cihazlarla temassız ödeme sağlanmış ve mikro ödemeler kolaylıkla gerçekleştirilebilir hale gelmiştir.

Sosyal Medya

Sosyal medya platformları müşteri destek kanalı olarak aktif bir şekilde kullanılmaktadır. Özel destek süreçleri ile bu kanallardan bankayla iletişime geçen kullanıcıların sorunları takip edilmekte ve hızla çözülmektedir. Bu şekilde pozitif marka algısının güçlendirilmesine katkıda bulunmaktadır. Bunlara ek olarak, Dünya'da bir ilk olan "Facebook Bankacılığı" DenizBank tarafından geliştirilmiş olup Facebook üzerinden para transferi yapılabilmekte, kart bilgisi, varlıklar ve ajanda takibi sağlanabilmekte, müşteri memnuniyetine şikayet ve öneriler anında iletebilmektedir. Bu sayede 2012 Ocak ayı sonunda 164 bin beğeni sayısıyla Facebook'ta Bankalar arasında 3. sıraya kısa sürede ulaşmıştır.

ATM Yönetimi ve AçıkDeniz Duvarları

ATM ağına Para Yatırma/Para Çekme özellikleri olan cihazların yanı sıra Bozuk Para ve Nakit Geri Dönüşümlü üniteli ATM'ler katılmış ve işlem kabiliyeti artırılmıştır. Ayrıca ATM yazılımında kullanılan sistem ile ATM ekranlarında yönlendirme ikonları ve avatar uygulamaları Türkiye'de bir ilk olarak uygulanmaktadır.

DenizBank ATM sayısı PTT ile yapılan işbirliği neticesinde 2,370 adete çıkmıştır. 2010 ve 2011 yıllarında yapılan yatırımlar neticesinde DenizBank ATM Parkının %67'si yeni nesil ATM'ler ile değiştirilmiştir. DenizBank ATM pazar payını %3.4'ten %7.4'e çıkarmıştır.

Şubelerde müşterilerin İnternet Bankacılığı kullanımlarını ve İletişim merkezine ulaşmalarını sağlayan AçıkDeniz Duvarı tasarımları 2011 yılı içerisinde şubelere kurulmaya başlanmıştır. Bu çerçevede 2011 yılında 145 şubeye AçıkDeniz Duvarı kurulmuştur.

KOBİ ve Tarım Bankacılığı Grubu

Ülkemizin kalkınmasında kilit role sahip iki lokomotif olan KOBİ'ler ve Tarım üreticileri için uzman hizmet sunma amacıyla yola çıkan DenizBank; kaliteli hizmeti, ihtiyaçlara özel çözümleri ve kurumsal işbirlikleri ile sektörde fark yaratmaktadır.

KOBİ ve Tarım Bankacılığı Grubu, Bankamızın;

- KOBİ ve Tarım Bankacılığı Pazarlama ve Satış,
- Üye İşyeri İlişkileri ve
- Altın Bankacılığı

kapsamındaki faaliyetlerinin, Banka'nın diğer iş kollarıyla koordinasyon ve sinerji içinde yürütülmesini sağlamaktadır. Hedef kitlesi; KOBİ'ler, çiftçiler, tarımsal işletmeler ve tarım sektörüne ilgi duyan yatırımcılardır. Ana faaliyetleri arasında;

- KOBİ'lerin ihtiyaçlarına yönelik ürün ve hizmetlerin geliştirilmesi, sektör ve ürün paketlerinin hazırlanması, hızlı ve çoklu satış imkânlarının yaratılması,
- Üye işyeri faaliyetleri kapsamında ilgili iş kolları ile Bankamız politika ve stratejileriyle uyumlu hedeflerin belirlenmesi ve satışların koordine edilmesi,
- POS'lara yönelik yeni ürünlerin geliştirilmesi, bu ürünlerin tanıtımları ve pazarlamaları konularında şubelere destek verilmesi,
- Tarım sektörünün gelişimine destek sağlamaya ve çiftçilerin finansman ihtiyaçlarının karşılanmasına yönelik finansal ürünlerin geliştirilmesi,
- Tarım bankacılığında yeni kaynak ürünlerin araştırılması ve tasarlanması,
- Altın ve gümüş kredisi, mevduat ve kıymetli madenler ile ilgili diğer ürünlerin pazarlanması, satışı ve yeni müşteri kazanmaya yönelik çalışmaların yapılması

yer almaktadır.

KOBİ Bankacılığı

DenizBank, Türkiye'nin dört bir yanına dağılmış şubeleri, segmente özel www.kobideniz.com web sitesi ve diğer alternatif dağıtım kanalları ile başta esnaflar ve küçük işletmeler olmak üzere KOBİ'lerimize hizmet vermektedir. KOBİ Bankacılığı 2011 yılında da Banka ürün ve hizmetlerinin tanıtımını yapmak, müşteriye doğru kanallardan doğru ürünle ulaşmak, müşterilerin ihtiyaçları doğrultusunda yeni ürünler geliştirmek ve süreçlerini gözden geçirerek iyileştirmek hedefiyle faaliyetlerine devam etmiştir.

Akıllı Çözümler kurumsal işbirlikleri ile KOBİ'lerin ayağına gidiyor DenizBank, çeşitli markalar ve organizasyonlarla olan işbirliklerini KOBİ'lere daha fazla değer yaratmak amacı ile her geçen gün arttırmaktadır. Nisan 2008'de pazara sunulan ve 2011 yılsonu itibarıyla 179,000 adet toplam kart sayısına ulaşan İşletme Kart, sektörde türünün tek örneği olma özelliğini korumaktadır. Bu ürün sayesinde KOBİ'lerimiz krediye hızlı, formalitesiz ve her kanaldan ulaşma imkânı sağlarken, bir yandan da çeşitli kampanya ve avantajlarla KOBİ'lerimiz için değer yaratmaktadır.

"Esnafa Hayat Deniz'de Güzel" sloganı çerçevesinde İşletme Kart platformuna eklenen Akıllı Kart özelliği ile yine Türkiye'de bir ilk olarak İSTESOB (İstanbul Esnaf ve Sanatkarlar Odası Birliği) üyeleri için tasarlanan İSTESOB Akıllı Kart esnafın hizmetine sunulmuştur. 2011 yılında, aynı projenin devamı olarak İzmir ve Antalya'daki birlik üyeleriyle de anlaşmalar tamamlanmıştır.

İSTESOB (İstanbul Esnaf ve Sanatkarlar Odası Birliği), İESOB (İzmir Esnaf ve Sanatkarlar Odası Birliği) ve AESOB (Antalya Esnaf ve Sanatkarlar Odası Birliği) ile imzalanan anlaşmalarla birlikte, esnafın gücünü tek bir çatı altında toplayarak ürün ve hizmet alımlarında özel avantaj ve indirimler edinme imkânı, yarım milyondan fazla KOBİ'nin ayağına götürülmüştür. DenizBank Akıllı Kart ile kartlarını belirtilen sıklıkta kullananların oda aidatlarını ödeyerek yine Türkiye'de bir ilki gerçekleştirmektedir. Önümüzdeki yıl içerisinde diğer illere de aynı hizmetin götürülmesi için çalışmalar sürdürülmüş ve kartların altyapıları hayata geçirilmeye üzere tamamlanmıştır.

KOBİ Bankacılığı, MasterKOBİ programı ile işletmelere bilgisayar, iletişim, araba kiralama ve danışmanlık gibi pek çok hizmette üye kuruluşlarda önemli tutarda indirim imkânları sağlayarak, şirket harcamalarında tasarruf olanağı sağlamıştır.

Uluslararası fonları KOBİ'lere ulaştırıyoruz

Avrupa Yatırım Bankası ile imzalanan Büyüyen Anadolu'ya Kredi Kolaylıkları Programı kapsamında Avrupa Yatırım Bankasından 50 milyon Avro kredi sağlanmıştır. DenizBank, bu programa 50 milyon Avro kaynak ekleyerek 100 milyon Avro büyüklüğe ulaştırmış ve az gelişmiş bölgelerdeki KOBİ'lerin kullanımına açmıştır.

Uluslararası Yatırım ve Kalkınma Bankalarından temin edilen fonlardan, 2011 yılı içinde yaklaşık 200 milyon TL kredi KOBİ'lerin finansman ihtiyaçları için kullanılmıştır.

KOSGEB ve KGF ile olan işbirliklerimiz devam ederken, KOSGEB'in Van'da yaşanan deprem felaketine özel olarak çıkarmış olduğu Van İli Acil Destek Programında, diğer tüm KOSGEB Destek Programlarında olduğu gibi, katılımcı bankalar arasında yer almıştır.

DenizBank, sosyal platformlarda...

2011 yılı, DenizBank'ın müşterilerine dijital dünyada da imkanlar yarattığı bir yıl olmuştur. Kartlı ödeme sistemlerimizin müşterilerimize sanal dünyada tanıtımı ve güncel kampanyaların duyurulması amacıyla Ağustos ayında www.denizbankticarikartlar.com ve www.denizbankpos.com siteleri devreye alınmıştır. Kasım ayında, KOBİ'lerin sosyal medya sitesi olma sloganı ile bir satış ve iletişim kanalı olan www.kobideniz.com web sitesi hayata geçirilmiştir. Sitemizin üyesi olan mikro işletmeler, esnaf ve KOBİ'ler; sitemizde şirketleri, ürünleri, markaları, ihtiyaçları için ücretsiz ilan verebilmekte, kendilerini daha iyi anlatabilmek ve tanıtabilmek için yine ücretsiz olarak reklam filmlerini ve videolarını sitemize yükleyebilmektedir.

Ayrıca, forumlar üzerinde çeşitli konular hakkında fikir alışverişinde bulunabilmekte, dünyada en çok kullanılan sosyal medya platformlarındaki gibi birbirleri ile iş ağı oluşturabilmekte, mesaj alışverişinde bulunabilmekte ve kendilerine yönelik özel kampanya, fırsat ve haberlere ulaşabilme gibi çeşitli fonksiyonlardan faydalanabilmektedir. Sitede birbirinden farklı bilgi kaynakları, ürün ve hizmetler, röportajlar ve KOBİ'lerin başarı hikâyelerinin yer alması planlanmaktadır. Bir ilk olarak, "Kendi Reklamını Çek" kampanyası ile sitemize yüklenen KOBİ reklamları arasından seçilen ilk üç KOBİ ödül kazanacaktır.

KOBİ Bankacılığı büyüyor

2011 yılı, getirilen yeniliklerle beraber KOBİ Bankacılığı için çok verimli geçen bir yıl olmuştur. Aktif müşteri adedimiz yılsonu itibarıyla %28 oranında artarken KOBİ kredilerinde ortalamanın üzerinde bir artış kaydedilmiştir. KOBİ Bankacılığı müşterilerinin yönetilen mevduat ve yatırım hesaplarının büyüklüğü ise %4 artışla 3.5 milyar TL'ye çıkmıştır.

DenizBank KOBİ Bankacılığı, 2012 yılında da müşterilerine uzman şubeleri ve portföy yöneticileri ile hayatlarını kolaylaştıracak çözümlere sunmaya ve ülkemizdeki genel makroekonomik gelişmelere paralel olarak büyümeye devam edecektir.

Tarım Bankacılığı

Tarım bankacılığına özel önem veren DenizBank, Tarım Bankacılığı Grubu ve Tarım Bankacılığı alt markasını bünyesinde oluşturan ilk özel bankadır. Ülke genelinde bankacılık hizmetine ihtiyaç duyan üreticinin ayağına kaliteli hizmet götürme hedefiyle, Tarım Bankacılığına konsantre olan 31 adet Yeşil Damla şubesi ile birlikte Türkiye çapında yaygınlaştırılmış toplam 240 şubede tarım bankacılığı hizmeti verilmektedir. DenizBank, görevi tarım bankacılığı hizmeti vermek olan konsantre ve büyük çoğunluğu ziraat mühendisi olan yetkin müşteri temsilcisi kadrosu ile kalite çitasını sürekli yükseltmektedir. Uzman kadrosuyla, tarımsal verimliliğin artırılmasına ve tarımın modernizasyonu ile ilgili yatırımların yapılmasına yönelik faaliyetlere de destek vermektedir.

DenizBank, 2011 yılında da özel bankalar arasında tarım sektörüne en fazla kredi kullandıran banka olarak liderliğini korumuş ve aktif müşteri sayısını %19 artırmıştır.

Üreticilere fırsatlar...

Çiftçinin en büyük dostu olan Üretici Kart için SMS ile başvuru olarak Türkiye'de bir ilke imza atılmıştır. Çiftçilerin, aylık olarak ödemek zorunda oldukları Bağ-Kur sosyal güvenlik primlerinin otomatik ödeme talimatı ile Üretici Kart'a bağlanması sonucunda prim ödemelerinin hasat zamanına ertelenmesine imkan sağlanmış ve sektörde başka bir ilk daha gerçekleştirilmiştir.

Petrol Ofisi ile yapılan işbirliği kapsamında üreticilerimiz mazotunu ve madeni yağ ihtiyacını 5 aya kadar sıfır faiz ile elde etme imkânına sahip olmaktadır. Bunlara ek olarak çiftçilere Üretici Kart ile anlaşmalı bayilerden 6 aya varan vadelerde ve faizsiz olarak gübre, yem, tohum-fide, tarım ilacı, yedek parça gibi tarımsal girdi alma imkânı sunulmaktadır.

Projeli tarımsal yatırımları da 7 yıla varan vadeler ve uygun ödeme koşulları ile destekleyerek yatırımcılara DenizBank farkıyla proje

DenizBank üreticiye ve tarıma verdiği finansal destekler ile özel bankalar arasında birinci sıradaki yerini, ürün zenginliği ve tarıma yönelik sosyal sorumluluk projeleri ve üreticiler nezdinde de marka bilinirliği açısından korumaktadır.

finansman imkânı sunulmaktadır. DenizBank ayrıca hibe kapsamındaki yatırımlara ve IPARD projelerine de finansman imkânı sunmaktadır.

Tarımda güçbirliği

DenizBank; Çukobirlik, Tarış, Pankobirlik gibi sektöründe önde gelen birlik ve kooperatifleri ile yapılan işbirlikleri sayesinde birlik ortaklarının girdi teminini uygun maliyetlerle sağlanması konusunda fırsatlar yaratmaktadır. Ayrıca DenizBank birlik, kooperatif ve odalarla yapılan anlaşmalarla üreticiler için özel olanaklar yaratmıştır. Örneğin, Çiftçi Kart ile çiftçilerin TMO'ya sattıkları ürünlerin bedellerinin 15 gün daha erken alınabilmesi mümkün kılınmıştır.

Üreticilerimize sunulan en yeni uygulamalarımızdan biri ise “**Hasat Vadeli Kredili Mevduat Hesabı**”dır. Üreticimiz, Hasat Vadeli Kredili Mevduat Hesabına elektrik, su, doğalgaz, telefon gibi faturaları için otomatik ödeme talimatı vererek, fatura ödemelerini hasata ertelleyip, yılda bir ödeme avantajından yararlanabilmektedir.

DenizBank'ın sektörde yine bir “ilk” özelliği taşıyan ve üreticilere Bağ-Kur primlerini Üretici Kartları ile otomatik ödeme imkânı sunduğu uygulaması devam etmektedir. Emekli Bağ-Kur'lu çiftçiler de maaş ödemelerini DenizBank aracılığı ile alabilmekte ve tarıma özel bankacılık hizmetlerinden faydalanabilmektedirler.

Girişimciden üreticiye herkes için tarım...

Mevcut çiftçi ve üreticilerin yanı sıra, sektöre ilgi duyan girişimci ve sanayicilere bilgi ve danışmanlık hizmetlerinin sunulduğu “**Tarım**” programı sayesinde sektörün büyümesi desteklenmektedir. DenizBank tarafından hayata geçirilen www.tarimplus.com.tr internet sitesi aracılığıyla sektörel bilgilendirmeler yapılmakta ve interaktif olarak yatırımcılara geri dönüşler sağlanmaktadır. İnternet sitemiz, 2010 yılı **Horizon Interactive Awards** kapsamında “**Müşteri Bilgilendirme**” dalında **Bronz** ödüle layık görülmüştür.

Sosyal sorumluluğa devam...

DenizBank, sosyal sorumluluk anlayışı çerçevesinde pek çok faaliyet gerçekleştirmektedir. Tarım Seferberliği kapsamında T.C. Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı'yla birlikte hayata geçirdiği ve Türkiye'de bir ilk olma özelliğini taşıyan çalışmanın kapsa-

mını genişleten DenizBank, 2011 yılında “3,500 Köye 350,000 Kitap” projesiyle tarımsal üretime yönelik bilgilendirme içerikli kitap setleriyle üreticilerin daha bilinçli üretimle daha yüksek verim almalarına katkı sağlamıştır. T.C. Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı'nın düzenlemiş olduğu “**Tarım ve İnsan**” konulu ulusal fotoğraf yarışmasının sponsoru olarak toplumda tarım bilinci oluşması hedeflenmekte ve tarımı fotoğrafla ölümsüzleştiren kişilerin katkılarının ödüllendirilmesine aracılık edilmektedir. Belirlenen kırsal ilçelerde ücretsiz olarak bilgilendirme toplantıları düzenlenerek ilaçlama, budama, sulama, ekipman bakımı gibi konularda çiftçilerimizin bilinçli üretim yapmaları teşvik edilmektedir.

DenizBank, Tarım Seferberliği kapsamında 2011 yılında da öğrenci bursu uygulamasına devam etmiş, köylerde yaşayan ve maddi imkânları yetersiz olan 20 çiftçi ailesinin başarılı çocuklarına TED işbirliği ile tam eğitim bursu sağlamıştır.

Tarım Kredileri

1. Tarımsal İşletme Kredisi (Üretici Kart)

DenizBank müşterisi çiftçiler Üretici Kart ile pek çok avantaja ulaşmaktadırlar. Çiftçilerin sezonsal olarak gelir elde etmeleri sebebiyle yılın geri kalan dönemlerinde finansman sıkıntısı çekmelerinin önünü kesmeyi amaçlayan bu ürün sayesinde üreticiler, kısa vadeli finansman ihtiyaçları için tarım kredisi kullanabilmektedir. Üretici Kart'a tanımlanan Tarımsal İşletme Kredisi, tüm DenizBank şubelerinden ve tüm banka ATM'lerinden nakit olarak kullanılabilirken anlaşmalı üye işyerlerinden kampanyalı ve/veya indirimli alışveriş de yapılabilmektedir. Üretici Kart üzerinden kullanılan tarımsal işletme kredisine ek olarak üreticilere spot/rotatif krediler de kullanılmaktadır.

2011 yılında Üretici Kart adedi 345,000'i geçerken, Üretici Kart'ın geçerli olduğu üye işyeri sayısı 11,000'in üzerindedir.

2. Tarımsal Yatırım Kredileri

Traktör ve tarımsal ekipman kredileri, sera yapım kredileri, arazi alım kredileri, hayvancılık kredileri, meyvecilik kredileri gibi çiftçilerin tarımsal yatırımlarına yönelik finansman ihtiyaçları için kullandığımız uzun vade gerektiren krediler, Tarımsal Yatırım Kredileri

kapsamında değerlendirilmektedir. 2011 yılında 1,664 milyon TL tarımsal yatırım kredisi kullandırmıştır.

DenizBank Tarım Bankacılığı

	Kredili Müşteri Sayısı	Net Kredi Bakiyesi (milyon TL)
2011	352,599	1,664
2010	267,500	1,252

Üye İşyeri İlişkileri

2011 yılında Garanti Bankası Bonus ortaklığının yanında Amex subacquiring anlaşması imzalanarak Tüm Amex kredi kartlarının (yurt içi/yurt dışı) POS'larımızda kabul edilmesi sağlanmıştır. Bonus kampanya modülü altyapısı tamamlanarak işyerlerimizin Bonus kampanyalarından faydalanması olanağı yaratılmıştır.

DenizBank, 2011 yılında 110,324 POS adedine ulaşarak Türkiye genelinde %5.8'lik pazar payına ve 33,303 adet Bonus POS'la beraber Bonus ağına %9.1 paya sahip olmuştur. Yurtdışı alışveriş cirosundaki pazar payı %3.9 olarak gerçekleşmiştir.

POS Adedi

	Adet	Pazar Payı (%)
2011	110,324	5.8
2010	89,399	4.9

POS Toplam Alışveriş Ciro

	milyon TL	Pazar Payı (%)
2011	11,416	4.1
2010	7,568	3.4

DenizBank, sektörde farklılaşan hizmet ve ürünleri ile özellikle ticari kartları aracılığıyla pazar payını 2012 yılında da artırmayı hedeflemektedir. Uzman şubeleri ve portföy yöneticileri müşterilerinin hayatlarını kolaylaştıracak çözümler sunmaya devam edecektir. POS pazarında adet ve ciro payını artırarak konumunu güçlendirmeyi ve geniş ürün seçenekleriyle, sektördeki tüm müşteri segmentlerinin ihtiyaçlarına uygun kaliteli çözümler üretmeyi sürdürecektir.

Altın Bankacılığı

Bankamız 2004 yılında İstanbul Altın Borsası Takas Bankası olarak girdiği altın sektöründe bugün itibarıyla Altın Bankacılığı olarak bankamıza kazandırdığımız yeni ürün ve hizmetler ile "Altın sektöründe faaliyet gösteren banka" olarak yer almayı başarmıştır. İstanbul Altın Borsası Takas Bankası olma sıfatıyla da rakiplerinden farklı bir konumda bulunmaktadır.

Altın sektörünün ihtiyaçlarını karşılayacak krediden mevduata tüm bankacılık ürünlerini sunmak hedeflerimiz arasında yer almaktadır. 2011 yılı sonu itibarıyla Altın sektöründe en geniş ürün yelpazesini bankamız sunmaktadır. Ürünlerimiz arasında vadesiz altın depo hesabı, vadeli Altın mevduatı, altın fonu, havale, altın ve gümüş kredileri, erken kapama opsiyonlu altın kredileri, taksitli altın ve gümüş kredileri yer almaktadır. Bunun yanı sıra Bankamızın altın sektöründe yapmış olduğu en büyük yenilik müşterilerin AçıkDeniz İnternet Bankacılığı üzerinden vadeli ve vadesiz altın hesabı açabiliyor olmasıdır. Bu uygulama ile müşteriler şubeye gelmeden, internetten 7/24, hiçbir masraf ödemedi dilerlerse vadesiz altın depo hesabı dilerlerse vadeli altın hesabı açıp, çalınma, kaybolma riski olmadan altına yatırım yapabilir, altın alıp satabilir, altın hesapları arasında havale yapabilirler.

2011 yılının özellikle ikinci yarısından itibaren altın fiyatlarında yaşanan gelişmeler sonucunda altın mevduatı tüm bankalar için en çok öne çıkan ürün olmuştur. Altın Bankacılığı anlamında Bankamıza kazandırdığımız yeni ürünlerin yanı sıra tüm işkollarımızın desteği ve yarattığı sinerji, 2011 yılında altın mevduatında sektörün iki katına yakın bir oranda büyümemizi ve 10,000 müşteriye ulaşmamızı sağlamıştır.

2012 yılında altın sektöründe bizi farklılaştıracak yaratıcı ürünlerimiz ile ülkemiz açısından yastık altındaki altını ekonomiye kazandırmayı, bankamız açısında da müşteri adedimizi ve pazar payımızı artırmayı hedeflemekteyiz.

Kurumsal Bankacılık, Toptan Bankacılık, Ticari Bankacılık ve Kamu Finansmanı Grupları

Geleneksel enstrümanları, müşteri ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği yaratıcı ürünlerle zenginleştiren DenizBank, finansal hizmetlerde giderek daha çok tercih edilen bir çözüm ortağı olmuştur.

Kurumsal Bankacılık Grubu

Kurumsal Bankacılık Grubu, Bankamızın;

- Kurumsal Bankacılık ve
- Nakit Yönetimi

kapsamındaki faaliyetlerinin, Bankanın diğer iş kollarıyla koordinasyon ve sinerji içinde yürütülmesini sağlamaktadır. Hedef kitlesi; kurumsal ve ticari firmalardır. Ana faaliyetleri arasında;

- Kurumsal Bankacılık ürünlerinin geliştirilmesi, pazarlanması çalışmalarının yürütülmesi,
- Ürün ve hizmetlerin şubeler tarafından hedeflere uygun satışının sağlanması,
- İlgili birimler arasındaki iş akışlarının düzenlenmesi ve ilişkilerin koordine edilmesi,
- Bankanın Nakit Yönetimi sistemlerine ait ürünlerin yönetilmesi, geliştirilmesi, gereken tüm yasal ve banka içi düzenlemelerin yapılmasının koordine edilmesi ve
- Banka likiditesini güçlendirecek iç-dış kaynak akışı yaratılması

yer almaktadır.

Kurumsal Bankacılık

DenizBank Kurumsal Bankacılık; müşterilerinin ihtiyacı olan finansal çözümleri, geleneksel kurumsal bankacılık ürünlerinin yanı sıra yenilikçi yaklaşımlarla tasarlanmış proje finansmanı ve nakit yönetimi ürünleri aracılığıyla, DenizBank Finansal Hizmetler Grubu'nun (DFHG) tüm işkollarının dâhil edildiği değer zincirleri oluşturarak sunmaktadır.

Müşterilerimizle kredi enstrümanları çerçevesinde başlayan ilişkiler, yakalanan memnuniyet neticesinde sürekli hale getirilmekte ve kurulan stratejik ilişkiler ile birlikte DFHG bünyesinde yeni iş fırsatları yakalanmaktadır. Gelişmiş teknolojik altyapı ve nakit yönetimi ürünleri ile müşterilere operasyonel maliyetlerini azaltma imkânı sunulmakta, ekonomik döngüden maksimum payın alındığı bir iş modeli başarıyla uygulanmaktadır.

Portal anlayışı

Pazarlama anlayışını; yüksek kaliteli aktif yaratma yeteneği, ekonomik gelişmelere hızlı adaptasyon, diğer işkolları ve iştiraklerle sinerji yaratma becerisi ve DenizBank ortak aklı ile hizmet veren deneyimli insan kaynağı Grubun pazarlama anlayışını şekillendiren unsurlardır. Kurumsal Bankacılık 2011 yılında; nakit yönetimi, proje finansmanı, leasing, faktoring, sigorta, dış ticaret ve yatırım bankacılığı alanlarında 60'tan fazla ürünü müşterilerinin kullanımına sunmuş ve aktif kurumsal müşteri adedini %11 oranında artırmış ve müşteri başına ortalama çapraz satış oranını 3.26 seviyesine çıkarmıştır.

Yılsonu itibarıyla; 7,095 milyon TL'si nakit kredi, 4,415 milyon TL'si gayrinakdi kredi olmak üzere toplamda 11,510 milyon TL toplam finansman sağlayan Grup, toplam 3,669 milyon TL mevduat hacmine ulaşarak DenizBank'ın finansal performansında da önemli pay sahibi olmuştur.

Proje finansman uzmanlığı ve finansman gücüyle 2011 yılında yatırım ve özelleştirme süreçlerine sağladığı katkılar, DenizBank Kurumsal Bankacılık'ın sektörde bulunduğu konumu yükseltmiştir.

Kurumsal Bankacılık; nakit yönetimi odaklı, diğer işkolları ve iştiraklerle sinerji yaratma anlayışı içerisindeki çalışmalarına, 2012 yılında da devam edecektir.

Nakit Yönetimi

2011 yılı Nakit Yönetimi'nde yeni ürün, uygulama ve kanallarının devreye alındığı, bu misyonla Banka'nın işlem hacimlerine ve kârlılığına büyük oranda katkıda bulunduğu bir yıl olmuştur. Yeni müşteri kazanımını ve mevcut müşteri bağlılığını sağlamak üzere, banka networkunun etkin kullanılması ve işkolları arasındaki sinerjinin geliştirilerek çapraz satış oranlarının artırılmasına ve müşterilerimizin nakit akışlarının bankamız içerisinde kalmasını sağlama stratejisi doğrultusunda 2011 yılında ileri teknoloji tabanlı uygulama ve projelere ağırlık vermiştir.

DenizBank, teknolojinin en son olanakları ile oluşturulmuş altyapısı ile Nakit Yönetimi'nden hizmet alan müşterilerinin tahsilât

DenizBank geleneksel yöntemlerin yanı sıra elektronik ödeme seçenekleri geliştirip, hizmeti müşterisinin ayağına getirerek işletmelerin ve kuruluşların tahsilât ve ödeme süreçlerini etkinleştiriyor.

ve ödeme işlemlerinde operasyonel maliyetlerini düşürme, tahsilât risklerini azaltma ve rekabet avantajı kazanmalarında yardımcı olmaktadır. DenizBank, nakit yönetimini kalıcı ve getiri- si yüksek bir pazar olarak görmekte, Ticari ve KOBİ Bankacılığı müşteri portföyünü, firmaların bayi-distribütör ve tedarikçilerini de kapsayacak biçimde genişletme stratejisi ile hareket etmektedir.

Nakit Yönetimi, 2012 yılında müşterilerin tahsilât ve ödeme süreçlerinde ana banka olma hedefi doğrultusunda; müşteri talepleri ve piyasa ihtiyaçlarını göz önüne alınarak yeni ürün, hizmet ve uygulamalar sunmaya devam edecektir.

Elektronik Tahsilât Hizmetleri

DenizBank, üretici/ana firmayla distribütör/ bayi arasındaki tahsilât sisteminde köprü oluşturmak ve finansal akışı kolaylaştırmak amacıyla geliştirdiği Doğrudan Borçlandırma Sistemi (DBS) ile hizmet sunmaktadır. Tahsilât süreçlerinde zaman tasarrufu sağlayarak etkinlik artıran Nakit Kart sistemi 2011 yılında da devam ettirilmiştir. Bir çeşit "elektronik çek karnesi" olarak da tanımlanabilecek bu uygulama ile ana firmalar, ürün ve hizmet bedellerini bayilerinden ya da düzenli müşterilerinden otomatik olarak tahsil edebilmektedir.

Devreye alınan yenilikler sayesinde etkinliği artırılan sistemde 2011 yılında özellikle kurum tahsilâtı ve belediye projelerine yoğunlaşmıştır.

2011 yılsonu itibarıyla Nakit Yönetimi'nin ana ürünlerinden olan DBS ve Kartlı Tahsilât Sistemi projeleri kapsamında anlaşma sağlanan ana firma sayısı %26 oranında artarak 153'e, toplam bayi sayısı %68'lik bir artışla 3,180'e ulaşmış ve toplam 1,689 milyon TL tahsilât gerçekleştirilmiştir.

Kullanım kolaylığı ve etkin kaynak kullanımı imkânı gibi özellikleriyle değer yaratan DenizBank Elektronik Tahsilât Sistemleri 2012 yılında, alanında öncülüğünü sürdürmeyi hedeflemektedir. Bu doğrultuda müşteri merkezli, fonksiyonel ve yenilikçi ürün lansmanlarını geliştirerek devam ettirecektir.

Elektronik Ödeme Hizmetleri

DenizBank, toplu ödeme hizmetiyle müşterilerine birden çok EFT ya da havale işlemini tek seferde gerçekleştirme imkânı sağlamaktadır. Elektronik Ödeme Hizmetleri, yenilikçi ve müşteri merkezli anlayışı çerçevesinde firmalara özel ürettiği çözümler neticesinde ödeme işlemleri için DenizBank ürünlerini kullanan müşteri sayısında 2010 yılına oranla %53 artış kaydedilmiştir.

2011 yılı içerisinde Toplu Ödeme Sistemi'yle yaklaşık 1.8 milyon ödeme işlemine aracılık edilmiş, 2010 yılına göre işlem hacminde %85 oranında bir artışla 15.9 milyar TL tutarında elektronik ödeme yapılmıştır.

Kurumsal Bilgilendirme Hizmetleri

Kurumsal internet müşterilerinin ihtiyaçları göz önüne alınarak 2010 yılında devreye alınan Kurumsal Bilgilendirme Hizmetleri 2011 yılında da geliştirilerek uygulanmaya devam etmiştir. Yurt içi ve yurt dışı tahsilât ve ödeme süreçlerinin takibi, çevrimiçi işlem yapabilme ve tüm bankacılık hizmetlerini gerçek zamanlı olarak izleyebilme olanağı sunan bu hizmet, oluşan yeni müşteri ihtiyaçları paralelinde çeşitlendirilmiştir.

Müşteriye özel çözümler getiren, tasarrufa yönelik çok yönlü avantajlar sağlayan, firmaların hesap hareketlerinin eşzamanlı bildirimini ve raporlanmasını sağlayan Ekstre Mutabakatı, oluşan talep neticesinde yaygınlaştırılmıştır.

DenizBank; 2012 yılında da kurumsal müşterilerine yönelik internet şubesi hizmetlerini zenginleştirme çalışmalarına devam edecektir.

Kurum & Belediye Tahsilâtları

DenizBank, Vergi, SGK ve Bağ-Kur prim tahsilâtları ve yerel yönetimler başta olmak üzere tüm kurum tahsilâtlarında hizmet vermektedir. 2011'de başarılı bir yıl geçirilerek tahsilât adetlerinde %32 artış neticesinde 8.4 milyar TL hacim yakalanmıştır. SGK primlerinin DenizBank Alternatif Dağıtım Kanalları ve şubelerinden tahsilâtının yanı sıra 2011 yılında kredi kartı ve otomatik ödeme kanalları ile tahsilâtına devam edilmiştir.

DenizBank, Türkiye'nin kalkınmasında kilit rol oynayan sektörlerin ihtiyaç duyduğu büyük ölçekli yatırımlara yönelik orta ve uzun vadeli krediler sağlamadaki sorumluluğunu, öncü rolü ile pekiştirmeye devam etmektedir.

Çevre-Temizlik Vergisi, İlan-Reklam Vergisi ve Emlak Vergisi gibi yerel yönetimlere ödenen vergi, resim ve harçların DenizBank tarafından tahsil edilebilmesi amacıyla belediyelere bilgi işlem teknolojileri çözümleri sunularak stratejik ortaklıklar gerçekleştirilmiştir. 2010 yılında anlaşma sağlanan belediyelerin tahsilatları devam ederken, 2011 yılında da yeni belediyeler eklenmiştir.

Toptan Bankacılık Grubu

Toptan Bankacılık Grubu, Bankamızın;

- Proje Finansmanı
- Yurtdışı İştirakler ve şubeleri

kapsamındaki faaliyetlerinin, Banka'nın diğer iş kollarıyla koordinasyon ve sinerji içinde yürütülmesini sağlamaktadır. Ana faaliyetleri arasında;

- Hedef sektörlerde gerçekleştirilecek projelere yapılandırılmış finansman sağlanması,
- Sanayi yatırımları ve özelleştirmelerde satın alma finansmanı sağlanması,
- Yurtdışı iştirakler ve şubeleri ile olan ilişkilerin geliştirilmesi ve ortak çalışma alanları yaratılması,
- Yurtdışı iştirak ve şube ağına Banka stratejisine uygun olarak genişletilmesi ve
- Yurtdışı iştirakler ve şubelerin faaliyetlerinden Bankamızın azami seviyede yararlanmasının sağlanması

yer almaktadır.

Proje Finansmanı

Ekonomik hayatın gelişmesinde kritik rol oynayan, ciddi miktarlarda yatırım gerektiren, buna paralel olarak orta ve uzun vadeli finansman desteğine ihtiyacı olan faaliyetlerin finansmanı, Proje Finansmanı Bölümü'nün çalışma alanını oluşturmaktadır. Türk ekonomisini kalkındırmak için ekonominin ve sosyal hayatın altyapısını oluşturan telekomünikasyon, enerji, altyapı (liman ve havaalanı), sağlık ve eğitim gibi öncelikli sektörlerin yanı sıra

sanayi yatırımları, özelleştirme ve satın alma finansmanı ve çok bankalı "club-loan" yapısındaki işlemler de Proje Finansmanı Bölümü aracılığıyla organize edilmektedir.

Enerji sektörü finansmanında etkin rol

Ekonomide itici güce sahip ve krize dayanıklı sektörlerle yönelerek ekonomide canlandırıcı etkisini maksimize etmeyi hedefleyen DenizBank, enerji sektörü yatırım projelerinin finansmanında etkin rol almıştır. Rüzgar ve hidro enerji sektöründeki şirketlerin yatırımlarına ağırlık verilirken diğer enerji üretim ve dağıtım projeleri için de kredi desteği sağlanmaya devam edilmiştir. EBRD (Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası) ve EIB (Avrupa Yatırım Bankası) ortaklığı ile sağlanan 150 milyon Avro tutarındaki MIDSEFF kredisinin; yenilenebilir enerji projeleri finansmanına öncelik vermek suretiyle orta ölçekli yenilenebilir enerji projelerine yönlendirilmesi için çalışmalar sürdürülmektedir.

DenizBank, 2011 yılı itibarıyla finansmanına katkıda bulunduğu toplam 27 adet proje ve ulaştığı 1.3 milyar ABD Doları büyüklüğündeki proje finansmanı portföyü ile Türkiye'nin yatırım ve istihdam gelişimindeki önemli yerini korumaktadır.

2011 yılında Proje Finansmanı kapsamında finanse edilen ve Bankanın birçok bölümünün katkısıyla yürütülen İDO özelleştirme projesiyle DenizBank bir ödül kazanmıştır. İDO'nun tüm hisselerinin satışı için yapılan ihaleyi kazanan konsorsiyuma sağlanan toplam 860 milyon ABD Doları tutarındaki kaynağın 82 milyon ABD Dolarlık kısmı DenizBank tarafından finanse edilmiştir. Taşıdığı yıllık 50 milyon yolcu ile dünyanın en büyük feribot operatörü olması ve finansmanın sağlanma hızı ve karmaşık yapısı açısından İDO finansmanı sektör için uzun yıllar örnek teşkil edecek bir işlem olmuştur. Gerek nakit akışı, maaş ve sigorta ödemeleri gerekse İDO Sea&Miles kredi kartıyla yaratılan sinerji sayesinde DenizBank için yılın Proje Finansmanı işlemi olan İDO işlemi, aynı zamanda Euromoney/Project Finance Magazine 2011 Deals of the Year - the European Transport Deal of the Year (Yılın Avrupa Ulaştırma İşlemi) ödülüne de layık görülmüştür.

Proje Finansmanı Bölümü, 2012 yılında da büyük altyapı projelerinde öncü konumunu güçlendirerek devam ettirecektir. Enerji, madencilik, ulaştırma, sağlık ve eğitim sektörlerindeki büyüme desteklenecektir. Proje ve yapılandırılmış finansman konusundaki uzmanlığını; yeni otoyol inşası projeleri, otoyol özelleştirmeleri, limanlar, şeker fabrikaları ve kamu özel sektör ortaklık hastaneleri gibi büyük altyapı yatırımlarına kanalize ederek sürdürecektir.

Yurtdışı iştiraklerimize ilişkin bilgi sayfa 40'ta verilmiştir.

Ticari Bankacılık ve Kamu Finansmanı Grubu

Ticari Bankacılık ve Kamu Finansmanı Grubu, Bankamızın;

- Ticari Bankacılık,
- Kamu Finansmanı ve
- Banka Sigortacılığı

kapsamındaki faaliyetlerinin Banka'nın diğer iş kollarıyla koordinasyon ve sinerji içinde yürütülmesini sağlamaktadır. Hedef kitlesi; ticari işletmeler, yerel yönetimler ve bağlı kuruluşları, kamu iktisadi teşebbüsleri ve bunların müesseseleri ve bağlı ortaklıklarıdır. Ana faaliyetleri arasında;

- Ticari firmalar ve kamu kuruluşları için ürün ve hizmetlerin geliştirilmesi,
- Hedef ve stratejiler doğrultusunda pazarlama çalışmalarının yürütülmesi, takibi, bütçelenmesi ve raporlanması
- Büyümeye yönelik müşteri kazanımını sağlayacak pazarlama/satış/kampanya modellerinin geliştirilmesi
- Banka genelinde ticari ve kamu finansmanı şubelerindeki yapılan pazarlamanın koordine edilmesi
- Banka Sigortacılığı-stratejilerinin oluşturulması, bu stratejilere bağlı olarak işbirliği yapılacak olan sigorta şirketlerinin seçilmesi, değerlendirilmesi ve verimliliğinin takip edilmesi,
- Büyümeye yönelik müşteri kazanımını sağlayacak pazarlama/satış/kampanya modellerinin geliştirilmesi ve
- Banka genelinde pazarlamanın koordine edilmesi

yer almaktadır.

Ticari Bankacılık

Ticari Bankacılık Grubu, müşterilerinin her türlü finansal ihtiyacını karşılamak üzere uygun ve hızlı çözümler üretir. Finansal süper-maket anlayışı ile farklı sektörlerdeki müşterilere kredilerin yanı sıra nakit yönetimi, sigorta, leasing, faktoring ve türev ürünleri gibi geniş ürün yelpazesi ile hizmet vermektedir.

Hizmet sunduğu müşterilerin anabankası olmayı hedefleyen Ticari Bankacılık grubu, 45 karma ve 23 ticari merkez şube olmak üzere 25 ilde toplam 68 şubede tecrübeli ve uzmanlaşmış satış kadrosu ile faaliyet göstermektedir.

Bu hedef doğrultusunda çalışan Grubun aktif müşteri sayısı %12 artarken, 2011 yılında toplam kredi hacmi %38, mevduat hacmi ise %43 oranında büyüme gerçekleştirmiştir.

Kamu Finansmanı

1 Ocak 2009 tarihi itibarıyla kamu bankacılığını bir iş kolu olarak tanımlayan ilk Türk bankası olan DenizBank, kamu finansmanı alanında uzmanlaşmıştır. Hedef kitlesi; yerel yönetimler, bağlı kuruluşları, yerel yönetimlere ait iktisadi teşekküller, kamu iktisadi teşebbüsleri, bu teşebbüslere ait müesseseler ve bağlı ortaklıklardan oluşan Kamu Finansmanı Bölümü; kamu-özel sektör ortaklığı faaliyetlerini güçlendirmek için projelere finansman desteği sağlamak ve Hazine garantili işlemlere destek sağlamak amacıyla oluşturulmuştur.

Kamu Finansmanı Bölümü, 2011 yılında yerel yönetimlerin finansmanında kullanılmak üzere, EIB (Avrupa Yatırım Bankası) ile 80 milyon Avro ve AFD (Agence Française de Développement) ile 150 milyon Avro tutarındaki kredi sözleşmeleri imzalayarak 170 projeye uygun maliyetlerle ve uzun vadeli finansman desteği sağlamıştır.

2011 yılsonu itibarıyla konsolide bazda 699 milyon TL nakdi ve 174 milyon TL gayri nakdi olmak üzere toplam 873 milyon TL kredi hacmine ulaşan Kamu Finansmanı; Genel Müdürlük, bölgeler ve şubelerde, alanında uzman ve deneyimli ekibiyle yerel

Müşterilerine sunduğu tek-durak finans hizmetleri ve kalitesiyle ön plana çıkan DenizBank aktif müşteri sayısını giderek artırırken kamu bankacılığını bir iş kolu olarak tanımlayan ilk Türk bankası olmanın gururunu taşımaktadır.

yönetimlere her türlü bankacılık hizmetini sunmaktadır. Kamu Finansmanı Grubu eğitim ve sosyal sorumluluk alanlarında topluma kaynak aktarmakta, yerel yönetim personeline yönelik yurt içi eğitim ve yurt dışı organizasyonlara katılım olanağı sağlamakta ve çeşitlik sponsorluklar ve öğrencilere destek programlarını hayata geçirmektedir.

Banka Sigortacılığı

DenizBank, sigorta faaliyetleri kapsamında, müşterilerine hayat, hayat dışı ve bireysel emeklilik ürünlerini sunmaktadır. Geniş ürün yelpazesinde, yangın, tarım, kaza, mühendislik, sorumluluk, işsizlik, ferdi kaza, hayat sigortaları ve emeklilik planları yer almaktadır.

Bireysel emeklilik ürünleri; bireysel ürünler ve kurumsal ürünler olarak ve müşterileri segmetine göre hazırlanan farklı plan seçenekleri ile sunulmaktadır.

DenizBank, 2011 yılında hayat dışı sigorta faaliyetleriyle ilgili olarak Axa Sigorta, Hayat Sigortaları ve Bireysel Emeklilik ürünlerinin satışı ile ilgili olarak da Deniz Emeklilik (Metlife) ile 15 yıllık münhasırlık anlaşması imzalamıştır.

DenizBank işkolları ile ortak çalışmalar çerçevesinde; kredi, mevduat, kredi kartı, maaş ödemesi, üye işyerleri, proje finansmanı ile ticari ve kurumsal faaliyet gösteren DenizBank müşteri portföyüne hizmet verilmektedir.

DenizBank Banka Sigortacılığı Performansı (milyon TL)

	Prim Üretimi		Komisyon Geliri	
	2010	2011	2010	2011
Hayat Sigortaları	70.5	104.6	14.3	21.4
Hayat Dışı Sigortalar	44.1	53.3	8.3	10.5
	Katkı Payı Üretimi		Komisyon Geliri	
	2010	2011	2010	2011
Bireysel Emeklilik	2.2	3.9	0.9	1.7

Fon Yönetimi ve Özel Bankacılık Grubu

Uluslararası piyasalardan uzun vadeli ve uygun koşullarla fon temininde başarılı sonuçlar elde eden Grup, Türkiye ekonomisine ve Türkiye'nin dış ticaret işlem hacminden aldığı payın artmasına katkıda bulunmuştur.

Fon Yönetimi ve Özel Bankacılık Grubu, Bankamızın;

- Hazine,
- Hazine Satış,
- Dış Ticaret Finansmanı,
- Yapılandırılmış Finansman,
- Özel Bankacılık

kapsamındaki faaliyetlerinin, Banka'nın diğer iş kollarıyla koordinasyon ve sinerji içinde yürütülmesini sağlamaktadır. Ana faaliyetleri arasında;

- Bankamızın kısa vadeli likidite yönetimi, hazine ürünlerinin fiyatlanması, Aktif-Pasif kararlarının hazine ile ilgili kısımlarının uygulanması ve kâr amaçlı alım-satım işlemlerinin gerçekleştirilmesi,
- Şubeler ile koordinasyon içinde müşterilere sermaye piyasaları hakkında bilgi aktarılması, yatırım ürünlerinin satış strateji ve hedeflerinin belirlenmesi,
- Muhabirlik ilişkilerinin kurulması amacıyla ilişkilerin başlatılması, onaylanması, yönetilmesi, takip, kontrol ve gözden geçirilmesi,
- Orta ve uzun vadeli borçlanma faaliyetlerine ilişkin yurtdışı bankalar ve diğer mali kuruluşlarla görüşmelerin yapılarak işlemlerinin yapılandırılması, takibi ve banka içi bölümlerle koordine edilmesi ve
- Tasarruf anlamında varlık piramidinin en üst kısmında konumlandırılan Banka müşterilerine finansal yatırım ürünlerinin sunulması

yer almaktadır.

Hazine

DenizBank Hazine Bölümü, Bankanın kısa vadeli döviz ve Türk Lirası likiditesini yönetirken; hazine ürünlerinin fiyatlamasını, Aktif-Pasif Komitesi kararlarının hazine ile ilgili kısımlarının uygulanmasını ve kâr amaçlı alım-satım işlemlerini gerçekleştirmektedir. Risk ölçüm tekniklerinden aktif olarak faydalanarak riskleri dengelemekte ve faaliyetlerini anlık kazançlar yerine sürdürülebilir kâr elde etme ilkesi doğrultusunda şekillendirmektedir. Aktif-Pasif Komitesi tarafından belirlenen hedefler çerçevesinde işlemlerini gerçekleştirmekte ve haftalık olarak gerçekleştirilen

Komite toplantılarında alınan kararların piyasada uygulanmasını sağlamaktadır.

Banka'nın bilanço ve bilanço dışındaki riske maruz kalacak kalemlerin vade ve maliyetlerine göre takip edilip, gelişmeleri risk açısından değerlendirerek Banka'nın risk yönetimi stratejisine uygun olarak yürütülmesini sağlamaktadır.

Hazine Pazarlama ve Fiyatlama, Para Piyasaları, Sabit Getirili Menkul Değerler ve Türev İşlemler olarak dört birimi kapsayacak şekilde yapılan Hazine Bölümü, para piyasaları işlemleriyle, döviz ve Türk Lirası cinsinden borçlanmaları ya da plasmanları yapmakta, FX swap, repo-ters-repo gibi enstrümanları kullanarak kısa vadeli fonların etkin bir şekilde yönetilmesini sağlamaktadır. Uluslararası piyasalarda spot ve vadeli döviz, her türlü sabit getirili menkul kıymet, emtia ve türev ürünler gibi hazine ve finansal piyasa ürünlerinin fiyatlanmasını yapmaktadır. Limitler dâhilinde kâr amaçlı alım-satım işlemleri de Hazine Bölümü tarafından gerçekleştirilmektedir.

Hazine Satış

Temel fonksiyonu şubeler ile Fon Yönetimi Grubu arasındaki koordinasyonu sağlamak olan Hazine Satış Bölümü, Banka müşterilerine şubeler aracılığıyla ve sınırlı sayıdaki kurumsal müşterilerine ise doğrudan ulaşarak para ve sermaye piyasaları hakkında danışmanlık ve güvenilir fiyatlama hizmeti vermektedir. Risksiz komisyon gelirlerinin maksimize edilmesi ve finansal piyasa ürünlerindeki işlem hacminin artırılması Bölüm'ün ana stratejisini oluşturmaktadır. Müşterilerine bilanço yönetimi ve olası finansal riskler konusunda öneriler sunarak, gerekli ürünlerin yapılandırılmasını gerçekleştirmektedir. Yatırım ürünleri satış stratejilerinin ve hedeflerinin belirlenmesinde rol üstlenmektedir. Nitelikli ve yeni hazine ürünleri geliştirip satışa sunmakta ve hazine ürünlerinin şubeler tarafından hedeflere uygun satışını sağlamaktadır.

Şubeler ve Genel Müdürlük birimleri ile koordineli çalışmaları sayesinde müşterilerin ihtiyaçlarına uygun ürünlere yönelik pazarlama faaliyetleri sürdürmekte ve ürün çeşitliliği, çapraz satış, işlem adedi ve işlem hacimlerinde kaydedilen artışlara katkı sağlamaktadır.

DenizBank, öncelikli sektörlerine verdiği desteği, yatırım ve kalkınma bankaları ile gerçekleştirdiği işbirlikleri sayesinde uluslararası piyasalardan temin ettiği uzun vadeli ve düşük maliyetli finansman imkanları ile sürdürmüştür.

17 kişiden oluşan deneyimli kadrosu ve şube portföy yöneticileri ile potansiyel müşterileri bizzat ziyaret ederek, müşteri tabanının genişletilmesi ve müşteri işlemlerinin payının artırılmasını sağlamaktadır.

İlki Mayıs ayında 500 milyon TL ve ikincisi Kasım ayında 300 milyon TL olarak gerçekleştirilen yüksek talepli banka bonusu ve tahvil ihraçlarının gerçekleştirilmesinde aktif rol üstlenilmiştir.

Dış Ticaret Finansmanı

DenizBank, ülkemizin dış ticaret hacminin yükseldiği 2011 yılında başarılı bir performans göstermiştir. Türkiye'nin dış ticaret işlemlerinden aldığı payın artmasına katkıda bulunurken, kendi pozisyonunu da güçlendirmeyi başaran DenizBank, zengin muhabir bankacılık ağının da yardımıyla 2011 yılında ithalat akreditiflerindeki piyasa payını %4.7'ye ihracat akreditiflerindeki piyasa payını da %4.3'e çıkarmayı başarmıştır. Dış ticaret alanında aktif olarak çalışılan müşteri sayısı ile birlikte aracılık edilen işlem adedi de ciddi artış göstermiştir.

Krizin etkilerinin ABD ve Avrupa'da giderek derinleştiği ve maliyetlerin ciddi artış gösterdiği yılın ikinci yarısında DenizBank hızını kesmemiş, 2010 yılında uluslararası piyasalardan topladığı 650 milyon ABD Doları tutarlı sendikasyon kredisini, 25 Ekim 2011 tarihli kredi anlaşmasıyla %100 gibi bir oranla yenileme başarısını göstermiştir. Maliyetin Libor/Euribor + %1.30 p.a. ile bir önceki sene ile aynı seviyede tutulduğu işlemde 21 bankanın katılımıyla 432 milyon Avro ve 45.5 milyon ABD Doları fonlama sağlanmıştır.

Ihracat kredi kuruluşlarının sigorta programları kapsamında sunduğu orta ve uzun vadeli kredilerin kullanımında müşterilerine aracılık etmeye 2011 yılında da devam eden DenizBank, ABD'den yapılan tarım ürünleri ithalatında ABD Tarım Bakanlığı'nın GSM102 kredileriyle sağladığı finansman olanaklarını da müşterilerine sunmaya devam etmiştir.

Orta Doğu, Kuzey Afrika ve Rusya'da faaliyetlerini sürdüren inşaat firmalarının harici garanti ihtiyaçları konusunda her zaman destek sağlayan DenizBank, 2011 yılında taahhüt firmalarının

aktivitelerini artırmaya başladığı Orta ve Batı Afrika'da da müşterilerine ihtiyaç duyduğu desteği ve bilgi birikimini aktarmış, her zaman müşterilerinin yanında olduğunu göstermiştir.

Yapılandırılmış Finansman

DenizBank Finansal Hizmetler Grubu'nun orta ve uzun vadeli borçlanma ihtiyaçlarına ilişkin yurtdışı bankalar ve diğer finansal kuruluşlarla ilişkileri yürütmek, finansman temini sürecini yönetmek, işlemleri takip ederek, yapılandırmak ve banka içi bölümlerle koordinasyonu sağlamak Yapılandırılmış Finansman Bölümü'nün temel faaliyetlerini oluşturmaktadır.

4 kalkınma bankasından seküritizasyon kredisi...

DenizBank, Nisan ayında 300 milyon Avro tutarında, 4 Kalkınma Bankasının, Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD), Avrupa Yatırım Bankası (EIB), Uluslararası Finans Kurumu (IFC), Alman Kalkınma Bankası (DEG) aynı çatı altında ilk defa toplandığı seküritizasyon kredisi işlemini gerçekleştirmiştir. Söz konusu kredinin EBRD ve EIB'den sağlanan 12 yıl vadeli 150 milyon Avro tutarlık kısmı orta ölçekli işletmelerin enerji verimliliği ve yenilenebilir enerji kredileri finansmanında, IFC ve DEG'den sağlanan 7 yıl vadeli 75 milyon Avro tutarlık kısmı ise Tarım ve KOBİ kredileri finansmanında kullanılmaktadır. Kredinin 75 milyon Avro tutarındaki 5 yıl vadeli dilimi ise, işlemin düzenleyici bankası WestLB tarafından fonlanmıştır.

Tarım, KOBİ ve Kamu müşterilerine kredi desteğine devam

DenizBank, 2011 yılında, yukarıda bahsedilen kuruluşlara ek olarak Japon Uluslararası İşbirliği Bankası (JBIC), Fransız Kalkınma Ajansı (AFD), Hollanda Kalkınma Bankası (FMO), Avusturya Kalkınma Bankası (OeEB) ile Dünya Bankası kredilerine aracılık eden Türkiye Sınaf ve Kalkınma Bankası (TSKB) ve Türkiye Kalkınma Bankası A.Ş.'den (TKB) temin ettiği kredileri tarım, küçük ve orta ölçekli işletme ve kamu sektöründeki müşterilerine kullanıma devam etmiştir.

DenizBank, 2012 yılında da yatırım ve kalkınma bankalarından temin ettiği kredilerdeki piyasa liderliğini sürdürmek ve reel sektörün uzun vadeli ve uygun maliyetli kaynaklarla desteklenmesi amacıyla söz konusu kuruluşlar ile çalışmalarına devam etmeyi hedeflemektedir.

Tek bir portal yaklaşımıyla müşterilerine tüm DFHG ürün ve hizmetlerini sunan Özel Bankacılık Grubu, “butik hizmet anlayışı” ile her müşteri için özel yatırım ürünleri geliştirerek küresel kalitede hizmeti yerel olarak sunmaktadır.

Özel Bankacılık

Finansal süpermarket anlayışıyla müşterilerinin tüm finansal ihtiyaçlarını karşılamak misyonu doğrultusunda DenizBank Özel Bankacılık müşterilerine İstanbul, Avrupa 1, Avrupa 2, Avrupa 3, İstanbul Anadolu 1, İstanbul Anadolu 2, Ege, Başkent, Marmara, Çukurova, Akdeniz, Orta Anadolu, Karadeniz, Batı Anadolu, Bodrum ve Aralık sonu itibarıyla hizmete açılan Güneydoğu Anadolu Özel Bankacılık Merkezi ile toplam 16 Özel Bankacılık merkezi ve Bağdat Caddesi’nde açılan corner ile hizmet sunmaktadır. Türkiye çapında büyüme stratejisi ve yüksek hizmet kalitesiyle Özel Bankacılık alanında sektörde ilk üç banka içinde olmayı hedefleyen DenizBank, 2012 yılında altı Özel Bankacılık merkezini daha hizmete açacaktır.

Özel Bankacılık Grubu başarısını diğer iş kolları ile tam bir uyum ve işbirliği içinde, tek bir portal yaklaşımıyla çalışmasına borçludur. Özel Bankacılık merkezlerindeki 82 portföy yöneticisi, müşterilerine tüm DFHG ürün ve hizmetlerini çeşitli avantajlar (kulüp üyelikleri, seyahat sigortası, asistans hizmeti, sağlık sigortası ve check-up vb.) ve ayrıcalıklar (özel ekonomi konferansları, yurt içi ve yurt dışı organizasyonları ve etkinlikler vb.) ile sunmaktadır.

Özel Bankacılık tercih edilen bu hizmetlerinin sonucu olarak müşteri varlık büyüklüğünü 2010 sonuna göre %37 oranında artarak 2011 yılında 7.8 milyar TL’ye ulaştırmıştır.

Butik hizmet anlayışı

Müşterilerine yatırım ürünleriyle ilgili tavsiye niteliğindeki görüşlerini sunan ve onların risk/getiri beklentilerini öğrenen Özel Bankacılık; “butik hizmet anlayışı” ile her müşteri için kişiye özel ve rekabetçi yatırım ürünleri geliştirmektedir.

Özel Bankacılık, 24 Ocak – 4 Şubat 2011 tarihleri arasında Anapara Koruma Amaçlı Morgan Stanley Gelişmekte Olan Ülkeler Endeksine Bağlı Özel Bankacılık Fonu’nun halka arzını, üstün bir fon satış performansı ile gerçekleştirmiştir.

2011 yılında, ayrı bir iletişim merkezi olan 444 (ÖZEL) ile Özel Bankacılık müşterilerinin sürekli ulaşabilecekleri ayrı iletişim kanalını aktive ederek, özel bankacılık müşterilerinin 7/24 aktif bir iletişim kanalından hizmet alması sağlanmıştır. Aralık 2011 itibarıyla hizmete açılan www.denizozel.com web sitesiyle de Özel Bankacılık iletişim kanalları zenginleştirilmiştir.

Özel Bankacılık, müşterilerine paraları ile ulaşamayacakları deneyimler yaşatmayı hedefleyerek, farklılığın hissettirdiği etkinlikler düzenlemektedir. Yelkencilğe ilk adım olarak adlandırılan ve geleneksel hale getirilen **Hello Sailing 3**, **Pirlanta Semineri**, İngiliz Konsolosluk’unda gerçekleştirilen **Londra’da Yaşam ve Yatırım Konferansı**, 2011 yılında bu doğrultuda gerçekleştirilen organizasyonlardan birkaçıdır.

Bankacılık ürünlerinin yanı sıra alternatif yatırım araçlarında da hizmet veren Özel Bankacılık, DenizBank’ın proje lideri olduğu gayrimenkul projelerinde müşterilerine fiyat avantajı ve özel kredi oranları uygulamaktadır.

2012 yılında da Özel Bankacılık, yönetilen varlık büyüklüğünü ve hizmet sunumunu geliştirmeye devam edecektir. Tüm Özel Bankacılık müşterilerine çevrimiçi varlık yönetimi sistemi ve mobil/e-Özel Bankacılık hizmeti sunulması hedeflenmektedir.

Müşterilerine sunduğu özel etkinlikler, seminerler ve diğer bankacılık dışı hizmetlerle de müşterilerinin yanında yer almaya devam edecek olan Özel Bankacılık, 2012 yılında sanat ve koleksiyon alanlarında da danışmanlık aracılık hizmetleri sunarak hizmet portföyünü genişletmeyi planlamaktadır.

Bilgi Teknolojileri ve Destek Operasyonları Grubu Şubeler ve Merkezi Operasyonlar Grubu

Operasyonel mükemmellik, son teknolojik gelişmeler ve en başarılı uygulamalar yaklaşımı çerçevesinde süreçler sürekli iyileştirilmekte; Bankacılık işlemlerimizin en iyi müşteri deneyimlerini elde etmesine çalışılmaktadır.

Bilgi Teknolojileri ve Destek Operasyonları Grubu ile Şubeler ve Merkezi Operasyonlar Grubu ve Intertech'in faaliyetleri COO sorumluluğunda yürütülmektedir.

Bilgi Teknolojileri ve Destek Operasyonları Grubu

Bankamızın;

- Organizasyon,
- Hizmet Kalitesi,
- CRM (Müşteri İlişkileri Yönetimi),
- İletişim Merkezi,
- Kartlı Ödeme Sistemleri

kapsamındaki faaliyetlerinin, Banka'nın diğer iş kollarıyla koordinasyon ve sinerji içinde yürütülmesini sağlamaktadır. Ana faaliyetleri arasında;

- Banka ve iştiraklerin çalışmalarının süreç iyileştirme metodolojilerinin geliştirilmesi ve uygulanması ile süreçlerindeki verimliliğin artırılması ve organizasyonel değişikliklerinin yönetilmesi yoluyla desteklenmesi,
- Diğer faaliyetlerini de destekleyecek şekilde Bankamızın hizmet kalitesini artırmaya ve tüm kanallardan standart hizmet verilmesine yönelik olarak iyileştirme çalışmaları, iş geliştirme, süreç iyileştirme, şube destek, veri kalitesinin sağlanması ve yönetilmesi,
- DenizBank'ın tüm iş kollarındaki müşterilerinin segmente edilerek; müşterinin ihtiyacına uygun ürün ve hizmet sunumunun sağlanması için gereken stratejilerin belirlenmesi ve bu stratejilere uygun analitik ve operasyonel CRM ortamının sağlanması ve yönetimi,
- 7 gün 24 saat hizmet veren çağrı merkezi ile müşterilerden telefon ve email ile gelen çağrıların cevaplanması ve işlemlerinin yapılması, dış aramalarla ürün bilgilendirme, pazarlama ve satış faaliyetlerinin yürütülmesi,
- Üye işyeri, POS ve ATM operasyonları ve bunlara bağlı iş geliştirme fonksiyonlarının yönetimi

yer almaktadır.

Bilgi Teknolojileri (BT) ve Destek Operasyonları Grubu, rekabetin hızla arttığı günümüzde, sunulan mükemmel ürün ve hizmetin yanında fark yaratacak hususun; müşterimize kurumumuzda yaşattığımız deneyimin (Müşteri Deneyimi) kalitesi olduğunun bilinciyle hareket etmektedir. Bu doğrultuda DenizBank BT ve Destek Operasyonları Grubu olarak "Operasyonel Mükemmellik"e odaklanılmaktadır.

Marka sadakati oluşturmanın, tek yolunun müşterimizin günlük hayatına girmiş olan temel servislerde kalite standartlarına ulaşmak ile gerçekleştirilebileceğinin bilinciyle; süreç tasarımlarımızda şu noktalara önem verilmektedir:

- Basitlik
- Tutarlılık
- Çoklu kanallardan hizmet
- Empati
- Otomasyon

Müşterilerimizden gelen şikâyetler, müşteri anketleri, operasyonel ölçümler ve benchmark (kıyaslama) sonuçlarına göre; süreçlerimizi sürekli olarak en gelişmiş BPM (İş Süreçleri Yönetimi) teknikleri ve araçları ile iyileştirmekteyiz.

Organizasyon

Organizasyon olarak, müşterilerine en kaliteli hizmeti sunmayı hedefleyen Bankamız için optimum organizasyon yapısının kurularak, iş süreçlerinin tüm DenizBank organizasyonu genelinde en iyi, en etkin ve en verimli şekilde uygulanmasının sağlanması amaçlanmaktadır.

Süreç odaklılık ve operasyonel mükemmellik vizyonuyla beraber, fonksiyonel silo mantığında birbirinden kopuk olarak çalışan birimler yerine, sürecin bütününe müşterilerimize getireceği katma değer farkında olan ve rol aldıkları süreçleri en iyi yöneten operasyonel birimlerin oluşturulması hedeflenmektedir.

DenizBank müşteri sözleşmelerinin tamamı, Hukuk Grubumuzla beraber, en çok ürün ve hizmeti en az riskle müşteriye sunabileceğimiz şekilde tasarlanmıştır. DenizBank'ın müşteriyle olan iliş-

kisindeki kaliteyi artırmak ve riski minimuma indirmek amacıyla, müşteri sözleşme ve belgelerinin yönetim ve takibi Organizasyon Bölümü içerisinde tek bir noktadan yapılmaktadır.

Yetki Yönetimi birimimiz tarafında DenizBank ve DenizBank işleri bünyesinde kullanılan uygulamalara ait erişim yetkilerinin görev bazlı bir yapıda tanımlanması ve yönetimi yapılmaktadır. Tüm sistem erişim yetkilerinin tek noktadan yönetilmesi ile DenizBank yetki süreci riskleri en gelişmiş şekilde yönetilmektedir.

Bilgi paylaşımını en üst düzeyde sağlayan DenizPortal sayesinde tüm DFHG çalışanları bilgiye ve ilgili kişilere kolayca ulaşabilmektedir. DenizBank süreç performansları, Bankamız süreçlerindeki tüm adımları içerecek şekilde tüm Genel Müdürlük birimleri, Bölgeler ve Şubeler ile paylaşılmaktadır. DenizPortal üzerinde bulunan Süreç Performans Trendleri raporları sayesinde her birim, hangi sürecin hangi adımında ne sürede hizmet aldığı/verdiğini açıkça görmekte ve hizmet süresini bölge ve Banka ortalamalarıyla kolayca kıyaslayabilmektedir. Verimliliğinin takibini sağlayan kontrol panelleri aracılığıyla yöneticilerimiz, operasyon, satış ve kontrol fonksiyonlarının verimlilik trendlerine ulaşabilmektedir.

Bankamız stratejilerine uygun stratejik projelerin seçimi aşamasında tüm işkolları ve bölümler ziyaret edilerek stratejik talepleri toplanmaktadır. Stratejik projeler, içerik, maliyet, getiri belirlenmesi koordine edilerek Üst Yönetimin bu projeleri doğru şekilde değerlendirebileceği bir raporlama ve toplantı ile Üst Kurul üyeleri ile paylaşmaktadır.

Hizmet Kalitesi

Hizmet Kalitesi Bölümü; Operasyonel Mükemmellik'te ilerlemek için standartları belirlemekte ve müşteri deneyimi içeren müşteri odaklı süreçleri baştan sona yapılandırarak etkin ve verimli iş sonuçları üretmektedir. Bu doğrultuda Hizmet Kalitesi Bölümünün yol haritası;

- Süreçlerde yalınlık ve verimliliği yakalamaya,
- Otomasyonu en üst düzeye çıkarmaya,
- Şubeleri, operasyondan arındırılmış satış ofislerine dönüştürme ve

- Alternatif kanalları (İletişim Merkezi, ATM, İnternet, Direkt Satış, Web vb.) operasyonel işlemlerde ve satışta en verimli şekilde kullanmaya odaklanmıştır.

Yol haritasında öncelikli olarak; ne yapılması gerektiğini belirleyecek yeniden yapılandırma çalışmaları yer almaktadır. Müşteri bakış açısı ve çalışanlarımız için en iyi süreçleri kurgulayabilmek hedefiyle oluşturduğumuz baştan sona süreç analiz modellemeleri, müşteri ve çalışanlarımızı dinleyerek başlamaktadır. Süreçler, baştan sona, tedarikçi, kullanıcı, girdi-çıkıtları verileriyle desteklenerek analiz edilmektedir. Müşterilerimizin beklentileri, ortak akıl çalışmaları, rakip banka ve konularında en iyi uygulamaya sahip diğer kurumların sunduğu hizmetler incelenerek ve gereksiz aşamalar elimine edilerek Banka stratejilerimizle uyumlu, optimum çözümler tasarlanmaktadır.

Gelişim ve iyileştirmelerin tüm organizasyonda aynı şekilde benimsenmesi ve uygulanabilmesi amacıyla standardizasyon çalışmaları yürütülmektedir. Konuların baştan sona her boyutu ile aynı anda ele alınmasına odaklı ve uygulamaya yönelik eğitim modeli benimsenmektedir. Belirlenen konular, kurallar, prosedürler, riskler, ilgili kanunlar, sistem kullanımları ve örnek olaylarla bir arada kullanıcılara sunulmaktadır. Bankamızın önemli bir artışı olan Deniz-TV, verilen eğitimlerin sahaya ulaştırılması için en etkin yol olarak kullanılmaktadır. Böylece Denizciler ve Kaptanlar, yeni süreçleri ve yeni uygulamaları ilk ağızdan ve gereken detayda dinleme şansını elde etmektedir.

Şubelerimizin kullanımına yönelik olarak, Denizbank Kurumsal kimliğine uygun fiziksel görünüm ve görsel yönetimi için "şube modeli standardizasyon prosedürleri" oluşturulmuştur.

Operasyonel Verimlilik Scorecard'larıyla uygulayıcılar ve yöneticiler, tüm operasyonel süreçlerdeki sonuçları detaylı takip edebilmektedir. Bireysel Performans Yönetimi (PUPA) kapsamında işe ve operasyon çalışanları; verimlilik, müşteri verisi ve memnuniyeti, risk yönetimi ve alternatif dağıtım kanallarının kullanımını özendirme gibi ölçülebilir ana kriterlerdeki performansları ile ödüllendirilmektedir.

İletişim Merkezimize gelen çağrılarda işlemin/talebin sonuçlandırılması oranı 2011 yılında %94.7 oranında gerçekleşmiş olup operasyonel verimlilik ve yüksek müşteri deneyimi sağlanmasında önemli rol oynamaktadır.

Sistem geliştirmelerinde ihtiyaçların doğru belirlenmesi, iş tarafı ve sistem geliştirme ekiplerinin ortak dili konuşmalarının sağlanması ile optimum, etkin ve kullanıcı ihtiyaçlarını bire-bir karşılayan sistemsel sonuçlara ulaşılmaktadır. Şube adına kullanıcı kabul testleri yapılarak sistem uygulamalarının sorunsuz bir şekilde hayata geçirilmesine destek olunmaktadır. Müşterilerimize daha etkin hizmet verebilmek için, şubelerimizden gelen teknik konular dışında her türlü uygulama, prosedür ve iş yapış şekillerine ait soru ve sorunlar, maksimum iki saat içinde pozitif biçimde sonuçlandırılmaktadır.

CRM- Müşteri İlişkileri Yönetimi

Tüm rakiplerin benzer ürün ve hizmetleri sundukları günümüzde en yüksek katma değer, mükemmel ya da en üstün ürünü veya hizmeti yaratmanın yanında, en mükemmel deneyimi yaşatmakla ortaya çıkabilmektedir. Bu nedenle, hizmetlerin neredeyse standart hale gelen fonksiyonel özellikleri veya faydaları yanında, müşterinin yaşayacağı deneyimlerine odaklanmak, bu deneyimleri geliştirmek ve iyileştirmek önem kazanmıştır.

Bankamızın hedeflerine ulaşabilmesi için müşterilerini anlayabil-

Müşteri ilişkilerinde aynı hedef ve yaklaşıma ulaşmak ve pozitif müşteri deneyimini yaşatmak amacıyla "Müşteri Anayasası" oluşturulmuştur. Anayasamız;

Her müşterimiz özeldir	DenizBank olarak müşterilerimizi özel bir ilgiyle karşılar ve ayrıcalıklı bir davranış ile hizmet sunarız.
Misafirperveriz	Şubelerimiz ve İletişim Merkezimizden hizmet alan her müşterimiz misafirimizdir. Misafirperverlik, tüm DenizBanklılar'ın müşteri yaklaşımının nihai ifadesidir.
Gülümseriz	Müşterilerimize karşı içten ve samimi bir davranış sergiler, işlem ve hizmetlerimizi gülümseyen bir ifade ile yerine getiririz.
Hizmetlerimizi DenizBank kalitesi ile sunarız	Ürünlerimizi açık ve şeffaf bilgilendirme ile sunarız. Doğru müşteriye doğru ürünleri sunmak DenizBank hizmet kalitesinin vazgeçilmez prensibidir.
Müşterilerimizi dinleriz	Müşterilerimizin DenizBank ürün ve hizmetleri ile ilgili taleplerini can kulağıyla dinler, kişiye özel çözüm gerektiren durumları anlamaya çalışır ve yerine getirmeye çalışırız.
Çözüm üretiriz	Müşterilerimizin finansal ihtiyaçlarını doğru bir şekilde analiz eder, gerçek ihtiyaçlarını anlamaya çalışır ve sonuç odaklı çözümler üretiriz.
İçten bir tonda teşekkür ederiz	Bizi tercih eden, ürün ve hizmetlerimizden yararlanan müşterilerimize içten bir şekilde teşekkür etmeyi borç biliriz.
Şikâyetlere özel bir önem veririz	Her şikâyet müşterilerimizden aldığımız gerçek bir armağandır. Bu nedenle tüm DenizBank çalışanları müşterilerimizin şikâyetlerini "memnuniyete" çevirecek bir yaklaşımla ele alır, öncelik verir, ilgili birimler ile paylaşır ve çözüm getirilmesini sağlar.
Hata durumunda özür dileriz	Hatalı bir işlem veya aksayan bir hizmetimiz söz konusu olduğunda şikâyetlerini bildiren müşterilerimize hatamızı telafi etme imkânı sağladıkları için teşekkür eder ve samimi bir şekilde özür dileriz.

mesi, sadakatlerini arttırarak yeni ürünler/hizmetler satabilmesi ve yeni müşteriler kazanabilmesi amaçlanmaktadır. Kişiyi özel finansal hizmetleri doğru zamanda, yüksek kalite ve hızda sunma ilkesi doğrultusunda pazarlama faaliyetleri müşteri tercihlerine göre yönlendirilmektedir.

Müşterilerimizin Yaşam Boyu Değerlerinin (CLV) tespitine yönelik modelleme çalışmaları ile hizmet kalitesinin yükseltilmesi hedeflenmektedir. Tüm kanallarda standart, kaliteli ve müşteri beklentilerine cevap veren hizmet sunumu vizyonumuz doğrultusunda geliştirilen merkezi hizmet yönetim modeli, tüm işkollarının farklı segmentteki müşterilerine yönelik hizmet modellerini tüm kanallarda aynı anda yaygınlaştırmasına imkân sağlamaktadır.

Tüm kanallarda standart, kaliteli ve müşteri beklentilerine cevap veren hizmet sunumu hedefi doğrultusunda; işkollarının farklı segmentteki müşterilerine yönelik hizmet öncelikleri, merkezi olarak belirlenmekte ve kanallara yaygınlaştırılmaktadır. ATM günlük para çekme limitleri de hizmet modeli kapsamında müşteri segmentlerine göre belirlenmektedir.

2011 yılında, müşteri bilgilendirme, ürün/hizmetlerinin tanıtımı ve satışı amaçlı, rekabette üstünlük sağlayacak içerik ve hızda, e-mail, kısa mesaj (SMS), ATM, İnternet şube ve İletişim Merkezi kanallarından toplam 195 milyon adet müşteri iletişimi sağlanmış ve pozitif müşteri deneyimi yaratılmıştır.

Kampanyalar için müşteri seçimlerinde kullanılan optimizasyon yazılımı, hangi kanaldan, hangi müşteriye, hangi ürün için teklifte bulunulursa en kârlı teklifin yapılabileceğini göstermektedir. Müşteri satın alma eğilimleri, ürün kârlılıkları, kanal kullanım tercihleri, kanal kapasite ve maliyetleri ile kampanya bütçesi ve iş hedeflerinin harmanlandığı optimizasyon aracı; kanal kapasitelerini yönetme, pazarlama maliyetlerini düşürme ve kampanya karlılığının maksimum seviyede tutulması noktasında Bankamıza rekabet avantajı sağlamaktadır.

Operasyonel CRM Kampanya uygulaması ile yapılan kampanyalarda 2011 içerisinde sağlanan 2.9 milyar TL'lik hacmin %86'lık

kısmı, 520,156 adet ürün satışının %91'lik kısmı alternatif dağıtım kanalları üzerinden gerçekleşmiştir.

Yeni müşteriler kazanırken mevcut müşterilerinin de birinci bankası olmak için, müşteri memnuniyet ölçümleri yapılarak, hizmet ve ürün sunum süreçleri, değişen müşteri profil ve tercihlerine göre geliştirilmektedir.

Her müşteri şikâyetinin kurumsal gelişim için bir fırsat olduğu düşüncesi şikâyet yönetim sürecinde Bankamızın temel yaklaşımını oluşturmaktadır. Müşterilerimiz tarafından çeşitli kanallardan iletilen şikâyet, öneri ve taleplerin merkezi bir yapıda, Bankamız politika ve stratejilerine uygun bir yaklaşım ile değerlendirilmesi sağlanmaktadır.

İletişim Merkezi

DenizBank müşterilerine en hızlı, en kaliteli hizmeti sunmak ve en iyi deneyimi yaşatmak hedefi ile ilerlerken, müşteriye dokunan en önemli dağıtım kanallarından biri olan İletişim Merkezimizdeki tüm süreçlerimiz, bu deneyimi en iyi noktaya getirecek şekilde tasarlanmıştır.

İletişim Merkezimiz kurulduğu günden bu yana müşterilerimize, güncel bankacılık hizmetinin sağlanmasında kullanım ve erişim kolaylığı ile birlikte, yaratıcı ve hızlı çözümler sunarak, müşteri nezdinde farklılaşmamızı sağlamakta ve operasyonel verimlilik ve müşteriye sunulan hizmetlerimizdeki kalite ile bankamız için rekabet avantajı oluşturmaktadır.

İletişim Merkezimize gelen çağrılarda işlemin/talebin sonuçlandırılması oranı 2011 yılında %94.7 oranında gerçekleşmiş olup operasyonel verimlilik ve yüksek müşteri deneyimi sağlanmasında önemli rol oynamaktadır.

İletişim Merkezimizi arayan müşterilerimize (inbound) hizmet verilen ekranlarda aynı zamanda CRM destekli olarak beslenen satış fırsatları bilgi ve konuşma metinleri yer almaktadır. Bu şekilde müşterimizin eğilimi olan ürünler (cross-sell/up-sell) için gereken scriptlerle ürün satışı aynı ekranda gerçekleştirilebilmektedir. CRM kampanya yönetim sistemi ile entegre yapıda ve müşteri

Operasyon Grubu, ürün ve hizmetlerde farklılaşmak ve müşteri deneyiminde en iyi seviyelere gelebilmek için, müşterilere sunulan hizmetlerin bütün olarak mükemmelleşmesi hedefiyle çalışmaktadır.

eğilimleri doğrultusunda müşteri için en uygun ürün (best offer) ve diğer eğilimli ürünler öncelikli (next best offer) olarak ilgili ekranlarda yer almaktadır.

İletişim Merkezimizin, bankanın diğer kanallardaki müşteri deneyimini de yüksek standartlara çıkarılması için üstlendiği bir diğer rol ise bünyesinde kurulan ve 7/24 esasıyla sağlanan ATM ve POS Destek hizmetidir. Online takip edilen tüm ATM ve POS'larımızda, yaşanan aksamaların hızla çözülmesi ve ilgili teknik ekiplerin koordinasyonu ile servislerin belirlenen yüksek hedeflerde çalışır halde tutulması sağlanmıştır. Banka içi ve üçüncü parti destek şirketleriyle kurulan yüksek servis seviyeleri içeren anlaşmalarla koordine edilen hizmetin çıktıları, düzenli olarak tüm şube ve bölge yönetimleriyle paylaşarak kurum içi bilgilendirme ve otokontrol sağlanmaktadır.

Kartlı Ödeme Sistemleri

Ülkemizde son derece gelişmiş olan kartlı ödeme sistemleri, müşterilerimizin hayatına getirdiği rahatlık ve kullanım kolaylığıyla banka tercihini önemli şekilde etkileyen ve bankaları rekabette farklılaştıran kritik bir hizmet olarak yer almaktadır. Kartlı Ödeme Sistemlerinin DenizBank'ın bireysel, KOBİ ve tarım segmentlerindeki rekabet avantajının önemli bir parçası olduğunun bilinciyle müşterilerimize sunulan tüm kartlı ödeme işlemlerinde sektörün en iyisi olma hedefiyle çalışılmaktadır.

Kartlı ödeme sistemlerinin tamamındaki süreçlerimiz, en iyi müşteri deneyimine ulaşmak üzere son iki yılda yeniden kurgulanarak, kullanılan teknolojik yapı, yaratıcı teknolojik çözümlerin son noktasını sunabilecek şekilde geliştirilmiştir.

Müşterilerimize iyi bir deneyim sunmak adına öncelikle kredi/banka kartı verme sürecinden başlayarak, yenileme, bilgilendirme, iptal dâhil olmak üzere tüm süreçler en yalın hale getirilmiştir. Hizmet kalitesinde sürekliliğin sağlanması amacı ile bu süreçler sürekli izlenerek iyileştirme faaliyetlerine devam edilmektedir. Süreç iyileştirmelerimiz sayesinde DenizBank, sektörde kredi kartı ve banka kartını en hızlı ve en hatasız dağıtan banka olmuştur. Müşterilerimizin ihtiyacı olan kredi/banka kartı ile ilgili

her türlü bilgi ve hizmet, tüm kanallarımızdan en kaliteli şekilde ulaştırılmaktadır.

Teknolojiyi yakından takip ederek, sektörde ve dünyada ilk olan yenilikçi ürünlerle (NFC, prepaid) müşterilerimizin yanındaki duruşumuz sürdürülmektedir. Mevcut Kredi/Debit Kartları portföyümüze anonymous prepaid, pre-authorized prepaid kartları ekleyerek unbanking popülasyonu cirolarımıza dahil edilmiştir. Banka/Banka dışı müşterilerimize çevrimiçi/çevrimdışı işlemler ile ulaşım, stadyum ve kampüs projelerinde bağlılık içeren kart edinebilmesi sağlanmıştır.

POS sayımız son iki yıl içinde iki katına çıkartılırken, yeni mesajlaşma yazılımına geçilerek en hızlı çevrimiçi/çevrimdışı provizyon veren banka haline gelmiştir. Müşterilerimizin 7/24 destek alabilecekleri bir yapıda sunduğumuz POS hizmeti ile sektörde tercih edilen banka haline gelmek için gereken servis kalitesi yakalanmıştır.

Son iki yıl içinde ATM sayımız iki katından fazla bir artışla 2,370 adete çıkarılmıştır. Müşterilerimizin en çok tercih ettiği alternatif dağıtım kanalı olan ATM'ler, hizmetin yanında satış için de çalışan bir kanala dönüştürülmüştür. Tamamen CRM altyapısı ile beslenen bu kanaldan müşterimize eğilimi olduğu ürünler/hizmetler satış için sunulmaktadır. ATM kanalının satış başarısı, bu kanala ilave ürünleri de satış bacağı olarak kullanmak konusunda bizleri motive etmektedir.

Şubeler ve Merkezi Operasyonlar Grubu

Şubeler ve Merkezi Operasyonlar Grubu,

Bankamızın;

- Şube Operasyonları ve Dış Ticaret
- Merkezi Operasyonlar
- Fon Yönetimi, Ödeme Sistemleri ve Özel Bankacılık Operasyonları
- Yatırım Bankacılığı ve Saklama Hizmetleri Operasyonları

kapsamındaki faaliyetlerinin, Banka'nın diğer iş kollarıyla

koordinasyon ve sinerji içinde yürütülmesini sağlamaktadır. Ana faaliyetleri arasında;

- Şube ve Merkezi Operasyonlar süreçlerinin etkinliğinin sağlanması, operasyon kadrolarının gelişimi ve izlenmesi,
- Operasyonel işlemlerin merkezi olarak gerçekleştirilmesi,
- Fon Yönetimi tarafından gerçekleştirilen işlemlerin operasyonunun yürütülmesi, yurtdışı muhâbir hesaplarımızın etkin şekilde kullanılmasının sağlanması, sistemsel değişikliklerin zamanında yapılması, tüm grup merkezlerinin faaliyetlerinin yürütülmesi ve denetlenmesi, Özel Bankacılık şubelerinde gerçekleştirilen işlemlerin her türlü operasyonunun gerçekleştirilmesi,
- Tüm menkul kıymet işlemlerinin operasyonunun yapılması, muhasebe kayıtlarının tutulması, takas ve nakit yükümlülüklerinin yerine getirilmesi, menkul kıymet işlemleri ile ilgili sistem ve programların geliştirilmesi ve kullanım klavuzu, prosedür ve iş akışlarının hazırlanarak şube kullanıcılarına eğitim verilmesi

yer almaktadır.

Bankacılık süreçlerimizin tamamında en verimli ve en iyi müşteri deneyimine ulaşmak üzere amacımız mümkün olduğunca işlemleri otomatikleştirmek, STP (Straight Through Process) oranını her geçen gün artırmak, süreçleri basitleştirmek ve “ilk seferinde doğru hizmet”e odaklanmaktır.

Müşterilerimize iyi bir deneyim sunmak adına öncelikle çok adetli işlemlerden başlanarak tüm süreçlerimizin en yalın hale getirilmesi için çalışılmaktadır. Şubelerimiz üzerindeki operasyonel yükler merkeze alınarak, standartlaşma artırılmakta ve süreçlerimiz sürekli izlenerek iyileştirmeye devam edilmektedir. Süreç iyileştirmelerimiz sayesinde hem banka verimliliğine katkı sağlanmakta, hem de sektörde müşterimize kaliteli hizmet sunan kurum olma konusunda ciddi rekabet avantajları yakalanmaktadır.

Tüm operasyon elemanları için tasarlanan ‘Baştan Uca Eğitim’ seti ile sahadaki elemanlarımız en iyi hizmeti, en hızlı ve hatasız şekilde nasıl vereceği konusunda eğitilmektedir.

Devreye giren yenilikler, süreç değişiklikleri, sistem değişiklikleri ile ilgili olarak Deniz-TV ve e-Learning uygulamaları kullanılmakta ve böylece sahadaki operasyon elemanlarımızın bilgileri güncel tutulmaktadır. Ayrıca bu eğitimler sonrası uygulanan sınavlarla farkındalık artırılmaktadır.

Süreçlerin standartlaştırılması, kontrollerin otomatikleşmesi, mümkün olduğunca otomatik işlemler ve merkezileşme, riskin kontrol altına alınması ve minimize edilmesi konusunda en önemli etkenlerdir. Bu çerçevede risk algısını sahada yer alacak personele verecek eğitimlerin yanı sıra her geçen gün prosedür ve süreçlerimizdeki iyileştirmeler ile bir yandan müşterimize en kaliteli hizmet sunumu bir yandan da bankamız risklerinin minimize edilmesi sağlanmaktadır. Sahanın teftiş ve iç kontrol bulguları doğrultusunda yakından takibi tüm Denizci ve Kaptanların Bankamız risklerine sahip çıkmasını sağlamaktadır.

Operasyonel Verimlilik, Servis Seviyesi Anlaşmalarımız (SLA), işlem adetlerimiz, iade ve iptal işlemlerimiz, merkezileşme rasyolarımız tüm şube, bölge ve Banka genelinde ölçümlenerek Operasyonel Kontrol Panelleri (Dashboardlar) üzerinden saha ile paylaşılmaktadır. Böylece verimlilikten, veri kalitesine kadar pek çok konuda tüm süreçlerin doğru yönetilmesi sağlanmaktadır.

DenizBank AG (Viyanalı) - CJSC Dexia Bank (Moskova) EuroDeniz International Banking Unit Ltd. (Lefkoşa)

DenizBank Finansal Hizmetler Gurubu'nun sinerjisi; yurtdışı iştirakleri aracılığı ile yurtdışında yaşayan ve yatırım yapan Türk vatandaşları ve şirketleri başta olmak üzere geniş müşteri kitlelerine ulaşmaya devam etmiştir.

Yurtdışı İştirakler

DenizBank AG (Viyanalı)

Esbank T.A.Ş. tarafından 1996 yılında Viyanalı'da kurulan Esbank AG, 2002'de DenizBank A.Ş. tarafından satın alınmış ve 2003 yılında unvanı "DenizBank AG" olarak değiştirilmiştir.

Bireysel ve Ticari Bankacılıkta geniş seçeneğe mevduat ve kredi ürünlerine sahip olan DenizBank AG; kurumsal, ticari, işletme ve bireysel nitelikli müşterilerine hizmet sunmakta ve pazar ihtiyaçları ve tespit edilen fırsatlar doğrultusunda, yatırım kredileri, proje ve dış ticaret finansmanı gibi ürünlere yoğunlaşmaktadır. 10 adetlik şube ağıyla merkezi Avusturyalı'da olan İştirakimizin, Frankfurt'ta (Almanya) da bir şubesi bulunmaktadır. Dünyadaki gelişme trendini yakından takip eden İştirakimiz, Avusturyalı'nın en büyük üçüncü internet bankacılığı müşteri portföyüne sahip bankası konumundadır.

DenizBank AG yurtdışındaki pek çok Türk vatandaşına da bireysel bankacılık hizmeti sunmaktadır. Yaygın şube ağı, artan POS para yatırma noktaları ve hizmete kolay ulaşım imkanları değerlendirilerek DenizBank AG ve DenizBank arasında sinerji yaratılmakta; gerçekleşen olumlu müşteri deneyimleri, her iki yönde yeni müşteri kazanımlarını devam ettirmektedir.

2011 sonunda Banka'nın toplam aktifleri 3.2 milyar Avro'ya, özkaynakları ise 294 milyon Avro'ya yükselmiştir.

Önümüzdeki dönemde Banka'nın Euro bölgesi içindeki şube ağını ve İnternet bankacılığı hizmet kapsamını genişletmesi öngörülmektedir.

CJSC Dexia Bank (Moskova)

DenizBank, 2003 yılında İktisat Bank Moscow'u satın almış ve unvanını "CJSC DenizBank Moscow" olarak değiştirmiştir. Banka'nın unvanı Şubat 2008'de "CJSC Dexia Bank" olarak değiştirilerek güncel halini almıştır. CJSC Dexia Bank, Moskova'daki merkez şubesiyle kurumsal ve ticari nitelikli müşterilerine tüm bankacılık hizmetlerini sunmaktadır.

Türkiye ve Rusya arasında işbirliği olanakları ve ekonomik fırsatlar, başta dış ticaret ve turizm alanlarında olmak üzere yeni yatırımların oluşmasına yol açmakta ve Rusya'ya yatırım yapan Türk girişimcilerin sayısı giderek artmaktadır. CJSC Dexia Bank; kurduğu yakın ilişkiler neticesinde bu işletmelerin ihtiyaçlarını doğru olarak belirlemekte ve DenizBank'ın finansman gücünü arkasına alarak, DFHG kapsamındaki tüm finansal hizmet uygulamalarını müşterilerinin ayağına getirmekte ve taleplere hızla cevap vermektedir.

DenizBank müşterileri İştirakimizin de katkısıyla dış ticaret işlemlerini Rus Rublesi ile yapmanın ayrıcalığını yaşarken para transferleri, hesap açılışları, harici garanti işlemleri, kambiyo, efektif Rus Rublesi kabulü, forward ve arbitraj işlemleri gibi çok çeşitli bankacılık işlemlerini gerçekleştirebilmektedirler.

Banka'nın toplam aktifleri 2011 sonu itibarıyla 223 milyon Avro'ya, özkaynakları ise 40 milyon Avro'ya yükselmiştir.

EuroDeniz International Banking Unit Ltd. (Lefkoşa)

DenizBank tarafından 2002 yılında TMSF'den satın alınan EuroDeniz Off-Shore Bank Limited, her türlü ticari bankacılık işlemini gerçekleştirmeye yetkili bir kıyı bankasıdır. Şubat 2009'da unvanı EuroDeniz International Banking Unit (IBU) Limited olarak değişen Banka, kurumsal ve ticari müşterilerine çeşitli mevduat ve kredi ürünleri sunmaktadır.

Merkezi Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nin Lefkoşa şehrinde olan EuroDeniz IBU Limited, DenizBank'ın geniş muhabir banka ağından yararlanarak DFHG'nun grubun faaliyet gösterdiği tüm pazarlarda DFHG iştiraklerine ve müşterilerine hizmet vermektedir.

2011 yılsonu itibarıyla Banka'nın toplam aktifleri 692 milyon Avro, özkaynakları ise 3.1 milyon Avro olarak gerçekleşmiştir.

DenizYatırım - EkspresYatırım - DenizYatırım Ortaklığı DenizPortföy Yönetimi

Sermaye piyasasının farklı enstrümanlarında uzmanlaşmış iştirakleri ile DFHG, finansal danışmanlık ve hizmetlerde öncü rol üstlenmekte ve uluslararası kalite standartlarında çalışmaktadır.

DenizYatırım

Bir DenizBank iştiraki olarak 1998 yılında kurulan DenizYatırım, sermaye piyasasındaki tüm faaliyet belgelerine sahip oluşunun getirdiği güç ile müşterilerine yatırım araçları için “tek durak hizmeti” sunmaktadır. 2001 yılından bu yana sahip olduğu AOQC Moody’s International ISO 9001 sertifikası ile çalışmalarını uluslararası kalite standartlarında yürüten DenizYatırım, kurumsal finansman konusunda sahip olduğu bilgi, birikim ve deneyimi çeşitli sektörlerdeki müşterilerinin kullanımına sunmaktadır.

Kurulduğu günden bugüne sermaye piyasalarında öncü rol üstenen DenizYatırım, finansal getiri ve hizmet kalitesinde liderlik hedefiyle hareket etmektedir.

DenizYatırım İlkleri & Başarıları

DenizYatırım, SunGuard ile 2007 yılında başlatmış olduğu stratejik işbirliği sayesinde, yabancı kurumsal yatırımcıların Türkiye’de ilk kez İMKB’ye doğrudan emir gönderebilmesine olanak sağlayan elektronik işlem platformu ile hizmet vermektedir.

- DenizYatırım Türkiye’de, uluslararası vadeli işlem borsalarında da SPK’dan alınan yetki belgesi çerçevesinde aracılık hizmeti veren ilk kurumdur.
- Temmuz 2007’den bu yana metal sektöründe faaliyet gösteren Türk firmalarının Londra Metal Borsası’ndaki korunma amaçlı işlemlerine aracılık hizmeti vermektedir.
- Türkiye’de ilk defa DenizYatırım tarafından geliştirilen ve uygulanan “Yatırımcı Koruma ve Ödüllendirme Programı” kapsamında “Gerİ Alım Garantisi” ve “Bonus Hisse” teşvik mekanizmalarını halka arz piyasalarına kazandırmıştır.
- DenizYatırım, 2004–2011 yılları arasında 20 milyon ABD Doları’nın üzerinde gerçekleştirilen halka arzlarda; hem yatırımcı sayısı hem de talep tutarı açısından lider konumundadır.
- Zorlu Enerji, Fenerbahçe Sportif, Trabzonspor Sportif, DenizBank A.Ş., Bank Asya, Vestel Beyaz Eşya, Türk Telekom, Anel Elektrik, Katmerciler, Kiler GYO ve Bilici Yatırım gibi sektördeki önemli halka arz işlemlerine lider veya eş lider olarak aracılık etmiştir.

DenizYatırım, hisse senedi işlemlerinde 48 milyar TL hacim ve %3.5 pazar payıyla tüm aracı kurumlar arasında altıncı; türev araç işlemlerinde ise 36 milyar TL hacim ve %4.1 pazar payıyla altıncı sırada

yer almaktadır. DenizYatırım, kaliteli hizmeti ve başarılı müşteri ilişkileri neticesinde müşteri portföyünü 145 bini aşkın bir seviyeye taşımış, hizmet kalitesindeki standardizasyonu devamlı kılmak için insan kaynağını %10 artırarak 264 kişiye ulaşmıştır.

DenizYatırım, Dünyayı ve Türkiye’yi yakından izlemeye, ekonomik gelişmeler karşısında pozisyonlarını doğru almaya, teknolojik ilerlemlerde öncülük etmeyi sürdürecektir. Geniş yatırımcı portföyünü DFHG sinerjisiyle daha da büyütürken müşteri ihtiyaç ve beklentilerine doğru zamanda, doğru yöntemle cevap vermeye devam edecektir.

EkspresYatırım

EkspresYatırım, yabancı kurumsal yatırımcılara hisse senedi yatırımları konusunda araştırma, yatırım danışmanlığı ve aracılık hizmetleri vermek üzere 2002 sonunda DenizBank Finansal Hizmetler Grubu’na katılmıştır.

2010 yılında İMKB’de 2.1 milyar ABD Dolarına varan hacim ile kendini gösteren yabancı yatırımcı ilgisinde trend, 2011 yılında tersine dönmüştür. Avrupa Birliği ülkelerinde gittikçe büyüyen borç sorunu ve ABD’de büyümedeki yavaşlama eğilimi, dünya genelinde risk alma iştahında büyük çaplı bir azalmaya yol açmıştır. Dış piyasalardan gelen olumsuz havaya, iç etkenler de katılmıştır. Merkez Bankasının uyguladığı yeni politika bileşimi, kredi büyüme hızına istenildiği düzeyde etki etmemiş, buna ek olarak cari açığın artması, Türk Lirasının hızla değer kaybetmesi ve enflasyonun hızlanması üzerine parasal sıkılaşıma baş göstermiştir. İMKB diğer gelişmekte olan piyasalara göre kötü bir performans göstermiş ve yılsonu itibarıyla yabancı çıkışı 2 milyar ABD Dolarına ulaşmıştır. Hedef müşteri kitesinin gerçekleştirdiği işlem hacmindeki toparlanmanın sınırlı düzeyde kalması, yabancı kurumsal yatırımcılara hizmet veren aracı kurumlar arasındaki rekabeti arttırmaya devam etmiştir.

EkspresYatırım, 2011 yılında yabancı yatırım fonu ve “hedge” fon müşteri portföyündeki aktif müşteri sayısını %8 oranındaki artış ile 53’e yükseltmiş; yılı, 4,956 milyon TL işlem hacmiyle yabancı kurumsal yatırımcılara hizmet veren aracı kurumlar arasında 11. sırada tamamlamıştır. EkspresYatırım’ın yurtdışı kurumsal satış bölümü, aktif pazarlama çalışmalarına devam etmiş; İngiltere, Kıta Avrupası, Singapur ve Ortadoğu’ya üçü şirket roadshow (tanıtım gezisi) olmak üzere yirmiyi yakın pazarlama roadshowu gerçekleştirmiştir.

DenizPortföy, DenizBank müşterilerine özel yatırım fonlarına, 2011 yılında dokuz adet anapara korumalı fon eklemiştir.

Araştırma ve raporlama hizmetlerinin kapsamı genişledi.

2011 yılında on kişilik kadrosuyla EkspresYatırım Araştırma Bölümü, 13 yeni şirketi daha kapsama dâhil etmiş ve İMKB'de işlem gören 80 şirketi detaylı raporlayarak, raporlarını Bloomberg ve Thomson One Analytics gibi uluslararası bilgi sağlayıcıları üzerinden yayımlamayı sürdürmüştür. Bölüm, amacı doğrultusunda; hedef müşteri kitlesini oluşturan yabancı kurumsal yatırımcılara İMKB'deki yatırımlarıyla ilgili hızlı ve doğru bilgi akışı sağlamak ve öneriler sunarak yönlendirmede bulunmaktadır. Diğer şirketler için çeyrek bazlı ve/veya ara güncellemeler yaparken model portföy, makroekonomi, strateji raporları, seçili sektörler için aylık güncellemeler ve günlük bültenlerin yayınlanmasına devam edilmiştir.

2012 yılının ikinci yarısı için beklenen cari açığa daralma, düşen enflasyon ve faizler ve daha stabil bir Türk Lirası gibi gelişmeler, İMKB'de işlem hacmini ve trendi olumlu etkileyecek faktörlerdir. Bu da, Türkiye'ye olan yabancı yatırımcı ilgisinin yeniden artışı sağlayarak, işlem hacmi ve komisyon gelirlerinde olumlu etki yaratabilecektir. EkspresYatırım, dünyadaki gelişmeleri yakından takip ederek müşterilerinin doğru kararları almasındaki etkin rolünü 2012 yılında da sürdürecektir.

DenizYatırım Ortaklığı

2001 yılsonunda Deniz Yatırım Menkul Kıymetler A.Ş.'nin iştiraki olarak DenizBank Finansal Hizmetler Grubu'na katılan Şirket'in ticaret unvanı, 2002 yılında DenizYatırım Ortaklığı A.Ş. olarak değiştirilmiştir.

DenizYatırım Ortaklığı, sermaye piyasası araçlarıyla ulusal ve uluslararası borsalarda veya borsa dışı organize piyasalarda işlem gören altın ve diğer kıymetli madenler portföyünü işletmektedir. Şirket, küçük yatırımcıların birikimlerini büyük bir havuzda toplayarak çok daha etkin bir portföy çeşitlendirmesi sağlayarak sistematik riski minimize etmektedir. Görevlerini yerine getirirken Sermaye Piyasası Kanunu ve ilgili mevzuatla belirlenmiş ilke ve kurallara bağlı olmanın yanında yatırım yapılacak menkul kıymetlerin seçiminde riskin dağıtılmasını esas alan Şirket'in Yatırım İlkeleri çerçevesinde hareket etmektedir.

DenizPortföy Yönetimi tarafından yönetilmekte olan DenizYatırım Ortaklığı portföyü, 2011 yılsonunda 27 milyon TL büyüklüğe ve %3.9 pazar payına ulaşmıştır. DenizYatırım Ortaklığı, 2011 yılsonu itibarıyla portföy büyüklüğü bakımından İMKB'ye kote olmuş 26 yatırım ortaklığı şirketi arasında 8. sırada yer almaktadır.

DenizPortföy Yönetimi

DenizYatırım 2003 Mayıs ayında, yatırım fonları ve portföy yönetimi faaliyetlerini farklı bir çatı altında sürdürmeye karar vermiş ve TMSF'den Ege Portföy Yönetimi A.Ş.'yi satın alarak bu yöndeki ilk adımı atmıştır. Şirket'in unvanı Haziran 2003'te Deniz Portföy Yönetimi A.Ş. olarak değiştirilmiştir.

DenizPortföy, kaliteli hizmet sunma ilkesi çerçevesinde yönettiği fonların risk analizlerini ve takiplerini periyodik ve sistematik bir biçimde yapmaktadır. Şirket, DenizBank Risk Yönetimi Bölümü ile yaptığı işbirliği sayesinde uluslararası standartlarda hizmet vermekte; uzman ve deneyimli kadrosuyla yurt içi ve yurt dışı fonların yatırım süreçlerine etkin ve sistematik biçimde katkıda bulunmaktadır.

Hızlı büyüyen Emeklilik Yatırım Fonları piyasasında da etkin bir biçimde yer almaktadır. DenizPortföy, 2009 Kasım ayında halka arz edilen ve portföy büyüklükleri hızla büyüyen yedi adet DenizEmeklilik ve Hayat Emeklilik yatırım fonlarını da yönetmektedir.

Lüksemburg'da kurulmuş olan ve Avrupa'nın 11 ülkesinde Dexia tarafından pazarlanan UCITS-III kriterlerine uyumlu Dexia Bonds Turkey ve Dexia Equities L Turkey fonlarının yönetimiyle, ilgi duyan yabancı yatırımcılara Türkiye'de yatırım yapma olanağı sağlamaktadır.

2011 yılı süregelen düşük faiz ortamı nedeniyle, anapara korumalı ürünlerin önplanda olduğu bir yıl olmuştur. Müşterilerin risk/geri ölçütlerine göre değişik dayanak varlıklara endeksli bu fonlar, piyasadaki toplam fon büyüklüğünün artmasını ve 29.9 milyar TL seviyesine ulaşmasını sağlamıştır.

DenizPortföy, DenizBank müşterilerine özel yatırım fonlarına, 2011'de dokuz adet yeni anapara korumalı fon eklemiştir. DenizBank'ın 11, DenizEmeklilik'in 7, Garanti Emeklilik'in 1, Dexia'nın 2 fonu'nu, DenizYatırım Ortaklığı'nın tüm portföyünü ve DenizBank'ın anapara koruma amaçlı 5 adet fonunu yöneterek 2011 yılında ortalama 668.8 milyon TL portföy büyüklüğüne ve %2.1 pazar payına ulaşmıştır.

2012 yılında DenizPortföy Yönetimi, müşterilerinin yatırım tercihlerini göz önünde bulundurarak yeni ürünler halka arz etmeyi ve bireysel/kurumsal portföy yönetimine ağırlık vererek pazar payını artırmayı hedeflemektedir.

DenizFaktoring - DenizLeasing

DenizBank, Grup'tan aldığı güç ve sinerji ile finansal kiralama ve faktoring hizmetlerinde gerek ciro, gerekse karlılıkta üst sıralarda yer almaktadır.

DenizFaktoring

DenizFaktoring; kobi, ticari, kurumsal ve kamu bankacılığı segmentlerindeki müşterilerine yurt içi ve uluslararası faktoring hizmetleri sunmaktadır. 1998 yılından bugüne müşterilerinin tahsilât yönetimi konusunda çözüm ortağı olmayı sürdüren DenizFaktoring, Türk Faktoring Derneği ve FCI'n (Factors Chain International) tam üyesidir.

Faaliyetlerini Bölge Müdürlükleri ve ticari potansiyeli yüksek DenizBank şubelerindeki toplam 13 temsilciliği ile yürütmekte olan DenizFaktoring; ürün ve hizmetlerini müşterilerine, Genel Merkez'de görevli 35 kişilik donanımlı pazarlama ekibi ve DFHG portalı aracılığıyla süratle ve kolay kullanımla ulaştırmaktadır.

Tahsilât Yönetimi Sistemi

DenizFaktoring, yurt içi ve yurt dışı faktoring hizmetlerindeki lider konumunu; tahsilâtını şirket dışına çıkarmak isteyen kurumsal firmalara verdiği hizmet ile çeşitlendirmektedir.

DenizFaktoring, tahsilât yönetim hizmetlerindeki lider konumunu 2011 yılında da sürdürmüştür.

Tedarikçi Finansmanı Uygulaması

DenizFaktoring, Tedarikçi Finansmanı uygulaması ile alacak finansmanında farklı bir modeli müşterilerinin hizmetine sunmaktadır. Tedarikçi Finansmanı uygulaması ile güçlü bir finansal yapıya sahip kurumlara üretim veya hizmet sunan tedarikçilerin alacaklarının finansmanı sağlanmaktadır.

2011 yılında DenizFaktoring işlem hacminin %95'ini yurt içi, %5'ini uluslararası faktoring işlemleri oluşturmuştur. 2011 yılsonu itibarıyla Türkiye'de yerleşik banka iştiraki faktoring şirketleri arasında karlılık açısından 2. sırada yer almıştır. 2011'de faktoring cirosunu 3.4 milyar TL'ye, faktoring alacaklarını 980 milyon TL'ye ve aktif büyüklüğünü 1,020 milyon TL'ye yükseltmiştir.

DenizFaktoring, 2011 performansı ile sektör genelinde;

- Faktoring alacaklarında %6.8'lik pazar payıyla 3. sırada,
- Aktif toplamında %6.5'lik pazar payı ile 3. sırada,
- Yurt içi ciroda %5.0'lik pazar payı ile 4. sırada

yer almıştır.

DenizFaktoring, 2012 yılında KOBİ segmentine yoğunlaşmanın yanında devreye alınacak yeni ürün ve hizmetlerle faktoring alacakları ve karlılıktaki pazar payının artırmayı hedeflemektedir.

DenizLeasing

DenizLeasing, hızla gelişen ve modern finansman yöntemlerine giderek daha çok ihtiyaç duyan ülkemiz ekonomisi içinde kurumsal ve bireysel yatırımcılara finansal kiralama hizmeti sunmaktadır. 1997 yılından bugüne; müşteri odaklı yaklaşımı ve yeni ürünler geliştirme ilkesi ile alanında lider işletme olmayı hedefleyen DenizLeasing, doğru yatırımların doğru yöntemle finanse edilmesi, güvene dayalı sağlıklı ilişkiler kurulması, müşterilerin projelerinin özelliklerine göre titizlikle ele alınması iş anlayışı ile liderlik hedefinde emin adımlarla ilerlemektedir. Genel Müdürlükte Pazar Geliştirme ve Satıcı İlişkileri Bölümü tarafından satış faaliyetlerinde bulunurken, ülke çapına yayılmış 14 temsilciliği ile satış faaliyetlerini yönetmektedir.

DenizLeasing, sektör ayrımı yapmaksızın çözüm ortağı olduğu işletmelere her türlü yatırım malının finansmanında gerek Türk Lirası gerekse döviz cinsinden orta ve uzun vadeli finansman olanaklarını kendi dağıtım kanalının yanı sıra DenizBank dağıtım ağını da aktif olarak kullanarak sunmaktadır. 2011 yılında özellikle KOBİ segmentinde büyümeye odaklanmış olup, 2011 yeni satışlarında önceki yıllara oranla KOBİ segmentinde satış payı ciddi oranda artmıştır.

Yürütülen faaliyetlerde DFHG sinerjisinden maksimum oranda yararlanılırken Pazar Geliştirme Bölümünün etkin çalışmaları ile birlikte yeni firmalar portföye kazandırılmakta, bu firmaları DenizBank'a yönlendirerek çapraz satış imkânı yaratmaya çalışılmaktadır.

Aktif büyüklükte 5. sırada

Deniz Leasing, 2011 yılında da verimlilik ve karlılık ilkelerine uygun olarak yatırım finansmanı için hizmet vermeye devam etmiş, aktif ve özkaynak büyüklüğü bakımından sektörün lider şirketleri arasındaki yerini sağlamlaştırmıştır. 2011 yılsonu rakamlarına göre 1,303 milyon TL net kiralama alacağıyla sektörde ilk sıralardaki yerini koruyan DenizLeasing, kira alacaklarında %8.9 pazar payına sahiptir. DenizLeasing, aktif büyüklükte ise beşinci sırada yer almaktadır.

2012'de de, istikrarlı ve kontrollü büyüme stratejisiyle sektörün öncü şirketleri arasındaki yerini korumayı ve KOBİ'lere sunduğu özel finansman olanaklarıyla bu segmentteki başarısını artırmayı hedeflemektedir.

DenizEmeklilik

DenizEmeklilik; kaliteli hizmet anlayışı, ürün çeşitliliği ve Grup sinerjisi ile yüksek büyüme rakamları yakalamış ve satışıyla da bir başarı hikâyesine imza atmıştır.

DenizEmeklilik

DenizBank Finansal Hizmetler Grubu'na 2007 yılında katılan Deniz Hayat A.Ş. 2008 yılında aldığı emeklilik kuruluş izni ile unvanını, Deniz Emeklilik ve Hayat A.Ş. olarak değiştirmiştir. Türkiye'deki bireysel müşteriler ve işverenler için en güvenilir ve tercih edilen emeklilik şirketi olmak vizyonu ile hareket eden DenizEmeklilik, 2009 yılında altyapı hazırlıklarını tamamlamış ve 14 Ocak 2010 tarihinde Emeklilik Sözleşmesi satışlarına başlamıştır.

DenizEmeklilik, müşterilerine bireysel emeklilik planlarının yanı sıra hayat, ferdi kaza ve işsizlik sigortaları sunmaya devam etmektedir. Bu kapsamda; Kritik Hastalıklar Sigortası, Kurtaran İşsizlik Sigortası ve Kurtaran Mortgage İşsizlik Sigortası gibi yaratıcı ürünler sunmaktadır.

Bireysel Emeklilik Sistemi'ne giriş yaptıktan sonra, müşteri odaklı yaklaşımıyla ilk yılını başarılı bir şekilde geride bırakan DenizEmeklilik için 2011 yılı da son derece başarılı bir yıl olmuştur. 2011 yılı 3. çeyrek sonu itibarıyla ulaşılan 54 bin sözleşme ile fon büyüklüğü 75.9 milyon TL'ye yükselmiştir. Hızlı büyümesini her branşta sürdüren DenizEmeklilik, Eylül

sonunda hayat ve ferdi kaza branşlarında toplam 87.1 milyon TL prim üretimi gerçekleştirmiştir. Böylece DenizEmeklilik, 2011 yılının ilk üç çeyreğini hayat sigortası şirketleri arasında hayat sigortaları branşında %3.5 pazar payıyla 9. sırada, ferdi kaza branşında ise %17.6 pazar payıyla 2. sırada tamamlamıştır. Hayat ve ferdi kaza branşlarında toplam %4.0 pazar payına sahip olan DenizEmeklilik, toplam prim üretimini bir önceki yıla göre %68 artırmıştır.

DenizBank Finansal Hizmetler Grubu'ndaki sinerji ve işbirliği sayesinde istikrarlı büyümesi ve kısa sürede yakaladığı başarılar neticesinde DenizEmeklilik ve Hayat A.Ş. yatırımcıların dikkatini de üzerine toplamıştır. Bu ilgi neticesinde DenizEmeklilik'in ABD kökenli sigorta devi MetLife'a 170 milyon Avro bedel ile satışı gerçekleştirilmiştir. DenizEmeklilik, DFHG sinerjisinden yararlanmaya önümüzdeki yıllarda da devam edecek ve 15 yıl süresince hayat sigortası, ferdi kaza ve bireysel emeklilik ürünlerinin dağıtım, pazarlama ve satışını DenizBank şube ağı vasıtasıyla yapacaktır.

Intertech

Intertech, finansal süpermarket yaklaşımı ve entegre finansal portali sayesinde müşterilerine bütün finansal gereksinimleri sunabilmek adına kurulan DenizBank Finansal Hizmetler Grubu'na (DFHG) geniş bir yelpazede IT hizmetleri sunmaktadır.

Intertech Denizbank'ın "Operasyonel Mükemmeliyet" ile "Benzersiz Müşteri Deneyimi" hedeflerine ulaşması için en son teknoloji IT çözümleri sağlamaktadır. Intertech çözüm üretirken iş gerekliliklerine de odaklanmaktadır. Hizmet odaklı mimariler konusunda en gelişmiş teknolojileri tespit ederek kullanıcı dostu çözümler sunmaktadır. Intertech, DenizBank'ın müşterileri ile etkileşim sağladığı alanlar olan operasyonel mükemmeliyeti sağlamak ve benzersiz müşteri deneyimi yakalamak için DFHG IT stratejisini iş stratejilerine paralel olarak geliştirmiştir.

Yeni nesil entegre bankacılık platformu olan ve DFHG IT stratejisine göre geliştirilen inter-Next, alanında en iyi IT alt yapısının benzersiz bir kombinasyonunu sağlamak ve hızlı uygulama ile ölçeklenebilir çözümleri garantilemek için **Hizmet Odaklı Mimari** üzerine inşa edilen tamamen web tabanlı bir bankacılık platformudur. Müşteri Süreç Yönetimini merkeze alacak şekilde inter-Next, DenizBank'ın kurum pazarlama stratejisinin bankacılık süreçlerine bağlanmasını sağlamak ve DenizBank'a işlerini müşteri ihtiyaç ve beklentileri ile paralel şekilde yürütme olanağı tanımaktadır. Konsolide ve merkezi verilerden sağlanan bilgiler, karar destek modellerine dinamik erişim sağlaması için pazarlama uygulamalarını beslemekte ve operasyon personelinin tam donanımlı satış gücü haline getirmektedir.

DenizBank inter-Next vasıtasıyla aşağıdaki sonuçları elde etmiştir;

- **CRM (Müşteri İlişkileri Yönetimi) ile Müşteri Memnuniyeti:** Müşteri eğilimleri ve finansalları ile en uyumlu olan standart ve yüksek kaliteli hizmet ve ürünler,
- **İş Süreçleri Yönetimi** aracılığıyla operasyonel verimlilik; iş süreçlerini müşteri odaklı bir şekilde inşa etme, otomatikleştirme, yürütme ve optimize etme yeteneği elde edilmesi ve sonuç olarak düşük eğitim maliyetleri yakalanması, çevikliğin bütün organizasyon kademelerine yayılması,
- **Temel Bankacılık ve Çeviklik:** Hizmet Odaklı Mimariye dayanan mimari, parametrik ve esnek ürün tasarımı, pazarlama zamanı konusunda çeviklik,
- **İnteraktif İş Zekası ile Etkin Karar Desteği:** Finansal veri deposu veri yönetiminin güçlendirilmesi ve entegre bir yönetim sağlanması,
- **Çok-kanallı Hizmet Sunumu Yapısı** ile Benzersiz Müşteri Deneyimi
- **Bütün dağıtım kanallarında 7/24 güçlü finansal hizmetler;** işlerin büyümesi ile doğru orantılı ölçeklemek için IT çözümleri ve altyapısı,
- **Düşük Toplam Sahip Olma Maliyeti:** Müşteri yerleştirmeye gerek

olmaksızın, yüksek entegrasyon kabiliyeti ve hızlı uygulama ile beraber maliyet etkin ve ölçeklenebilir çözümler.

Tüm bunların yanı sıra, yenilikçi ve mobil uygulamalar geliştiren Intertech, DenizBank'ın müşterilerine her ortamda en iyi hizmeti sunmasını sağlamaktadır. Intertech, **Facebook bankacılığı**, **Facebook uygulamaları**, **Müşterini İzle (Sosyal Medyada)**, **Üçüncü Parti Portal Entegrasyonları** (Üçüncü Parti Portaller yoluyla bankacılık ürün ve hizmetlerini sunma) gibi yeni projelerle varlığını güçlendirmeye devam etmektedir.

DenizBank, en yeni Microsoft teknolojilerini ve ilgili katmanlarını kullanmaktadır. Intertech, DFHG'nin konsolide IT altyapısını merkezi olarak yönetmektedir ve Bulut Bilişime (Cloud Computing) ciddi yatırımlar yapmaktadır. Bugün sunucularının büyük bir bölümünü Özel Bulut'a (Private Cloud) taşımıştır. HP ve Microsoft ile birlikte geliştirilen Intertech'in Özel Bulut çözümü, yalnızca Türkiye'de değil, tüm dünyada bir başarı öyküsü olarak anılmaktadır.

DenizBank'ın belirlediği stratejik hedeflerine ulaşabilmek adına DFHG için yedekli, dayanıklı ve esnek bir IT üretim altyapısı tasarlanmıştır. Üretim sahaları dışında, Ankara'da bulunan Acil Durum Merkezi'yle (Disaster Recovery Center) DenizBank, olağanüstü durumlarda devamlı hizmet sağlayabilmek için gerekli altyapıyı oluşturmuştur. Devamlı hizmetin sağlanabilmesi için Acil Durum Merkezi vasıtasıyla sağlanan hizmetler, yılda iki defa kontrolden geçmektedir.

IT güvenlik tehditlerinin çevrimiçi hizmetlerin artmasına bağlı olarak artmasıyla birlikte, Intertech, IT uzmanları ve kendini işine adanmış IT Güvenlik ekibiyle aşağıda sıralanmış aşamalarda güvenlik tedbirleri sunmaktadır;

- Ağ Güvenliği
- Altyapı ve Uygulama Güvenliği
- Yazılım Güvenliği
- Kimlik Doğrulama ve Erişim Güvenliği
- Fiziksel Güvenlik
- IT Süreçleri

Intertech, DFHG'ye sunduğu IT hizmetlerinin kalitesini sürekli iyileştirmek, yüksek tutmak ve de tanımlanmış SLA'ler doğrultusunda sağlamak üzere dünyaca kabul görmüş ITIL ve Cobit standartlarını temel alan süreçler ile sağlamaktadır.

Hizmet kalitesinin ancak kalite hayat döngüsü ile sağlanacağına inanan Intertech, toptan kalite yönetimi anlayışı ile her sürece dair kalite hayat döngüsünü işleterek hizmet kalitesini sürekli iyileştirmekte ve yukarıda tutmaktadır.

DenizKültür

DenizBank kurumsal ve sosyal misyonunu temsil eden DenizKültür; bilim, sanat, kültür ve edebiyat alanlarındaki faaliyetleriyle toplumun geneline katkı sağlamayı hedefleyen çalışmalar yapmaktadır.

DenizKültür

Başta bilimsel araştırma, sanat ve edebiyat olmak üzere kültür etkinlikleri düzenlemek ve benzer etkinlikleri desteklemek amacıyla 2004 yılında kurulan DenizKültür, eğitim, kültür, sanat ve spora yönelik faaliyetleriyle grubumuzun kurumsal ve sosyal misyonunu temsil etmektedir.

DenizKültür'ün faaliyetleri;

- Bilim, sanat ve edebiyat içerikli kitap basımı,
- İşitsel ve görsel kültür malzemelerinin üretimi,
- Sahne sanatları etkinlikleri,
- Plastik sanatlar ve el sanatlarına yönelik koleksiyon/sergi çalışmaları,
- Sosyal misyona uygun kampanyaların düzenlenmesi ve fikirlerle gelişecek diğer kültürel çalışmalardan oluşmaktadır.

2011 Sanat Yılı Yapım ve Yayınları

Kitap, CD ve DVD Yayınları

II.Mahmud

Necdet Sakaoğlu tarafından kaleme alınan II. Mahmud, Osmanlı'nın en yenilikçi padişahının hayatını anlatmaktadır. Daha önce yayımlanan; Kanuni, Fatih, Abdulhamid ve Abdulmecid gibi özellikli Osmanlı Padişahları serisinin devamı niteliğindedir.

Türkiye'de tıbbiyenin kuruluşu, Yeniçeri Ocağı'nın kaldırılması ve Osmanlı'nın yenileşmesinde bir çılgır açan Sultan II.Mahmud, tüm yaşamı ve icraatlarıyla anlatılmaktadır.

2011 Aralık ayında tamamlanan kitap 6000 adet basılmış ve satışa sunulmuştur.

Denizin Günlüğü

"Kuzeyden Güneye Ege"

Televizyoncu ve yazar Mesut Yâr'ın kaleme aldığı yayının birinci olan Kuzeyden Güneye Ege adlı kitap; söz edilen güzergahtaki tüm lezzet duraklarını ve öne çıkan özellikleri olan farklı konaklama mekanlarını hikayeleriyle anlatıyor.

12 ayrı usta yazarın da anlatımda bulunduğu yayın, Afili Bankacılık ve Özel Bankacılık müşterilerine doğum günü armağanı olarak gönderilmektedir.

Satış amaçlı olmayan yayın, Şubat 2011'de 30.000 adet basılmış ve dağıtılmaya başlanmıştır.

DenizKültür bünyesinden çıkan eserlerin tümü Türkiye çapında kitabevlerinde ve İstanbul'un tarihi ve turistik mekânlarında satışa sunulmaktadır.

2012 yılında da, her yıl olduğu gibi en az iki adet yeni kitap yayınlamayı hedefleyen DenizKültür, yeni geliştirilecek olan iç proje ve destek talebinde bulunan dış proje önerilerini de yıl içinde değerlendirerek hayata geçirmeyi planlamaktadır.

Çözüm Odaklı
Akılcı
Kurumsal Yönetim
Uygulamaları



Pierre Mariani

Yönetim Kurulu Başkanı

1957 doğumlu olan Mariani, HEC (Ecole des Hautes Etudes Commerciales) ve ENA (Ecole Nationale d'Administration)'da hukuk öğrenimi gördü. 1982 ve 1992 yılları arasında Ekonomi ve Maliye Bakanlığı'nda çeşitli görevlerde bulundu. 1993 yılında Bütçe Bakanlığı'na Şef ve Hükümet Sözcüsü olarak atandı. 1995'te, Fimalac Group bünyesindeki bir gayrimenkul şirketi olan Société Française d'Investissements Immobiliers et de Gestion (SEFIMEG)'a Müdür olarak atandı. 1996'da, BNP'nin yatırım bankacılığı kolu olan Banque pour l'expansion Industrielle (Banexi)'in Müdürü ve Yönetim Komitesi Üyesi olarak atandı ve 1997'de Yönetim Komitesi Başkanlığı'na getirildi. 1999'da BNP Paribas Grubu'nun Uluslararası Perakende Bankacılık Direktörü ve 2003'ten itibaren Finansal Hizmetler ve Uluslararası Perakende Bankacılık Direktörlüğü görevlerini yürüttü. 2008 yılında, BNP Paribas'nın Perakende Bankacılık faaliyetleri ile Uluslararası Perakende Hizmetlerinden sorumlu Genel Müdür Yardımcısı olarak atandı. Ekim 2008'den bu yana Dexia Grubu İcra Kurulu Başkanı ve Yönetim Komitesi Başkanı olan Mariani, Dexia Bank Belgium, Dexia Crédit Local ve Dexia Banque Internationale'de Yönetim Kurulu üyesidir. Mart 2011'de DenizBank A.Ş. Yönetim Kurulu Başkanlığı'na atanmıştır.

Yönetim Kurulu'nda Görevde Bulunduğu Süre: 9 ay



Ayfer Yılmaz

Yönetim Kurulu Başkan Vekili (Bağımsız Üye)

1956 doğumlu olan Yılmaz, Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi İktisat ve Maliye Bölümü mezundur. 1979 yılında Maliye Bakanlığı Hazine Genel Müdürlüğü'nde başladığı görevini, 1986–1989 yıllarında T.C. Bonn Büyükelçiliği'nde Ekonomi ve Ticaret Müşavir Yardımcısı, 1989–1993 yılları arasında ise Hazine ve Dış Ticaret Müsteşarlığı'nda Daire Başkanı, Genel Müdür Yardımcısı ve Genel Müdür olarak sürdürdü. Yılmaz, 1993–1994 yılları arasında müsteşarlığın Kamu Finansmanı, Dış Ekonomik İlişkiler ve Bankacılık Genel Müdürlüklerinden Sorumlu Müsteşar Yardımcısı ve ardından Hazine Müsteşarı olarak görev yaptı. Ayrıca Dünya Bankası, Avrupa Konseyi Kalkınma Bankası, Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası, Asya Kalkınma Bankası, İslam Kalkınma Bankası ve çok taraflı yatırım garanti kuruluşlarında Türkiye için guvernörlük görevlerini yürüttü. TEAŞ ve Eximbank'ta Hazine adına Yönetim Kurulu Üyeliği görevlerinde bulundu. 20. ve 21. dönemlerde milletvekili seçilerek, Devlet Bakanı olarak hükümette görev aldı. 2002 yılında Başkent Üniversitesi Stratejik Araştırmalar Merkezi Genel Sekreteri olarak başladığı görevine 2006 yılından itibaren Başkent Üniversitesi SAM Yönetim Kurulu Üyesi olarak devam etmiş, Ocak 2007'de DenizBank A.Ş. Yönetim Kurulu Üyeliği'ne atanmıştır.

Yönetim Kurulu'nda Görevde Bulunduğu Süre: 5 yıl



Hakan Ateş

Yönetim Kurulu Üyesi ve Genel Müdür

1959 doğumlu olan Ateş, ODTÜ İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü mezundur. Bankacılık kariyerine 1981 yılında İş Bankası'nda müfettiş olarak başladı. 1986–1994 döneminde, Interbank'ta genel müdürlük ve şubelerdeki yöneticilik görevlerinden sonra Merkezi Operasyondan Sorumlu Genel Müdür Yardımcılığı görevine atandı. 1994–1996 yılları arasında Bank Ekspres'te Mali İşler, Teknoloji ve Operasyondan Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı olarak bankanın yeniden yapılandırılması projesini yürüttü. Garanti Bank Moscow'da kurucu Genel Müdür olarak görev yaptı. 1997'nin Haziran ayında DenizBank'ta kurucu Genel Müdür olarak başladığı görevine halen Yönetim Kurulu Üyeliği göreviyle birlikte devam etmektedir. Aynı zamanda DenizBank A.Ş. Kredi Komitesi Üyeliği ve DenizBank işbirlikleri Deniz Yatırım, CJSC Dexia Bank ve DenizBank AG'de Yönetim Kurulu Başkanlığı görevlerini sürdürmektedir.

Yönetim Kurulu'nda Görevde Bulunduğu Süre: 14 yıl



M. Cem Bodur

Yönetim Kurulu Üyesi (Bağımsız Üye)

1961 doğumlu olan Bodur, İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi mezunudur. 1982 yılında Interbank Teftiş Kurulu'nda başladığı bankacılık kariyerini 1994 yılına kadar Körfezbank ve Marmara Bank'ta müfettiş; genel müdürlük ve şubelerde yönetici olarak sürdürdü. 1994–1995 yılları arasında Ekinciler Holding'de Finans Koordinatörü olarak görev yaptı. 1995-2009 yılları arasında Zorlu Holding/Vestel Şirketler Grubu'nda İcra Kurulu üyeliği yapmıştır. 1997–2006 yılları arasında DenizBank A.Ş. Yönetim Kurulu Başkan Vekili olarak görev yaptı. Halen DenizBank A.Ş.'de Yönetim Kurulu üyeliği görevini sürdürmektedir.

Yönetim Kurulu'nda Görevde Bulunduğu Süre: 14 yıl



Eric Hermann

Yönetim Kurulu Üyesi

1958 doğumlu olan Hermann, Hautes Etudes Commerciales Üniversitesi'nden lisans ve Boston Üniversitesi İşletme Mühendisliği'nden yüksek lisans derecesi aldı. Ayrıca Inter-University Centre of Financial Analysis'ten Mali Analiz diploması olan Hermann, kariyerine Eural SA'da başladı. Ardından 1994 yılında Paribas Belçika'da, 1998 yılında Artesia SA'da Pazarlama Risk Yöneticisi olarak çalışmış olup 2001 yılından başlayarak Dexia SA'da Risk ve Strateji Başkanlığı görevini sürdürmüştür. Ocak 2007'de DenizBank A.Ş. Yönetim Kurulu Üyeliği'ne atanmıştır. Aynı zamanda DenizBank A.Ş. Denetim Komitesi Üyeliği, Deniz Yatırım ve Ekspres Yatırım Yönetim Kurulu Üyeliği görevlerini sürdürmektedir.

Yönetim Kurulu'nda Görevde Bulunduğu Süre: 5 yıl



Hasan Hüseyin Uyar

Yönetim Kurulu Üyesi

1962 doğumlu olan Uyar, Dokuz Eylül Üniversitesi İktisat Bölümü'nden lisans ve yüksek lisans derecelerini aldı. 1985 yılında Interbank'ta başladığı bankacılık kariyerini Garanti Bankası'nda teftiş kurullunda, Demirbank'ta pazarlama alanında sürdürdü. 1993-1997 yılları arasında Bank Ekspres'te Krediler Müdürü olarak görev yaptı. 1997 yılında Kredi ve Pazarlama Grup Müdürü olarak DenizBank A.Ş.'ye katıldıktan sonra 2002 yılında Ticari ve Kurumsal Kredilerden sorumlu Genel Müdür Yardımcılığına atandı. Aralık 2010'da DenizBank A.Ş. Yönetim Kurulu Üyeliği'ne atanmıştır. Aynı zamanda DenizFinansal Kiralama ve DenizFaktoring Yönetim Kurulu Üyeliği görevlerini sürdürmektedir.

Yönetim Kurulu'nda Görevde Bulunduğu Süre: 1 yıl



Philippe Rucheton

Yönetim Kurulu Üyesi

1948 doğumlu olan Rucheton, Pantheon Sorbonne Üniversitesi İşletme Bölümü mezundur. Yüksek İşletme Enstitüsü'nden mezun olan Rucheton, İş Hukuku alanında yüksek lisans yaptı. 1972–1980 yılları arasında Banque Populaire'de çalıştıktan sonra 1988 yılına kadar Banque Louis-Dreyfus Paris'de görev yaptı. 1989–2008 yılları arasında Europe Computer Systems Societe General ve Prag-Komerčni Banka'da Finansman Yöneticisi ve İcra Kurulu üyeliği ve Başkan Yardımcılığı görevlerinde bulundu. 2008 yılında Paris-Newedge'de Finans Yöneticisi oldu. Aralık 2008'den bu yana Dexia SA'da İcra Kurulu ve Yönetim Komitesi Üyesi olarak görev yapmakta olup 2009 yılında DenizBank A.Ş. Yönetim Kurulu Üyeliği'ne atanmıştır.

Yönetim Kurulu'nda Görevde Bulunduğu Süre: 2.5 yıl



Wouter Van Roste

Yönetim Kurulu Üyesi

1965 Belçika doğumlu olan Van Roste, Limburg Üniversitesi (Belçika) Pazarlama Bölümü mezundur ve halen İşletme alanında yüksek lisans çalışmasını sürdürmektedir. 1989 yılında Bacob Bank'ta başladığı bankacılık kariyerine Paribas Bank Belçika ve Artesia BC'de Kurumsal Satış, Yapılandırılmış Ürünler ve Döviz Türevleri bölümlerinde devam etti. 2002 yılında katıldığı Dexia'da Hazine ve Finansal Piyasalar Grubu'na bağlı Finansal Mühendislik ve Türev Ürünler, Kamu ve Proje Finansmanı Grubu Yapılandırılmış Finansman ve İhracat Finansmanı bölümlerinde görev aldı. Kasım 2006'da Kamu ve Proje Finansmanı Grubundan Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı olarak DenizBank A.Ş.'ye katıldı. Haziran 2009'da DenizBank A.Ş. Yönetim Kurulu Üyeliği'ne atanmıştır. Aynı zamanda EkspresYatırım, DenizBank AG ve CJSC Dexia Bank Yönetim Kurulu Üyeliği görevlerini sürdürmektedir.

Yönetim Kurulu'nda Görevde Bulunduğu Süre: 2.5 yıl



Claude Piret

Yönetim Kurulu Üyesi

1951 doğumlu olan Piret, Leuven Katolik Üniversitesi'nden Mühendislik lisans ve Ecole de Commerce Solvay'den İşletme yüksek lisans derecesini aldı. Kariyerine 1975 yılında başlayan ve çeşitli görevlerde bulunan Piret, 1995 yılında Bacob/Artesia'ya katıldı. Burada sırasıyla Kredi ve Piyasa Riski, Muhasebe ve Kurumsal Bankacılık bölümlerinde Direktör olarak görev yaptıktan sonra, 2001 yılında Dexia Grubu'nda göreve başladı. Dexia Bank Belçika'da Kamu Sektörü, Finansal Piyasalar, Kurumsal Bankacılık Alanlarından Sorumlu Yönetici olarak görev yaptı. 2004–2005 yıllarında Dexia Grubu'nda Operasyondan Sorumlu Yönetim Kurulu Üyesi, 2006 yılında Risk Yönetiminden Sorumlu İcra Kurulu Üyesi ve 2007'den bu yana Risk Yönetiminden Sorumlu Yönetim Kurulu Üyesi olarak görevine devam etmektedir. Ağustos 2008'de DenizBank A.Ş. Yönetim Kurulu Üyeliği'ne atanmıştır.

Yönetim Kurulu'nda Görevde Bulunduğu Süre: 3.5 yıl

Adı Soyadı	Görevi	İcracı/ İcracı Olmayan/ Bağımsız Üye	Bağımsızlık Beyanının Bulunup Bulunmadığı	Son 5 Yılda Ortaklıkta Üstlendiği Görevler	Son Durum İtibarıyla DFHG Dışında Aldığı Görevler	Ortaklıktaki Hisse Payı (%)
Pierre P.F. Mariani	YK Başkanı	İcracı Olmayan		-	Dexia SA Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı, CEO, Yönetim Komitesi Başkanı, Strateji Komitesi Üyesi	-
Ayfer Yılmaz	YK Başkan Vekili, Denetim Komitesi Üyesi	Bağımsız	VAR	YK Üyesi, Kurumsal Yönetim ve Atama Komitesi Üyesi	Profil Sigorta Ltd. Şti. (Gayrifaal)/Ortaklık-TOSYÖV/Başkan Yardımcısı-Profil A.Ş./Yönetim Kurulu Başkanı	0.000002
Hakan Ateş	YK Üyesi, Genel Müdür	İcracı		YK Üyesi, Genel Müdür	Dexia SA Yönetim Komitesi Üyesi, İnovasyon Komitesi Üyesi, TED Üniversitesi Mütavelli Heyeti Üyesi	0.000002
Hasan Hüseyin Uyar	YK Üyesi	İcracı		YK Üyesi, GMY	-	-
M. Cem Bodur	YK Üyesi, Kurumsal Yönetim ve Atama Komitesi Üyesi	Bağımsız	VAR	YK Başkan Vekili	Multi Turkmall A.Ş./CEO	0.000002
Eric P.B.A. Hermann	YK Üyesi, Denetim Komitesi Üyesi	İcracı Olmayan		YK Üyesi, Denetim Komitesi Üyesi	-	-
Edgard L.D. Claude Piret	YK Üyesi	İcracı Olmayan		YK Üyesi	Dexia SA Yönetim Komitesi Üyesi, Risk Komitesi Üyesi	-
Philippe J.E. Rucheton	YK Üyesi, Denetim Komitesi Üyesi	İcracı Olmayan		YK Üyesi, Denetim Komitesi Üyesi	Dexia SA CFO, Yönetim Komitesi Üyesi	-
Wouter Van Roste	YK Üyesi	İcracı		YK Üyesi, GMY	-	-
Stefaen L.G. Decraene	YK Üyesi	İcracı Olmayan		YK Üyesi	5 Eylül 2011 itibarıyla görevinden ayrılmıştır.	
Jozef M.A. Clijsters	YK Üyesi	İcracı Olmayan		YK Üyesi	18 Ekim 2011 itibarıyla görevinden ayrılmıştır.	



Üst Kurul Üyeleri

Ayaktakiler (soldan sağa): Mustafa Saruhan Özel, Ali Murat Dizdar, Cem Demirağ, Mehmet Aydoğdu, Mustafa Şahan, Aysun Mercan, Mustafa Özel, Eric Hermann, Murat Çelik, İbrahim Şen, Kahraman Günaydın, Mustafa Aydın, Fatih Arabacıoğlu, Frank Plingers.

Oturanlar (soldan sağa): Gökhan Ertürk, Derya Kumru, Bora Böcügöz, Dilek Duman, Tanju Kaya, Hakan Ateş, Wouter Van Roste, Hasan Hüseyin Uyar, Cafer Bakırhan, Suavi Demircioğlu, Gökhan Sun.

Hakan Ateş	Genel Müdür ve Yönetim Kurulu Üyesi
Bora Böcügöz	Genel Müdür Yardımcısı-Fon Yönetimi ve Özel Bankacılık Grubu
Gökhan Ertürk	Genel Müdür Yardımcısı-Perakende Bankacılık Grubu
Suavi Demircioğlu	Genel Müdür Yardımcısı-Mali İşler Grubu
Mustafa Özel	Genel Müdür Yardımcısı-Şube ve Merkezi Operasyonlar Grubu
Gökhan Sun	Genel Müdür Yardımcısı-İşletme ve Tarım Bankacılığı Grubu
Tanju Kaya	Genel Müdür Yardımcısı-Yönetim Hizmetleri Grubu
Mustafa Aydın	Genel Müdür Yardımcısı-Bireysel, İşletme ve Tarım Bankacılığı Kredi Tahsis Grubu
Derya Kumru	Genel Müdür Yardımcısı-Toptan Bankacılık Grubu
İbrahim Şen	Genel Müdür Yardımcısı-Kurumsal Bankacılık Grubu
Mehmet Aydoğdu	Genel Müdür Yardımcısı-Ticari Bankacılık ve Kamu Finansmanı Grubu
Dilek Duman	Genel Müdür Yardımcısı-Bilgi Teknolojileri ve Destek Operasyonları Grubu
Frank B.J. Plinger	Teftiş Kurulu Başkanı-Teftiş Kurulu Başkanlığı
Cem Demirağ	İç Kontrol Merkezi ve Uyum Başkanı-İç Kontrol ve Uyum Başkanlığı
Aysun Mercan	DenizBank Genel Müdürlüğü Genel Sekreteri-Genel Sekreterlik
Mustafa Saruhan Özel	Genel Müdür Yardımcısı ve Baş Ekonomist-Ekonomik Araştırma, Strateji ve Proje Yönetimi Grubu
Ali Murat Dizdar	Hukuk Baş Müşaviri-Hukuk Grubu
Cafer Bakırhan	Yönetim Kurulu Murahhas Üyesi-DFHG Yatırım Şirketleri
Hüseyin Sami Çelik	Genel Müdür-DenizYatırım
Mustafa Şahan	Genel Müdür-DenizFaktoring
Kahraman Günaydın	Genel Müdür-DenizLeasing
Murat Çelik	Genel Müdür-Intertech
Ahmet Mesut Ersoy	Genel Müdür-DenizBank AG
Hayri Cansever	Genel Müdür-CJSC Dexia Bank
Fatih Arabacıoğlu	Genel Müdür-DenizPortföy
Uğur Bayraktar	Genel Müdür-EkspresYatırım

Hakan Ateş

Genel Müdür ve Yönetim Kurulu Üyesi

1959 yılında Ankara'da doğan Ateş, 1980 yılında ODTÜ İşletme Fakültesi'nden mezun oldu. Bankacılık kariyerine 1981 yılında İş Bankası'nda Müfettiş olarak başladı. 1997 Haziran ayında DenizBank'ta kurucu Genel Müdür olarak başladığı görevine halen devam etmektedir.

Bora Böcügöz

Fon Yönetimi ve Özel Bankacılık Grubu, GMY

1967 doğumlu olan Böcügöz, Boğaziçi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü mezunudur. Bankacılık kariyerine 1989 yılında başlamıştır. 2002 yılı Şubat ayında DenizBank A.Ş.'ye katılmıştır.

Gökhan Ertürk

Perakende Bankacılık Grubu, GMY

1970 doğumlu olan Ertürk, Boğaziçi Üniversitesi İşletme ve Uluslararası İlişkiler bölümlerinden çift lisans derecesine sahiptir. Kariyerine 1993 yılında başlamıştır. 2007 yılı Kasım ayında DenizBank A.Ş.'ye katılmıştır.

Suavi Demircioğlu

Mali İşler Grubu, GMY

1967 doğumlu olan Demircioğlu, ODTÜ İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü'nden mezundur. Bankacılık kariyerine 1990 yılında başlamıştır. 2005 yılı Ocak ayında DenizBank A.Ş.'ye katılmıştır.

Mustafa Özel

Şube ve Merkezi Operasyonlar Grubu, GMY

1966 doğumlu olan ÖZEL, 1988 yılında Hacettepe Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Kamu Yönetimi Bölümü'nü bitirdi. Bankacılık kariyerine 1988 yılında başlamıştır. 1997 yılında DenizBank A.Ş.'ye katılmıştır.

Gökhan Sun

İşletme ve Tarım Bankacılığı Grubu, GMY

1970 doğumlu olan Sun, Bilkent Üniversitesi'nden Elektrik-Elektronik Mühendisliği alanında lisans ve Bilgi Üniversitesi'nden Ekonomi Hukuku alanında yüksek lisans derecesine sahiptir. Bankacılık kariyerine 1992 yılında başlamıştır. 2003 yılında DenizBank A.Ş.'ye katılmıştır.

Tanju Kaya

Yönetim Hizmetleri Grubu, GMY

1964 doğumlu olan Kaya, Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Kamu Yönetimi Bölümü mezunudur. Bankacılık kariyerine 1986 yılında başlamıştır. 1997 yılında DenizBank A.Ş.'ye katılmıştır.

Mustafa Aydın

Bireysel, İşletme ve Tarım Bankacılığı Kredi Tahsis Grubu, GMY

1967 doğumlu olan Aydın, Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Kamu Yönetimi Bölümü mezunudur. Bankacılık kariyerine 1987 yılında başlamıştır. 1998 yılında DenizBank A.Ş.'ye katılmıştır.

Derya Kumru**Toptan Bankacılık Grubu, GMY**

1964 doğumlu olan Kumru, Ankara Üniversitesi'nden lisans ve İstanbul Üniversitesi'nden Kamu Yönetimi alanında yüksek lisans derecesine sahiptir. Bankacılık kariyerine 1987 yılında başlamıştır. 1999 yılında DenizBank Finansal Hizmetler Grubu'na katılmıştır. Şubat 2011'den bu yana DenizBank Toptan Bankacılıktan Grubu Genel Müdür Yardımcısı olarak görevini sürdürmektedir.

İbrahim Şen**Kurumsal Bankacılık Grubu, GMY**

1967 doğumlu olan Şen, Orta Doğu Teknik Üniversitesi Endüstri Mühendisliği Bölümü mezunudur. Bankacılık kariyerine 2000 yılında başlamıştır. 2007 yılında DenizBank A.Ş.'ye katılmıştır.

Mehmet Aydoğdu**Ticari Bankacılık ve Kamu Finansmanı Grubu, GMY**

1968 doğumlu olan Aydoğdu, Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi'nden mezun oldu. Bankacılık kariyerine 1996 yılında başlamıştır. 2002 yılında DenizBank A.Ş.'ye katılmıştır.

Dilek Duman**Bilgi Teknolojileri ve Destek Operasyonları Grubu, GMY**

1967 doğumlu olan Duman, Boğaziçi Üniversitesi Bilgisayar Mühendisliği Bölümü mezunudur. Kariyerine 1989 yılında başlamıştır. 1997 yılında DenizBank Finansal Hizmetler Grubu'na katılmıştır. Mart 2008'den bu yana DenizBank Bilgi Teknolojileri ve Destek Operasyonları Grubu Genel Müdür Yardımcısı olarak görevini sürdürmektedir.

Frank B.J. Plingers**Teftiş Kurulu Başkanlığı, Teftiş Kurulu Başkanı**

1975 doğumlu olan Plingers, Hasselt Üniversitesi'nden Uygulamalı Ekonomi lisans ve işletme yüksek lisans derecesine sahiptir. Kariyerine 1999 yılında Dexia Bank Belgium'da başlamıştır. 2011 yılında DenizBank A.Ş.'ye katılmıştır.

Cem Demirağ**İç Kontrol Merkezi ve Uyum Başkanlığı, İç Kontrol ve Uyum Başkanı**

1968 doğumlu olan Demirağ, Ortadoğu Teknik Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Kamu Yönetimi Bölümü mezunudur. Kariyerine 1991 yılında başlamıştır. 2010 yılında DenizBank A.Ş.'ye katılmıştır.

Aysun Mercan**Genel Sekreterlik, DenizBank Genel Müdürlüğü Genel Sekreteri**

1959 doğumlu olan Mercan, ODTÜ İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü'nden lisans ve Galler Üniversitesi-Manchester Business School'dan Yöneticilik yüksek lisans derecesine sahiptir. Bankacılık kariyerine 1982 yılında başlamıştır. Şubat 2008'de DenizBank A.Ş.'ye katılmıştır.

Mustafa Saruhan Özel**Ekonomik Araştırma, Strateji ve Proje Yönetimi Grubu, GMY ve Baş Ekonomist**

1967 doğumlu olan Özel, Boğaziçi Üniversitesi İşletme Bölümü'nden lisans ve Virginia Teknik Üniversitesi'nden Finans alanında yüksek lisans ve Ekonomi alanında doktora derecesine sahiptir. Kariyerine 1996 yılında başlamıştır. 1997 yılında DenizBank A.Ş.'ye katılmıştır.

Ali Murat Dizdar**Hukuk Baş Müşaviri**

1960 doğumlu olan Dizdar, İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi'nden lisans, Özel Hukuk yüksek lisans derecesine sahiptir. Kariyerine 1982 yılında başlamıştır. 2002 yılında DenizBank A.Ş.'ye katılmıştır.

Cafer Bakırhan**DFHG Yatırım Şirketleri, Yönetim Kurulu Murahhas Üyesi**

1963 doğumlu olan Bakırhan, Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi İktisat Bölümü'nden lisans ve İşletme alanından yüksek lisans derecesine sahiptir. Kariyerine 1985 yılında başlamıştır. 1999 yılında Deniz Yatırım Menkul Kıymetler A.Ş.'ye katılmıştır. Haziran 2005'den bu yana DFHG Yatırım Şirketleri Yönetim Kurulu Murahhas Üyesi olarak görevini sürdürmektedir.

Hüseyin Sami Çelik**Deniz Yatırım Genel Müdürü**

1965 doğumlu olan Çelik, ODTÜ Metalürji Mühendisliği Bölümü mezunudur. Kariyerine 1990 yılında başlamıştır. 1999 yılında Deniz Yatırım Menkul Kıymetler A.Ş.'ye katılmıştır.

Mustafa Şahan**Deniz Faktoring Genel Müdürü**

1965 doğumlu olan Şahan, İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi mezunudur. Bankacılık kariyerine 1991 yılında başlamıştır. 2002 yılında DenizBank A.Ş.'ye katılmıştır. Şubat 2011'den bu yana Deniz Faktoring A.Ş. Genel Müdürü olarak görevini sürdürmektedir.

Kahraman Günaydın**Deniz Leasing Genel Müdürü**

1966 doğumlu olan Günaydın, Ortadoğu Teknik Üniversitesi Jeoloji Mühendisliği lisans ve Bilkent Üniversitesi İşletme alanında yüksek lisans derecesine sahiptir. Kariyerine 1990 yılında başlamıştır. 2002 yılında DenizBank A.Ş.'ye katılmıştır. Şubat 2011'den bu yana Deniz Leasing Genel Müdürü olarak görevini sürdürmektedir.

Murat Çelik**Intertech Genel Müdürü**

1968 doğumlu olan Çelik, Boğaziçi Üniversitesi Bilgisayar Mühendisliği Bölümü mezunudur. Kariyerine 1992 yılında başlamıştır. 2004 yılında DenizBank Finansal Hizmetler Grubu'na katılmıştır. 2009 Ocak'tan bu yana Intertech Genel Müdürü olarak görevini sürdürmektedir.

Ahmet Mesut Ersoy**DenizBank AG Genel Müdürü**

1973 doğumlu olan Ersoy, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi'nden lisans ve Bahreyn Üniversitesi'nden İşletme yüksek lisans derecesine sahiptir. Bankacılık kariyerine 1995 yılında başlamıştır. 2002 yılında DenizBank Finansal Hizmetler Grubu'na katılmıştır. Eylül 2011'den bu yana DenizBank AG Genel Müdürlüğü görevini sürdürmektedir.

Hayri Cansever**CJSC Dexia Bank Genel Müdür**

1974 doğumlu olan Cansever, İstanbul Teknik Üniversitesi Makine Mühendisliği lisans ve Yeditepe Üniversitesi'nde Bankacılık ve Finans yüksek lisans derecesine sahiptir. Bankacılık kariyerine 1998 yılında DenizBank'ta başlamıştır. 2011 Temmuz'dan bu yana CJSC Dexia Bank Genel Müdürü olarak görevini sürdürmektedir.

Fatih Arabacıoğlu**DenizPortföy Yönetimi Genel Müdürü**

1966 doğumlu olan Arabacıoğlu, Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi'nden lisans ve Edinburgh Heriot Watt Üniversitesi'nden Uluslararası Bankacılık ve Finans alanında yüksek lisans derecesine sahiptir. Kariyerine 1988 yılında başlamıştır. 1999 yılında Deniz Yatırım Menkul Kıymetler A.Ş.'ye katılmıştır. 2004 Haziran'dan bu yana Deniz Portföy Yönetimi A.Ş. Genel Müdürü olarak görevini sürdürmektedir.

Uğur Bayraktar**EkspresYatırım Genel Müdürü**

1963 doğumlu olan Bayraktar, Marmara Üniversitesi Fen Edebiyat Fakültesi'nden lisans ve İstanbul Üniversitesi Sermaye Piyasası Bölümü'nden yüksek lisans derecesine sahiptir. Kariyerine 1987 yılında başlamıştır. 2000 yılında DenizBank A.Ş.'ye katılmıştır. 2011 Haziran'dan bu yana Ekspres Yatırım Genel Müdürü olarak görevini sürdürmektedir.

Komiteler

Yönetim Kurulu tarafından oluşturulan komiteler hakkında ayrıntılı bilgiler Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporu'nun "26. Yönetim Kurulu'nda Oluşturulan Komitelerin Sayı, Yapı ve Bağımsızlığı" başlıklı bölümünde verilmiştir.

Yönetim Kurulu'na Bağlı Komiteler

Kurumsal Yönetim ve Atama Komitesi
Denetim Komitesi
Ücretlendirme Komitesi

İcra Komiteleri

Aktif-Pasif Komitesi
Kredi Komitesi
Risk Komitesi
Disiplin Komitesi
Satın Alma Komitesi
İletişim Komitesi
Terfi Komitesi
Üst Kurul
Yönetim Komitesi
Destek Hizmetleri Komitesi
Öneri Komitesi

Komite Toplantıları

Yönetim Kurulu ve Denetim Komitesi'yle diğer komite üyeleri hesap dönemi içinde yapılan ilgili toplantılara düzenli ve tam olarak katılmışlardır.

Denetçiler

Mehmet Uğur Ok**Yönetim Kurulu Denetçisi**

1951 doğumlu olan Ok, İktisadi Ticari İlimler Akademisi mezunudur. Kariyerine 1975 yılında başlamıştır. Ekim 2006'dan bu yana DenizBank A.Ş. Yönetim Kurulu Denetçisi olarak seçilmektedir.

Göreve Atanma Tarihi: Mart 2009

Görev Süresi: 3 yıl

Cem Kadirgan**Yönetim Kurulu Denetçisi**

1964 doğumlu olan Kadirgan, İstanbul Üniversitesi İktisat Bölümü mezunudur. 1998 yılından bu yana DenizBank A.Ş. Yönetim Kurulu Denetçisi olarak seçilmektedir.

Göreve Atanma Tarihi: Mart 2009

Görev Süresi: 3 yıl

Değerli Hissedarlarımız,
DenizBank, 2011 yılında da sürdürülebilir ve kârlı büyüme stratejisi doğrultusunda risk yönetimine odaklanmış ve ortak aklın hâkim olduğu yönetim anlayışı sayesinde aktif kalitesinden ödün vermeden başarılı finansal ve operasyonel sonuçlar elde etmiştir.

Kurulduğu ilk günden bu yana gerçek bankacılık faaliyetlerinden elde ettiği geliri istikrarlı bir şekilde artırmaya odaklanan DenizBank, sektörde kârlılığın düşüşe geçtiği 2011 yılında konsolide net kârını %72 oranında artırarak 1,061 milyon TL olarak gerçekleştirmiştir. Bu büyüklükle kârlılıkta Türkiye'nin 5'inci özel bankası olan DenizBank, tüm kaynaklarını ülke ekonomisinin gelişimine katkı sağlamak üzere reel sektöre yönlendirerek, kredilerini, aktifini, mevduatını ve özkaynaklarını sektörün üzerinde bir performansla büyütülmüştür.

2011 yılsonunda DenizBank'ın konsolide aktifleri bir önceki yıla göre %32 artış ile 44,756 milyon TL'ye, konsolide özkaynakları ise %27 büyümeyle 4,641 milyon TL'ye çıkmıştır. Konsolide bazda sermaye yeterlilik rasyosu %14.72 olarak gerçekleşmiştir.

DenizBank, müşterilerinin ihtiyaçlarına özel hizmet verme anlayışı doğrultusunda, yaşam döngüsü ile finansal ihtiyaçlar arasındaki ilişkiyi temel alarak "Afil Bankacılık", "Kitle Bankacılığı", "Emekli Bankacılığı" ve "Gençlik Bankacılığı" gibi segmentler geliştirmiştir. Segmentasyondaki farklılaşma ve kaliteli hizmet anlayışıyla sektörde fark yaratan müşteri odaklı yaklaşımı doğrultusunda %21'lik artış gerçekleştirerek müşteri sayısını 5 milyonun üzerine çıkarmış, genişleyen müşteri tabanına paralel olarak konsolide müşteri mevduatını sektörün çok üzerinde bir performans ile %34 büyütürken 26,499 milyon TL'ye ulaştırmıştır.

DenizBank, dünyadaki zorlu ekonomik konjoktüre rağmen, sağlam mali yapısı, yüksek finansal performansı ve güçlü yönetim anlayışı sayesinde uluslararası piyasalardan fon sağlamayı sürdürmüştür. Reel sektörün dış ticaret finansmanında kullanılmak üzere 2010 yılında aldığı 650 milyon ABD Doları tutarındaki sendikasyon kredisini yüksek katılımla, %100 oranında ve maliyeti aynı kalacak şekilde yenilemiştir.

DenizBank, dört kalkınma bankasının (Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD), Avrupa Yatırım Bankası (EIB), Uluslararası Finans Kurumu (IFC) ve Alman Kalkınma Bankası (DEG)) aynı çatı altında ilk defa toplandığı, kendi alanında yılın en büyük finansmanı olan 300 milyon Avro tutarındaki seküritizasyon işlemini gerçekleştirmiştir.

Büyüyen Anadolu'ya Kredi Kolaylıkları Programı kapsamında EIB'den; MIDSEFF kredisi kapsamında EBRD ve EIB ortaklığından; TurAFF Programı kapsamında EBRD'den sağlanan toplam 300 milyon Avro'ya yakın kaynak, yatırım ve işletme sermayesi ihtiyaçları ile yenilenebilir enerji projelerinin finansmanı için KOBİ'lerin kullanımına sunulmuştur.

DenizBank ayrıca Japon Uluslararası İşbirliği Bankası (JBIC), Fransız Kalkınma Ajansı (AFD), Hollanda Kalkınma Bankası (FMO), Avusturya Kalkınma Bankası (OeEB) ile Dünya Bankası kredilerine aracılık eden Türkiye Sınai ve Kalkınma Bankası (TSKB) ve Türkiye Kalkınma Bankası'ndan (TKB) temin ettiği kredileri KOBİ'ler ile tarım ve kamu bankacılığı müşterilerine kullanılmaya devam etmiştir.

DenizBank yurtdışından sağladığı fonlara ek olarak, 2011 yılında iki kez yüksek oranlı talepler toplayarak, yurtiçinde banka bonusu ve tahvil ihracıları gerçekleştirmiştir. DenizBank, temin ettiği kaynakların reel sektöre dönüşünü sağlayacak şekilde, konsolide kredilerini 2010 yılına göre %30 artışla 30,947 milyon TL'ye yükseltmiştir. Bankamız, mevduatı krediye dönüştürmedeki öncü rolünü koruyarak kredi/mevduat oranını %117 olarak gerçekleştirmiştir.

İhtiyaç duydukları finansmana kolay erişim sağlamanın yanı sıra, sunduğu yenilikçi çözümler, ürün ve hizmet alımında özel avantaj ve indirim olanakları ile DenizBank KOBİ'lerin tercihi olmaya devam ederek KOBİ kredilerinde ortalamanın üzerinde bir artış kaydetmiştir.

Tarım Bankacılığı'nı bir işkolu olarak tanımlayan ilk özel banka olarak DenizBank, tarıma özel 31 adet Yeşil Damla şubesiyle toplam 240 şubesi ve büyük çoğunluğu ziraat mühendislerinden oluşan yetkin müşteri temsilcisi kadrosuyla hizmetlerine devam etmiştir. 2011 yılında da özel bankalar arasında tarım sektörüne en fazla kredi kullandıran banka olarak liderliğini korumuştur.

DenizBank, 2011 yılında PTT ile işbirliğine giderek Türk finans sektöründe bu alanda yapılmış en büyük iş ortaklığına imza atmıştır. Bu işbirliği ile PTT'nin kapalı devre sisteminin banka sistemine entegrasyonu sağlanarak DenizBank'ın toplam ATM sayısı 2,370'e çıkarken, debit kart adedi PTT kartları ile birlikte 5.8 milyona ulaşmıştır. DenizBank bu artışla debit kartlarda rekor bir büyüme kaydetmiştir.

DenizBank, sektörün önde gelen taşımacılık firmaları ile yaptığı anlaşmalarla yarattığı mil biriktiren ve temassız kredi kartları, Türkiye'nin tüm şampiyon kulüpleri ve diğerleri ile toplam dokuz futbol kulübüne sunulan taraftar kartları, belediyeler ve üniversiteler için tasarlanan ön ödemeli kartlar ve tüm Bonus kartları ile bireysel kredi kartları pazarında sektörün üzerinde bir büyüme kaydetmiştir.

Ticari kartlarda sektöre özel hizmet anlayışı ve yaratıcı çözümler hedefleyen yaklaşımıyla DenizBank, KOBİ'lere özel "İşletme Kart", tarım üreticilerine özel "Üretici Kart" ve "Çiftçi Kart", esnaf ve sanatkarlara özel "Akıllı Kart", ticari ve kurumsal firmalara özel "Nakit Kart" ve diğer kartlarıyla birlikte toplam 528 bin kart ile ticari kartlar pazarındaki liderliğini korumuştur.

DenizBank, 2011 yılındaki başarılı finansal ve operasyonel performansının yanı sıra hayata geçirdiği sosyal sorumluluk çalışmalarıyla da kültür, sanat, spor ve eğitime verdiği desteği sürdürmüştür.

DenizBank'ı geleceğe taşımak için tüm inançları ile özverili bir şekilde çalışan ve bu önemli başarıların altında imzası olan değerli çalışanlarımıza, çıktığımız bu yolculukta bizimle yol alan değerli müşterilerimiz, iş ortaklarımız ve Genel Kurulumuzu onurlandıran değerli hissedarlarımız ile tüm paydaşlarımıza destek ve güvenleri için teşekkür ederiz.

Yönetim Kurulu

DenizBank Finansal Hizmetler Grubu'nun sürdürülebilir büyümesinin ve başarılarının arkasındaki en önemli itici güç, tutkuyla çalışan nitelikli, donanımlı ve tecrübeli insan kaynağıdır.

İnsan Kaynakları Bölümü 2011 yılı faaliyetlerini; DenizBank Finansal Hizmetler Grubu'nun (DFHG) strateji ve hedefleri doğrultusunda, tüm organizasyonel birimlerle iş ortaklığı içerisinde ve en önemli sermayesi olan çalışanlara rehberlik etme yaklaşımı içerisinde yürütmüştür.

DenizBank 2011 yılında hizmete başlayan 88 şube ile birlikte yurtiçinde ve yurtdışında toplam 600 şubede 10,826 çalışanı ile hizmet vermektedir. Büyüyen şube ağıının desteklenmesi için yerinden yönetim anlayışı çerçevesinde 2011 yılında 3 Bölge Müdürlüğü ve 2 Krediler Bölge Müdürlüğü devreye alınarak toplam 16 Bölge Müdürlüğü ve 13 Krediler Bölge Müdürlüğü altında sahâ organizasyonu yeniden yapılandırılmıştır. DenizBank, titizlikle gerçekleştirilen işgücü planlamaları sonucu sektörde şube başına çalışan sayısı en düşük bankalar arasındadır.

DenizBank, 2011 yılında toplam çalışan sayısını en fazla büyüyen bankalardan biri olmuştur. Yıl boyunca grubun ihtiyaçları doğrultusunda 1,400'ü deneyimli ve 1,250'si deneyimsiz olmak üzere toplam 2,650 kişinin işe alımı gerçekleştirilmiştir.

Büyüme politikası kapsamında; modern seçme araçları kullanılan süreçler sonrasında kısa sürede nitelikli adaylara ulaşabilmek, toplu alımlar gerçekleştirebilmek, aday memnuniyeti ve İK iletişimini artırabilmek amacıyla İK organizasyon yapısında değişikliğe gidilerek "Aday ve Başvuru Yönetimi Bölümü" oluşturulmuştur.

Geleceğin potansiyel İnsan Kaynağı olan 1,250 üniversite öğrencisine iş dünyası hakkında bilgi sahibi olmaları ve okulda edindikleri teorik bilgileri deneyimleyebilmeleri amacıyla 2 ay süreli staj imkânı sağlanmıştır.

Çalışan Bağlılığı

İnsanı en değerli varlığı olarak gören yönetim anlayışı ve insan odaklı kurum kültürünün bir yansıması olan çalışan bağlılığı anket sonuçları 2011 yılında da sektör ortalamasının üzerinde gerçekleşmiştir. İşgücü devir oranının sektör ortalamasının altında seyretmesi de çalışan memnuniyetinin bir başka göstergesidir. Müşteri memnuniyetinin arkasındaki en temel unsur olan çalışan memnuniyetinin, daha yukarı taşınması hedefi kapsamında, çalışanlar ve yöneticiler ile birebir görüşmeler yapılmakta ve görüşmelerin analizleri sonucunda çalışanların kurumdaki beklentileri daha net değerlendirilerek iyileştirmeye yönelik aksiyon planları oluşturulmaktadır.

Kariyer Olanakları

DFHG, bünyesine dâhil ettiği insan kaynaklarının yetenekli ve seçkin bireylerden oluşması paralelinde bugünün ve geleceğin yöneticilerini

bünyesinde yetiştirmeyi, çalışanlarına eşit fırsatlar sunmayı ve kariyer fırsatlarında kurum içi insan kaynaklarına öncelik verilme prensip edinmektedir. Yöneticilerin bünyeden yetiştirilmesi ilkesi kapsamında 2011 yılında yapılan Yönetici atamalarının %70'i terfi sonucu gerçekleşmiş, grup çalışanlarının %22'si yıl boyunca bir üst unvana yükselmiştir.

Ödüllendirme Sistemi

Çalışanların performanslarının artırılması ve yetkinliklerinin geliştirilmesine odaklanan "Performans Gelişim Programı (PGP)" kapsamında, 2011'de 5 Grup şirketinde 6,000 çalışanın iş hedefi ve yetkinliklerini içeren değerlendirilmeleri yapılmış ve gelişim görüşmeleri tamamlanmıştır.

DFHG'de çalışanlar arasında hiçbir ayırım gözetmeksizin yeteneklerini ve becerilerini kullanabilecekleri, geliştirebilecekleri mesleki ortam ve şartların sağlanması amaçlanmaktadır. Piyasa ve günün koşullarına uygun ücret ve ek olanaklar sunulmakta olup, yönetici ve çalışan ücretleri; etik değerler, iç dengeler, stratejik hedefler ve üstlenilen sorumluluklar ile uyumlu olacak şekilde belirlenir. Yıl içerisinde "Ücretlendirme Komitesi" kurulmuş, ücretlendirme politikaları ve prosedürü çerçevesinde günlük uygulamalar İnsan Kaynakları Bölümü tarafından yürütülmüştür.

Yöneticilerin performansını ödüllendirmeye dönük teşvik sistemi niteliğindeki her türlü tazminat ödemeleri, çalışanların geçmiş performansı ile Bankanın uzun vadeli performansına katkısı dikkate alınmak suretiyle değerlendirilir. Bonus ödemeleri, cari yılı takip eden Mart ayı içinde gerçekleştirilir.

Şube Satış ve Operasyon kadrolarının üstün performanslarını teşvik etmek ve süreklilikle kılmacı sektörde fark yaratacak şekilde oluşturulan "PUPA Prim Sistemi" revize edilerek, Şube Gişe ve Operasyon kadrolarının prim hesaplamasında "ScoreCard" uygulamasına geçilmiştir. PUPA Primleri; yılda 4 defa, her bir dönemin bitiminde hesaplanarak, ücretler ile birlikte brüt olarak ödenir.

2011 yılında yönetici bonus ödemeleri ve PUPA Prim Sistemi kapsamında 7,711 DFHG çalışanına ortalama 2.3 maaş performansa dayalı prim ödemesi gerçekleştirilmiştir.

2012 yılında; adaylarla olan iletişimin sosyal medya, kariyer siteleri ve diğer dış iletişim faaliyetleri ile zenginleştirilmesi, işkolları ile entegre olarak üniversite işbirliğinin güçlendirilmesi, iş süreçlerine ilişkin self servis uygulamaların geliştirilmesi, çalışan bağlılığı oranının artırılması, işgücü devir oranının düşürülmesi ve yönetici atamalarının %70'inin içeriden gerçekleştirilmesi hedeflenmektedir.

DenizBank, çalışanlarının kişisel ve mesleki gelişimine verdiği önem doğrultusunda hayata geçirdiği Deniz Akademi’de Denizci ve Kaptanlar yetiştirilmekte; E-öğrenme, mobil eğitim ve Deniz TV ile fark yaratmaktadır.

Deniz Akademi

Deniz Akademi, DenizBank Finansal Hizmetler Grubu (DFHG) bünyesinde çalışan tüm insan kaynaklarının bireysel ve mesleki gelişimlerini planlı bir şekilde yapılandırmaktadır. Eğitimin kariyer gelişimindeki önemi doğrultusunda her çalışanın eğitim ihtiyacı analiz edilmektedir. Deniz Akademi, sahada çalışan personele yönelik seviye bazında belirlenen eğitim haritaları ile zorunlu ve seçmeli eğitimler kariyer süresince dengeli bir biçimde yapılandırılmakta ve kariyer yolculuğunun hem daha hızlı hem de daha keyifli olmasını sağlamaktadır. Genel Müdürlük çalışanları için, yıllık ihtiyaç analiz çalışmaları sonucunda butik eğitim planlamaları yapılmaktadır.

Deniz Akademi, kurum kültürünün güçlü bir rehberi olarak yönetici geliştirmeyi önemli misyonlarından birisi olarak ele almakta, bu doğrultuda farklı öğretim modelleriyle eşlenerek öğrenme yöntemlerini uygulayarak zamana yaygın projeler geliştirmektedir.

Aynı anda 1,000 kişiye eğitim verebilecek kapasitesi ile Deniz Akademi; eğitim dışında seminer, hobi atölyeleri ve birçok benzer etkinliği çalışanlarımız için organize etmekte ve aynı zamanda DFHG’nin düzenlediği bir çok etkinliğe ev sahipliği yapmaktadır.

DFHG, 2011 yılında en değerli varlığı olan İnsan Kaynakları’na olan yatırımlarını Deniz Akademi ile artırarak geliştirerek devam ettirmiştir. Yıl boyunca Deniz Akademi, çalışanların tamamına ulaşılmış ve kişi başına 8 gün (56 saat) ortalama eğitimle sektörde en çok eğitim veren kurumlar arasına girmiştir.

Ayrıca 2011 yılının başından itibaren yönetmen ünvanındaki çalışanlar güçlü ve gelişmesi gereken yönlerinin tespit edilmesi amacıyla “Gelişim Merkezi” uygulamasına alınmıştır. Bu programa katılan yönetmenler “Yönetmen Gelişim Programı”na katılarak gelişimlerine devam etmişlerdir. Hedef kitlesi, yönetmen ünvanındaki çalışanlarımız olan bu programların yanı sıra içerden terfi etmiş şube müdürleri ve bölüm müdürleri için zamana yaygın olarak tasarlanmış 15 gün süren “Yeni Kaptanlar Kulübü” (YKK) adı altında Liderlik Programları mevcuttur.

Sınıf eğitimleri dışında e-öğrenme, mobil öğrenme ve Deniz TV gibi alternatif öğrenme araçlarını da yaygın olarak karma bir eğitim modeli ile hayata geçiren Deniz Akademi, bu yolla kişi başına ortalama 12 saat eğitim vermiştir. 2009 yılında başlanan e-öğrenme uygulamalarına 2011 yılında geliştirilerek devam edilmiştir. e-Deniz Akademi’yle başlayan alternatif eğitim araçlarına zamanla Deniz TV, mobil eğitimler ve sosyal medya eklenmiştir. 2011 yılının başında, kişisel gelişim, mesleki, teknik, yönetim eğitimleri olmak üzere toplam 175 adet eğitimin yer aldığı katalog, çalışanlarımızın kullanımına açılmıştır. Bu uygulamanın yanı sıra yöneticiler için mobil içerikler hazırlanmakta ve sunulmaktadır.

2011 yılında Bilişim Ödülleri’ne layık görüldük

Deniz Akademi’nin dijital ortamdaki bu uygulamaları sektörde yarınacak düzeye ulaşmıştır. Türkiye Bilişim Derneği’nin düzenlediği Bilişim Yıldızları e-Dönüşüm Yarışması’nda Deniz Akademi’nin elektronik öğrenme portalı e-Deniz Akademi, gerçekleştirdiği elektronik öğrenme faaliyetleri neticesinde e-eğitim alanında 2011 yılı Türkiye ikinciliğini elde etmiştir.

Aynı yarışmada, e-Deniz Akademi platformunda yer alan tüm eğitimler için, banka gündem ve öncelikleri doğrultusunda yıllık, aylık ve haftalık iletişim kampanyaları düzenleyerek çalışanların istedikleri eğitimlere kayıt olması, ilgi ve ihtiyaç duydukları bilgiye erişimlerinin sağlanması doğrultusunda gerçekleştirilen tutundurma faaliyetleri doğrultusunda e-iletişim dalında birinciliğe layık görüldük.

Deniz Akademi’nin 2012 yılı hedefleri arasında; karma eğitim modeli ile teknoloji eğitimlerini yaygınlaştırmak ve kariyer haritaları ile eğitim haritalarını uyumlu hale getirmek yer almaktadır.

KURUM ADI	TUTAR
TÜRK EĞİTİM DERNEĞİ	465,100
İSTANBUL MODERN SANAT VAKFI (İMSAV)	46,014
DENİZTEMİZ DERNEĞİ	25,000
TÜRKİYE KIZILAY DERNEĞİ (VAN DEPREMİ YARDIMI)	15,000
DARÜŞŞAFAKA CEMİYETİ	10,000
TÜRK EĞİTİM VAKFI	5,230
TOPLUM GÖNÜLLÜLERİ VAKFI	4,000
İSTANBUL BİLGİ ÜNİVERSİTESİ	2,400
ROTARY SAĞLIK MESLEK LİSESİ	2,000
TÜRKİYE OMURİLİK FELÇLİLERİ DERNEĞİ	695
ANADOLU ÇAĞDAŞ EĞİTİM VAKFI (ANAÇEV)	500
TEMA VAKFI	245
ÇAĞDAŞ YAŞAMI DESTEKLEME DERNEĞİ	100
DİĞER	3,980
TOPLAM	580,264

Banka'nın Dahil Olduğu Risk Grubu ile Yaptığı İşlemler

Bkz. Bağımsız Denetimden geçmiş finansal tablolara ilişkin dipnotlar Beşinci Bölüm-VII

SIRA NO	DESTEK HİZMETİ ALINAN KURULUŞUN UNVANI	DESTEK HİZMETİ ALINAN FAALİYET ALANI	HİZMETİN AÇIKLAMASI
1	CHS TELEKOMÜNİKASYON VE ÇAĞRI HİZMETLERİ SAN. VE TİC. A.Ş.	ÇAĞRI MERKEZİ	KREDİ KARTI BAŞVURU TALEPLERİNİN BANKAYA AKTARILMASI
2	EST ELEKTRONİK SANAL TİCARET BİLİŞİM HİZMETLERİ A.Ş.	OPERASYONEL HİZMETLER	SANAL POS SİSTEMLERİ ÜZERİNDEN E-ÖDEME HİZMETİ ALINMAKTADIR
3	BRİNK'S TAŞIMA HİZMETLERİ A.Ş.	GÜVENLİK	5188 SAYILI KANUN KAPSAMINDA HER TÜRLÜ NAKİT, KIYMETLİ EVRAK İLE KIYMETLİ MADEN VE BENZERİ KIYMETLİ MALLARIN GÜVENLİKLİ ŞEKİLDE TOPLANMASI, SAYILMASI, DAĞITILMASI VE TESLİMİ
4	HEWLETT-PACKARD TEKNOLOJİ ÇÖZÜMLERİ LTD. ŞTİ.	BİLGİ SİSTEMLERİ	İŞ KURTARMA KONUSUNDA BİLGİ SİSTEMLERİ ALT YAPI DESTEĞİ
5	MTM HOLOGRAFİ GÜVENLİKLİ BASIM VE BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ SAN. TİC. A.Ş.	OPERASYONEL HİZMETLER	LOGOLU ÇEK KARNESİ BASIMI
6	INTERTECH BİLGİ İŞLEM VE PAZARLAMA TİCARET A.Ş.	BİLGİ SİSTEMLERİ	BİLGİ SİSTEMLERİ YÖNETİMİ
7	COMPETENCE CALL CENTER İSTANBUL ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ A.Ş.	ÇAĞRI MERKEZİ	KART İKNA ARAMALARI, KURYEDEN İADE KARTLARIN MÜŞTERİ TARAFINDAN İSTENİP İSTENMEDİĞİNE İLİŞKİN BİLGİ TOPLAMA
8	PROVUS BİLİŞİM HİZMETLERİ A.Ş.	OPERASYONEL HİZMETLER	KART BASIM VE KART KİŞİSELLEŞTİRME
9	BANTAŞ NAKİT VE KIYMETLİ MAL TAŞIMA VE GÜVENLİK HİZMETLERİ A.Ş.	GÜVENLİK	5188 SAYILI KANUN KAPSAMINDA HER TÜRLÜ NAKİT, KIYMETLİ EVRAK İLE KIYMETLİ MADEN VE BENZERİ KIYMETLİ MALLARIN GÜVENLİKLİ ŞEKİLDE TOPLANMASI, SAYILMASI, DAĞITILMASI VE TESLİMİ
10	E-KART ELEKTRONİK KART SİSTEMLERİ SAN. VE TİC. A.Ş.	OPERASYONEL HİZMETLER	KART BASIM VE KART KİŞİSELLEŞTİRME
11	PLASTİK KART AKILLI KART İLETİŞİM SIS. SAN. TİC. A.Ş.	OPERASYONEL HİZMETLER	KART BASIM VE KART KİŞİSELLEŞTİRME
12	ADB24 İLETİŞİM BİLİŞİM VE DANIŞMANLIK TİC. LTD. ŞTİ.	ÇAĞRI MERKEZİ	KREDİ KARTI BAŞVURU TALEPLERİNİN BANKAYA AKTARILMASI, KURYEDEN İADE KARTLARIN MÜŞTERİ TARAFINDAN İSTENİP İSTENMEDİĞİNE İLİŞKİN BİLGİ TOPLAMA , KART YENİLEME ARAMALARI
13	CALLPEX ÇAĞRI MERKEZİ VE MÜŞTERİ HİZMETLERİ A.Ş.	ÇAĞRI MERKEZİ	KREDİ KARTI BAŞVURU TALEPLERİNİN BANKAYA AKTARILMASI, BİLGİLENDİRME ARAMALARI
14	ATOS ORİJİN BİLİŞİM DANIŞMANLIK VE MÜŞTERİ HİZMETLERİ SANAYİ VE TİC. A.Ş.	ÇAĞRI MERKEZİ	KREDİ KARTI BAŞVURU TALEPLERİNİN BANKAYA AKTARILMASI, İŞYERİ DOĞRULAMA ARAMALARI, COLLECTION ARAMALARI, KREDİ KARTI ÜRÜNLERİ HAKKINDA BİLGİLENDİRME ARAMALARI
15	G4S GÜVENLİK HİZMETLERİ A.Ş.	GÜVENLİK	5188 SAYILI KANUN KAPSAMINDA HER TÜRLÜ NAKİT, KIYMETLİ EVRAK İLE KIYMETLİ MADEN VE BENZERİ KIYMETLİ MALLARIN GÜVENLİKLİ ŞEKİLDE TOPLANMASI, SAYILMASI, DAĞITILMASI VE TESLİMİ

SIRA NO	DESTEK HİZMETİ ALINAN KURULUŞUN UNVANI	DESTEK HİZMETİ ALINAN FAALİYET ALANI	HİZMETİN AÇIKLAMASI
16	RM ARŞİV YÖNETİM HİZMETLERİ TİCARET A.Ş.	ARŞİV	BASILMI DOKÜMANIN SAKLANMASI
17	FİNZOOM İNTERNET VE DANIŞMANLIK HİZMETLERİ TİC. LTD. ŞTİ.	PAZARLAMA	İNTERNET ÜZERİNDEN BİREYSEL ÜRÜNLERİN PAZARLANMASI
18	ENUYGUN COM İNTERNET BİLGİ HİZMETLERİ TEKNOLOJİ VE TİC. A.Ş.	PAZARLAMA	İNTERNET ÜZERİNDEN BİREYSEL ÜRÜNLERİN PAZARLANMASI
19	VERKATA LLC	PAZARLAMA	İNTERNET ÜZERİNDEN BİREYSEL ÜRÜNLERİN PAZARLANMASI
20	HANGİSİ İNTERNET VE BİLGİ HİZMETLERİ A.Ş.	PAZARLAMA	İNTERNET ÜZERİNDEN BİREYSEL ÜRÜNLERİN PAZARLANMASI (www.hangisi.net)
21	K2 KÜLTÜR İŞLERİ TASARIM DANIŞMANLIK ORGANİZASYON VE TİC. LTD. ŞTİ.	PAZARLAMA	İNTERNET ÜZERİNDEN BİREYSEL ÜRÜNLERİN PAZARLANMASI
22	KONUT KREDİSİ COM TR DANIŞMANLIK A.Ş.	PAZARLAMA	İNTERNET ÜZERİNDEN BİREYSEL ÜRÜNLERİN PAZARLANMASI
23	E-TÜKETİCİ İNTERNET VE DANIŞMANLIK HİZMETLERİ ELEKTRONİK YAYINCILIK A.Ş.	PAZARLAMA	İNTERNET ÜZERİNDEN BİREYSEL ÜRÜNLERİN PAZARLANMASI
24	HANGİSİ İNTERNET VE BİLGİ HİZMETLERİ A.Ş.	PAZARLAMA	İNTERNET ÜZERİNDEN BİREYSEL ÜRÜNLERİN PAZARLANMASI (www.hangikredi.com)
25	VK VİZYON KURYE DAĞITIM HİZMETLERİ SAN. VE TİC. LTD. ŞTİ.	OPERASYONEL HİZMETLER	MÜŞTERİLERE GÖNDERİLECEK İHBAR VE İHTARNAMELERİN BASILMASI, ZARFLANMASI, İADELİ TAAHHÜTLÜ OLARAK GÖNDERİMİ İÇİN PTT'YE TESLİM EDİLMESİ, BELGELERİN MÜŞTERİYE ULAŞIP ULAŞMADIĞI HUSUSUNDA BANKANIN BİLGİLENDİRİLMESİ
26	PRİNTAŞ BASIM VE SANAYİ TİC. A.Ş.	OPERASYONEL HİZMETLER	EKSTRE BASIM VE ZARFLAMA
27	ETB ELEKTRONİK TEKNOLOJİ VE BİLİŞİM HİZ. SAN. VE TİC. LTD. ŞTİ.	OPERASYONEL HİZMETLER	MÜŞTERİ DOKÜMANLARININ TARANARAK SİSTEME GİRİŞİ
28	T.C. POSTA VE TELGRAF TEŞKİLATI GENEL MÜDÜRLÜĞÜ	OPERASYONEL HİZMETLER	EKSTRE BASIM
29	FİNERA İNTERNET HİZMETLERİ YAZILIM YAYINCILIK SANAYİ VE TİCARET LTD. ŞTİ.	PAZARLAMA	İNTERNET ÜZERİNDEN BİREYSEL ÜRÜNLERİN PAZARLANMASI
30	GLOBAL BUSINESS SUPPORT SYSTEM, INC.	PAZARLAMA	İNTERNET ÜZERİNDEN BİREYSEL ÜRÜNLERİN PAZARLANMASI
31	YUSUF BAYSAL OTOMOTİV SANAYİ VE TİCARET A.Ş.	PAZARLAMA	TAŞIT BAYİLERİ TARAFINDAN TAŞIT KREDİSİ ÜRÜNLERİNİN PAZARLANMASI
32	KENT OTOMOTİV SAN. VE DIŞ TİC. LTD. ŞTİ.	PAZARLAMA	TAŞIT BAYİLERİ TARAFINDAN TAŞIT KREDİSİ ÜRÜNLERİNİN PAZARLANMASI
33	ÖZKURLAR OTOMOTİV İNŞAAT TURİZM SAN. VE TİC. LTD. ŞTİ.	PAZARLAMA	TAŞIT BAYİLERİ TARAFINDAN TAŞIT KREDİSİ ÜRÜNLERİNİN PAZARLANMASI

1. Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne Uyum Beyanı

Bölüm I: Pay Sahipleri

2. Pay Sahipleri ile İlişkiler Birimi
3. Pay Sahiplerinin Bilgi Edinme Haklarının Kullanımı
4. Genel Kurul Bilgileri
5. Oy Hakları ve Azınlık Hakları
6. Kâr Dağıtım Politikası ve Kâr Dağıtım Zamanı
7. Payların Devri

Bölüm II: Kamuyu Aydınlatma ve Şeffaflık

8. Şirket Bilgilendirme Politikası
9. Özel Durum Açıklamaları
10. Şirket'in İnternet Sitesi ve İçeriği
11. Gerçek Kişi Nihai Hakim Pay Sahibi/Sahiplerinin Açıklanması
12. İçeriden Öğrenebilecek Durumda Olan Kişilerin Kamuya Duyurulması

Bölüm III: Menfaat Sahipleri

13. Menfaat Sahiplerinin Bilgilendirilmesi
14. Menfaat Sahiplerinin Yönetime Katılımı
15. İnsan Kaynakları Politikası
16. Müşteri ve Tedarikçilerle İlişkiler Hakkında Bilgiler
17. Sosyal Sorumluluk

Bölüm IV: Yönetim Kurulu

18. Yönetim Kurulu'nun Yapısı, Oluşumu ve Bağımsız Üyeler
19. Yönetim Kurulu Üyelerinin Nitelikleri
20. Şirket Misyon ve Vizyonu ile Stratejik Hedefleri
21. Risk Yönetimi ve İç Kontrol Mekanizması
22. Yönetim Kurulu Üyeleri ile Yöneticilerin Yetki ve Sorumlulukları
23. Yönetim Kurulu'nun Faaliyet Esasları
24. Şirketle Muamele Yapma ve Rekabet Yasağı
25. Etik Kurallar
26. Yönetim Kurulu'nda Oluşturulan Komitelerin Sayı, Yapı ve Bağımsızlığı
27. Yönetim Kurulu'na Sağlanan Finansal Haklar

1. Kurumsal Yönetim İlkelerine Uyum Beyanı

DenizBank, halka arzından önce uluslararası ilkeler ve sektör uygulamalarını dikkate alarak gönüllü olarak Sermaye Piyasası Kurulu (SPK) Kurumsal Yönetim İlkelerine uyum çalışması yapmış ve 16 Eylül 2004 tarihli Yönetim Kurulu'nda görüşülerek onaylanan "Kurumsal Yönetim Raporu"nu yayınlamıştır.

DenizBank, Kurumsal Yönetim İlkeleri'ni, dinamik ve iyileştirmeye açık bir alan olarak kabul etmekte ve bu çerçevede faaliyetlerini geliştirerek sürdürmektedir.

DenizBank saydamlık, eşitlik, sorumluluk, hesap verebilirlik ilkeleri üzerinde kurulmuş yönetim anlayışı ile paydaşlarıyla ilişkilerinin düzenlenmesi, Yönetim Kurulu ve ona bağlı olarak çalışan yönetim basamaklarının görev, yetki ve sorumluluklarının belirlenmesi konularında SPK ve BDDK'nın Kurumsal Yönetim İlkelerine büyük ölçüde uyum sağlamaya özen göstermektedir.

SPK Kurumsal Yönetim İlkeleri ile Bankamız arasında doğan farklılıklar rapor içinde ilgili konu başlıkları altında açıklanmıştır.

Bölüm I: Pay Sahipleri

2. Pay Sahipleri ile İlişkiler Birimi

Başta bilgi alma ve inceleme hakkı olmak üzere, pay sahipliği haklarının korunması ve kullanılmasında mevzuata, Ana Sözleşme'ye ve diğer Banka içi düzenlemelere uyulması ve bu hakların kullanılmasını sağlayacak önlemlerin alınması amacıyla 2004 yılında kurulan birim Yatırımcı İlişkileri ve Finansal İletişim Bölümü adıyla faaliyetlerini Mali İşler Grubu bünyesinde yürütmektedir. Bölüm çalışanlarının isim ve irtibat bilgileri internet sayfasında yer almaktadır.

Dönem İçi Gerçekleştirilen Faaliyetler

- Özel durum açıklamaları
- Yıllık ve ara dönem faaliyet raporlarının, basın bültenlerinin hazırlanması
- İnternet sitesine finansal raporlara ilişkin güncel bilgilerin eklenmesi
- Sektör bilgilerinin incelenerek pazar payı raporlarının hazırlanması
- Diğer banka raporlarının incelenmesi ve karşılaştırmalı analizlerinin yapılması
- Elektronik posta ve telefon yoluyla gelen soruların cevaplanması
- Olağan Genel Kurul organizasyonu
- Analist raporlarının incelenmesi ve değerlendirilmesi
- Analiz ve inceleme raporlarının önerilerle birlikte Üst Yönetim'e sunulması
- Kredi Derecelendirme kuruluşlarıyla iletişimin sağlanması

3. Pay Sahiplerinin Bilgi Edinme Haklarının Kullanımı

Yatırımcı İlişkileri ve Finansal İletişim Bölümü tüm pay sahiplerine eşit muamele ilkesiyle hareket etmektedir. Bölüm'e 2011 yılı içinde pay sahiplerinin sınırlı sayıda bilgi talebi ulaşmıştır. Diğer paydaşların bilgi talepleri de ticari sır kapsamına girip girmediği yönünde değerlendirilmiş ve bu kapsama girmeyen taleplerin tamamı yazılı/sözlü olarak cevaplandırılmıştır.

Dönem içinde Yatırımcı İlişkileri ve Finansal İletişim Bölümü'ne ulaşan bilgi talepleri;

- Bankanın finansal tabloları,
 - İş kolları faaliyetleri,
 - Genel Kurul Toplantısı,
 - Ülke ekonomisi, Bankamız ve sektör hakkındaki tahminlerimiz,
 - Ana ortağımız,
 - Bankanın gelecek yıl hedefleri,
 - Çıkarılan borçlanma araçları,
 - İştirak satışları,
 - Bankanın satışı
- gibi konulardan oluşmaktadır.

Pay sahipliği haklarının kullanımını ve yatırımcıların kararlarını etkileyecek nitelikteki bilgilerin en hızlı ve etkin yolla duyurulmasına özen gösterilmektedir. Açıklamalar SPK'nın Özel Durumların Kamuya Açıklanmasına İlişkin Tebliği ve Rehber kapsamında değerlendirilerek KAP aracılığı ile duyurulmakta ve Bankamız internet sitesinde de yayınlanmaktadır. Bankamızın İnternet sitesinde pay sahipleri, yatırımcılar ve diğer menfaat sahiplerinin bilgi edinimini kolaylaştırmak üzere aktif olarak kullanılmaktadır. İnternet sitemizde yayınlanan bilgiler "Bölüm II/10 Şirketin İnternet Sitesi ve İçeriği" başlığı altında detaylı olarak açıklanmaktadır.

Özel Denetçi Atanması Talebi

Bankamız Ana Sözleşmesi'nin 14. Madde'sinde Bankamız hissesinin asgari %1'ine sahip pay sahiplerinin özel denetçi atanması yönündeki talepleri bireysel bir hak olarak düzenlenmiştir.

Dönem içinde pay sahiplerimizden özel denetçi tayinine ilişkin bir talep gelmemiştir.

4. Genel Kurul Bilgileri

Genel Kurul Hakkında Bilgilendirme ve Davet

Bankamız Genel Kurul davetini, Ana Sözleşmesi'nin 11. ve 36. Maddelerinde hükme bağladığı üzere toplantı tarihinden en az 3 (üç) hafta öncesinden yapmaktadır. Gündem maddeleri ve vekaletname formu, Türkiye Ticaret Sicil Gazetesi, Hürriyet ve Sabah gazetelerinde ilan edilmekte ve Bankamızın internet sitesinde yayımlanmaktadır. Ayrıca, ilan tarihinden itibaren gündem

maddeleri ve vekaletname formu faaliyet raporu, Bankamız ana sözleşmesi, finansal tabloları ve dipnotları, ana sözleşmede değişiklik olması durumunda değişikliklerin eski ve yeni şekilleri, pay sahiplerinin, SPK'nın ve Bankamızın ilgili olduğu diğer kamu ve kuruluşlarının gündeme madde konulmasına ilişkin talepleri ve gündeme ilişkin diğer dokümanlar Bankamız Genel Müdürlüğü'nde ve internet sitemizde pay sahiplerinin incelemesine sunulmaktadır. Genel Kurul'a katılımı kolaylaştırmak için toplantı konusunu oluşturan tüm bilgilere ve vekaletname formuna internet sitesinden de ulaşılması sağlanmaktadır. Vekaleten oy kullanımı açısından vekalet eden kişinin pay sahibi olması şartı yoktur. Toplantı tarihinden en geç bir hafta önce asgari bir payını Bankamıza tevdi etmiş pay sahiplerine Genel Kurul Toplantısına giriş kartı düzenlenmektedir.

Ana sözleşmede hükme bağlanmış olmamakla birlikte, Bankamız Yönetim Kurulu'nun kararı ile Genel Kurul toplantılarının söz hakkı olmaksızın menfaat sahipleri ve medya dahil kamuya açık olarak yapılması mümkün olabilmektedir.

Genel Kurul tutanakları ve katılımı gösteren hazırlanmış cetvelleri, internet sitemizde pay sahiplerinin bilgisine sunulmaktadır.

2011 yılı içinde bir Olağan Genel Kurul toplantısı yapılmıştır.

Tarih	24.03.2011
Genel Kurul	2010-Olağan
Katılımcılar	Pay Sahipleri
Katılım Oranı	%99,84
Davet Şekli	Ticaret Sicil Gazetesi, Hürriyet ve Sabah gazeteleri ile Şirket internet sitesinde ilan

Pay Sahiplerinin Gündeme Madde Ekleme ve Soru Sorma Hakkı
Bankamızın Ana Sözleşme'sinin 11. Maddesinde hükme bağlanmış olarak; Bankamız azınlığı oluşturan pay sahipleri gündeme madde ekletebilir, gerekçeli olarak hazırlanmış yazılı talepleri ile Yönetim Kurulu'nun Genel Kurulu Olağanüstü toplantıya davet etmesini sağlayabilirler. Ana Sözleşmemizin 14. Maddesinde hükme bağlanmış olarak, her pay sahibinin genel kurullarda soru sorma hakları bulunmaktadır. Yönetim Kurulu'na hitaben sorulan sorulara mümkünse derhal ve sözlü olarak, mümkün olmaması durumunda ise genel kurulu izleyen 15 (on beş) gün içinde yazılı olarak cevap verilmektedir.

İlkeler kapsamında Genel Kurul onayına ve bilgisine sunulması öngörülen "şirketle işlem yapma ve rekabet etme"ye yönelik konularla ilgili olarak bu raporun 24. Maddesinde bilgi verilmektedir.

Bankamızın bağış ve yardımları prosedürler çerçevesinde belirlenen şartlara uygun olarak yapılmaktadır. Dönem içinde yapılan

bağışların tutarları ve yararlanıcılarını gösteren listeye faaliyet raporunda yer verilmekte ve Genel Kurul'da ayrı bir gündem maddesi olarak ortakların bilgisine sunulmaktadır.

Kurumsal Yönetim İlkeleri ile Bankamız Uygulamaları Arasında Doğan Farklılık

SPK'nın Kurumsal Yönetim İlkelerinde Genel Kurul onayına tabii olması hükme bağlanan bazı konular (Bölünme, önemli tutarda mal varlığı satımı, alımı, kiralanması gibi) Bankamız Ana Sözleşmesinin 19. Maddesi kapsamında Yönetim Kurulu yetkisinde yer almaktadır.

5. Oy Hakları ve Azınlık Hakları

Bankamızın hisse senetleri imtiyaz taşımamaktadır. Ana Sözleşmemizin 12. Maddesi'ne göre her hissenin bir oy hakkı vardır. Oy hakkının kullanılmasında zorlaştırıcı uygulamalardan kaçınılır. Genel Kurul toplantılarında hissedarlar kendilerini diğer hissedarlar veya hariçten tayin edecekleri vekil vasıtasıyla temsil ettirebilirler.

Bankamızın, karşılıklı iştirak içinde olduğu bir şirket bulunmamaktadır.

Sermaye Piyasası Kanunu'nun 4487 Sayılı Kanun'la değişik 11. maddesinde tanımlandığı üzere, azınlık haklarının ödenmiş sermayenin en az 1/20'sini temsil eden pay sahipleri tarafından kullanılması hususu benimsenmiş olup, Ana Sözleşme'nin 11. maddesi ile hükme bağlanmıştır.

Birlikli oy kullanma yöntemi uygulanmamaktadır.

Pay sahiplerinin yönetime katılımına ilişkin hakları Ana Sözleşmemizin 11., 13., 14. ve 20. maddelerinde belirtilmektedir.

6. Kâr Dağıtım Politikası ve Kâr Dağıtım Zamanı

Bankamız kâr dağıtım politikası Ana Sözleşmemizin 33. Maddesinde hükme bağlanmış olup, internet sitemizde açıklanmıştır. Yönetim Kurulu'nun Genel Kurul'a yapacağı kâr dağıtım önerisi Genel Kurul öncesinde özel durum açıklamasıyla duyurulmakta ve internet sitemizde pay sahiplerinin bilgisine sunulmaktadır. Kâr payı almak veya kâr payından yararlanmak konusunda herhangi bir imtiyaz bulunmamaktadır. Mart ayında gerçekleştirilen Olağan Genel Kurul kararı sonucu 2010 yılına ilişkin kâr dağıtımı olmamıştır.

7. Payların Devri

Bankamız Ana Sözleşmesi'nde, hisse senetlerinin devrini kısıtlayıcı bir hüküm bulunmamaktadır. Ana Sözleşme'nin 8. Madde'sine göre hisse senetlerinin devri Türk Ticaret Kanunu, Bankalar Kanunu, Sermaye Piyasası Mevzuatı ve Ana Sözleşme hükümlerinin saklı tutulması kaydıyla serbesttir.

Bölüm II: Kamuyu Aydınlatma ve Şeffaflık

8. Şirket Bilgilendirme Politikası

Bankamız kamuya açıklanması gereken ve mevzuat ile belirlenmiş konulara ek olarak ticari sır kapsamına girmeyen tüm bilgilerin açıklanması konusunda hassasiyet göstermektedir. Kamunun etkin şekilde bilgilendirilmesine yönelik olarak, SPK'nın Kurumsal Yönetim İlkeleri ve Özel Durum Açıklamalarına İlişkin Rehber çerçevesinde kamuya açıklanacak bilgiler, bilgilendirme araçları, bilgilendirme sıklığı ve izlenecek yöntemler ile sorumlularına ilişkin hususların belirlendiği Bilgilendirme Politikası oluşturulmuş ve Yönetim Kurulu tarafından onaylanarak Bankamız internet sitesinde yayımlanmıştır. Bilgilendirme politikasının yürütülmesinden sorumlu grup/bölümler aşağıda yer almaktadır. Ayrıca özel durum açıklamasına giren konular kapsamında bütün iş kollarının ilgili yöneticileri bilgilendirme politikasının gözetimi, geliştirilmesi ve yürütülmesinden sorumludur.

- Yönetim Kurulu
- Genel Müdür
- Kurumsal İletişimden Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı
- Mali İşlerden Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı (CFO)
- Ekonomik ve Stratejik Araştırmalardan Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı (Baş Ekonomist)
- Genel Sekreter
- Uluslararası ve Resmi Raporlama Grup Müdürü ve bağlı çalışan Bölüm Müdürleri
- Yatırımcı İlişkileri ve Finansal İletişim Bölümü
- Kurumsal İletişim Bölümü
- Kurumsal Uyum Grubu
- Self Servis Kanalları Grubu
- Özel Durum Açıklamaları kapsamında bütün Genel Müdür Yardımcıları

9. Özel Durum Açıklamaları

SPK'nın Seri: VIII, No: 54 Sayılı Tebliği'ne istinaden dönem içinde toplam 57 adet özel durum açıklaması mevzuatta öngörülen sürelerde yapılmıştır ve tamamı internet sitemizde yayımlanmıştır. Önem derecesi yüksek olan hususlara ilişkin ÖDA'lara İngilizce sitemizde de yer verilmektedir. Hisselerimiz yurt dışı borsalara kote olmadığı için İMKB dışında bir borsada özel durum açıklaması yapılmamıştır. Basında çıkan bazı haberlere ilişkin olarak SPK ve KAP'tan gelen talepler doğrultusunda 4 adet duyuru yapılmıştır.

10. Şirket İnternet Sitesi ve İçeriği

DenizBank, Kurumsal Yönetim İlkeleri kamuyu aydınlatma ve şeffaflık ilkesi doğrultusunda zamanında, doğru, eksiksiz, anlaşılabilir, analiz edilebilir, düşük maliyetli ve kolay erişilebilir bilgi sunumunu sağlamak amacıyla etkin ve periyodik olarak güncelle-

nen bir internet sitesi oluşturmuştur. Bankamız internet sitesinin adresi www.denizbank.com'dur. Türkçe ve İngilizce İnternet sitemizde SPK Kurumsal Yönetim İlkeleri'nde belirtilen bilgilere yer verilmiştir. İnternet sitesinde yer alan bilgiler:

- Son durum itibarıyla ortaklık ve yönetim yapısı
- İmtiyazlı pay olmadığına dair bilgi
- Banka Ana Sözleşmesi'nin son hali
- Ana Sözleşme değişikliklerinin yayınlandığı Ticaret Sicili Gazetesi tarih ve sayıları
- Ana Sözleşme değişikliklerinde; tadil metinleri (GK gündemi ekinde)
- Özel durum açıklamaları
- Basın bültenleri
- Yıllık ve ara dönem faaliyet raporları
- Periyodik finansal tablolar, bağımsız denetim raporları ve dipnotları (konsolide/konsolide olmayan)
- Genel Kurul toplantı gündemi, tutanağı ve hazırlanmış cetveli
- Vekaleten oy kullanma formu
- İç kontrol sistemine ve risk yönetimine ilişkin bilgi
- Yönetim Kurulu üyelerinin özgeçmişleri
- Genel Müdür ve Üst Yönetim üyelerinin özgeçmişleri
- İnsan kaynakları politikası
- Ücretlendirme politikası
- Kâr payı dağıtım politikası
- Kâr dağıtım tablosu
- Bilgilendirme politikası
- Risk yönetim politikaları
- Etik kuralları
- Bankamızın hisse senetleri hakkında bilgi
- Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporu
- Sosyal sorumluluk kapsamındaki faaliyetler listesidir.

11. DenizBank Ortaklık Yapısı (Gerçek Kişi Nihai Hakim Pay Sahibi/Sahipleri)

DenizBank ortaklık yapısı ile gerçek kişi nihai hakim pay sahibi/sahiplerinin ortaklık yapısı aşağıdaki tablolarda gösterilmektedir. DenizBank'ın ortaklık yapısında karşılıklı iştirak ilişkisi bulunmamaktadır.

DenizBank A.Ş. Ortaklık Yapısı – 31.12.2011

Ortaklığın Unvanı	Ortaklık Tutarı (TL)	Pay Oranı (%)
Dexia Participation		
Belgique SA	714,945,285	99.83875
M. Cem Bodur	11.33	0.000002
Hakan Ateş	11.33	0.000002
Ayfer Yılmaz	11.33	0.000002
Halka açık kısım	1,154,681	0.161246
Toplam	716,100,000	100

Dexia Participation Belgique SA Ortaklık Yapısı

Ortaklığın Unvanı	Pay Oranı (%)
Dexia SA	95
Dexia Participation Luxembourg SA	5

12. İçerden Öğrenebilecek Durumda Olan Kişilerin Kamuya Duyurulması

Bankamız içerden öğrenilen bilgilerin kullanımının önlenmesi için gerekli tedbirleri almaktadır. Ticari sır niteliğindeki ve Bankamız için önem arz eden bilgilere ulaşabilecek konumdaki kişiler aşağıda yer alan unvan ve göreve sahip çalışanlardır. Söz konusu çalışanların dahil olduğu Grup listesi Bankamız internet sitesinde aşağıdaki gibi yayımlanmıştır.

- Dexia Yöneticileri
- Yönetim Kurulu üyeleri
- Üst yönetim
- Bölge müdürleri
- Aktif Pasif Komitesi üyeleri
- Pazarlama ve Şube Performans yöneticileri
- Teftiş Kurulu yöneticileri
- Uyum Grubu yöneticileri
- İç Kontrol Grubu yöneticileri
- Risk Yönetimi Grubu yöneticileri
- Hukuk Grubu yöneticileri
- Fon Yönetimi ve Özel Bankacılık Grubu yöneticileri
- Temel Kontroller ve Destek Grubu çalışanları
- Yönetim Hizmetleri Grubu yöneticileri
- Genel Sekreterlik
- Mali İşler Grubu
- Kurumsal-Ticari Krediler Grubu yöneticileri
- Reklam ve Halkla İlişkiler Bölümü yöneticileri
- Yatırımcı İlişkileri ve Finansal İletişim Bölümü
- IT Grubu Yöneticileri
- Bağımsız denetim şirketi denetçileri

Bölüm III: Menfaat Sahipleri

13. Menfaat Sahiplerinin Bilgilendirilmesi

Bankamız, hedeflerine ulaşmasında veya faaliyetlerinde ilgili olan menfaat sahiplerinin (pay sahipleri, çalışanlar, müşteriler, muhabir bankalar, sendikasyona katılan kurumlar, kamu kurumları, kredi verilen kurumlar, kredi alınan kurumlar, kredi derecelendirme şirketleri, tedarikçilerimiz, sosyal çevremiz, ilişkide olduğumuz diğer çıkar grupları) mevzuat ve karşılıklı sözleşmelerle düzenlenen haklarını koruma altına almaktadır. Hakların ihlali halinde tazmin imkanı sağlanmaktadır. Tüm menfaat sahipleri ile ilişkiler Etik Kurallar çerçevesinde düzenlenmiştir. Çalışanlarla ilgili haklar, Bankanın yaklaşımları ve bu

çerçevedeki uygulamaları insan kaynakları politikası, ücretlendirme politikası, personel yönetmeliği, disiplin yönetmeliği ve diğer yönetmeliklerle belirlenmiştir. Bilgilendirme politikası ve diğer şirket içi düzenlemeler çerçevesinde, menfaat sahiplerinin Banka hakkında bilgi sahibi olmaları sağlanmaktadır. Menfaat sahipleri; Genel Kurul toplantı tutanakları, özel durum açıklamaları, basın bültenleri, iç bültenler, "Takım Ruhü" dergisi, Banka içi duyurular, müşterilere mail, SMS ve çağrı merkezi aracılığıyla yapılan duyurular, yıllık ve ara dönem faaliyet raporları, finansal raporlar, internet sitesinde yer verilen tüm bilgiler vasıtasıyla düzenli olarak bilgilendirilmektedir.

Ayrıca talepler doğrultusunda düzenlenen bilgilendirme toplantıları ve yazılı açıklamalar aracılığıyla bilgi aktarılmaktadır. Söz konusu bilgilere internet sayfamızda yer verilmesi ile güncel bilgiye kolay erişim sağlanmaktadır.

Menfaat sahiplerinin Bankanın faaliyetleri ve işlemleri ile ilgili şikayetleri ve önerilerini Banka Yönetimi ile paylaşabilecekleri mekanizmalar oluşturulmuştur. Çalışanlar öneri sistemi üzerinden dilek, talep, öneri ve şikayetlerini üst yönetime ulaştırabilirken, diğer menfaat sahipleri de müşteri memnuniyeti kapsamında talep ve şikayetlerini Banka yönetimine iletebilmektedir.

14. Menfaat Sahiplerinin Yönetime Katılımı

Banka, müşterilerini, çalışanlarını, hissedarlarını ve diğer menfaat sahiplerini aralarındaki dengeyi gözeterek uygun düzeyde tatmin sağlamak amacıyla, ürün ve hizmet kalitesini geliştirerek, iç ve dış müşteri beklentilerini karşılamayı öngörmektedir. Bunları gerçekleştirmek için "ortak akıl" ilkesiyle hareket etmekte ve sistemlerini sürekli gelişime yönelik olarak tasarlamaya önem vermektedir.

Menfaat sahipleri çeşitli komite toplantıları, Genel Kurul toplantıları, öneri sistemi ve Ana Sözleşmemizin 20. Maddesinde yer aldığı üzere Yönetim Kurulu'nu toplantıya çağırma haklarını kullanarak yönetime katılabilmektedirler. Ayrıca Ana Sözleşmemizin 11. Maddesi kapsamında azınlığı oluşturan hissedarların gerekçeli olarak hazırlanmış yazılı talepleri üzerine Yönetim Kurulu, Genel Kurulu olağanüstü toplantıya davet edebilmekte ve müzakeresi istenilen maddeler gündeme konulabilmektedir. Aşağıda çalışanlar, müşteriler ve hissedarların yönetime katılımını sağlayan sistemler tanımlanmıştır. Sistemlerden elde edilen çıktılar, ilgili bölümler tarafından çeşitli analizler yapılarak Üst Yönetim'e sunulmaktadır.

Çalışanlar

- Komiteler
- Öneri Sistemi
- Üst Kurul

Müşteriler

- Müşteri Memnuniyeti Sistemi
- Öneri Sistemi

Hissedarlar

- Genel Kurul
- Yönetim Kurulu
- Yönetici Toplantıları

15. İnsan Kaynakları Politikası

Banka'nın ve iştiraklerinin işlevlerini en iyi biçimde yerine getirebilmesi amacıyla uygulanan genel insan kaynakları politikaları, aşağıda özetlenen ilkelere dayanmakta olup, söz konusu yaklaşımlar; prosedür ve proses talimatları aracılığıyla tüm çalışanlarımızın kolaylıkla ulaşabildiği intranet ortamı olan DenizPortal'da ve internet sitemizde yayımlanmıştır.

İnsana Saygı Yaklaşımı: İnsana saygıyı başarının ilk şartı olarak benimsemek, bu kapsamda tüm çalışanlarımızın hiçbir ayırım gözetmeksizin, yetenek ve becerilerini kullanabilecekleri, geliştirebilecekleri huzurlu bir mesleki ortam ve fiziksel çalışma koşullarını sağlamayı amaç edinmek.

Seffaf Yönetim Anlayışı: Karşılıklı güven, anlayış ve iletişim içinde yeni fikirlere zemin hazırlayarak, ortak akıl ile sorunlara çözüm bulmak. Çalışanlarımızı ilgilendiren uygulamalara ilişkin bilgilendirmeler ile çalışanların her türlü talep, öneri ve görüşlerini iletebildikleri kullanıcı dostu teknolojik sistemleri kurmak ve geliştirmek.

Eğitim ve Gelişim İmkânı: İnsan kaynağının her türlü eğitim aracı kullanılarak geliştirilmesinin, bir kurumun en değerli yatırımı olduğuna inancımızla, çalışanların başarıları ve yetkinlikleri doğrultusunda kariyerlerini yöneterek, geleceğin yöneticilerini çalışanlarımız arasından seçmeyi amaç edinmek.

Adil ve Güvenilir Ücret Yönetimi: Başarıyı ve mükemmelliği teşvik eden, ödüllendiren, piyasa ve günün koşullarına uygun, adil ve güvenilir maaş ve diğer yan haklardan oluşan ücret yönetim sistemi uygulamak.

İnsan kaynakları politikası çerçevesinde benimsenen temel yaklaşıma uygun olarak personel alımına ilişkin ölçütler, ücret, eğitim ve sağlık gibi hususlardaki uygulamalar ve yaklaşımlar, yönetmelikler, prosedürler ve politikalarla yazılı hale getirilmiş ve çalışanlarımızın bilgisine sunulmuştur.

Çalışanlarımızı ilgilendiren uygulamalara ilişkin bilgilendirmeler, intranet (DenizPortal) ortamında ve elektronik posta ile yapılmaktadır. Çalışanların da her türlü öneri ve görüşlerini iletebilecekleri

“Öneri Sistemi” geliştirilmiştir. Çalışanların DenizPortal üzerindeki “Fikrim Var” alanından girdikleri öneriler Organizasyon Bölümü tarafından incelenmekte ve ön değerlendirilmeleri yapılmaktadır. İlgili Grup/ Bölümler ile yapılan ön değerlendirme sonucunda uygun görülen öneriler Öneri Komitesi'ne sunulmakta ve ilgili önerilerin değerlendirilmesi ve ödüllendirilmesi Öneri Komitesi tarafından yapılmaktadır. Önerilerin düzenli olarak tutulması ve uygulamaya alınması karar verilen önerilerin hayata geçirilmesinin takibi Organizasyon Bölümü tarafından yerine getirilmektedir. Ayrıca, çalışanların uygulamalar ile ilgili sorunları birim yöneticileri tarafından değerlendirilerek gerekli hallerde Üst Yönetim'in gündemine taşınmaktadır. Çalışanlar tarafından özellikle ayrımcılık konusunda gelen bir şikâyet bulunmamaktadır.

İnsan Kaynakları politikamızın en önemli unsuru olarak gördüğümüz gelişim ve bu doğrultuda eğitime verilen önem çerçevesinde DenizBank Finansal Hizmetler Grubu'nun tüm çalışanlarının bireysel ve mesleki gelişimleri fırsat eşitliği sağlanarak desteklenmektedir. Buna ilişkin programlar Deniz Akademi bünyesinde yürütülmekte ve eğitim ihtiyaçları analiz edilmektedir. Eğitim projelerinde e-Deniz Akademi, Deniz TV, mobil eğitimler ve sosyal medya vb. modern eğitim araçları ve yöntemler kullanılmaktadır.

Bankamızda personel yönetmeliğinin “parasal ve sosyal haklarının” temel esaslarını oluşturmak amacıyla ücretlendirme politikası düzenlenmiştir. Ücretlendirme politikası ve uygulamalarının Yönetim Kurulu adına izlenmesi ve denetlenmesinden sorumlu olarak “Ücretlendirme Komitesi” kurulmuştur. Politika kapsamında, ücretlerin ve ücret artışlarının belirlenmesinde dikkate alınan unsurlar, performansa dayalı ödeme sisteminin yapısı ve değerlendirmelerin hangi kriterlere göre yapıldığı belirlenmiştir. Politika internet sitemizde ve intranette yayınlanarak çalışanlarımızın bilgisine sunulmuştur.

16. Müşteri ve Tedarikçilerle İlişkiler Hakkında Bilgiler

Müşteriler

DenizBank, ürün ve hizmetlerinin sunulmasında azami düzeyde müşteri memnuniyetini sağlama amacıyla süreçlere yönelik proses talimatları hazırlamış ve hizmetlerin standart bir biçimde uygulanmasını hedeflemiştir. DenizPortal (intranet) aracılığıyla talimatlar, çalışanlarımızın bilgisine sunulmuştur.

Müşterilerle ilişkileri arzu edilen düzeyde yürütülmesi amacıyla Müşteri Memnuniyeti Bölümü kurulmuştur. Müşterilerimiz, ürün ve hizmetlerimiz hakkındaki bilgi, başvuru, öneri, memnuniyet ve şikayetlerini şubeler, internet sitesi ve iletişim merkezi aracılığıyla Bankamıza ulaştırabilmektedirler. Ulaşan taleplerin takibi Müşteri Memnuniyeti Bölümü tarafından yürütülmektedir. Bölüm

taleplerinin konusuna göre ilgili bölümlerle paylaşılarak değerlendirilmeleri sağlanmakta ve müşteri bilgilendirilmektedir.

Müşteri memnuniyetini ölçmek amacıyla şubelerde "Gizli Müşteri Anketleri" yapılmakta, bulguları Üst Kurul ile paylaşılmakta ve alınması gereken aksiyonlar belirlenmektedir.

Müşterilerine yaklaşım, kurumsal kimliğine uyum, diğer genel tutum ve davranışlar için belirlenen kriterler üzerinden yapılan değerlendirme sonuçları "PUPA" performans sistemi ve "Hizmet Kalitesi Primi" uygulamalarına dahil edilerek çalışanlara ek gelir yaratılması ve böylelikle çalışan memnuniyetinin artırılarak müşteri memnuniyetinin devamlılığına katkı sağlanması hedeflenmektedir.

Müşterilerin geri bildirimlerine ait istatistiksel verileri içeren özet bilgiler Müşteri Memnuniyeti Bölümü tarafından dönemsel olarak elektronik posta ile tüm çalışanlarla paylaşılmakta ve müşteri memnuniyetinin daha üst seviyelere çıkarılması için farkındalık yaratılması amaçlanmaktadır.

Tedarikçiler

Bankamızda her türlü satın alma işlemi Satın Alma Komitesi kararıyla "Onaylı Tedarikçiler" listesinde yer alan kuruluşlardan merkezi olarak Satın Alma Bölümü tarafından gerçekleştirilir. Bankamız tarafından satın alınan ürün ve hizmetlerin temin edileceği tedarikçi firmanın seçimi sırasında aşağıdaki faktörler göz önünde bulundurulur:

- Bankacılık sektöründeki referanslar
- Yapmış oldukları işlerle ilgili örnekler
- Referans teyidi
- Teknik yeterlilik durumu
- Konuyla ilgili spesifik bilgisi
- Optimum maliyet

DenizBank, tedarikçilerle ilişkilerinde değerlendirme koşullarını şeffaf olarak paylaşmaktadır ve tedarikçilerin hepsine eşit fırsatlar sunulmasına dikkat etmektedir. DenizBank ticari sır kapsamında müşteri ve tedarikçiler ile ilgili bilgilerin gizliliğine özen göstermektedir.

17. Etik Kurallar ve Sosyal Sorumluluk

DenizBank faaliyetlerini benimsediği ve internet sitesinde yayımladığı "Bankacılık Etik İlkeleri" çerçevesinde yürütmektedir. DenizBank ayrıca yasalara ve mevzuata saygı, müşteriler, çalışanlar ve hissedarlar arasında güvenin sağlanması, suistimalin ve sahteciliğin önlenmesi amacıyla "Dürüstlük Politikası"nı yayınlamıştır.

DenizBank, ekonomi ve finans alanındaki çalışmalarının yanı sıra sahip olduğu sosyal sorumluluk bilinciyle başta kültür, eğitim, sanat ve spor alanları olmak üzere Türk insanının yaşam kalitesine değer katacak farklı alanlardaki faaliyetlere destek vermektedir.

Bankamızın bu çerçevede yapmış olduğu bağışlar, desteklediği projeler, gerçekleştirilen kültürel etkinlikler, DenizKültür aracılığıyla yayımladığı eserler sosyal sorumluluk kapsamındaki faaliyetleri arasındadır.

Bu kapsamda 2011 yılı süresince gerçekleştirilen faaliyetler listesi internet sitemizde yayımlanmaktadır.

Bölüm IV: Yönetim Kurulu

18. Yönetim Kurulu'nun Yapısı, Oluşumu ve Bağımsız Üyeler

Bankamız Yönetim Kurulu Üyelerinin icracı, icracı olmayan ve bağımsız üye ayrımı verilmek suretiyle isimlerine ve kısa biyografilerine faaliyet raporunda yer verilmiştir.

Banka Yönetim Kurulu oluşumu, görev ve sorumlulukları, toplantı biçimi Ana Sözleşmemizin 17., 18., 19. ve 20. Maddelerinde ayrıntılı olarak belirtilmiştir. Yönetim kurulu üyelerinin verimli ve yapıcı çalışmalar yapmalarına, hızlı ve rasyonel kararlar almalarına imkan sağlayacak şekilde Yönetim Kurulu'nun en az 5 en çok 15 üyeden oluşacağı Ana Sözleşmemizin 17. Maddesinde belirtilmiştir. Yönetim Kurulumuz ikisi bağımsız üye olmak üzere sekizi icrada görev almayan ve üçü icracı toplam 11 üyeden oluşmaktadır. Ana Sözleşmemizin 17. Maddesiyle hükme bağlanmış olarak Yönetim Kurulu Başkanlığı ile Genel Müdürlük görevleri farklı kişiler tarafından icra edilmektedir. Tüm Yönetim Kurulu üyelerinin görev süreleri Ana Sözleşmemizin 18. Maddesi kapsamında üç yıl olarak belirlenmiştir. Süresi biten üyeler yeniden seçilebilmektedir. Bağımsız Yönetim Kurulu Üyelerimizin "bağımsızlık beyanları" alınmıştır. Faaliyet dönemi içinde Yönetim Kurulu Üyeleri'nin bağımsızlığını ortadan kaldıracı bir durum ortaya çıkmamıştır.

Bağımsızlık Kriterleri

24 Mart 2011 tarihinde gerçekleştirilen Genel Kurul toplantısında Ayfer Yılmaz'ın Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi ve Yönetim Kurulu Başkan Vekili, Hacı Ahmet Kılıçoğlu yerine Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi olarak, M. Cem Bodur'un atanmasına karar verilmiştir.

Kurumsal Yönetim İlkeleri ile Bankamız Uygulamaları Arasında Doğan Farklılık

Bağımsız üye olarak atanan bir Yönetim Kurulu Üyemiz SPK ve uluslararası ilkelerle belirlenmiş bağımsızlık kriterlerinin büyük

bir kısmını taşımakla beraber SPK Kurumsal Yönetim İlkeleri'nde belirtilen süre kısıtıyla farklılık göstermektedir.

19. Yönetim Kurulu Üyeleri'nin Nitelikleri

Yönetim Kurulu Üyelerinin niteliklerinin, SPK'nın Kurumsal Yönetim ilkelerinde yer alan Yönetim Kurulu işlevi ve faaliyet esaslarına uyumu sağlayacak nitelikler ile örtüşmesine özen gösterilmektedir. Ana Sözleşmemizin 17., 18. ve 19. Maddelerinde belirtildiği üzere, Yönetim Kurulu Üyeleri 5411 sayılı Bankacılık Kanunu'nun aradığı şartlara sahip adaylar arasından Genel Kurulca seçilmektedir. Yönetim Kurulu Üyeleri'nin görev süreleri, görev ve yetkileri, seçilmeleri ve görevden alınmalarına ilişkin şartlara yine bu maddelerde yer verilmiştir.

20. Şirket Misyonu, Vizyonu ve Stratejik Hedefleri

Yönetim Kurulu, Bankanın risk, büyüme ve getiri dengesini en uygun düzeyde tutarak akılcı ve tedbirli risk yönetimi anlayışıyla, öncelikle uzun vadeli çıkarlarını gözeterek alınan stratejik kararları ile şirketi idare ve temsil eder. Bu doğrultuda Bankanın stratejik hedeflerini tanımlayarak, ihtiyaç duyacağı insan kaynağı ve finansal kaynaklarını belirleyerek organizasyonun ve faaliyetlerin bu yönde planlanmasını gözetir ve belirlenen hedefler çerçevesinde yönetimin performansını denetler. Belirlenen stratejinin uygulanması aşamasında, Bankanın faaliyetlerinin mevzuata, ana sözleşmeye, iç düzenlemelere ve oluşturulan politikalara uygunluğunu gözetir.

Bankamız misyonu/vizyonu Yönetim Kurulu tarafından oluşturulmuş olup, internet sitemizde kamuoyuna duyurulmuştur.

DenizBank'ın Misyonu

Finansal hizmetlerde bir süpermarket yaklaşımı benimseyerek sektördeki konumu, imajı ve kurumsal nitelikleri ile hissedar değerlerini artırmak, böylece hissedar, çalışan ve müşterilerin memnuniyetini sağlamaktır.

DenizBank'ın Vizyonu

Sürdürülebilir ve kârlı büyümeyi sağlayarak Türkiye'deki ilk beş banka arasında yer almak ve uluslararası finansal ortamın bölgemizdeki en güçlü ortağı olmaktır. Söz konusu bölge Ortadoğu, Kafkaslar, Balkanlar ve Bağımsız Devletler Topluluğu ülkeleridir.

Bankamızın stratejik hedefleri, Yönetim Kurulu tarafından onaylanmıştır. Stratejik hedefler ve bu hedeflere ulaşmak için yapılan iş planları, bütçelere ilişkin fiili gerçekleştirmeler, iyi bir sistem altyapısına dayalı olarak güncel biçimde takip edilip raporlanmaktadır.

21. Risk Yönetimi ve İç Kontrol Mekanizması

Yönetim Kurulumuz pay ve menfaat sahiplerini etkileyebilecek olan

risklerin etkilerini en aza indirebilecek risk yönetimi ve iç kontrol sistemlerini oluşturmuş olup, sistemin işleyişi, yönetimi, yetki ve sorumlulukları ile etkinliği hakkında detaylı bilgi faaliyet raporumuzda mevcuttur. Bankamız İç Kontrol mekanizması, İç Kontrol Merkezi ve Uyum Başkanlığı ve Teftiş Kurulu Başkanlığı'nca yönetilmektedir. Yönetim Kurulu Denetim Komitesi'nin Yönetim Kurulu onayıyla gerçekleştirdiği faaliyetler kapsamında risk yönetimi ve iç kontrol sisteminin etkinliğini çeyrek bazlı incelemeler ve bu doğrultuda hazırlanan raporlar vasıtasıyla gözden geçirmekte olup, faaliyet raporunda yer alan Denetim Komitesi değerlendirmelerinde bu hususa değinilmektedir.

22. Yönetim Kurulu Üyeleri ile Yöneticilerin Yetki ve Sorumlulukları

Bankamız Yönetim Kurulu faaliyetlerini benimsediği Kurumsal Yönetim İlkeleri kapsamında şeffaf, hesap verebilir, adil ve sorumlu bir şekilde yürütmektedir. Bankamız Yönetim Kurulu Üyeleri'nin görev ve yetkilerine Ana Sözleşmemizin 19. Maddesinde, yöneticilerin görev ve yetkilerine ise 28. Maddesinde yer verilmektedir. Ayrıca, Banka Genel Müdürü'nün görev ve yetkileri Ana Sözleşme'nin 29. maddesinde düzenlenmiştir.

23. Yönetim Kurulu'nun Faaliyet Esasları

Yönetim Kurulu toplantı esasları ve toplantı nisapları Ana Sözleşmemizin 20. Maddesinde belirlenmiştir. Ana Sözleşmemizde Yönetim Kurulu'nun yılda en az dört defa toplanacağı belirtilmiş olmakla birlikte, Yönetim Kurulu, görevlerini etkin olarak yerine getirebileceği sıklıkta toplanır. Yönetim Kurulu, Yönetim Kurulu Başkanı veya bulunmadığı hallerde Başkan vekili tarafından toplantıya çağırılır. Ana Sözleşme'nin 19. Maddesi'nde belirtilen Yönetim Kurulu görev ve yetkileri kapsamındaki konular, üyelerin talepleri ve haftalık yapılan Üst Kurul toplantılarında görüşülen konular ile Komite kararları Yönetim Kurulu toplantılarının gündemine kaynak teşkil etmektedir. Bunlara ek olarak, denetçilerden herhangi biri de Yönetim Kurulunu gündemini de saptayarak toplantıya çağırabilmektedir. Pay sahiplerine tanınan hak doğrultusunda, azlığı oluşturan pay sahipleri ve menfaat sahipleri belli bir konunun Yönetim Kurulu gündemine alınmasını Yönetim Kurulu Başkanından yazılı olarak talep ederek ve gündeme madde ekletebilmektedirler.

2011 faaliyet dönemi içinde 73 tane Yönetim Kurulu toplantısı gerçekleştirilmiştir.

Yönetim Kurulu Üyeleri'nin toplantıya bizzat katılmaları esastır. Toplantılara uzaktan erişim sağlayan her türlü teknolojik yöntemle de katılabilir. Yönetim Kurulu Üyeleri'nin bir oy hakkı vardır; oylar eşit olup, herhangi bir üyeye veya başkana ağırlıklı oy ya da veto hakkı tanınmamıştır.

İlişkili taraf işlemlerine ilişkin yönetim kurulu toplantılarında ilgili yönetim kurulu üyesi oy kullanmaz.

Yönetim Kurulu Başkanı, toplantılara icracı olmayan üyelerin etkin katılımını sağlama yönünde en iyi gayreti gösterir. Yönetim Kurulu Başkanı, Yönetim Kurulu toplantıları çağrı ve görüşmelerinin düzenli biçimde yapılması ve alınan kararların tutanağa geçirilmesini sağlamakta yükümlüdür.

Yönetim Kurulu toplantılarında farklı görüş açıklanan konulara ilişkin olumsuz oy kullanan üyelerin gerekçelerini de belirterek tutanağı imzalamaları gerekir. Toplantı tutanakları ve ilgili belgeler ile bunlara ilişkin yazışmalar düzenli olarak arşivlenir. Yönetim Kurulu toplantılarının ne şekilde yapılacağı şirket içi düzenlemelerle yazılı hale getirilmiştir. Yönetim kurulu toplantısı gündeminde yer alan konular ile ilgili bilgi ve belgeler, eşit bilgi akışı sağlanmak suretiyle, toplantıdan yeterli zaman önce Yönetim Kurulu sekreteryası tarafından yönetim kurulu üyelerinin incelemesine sunulur. Toplantıya katılmayan ancak görüşlerini yazılı olarak Yönetim Kurulu'na bildiren üyenin görüşleri diğer üyelerin bilgisine sunulur.

Şirket toplantı kayıtlarının mevzuata uygunluğu yönetimin sekreteryası tarafından sağlanır ve talep edilmesi halinde yetkili kişilere sunulur. Yönetim Kurulu Sekreteryası'nın görevi, Yönetim Kurulu kararıyla Genel Sekreterlik'e verilmiştir. Ayrıca menfaat sahiplerinin bilgi edinmesini gerektiren önemli nitelikteki Yönetim Kurulu toplantı kararları Özel Durum Açıklamaları ile kamuya duyurulmaktadır.

24. Şirketle Muamele Yapma ve Rekabet Yasağı

5411 sayılı Bankacılık Kanunu'nun yasakladığı hususlar dışında olmak şartıyla, TTK'nın şirketle muamele yapma yasağı ve rekabet yasağı hakkındaki 334. ve 335. Maddelerinde yazılı müsaadeler Genel Kurul tarafından Yönetim Kurulu Üyelerimize verilmiştir. Yönetim Kurulu Üyeleri ile yöneticilerin gerçekleştirdiği işlemler Teftiş Kurulu Başkanlığı tarafından yılda en az bir defa gerçekleştirilen denetimlerle incelenmektedir. Ayrıca, 2011 yılı içinde Denetim Komitesi tarafından genel denetim çerçevesinde gerekli kontroller yapılarak Yönetim Kurulu'na bilgi verilmiştir. Mevzuatın belirlediği çerçeve dışında bir durumla karşılaşmamıştır.

25. Etik Kurallar

Bankamız etik kurallar çerçevesinde Bankacılık Etik İlkeleri'ni benimsemiştir. DenizBank Üst Yönetimi benimsenen ilkeler doğrultusunda Banka çalışanlarının ve yöneticilerinin Banka etik kurallarına uygun davranmasını, tüm çalışanlar tarafından benimsenmesini ve Banka'nın bu kurallar bütünü çerçevesinde faaliyetlerini yerine getirmesini sağlar. DenizBank ayrıca yasalara ve mevzuata saygıyı, müşteriler, çalışanlar ve hissedarlar arasında güvenin sağlanması, suiistimalin ve sahteciliğin önlen-

mesi amacıyla Dürüstlük Politikası'nı yayımlamıştır. Bu kurallar bütünü, DenizPortal'da ve internet sitemizde çalışan ve menfaat sahiplerinin bilgisine sunulmuştur.

26. Yönetim Kurulu'nda Oluşturulan Komitelerin Sayı, Yapı ve Bağımsızlığı

Yönetim kurulunun görev ve sorumluluklarının sağlıklı bir biçimde yerine getirilmesi için SPK'nın Kurumsal Yönetim İlkeleri çerçevesinde 2004 yılında Yönetim Kurulunca Denetim Komitesi ile Kurumsal Yönetim ve Atama Komitesi kurulmuştur. Yönetim Kurulu ayrıca 2011 yılında BDDK'nın "Bankaların Kurumsal Yönetim İlkelerine İlişkin Yönetmeliği" gereğince ücretlendirme uygulamalarının Yönetim Kurulu adına izlenmesi ve denetlenmesi amacıyla Ücretlendirme Komitesi'ni kurmuştur.

Komitelerin görev alanları, çalışma esasları belirlenerek internet sitesinde kamuya açıklanmıştır. Yönetim Kurulu'na bağlı komiteler ile yönetime bilgi akışını sağlayan icra komitelerine ilişkin bilgiler aşağıda yer almaktadır.

Yönetim Kurulu'na Bağlı Komiteler

Kurumsal Yönetim ve Atama Komitesi

Komite, Banka'nın Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne uyumunu izlemekle sorumludur. Komite iki üyeden oluşmaktadır. Komite Üyeleri'nin nitelikleri aşağıda gösterilmektedir.

Üye: M. Cem Bodur

Görevi: Üye

Üye Tanımı: Bağımsız Üye

Eğitim Durumu: Lisans

Üye: Tanju Kaya

Görevi: Üye

Üye Tanımı: Genel Müdür Yardımcısı

Eğitim Durumu: Lisans

Kurumsal Yönetim ve Atama Komitesi yılda en az üç toplantı yapar. Komite görevini ifa etmek amacıyla gerektiği hallerde toplantı düzenler. Kurumsal Yönetim ve Atama Komitesi'nin yapısı, görev, yetki ve sorumluluklarına ilişkin prosedürler tanımlanmış olup başlıca faaliyetleri internet sitesinde yayımlanmıştır.

Kurumsal Yönetim ve Atama Komitesi 2011 yılı içinde; Yönetim Kurulu'na aday önerisinde bulunmak üzere yönetici atamaları konusunda 12 adet toplantı gerçekleştirmiştir. Yönetim Kurulu'na sunulan öneriler doğrultusunda aday gösterilen kişilerin atamaları yapılmıştır. Komite, toplantılar esnasında gözden geçirdiği çalışma esaslarını, Yönetim Kurulu'na sunduğu önerilerle geliştirmeye çalışmıştır.

Denetim Komitesi

Denetim Komitesi, Banka'nın muhasebe sisteminin, finansal bilgilerinin denetimi ile kamuya açıklanmasının ve iç kontrol sisteminin işleyiş ve etkinliğinin gözetimini sağlamak için gerekli tüm tedbirlerin alınmasından sorumludur. Komite üç üyeden oluşmaktadır. Komite Üyeleri'nin nitelikleri aşağıda gösterilmektedir.

Üye: Ayfer Yılmaz

Görevi: Üye

Üye Tanımı: Bağımsız Üye

Eğitim Durumu: Lisans

Üye: Philippe J.E. Rucheton

Görevi: Üye

Üye Tanımı: İcracı Olmayan Üye

Eğitim Durumu: Yüksek Lisans

Üye: Eric Hermann

Görevi: Üye

Üye Tanımı: İcracı Olmayan Üye

Eğitim Durumu: Yüksek Lisans

Denetim Komitesi en az üç ayda bir- yılda en az dört defa-toplanır. Ayrıca, Denetim Komitesi yılda en az dört defa yönetim birimlerinden ayrı olmak üzere bağımsız denetçilerle toplanarak iç kontrol, finansal tablolar, iç denetim ve özel olarak görüşülmesi gereken gündem maddeleri üzerinde tartışılır. Denetim Komitesi'nin yapısı, görev, yetki ve sorumluluklarına ilişkin prosedürler tanımlanmış olup başlıca faaliyetleri internet sitesinde yayımlanmıştır.

Denetim Komitesi 2011 yılı faaliyetlerine, Faaliyet Raporumuzda yer alan Denetim Komitesi'nin Değerlendirmeleri başlığı altında yer verilmiştir.

Ücretlendirme Komitesi

Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumunun "Bankaların Kurumsal Yönetim İlkelerine İlişkin Yönetmeliği" gereğince ücretlendirme uygulamalarının Yönetim Kurulu adına izlenmesi ve denetlenmesi amacıyla 07.12.2011 tarihinde bir Ücretlendirme Komitesi kurulmuştur.

Komite, ücretlendirme politikası ve uygulamalarının risk yönetimi çerçevesinde değerlendirerek, bunlara ilişkin önerilerini her yıl rapor halinde Yönetim Kurulu'na sunmak üzere görev yapacaktır. Komite Üyeleri'nin nitelikleri aşağıda gösterilmektedir.

Üye: M. Cem Bodur

Görevi: Üye

Üye Tanımı: Bağımsız Üye

Eğitim Durumu: Lisans

Üye: Ayfer Yılmaz

Görevi: Üye

Üye Tanımı: Bağımsız Üye

Eğitim Durumu: Lisans

İcra komiteleri

Aktif-Pasif Komitesi

Aktif Pasif Komitesi, her hafta Genel Müdür başkanlığında, bilançoya etki edebilecek faaliyetlerde bulunan grup yöneticileri ve Banka Baş Ekonomisti'nin katılımıyla toplanır. Toplantının gündemini Banka'nın bilançosu, iş kolları faaliyetleri, genel ekonomik veriler ve mevcut siyasi ve ekonomik gelişmelerin değerlendirilmesi ile haftalık aktif-pasif stratejisinin belirlenmesi oluşturmaktadır.

Kredi Komitesi

Banka bünyesinde ticari, kurumsal ve işletme kredilerine ilişkin tekliflerin değerlendirildiği komitedir. Komite her hafta toplanarak önerileri değerlendirir, kendi yetki sınırları içinde olanları onaylar veya reddeder. Yetki sınırını aşan teklifleri ise Yönetim Kurulu'nun onayına sunar.

Risk Komitesi

Risk Komitesi, DenizBank iş kolları ve iştiraklere ait kredi portföyü üzerinde risk oluşturabilecek piyasa ve ekonomik gelişmelerin etkilerini değerlendirmek, yakın takip ve sorunlu kredilerin genel değerlendirmesini yapmak, sorunlu kredilere ait tahsilat gelişimini izlemek ve karşılık bütçesiyle ilgili değerlendirmelerde bulunmak amacıyla üç ayda bir toplanır.

Disiplin Komitesi

Banka içi mevzuatın ve disiplin yönetmeliğinin disiplin cezası gerektirdiği işlem ve hareketlerin mevcudiyetini, faillerini, kusur derecelerini ve muhtemel zararları saptamak amacıyla görev yapar. Toplantılara İnsan Kaynaklarından sorumlu Genel Müdür Yardımcısı başkanlık eder. Disiplin Komitesi gerektiğinde toplanır ve gündemindeki konuları karara bağlar.

Satın Alma Komitesi

Satın alma prosedürü çerçevesinde, uygun kalite ve fiyat kriterlerine göre Banka genelinde merkezi olarak toplu ya da münferit alımların yapılması amacıyla oluşturulmuştur. Komite, ayda en az iki kez toplanır.

İletişim Komitesi

DenizBank'ın imajını güçlendirmenin ve desteklemenin yanı sıra, kurum kimliğini oluşturan özelliklerin doğru mesaj, proje ve kitle iletişim araçlarıyla, hedef kitlelere ulaştırılması amacıyla kurulmuştur. İletişim Komitesi en az ayda bir defa toplanır. Oluşan görüş ve öneriler, karar alınmak üzere Üst Kurul'a sunulur.

Terfi Komitesi

DenizBank Finansal Hizmetler Grubu'nda görev yapmakta olan tüm çalışanların dikey (hem unvanın hem de görev ve sorumluluğun artması) ve yatay (görev ve sorumluluğun aynı kalarak unvanın değişmesi) ilerlemeleri ile ilgili değerlendirmelerin yapıldığı ve nihai kararların verildiği komitedir. Terfi Komitesi, tüm Üst Kurul Üyeleri ve Genel Müdür başkanlığında yılda bir kez Haziran ayında toplanır.

Üst Kurul

DenizBank Finansal Hizmetler Grubu (DFHG) Üst Kurulu, Yönetim Kurulu tarafından Genel Müdür'e devredilmiş olan yetkiler çerçevesinde görev yapan istişari nitelikte bir organdır. Genel Müdür başkanlığında ilke olarak ayda en az bir kez toplanmaktadır. Üst Kurul'da, Yönetim Kurulu'nun icrada yer alan üyeleri, Banka Genel Müdür Yardımcıları, bazı iştiraklerin Genel Müdürleri ve/veya Yönetim Kurulu Üyeleri'nden bazıları yer alır. Üst Kurul, DenizBank Finansal Hizmetler Grubu içerisinde 'ortak akıl' prensibi doğrultusunda yönetsel konuları hızlı ve doğru değerlendirmeyi hedefleyen bir kuruldur.

Yönetim Komitesi

DenizBank Finansal Hizmetler Grubu (DFHG) Yönetim Komitesi, Yönetim Kurulu tarafından Genel Müdüre devredilmiş olan yetkiler çerçevesinde görev yapan bir organdır. Genel Müdür başkanlığında ilke olarak haftada bir kez toplanmaktadır. Yönetim Komitesi, Yönetim Kurulu'nun icrada yer alan üyeleri, Banka icracı işkolları Genel Müdür Yardımcıları, iştiraklerin İcra Kurulu Başkanları yer alır.

Yönetim Komitesi, Üst Yönetim'in üyeleri arasında Yönetim Kurulu'na bilgi vermek ve hazırlık yapmak, bazı stratejik kararları değerlendirmek, karara bağlamak ve bilgi alışverişinde bulunmak üzere kurulmuştur. Genel Müdürlük yetkisindeki konulara ilişkin önerilerin kabulü halinde, Genel Müdür ile beraber ilgili işlemde sorumlu Genel Müdür Yardımcısı veya ilgili iştirakin Genel Müdürü sorumluluğunda icra aşamasına geçilir. Yönetim Kurulu yetkisindeki konulara ilişkin öneriler Genel Müdür tarafından Yönetim Kurulu'nun bilgisine sunulur, alınan kararlar Yönetim Kurulu'nun sorumluluğunda uygulanır.

Destek Hizmetleri Komitesi (DHKOM)

DHKOM DenizBank tarafından dışarıdan alınan destek hizmetlerinin ilgili mevzuata uyumlu işleyişinin gözetimi ve her hizmet için global risk değerlendirmesinin yapılması için düzenli olarak toplanır. DenizBank Genel Sekreteri başkanlığında toplanan komite, İç Kontrol, Uyum, Hukuk, Operasyon-Bilgi İşlemleri sorumluları başta olmak üzere ilgili iş kolu yöneticilerinden oluşmaktadır.

Öneri Komitesi

DFHG'nin tüm çalışanları tarafından DenizPortal üzerindeki Benim Dünyam/Fikrim Var alanına girilerek yapılan önerilerin değerlendirilmesinden ve ödüllendirilmesinden sorumludur. Öneri Komitesinin oluşturulması Organizasyon Bölümü'nün koordinasyonunda yapılır. Komite Üyeleri; İşkolları Temsilcileri, İnsan Kaynakları Grubu Temsilcisi, Intertech Temsilcisi, Hizmet Kalitesi Bölümü Temsilcisi ve Organizasyon Bölümü Temsilcisinden oluşmaktadır.

27. Yönetim Kurulu'na Sağlanan Finansal Haklar

Bankamız, Yönetim Kurulunca onaylanan ve personel yönetmeliğinin "parasal ve sosyal haklarının –" temel esaslarını oluşturmak amacıyla düzenlenen Ücretlendirme Politikası internet sitemizde yer almaktadır. Ücretlendirme Politikasında DenizBank Yönetim Kurulu Üyeleri, üst düzey yöneticiler, ikinci düzey yöneticiler ile iştiraklerin ikinci düzey yöneticilerinin performansına dayalı ücretlendirmeleri ve değerlendirmelerine ilişkin esaslar belirlenmiştir. Yönetim Komitesi üyelerine (İcra Yönetim Kurulu Üyeleri ve Genel Müdür Yardımcıları) performansa dayalı bonus ödemeleri yapılmaktadır.

Yönetim Kurulu Başkanı, Başkan Vekili ve Üyeleri'ne Genel Kurul tarafından saptanacak huzur hakkı ödenir.

2011 yılında sektör emsallerine uygun olarak Yönetim Kurulu Üyeleri'ne huzur hakkı olarak görev sürelerinin sonuna kadar aylık brüt 6,000 TL ödenmiştir. Yönetim Kurulu Denetçileri'ne ise aylık brüt olarak 2,000 TL ücret ödenmiştir.

Risk Yönetiminden
Ödün Vermeden
Başarılı
Finansal Sonuçlar

DenizBank'ta iç denetim, iç kontrol, uyum ve risk yönetimi faaliyetleri, görev ve sorumlulukları ayrıştırmıştır. Faaliyetler, Denetim Komitesi'nin de üyesi olan bir Yönetim Kurulu üyesine bağlı olarak; Teftiş Kurulu Başkanlığı, İç Kontrol Merkezi ve Uyum Başkanlığı ile Risk Yönetimi Başkanlığı tarafından uluslararası genel kabul görmüş denetim standartları ile ülke içi mevzuat esas alınarak ve Banka'nın ve Grubun gereksinimleri göz önünde bulundurulmak suretiyle yerine getirilmektedir.

Teftiş Kurulu Başkanlığı

Teftiş Kurulu Başkanlığı bünyesinde görev yapan müfettişler tarafından Grubun faaliyetlerinin mevzuata, ana sözleşmeye, iç düzenlemelere ve bankacılık ilkelerine uygunluğu denetlenmektedir.

Müfettişlerin terfileri sınav ve performansa göre gerçekleştirilmektedir. Titez bir seçim ve yoğun eğitim programı sürecinden geçerek göreve başlayan müfettişler, meslek ilkeleri doğrultusunda tarafsız, bağımsız ve özenli bir biçimde iç denetim faaliyetlerini yürütmektedir. Teftiş Kurulu 2011 yıl sonu itibarıyla 106 kişiden oluşan kadrosu ile faaliyet göstermektedir.

Teftiş Kurulu, iç denetim faaliyetlerini organizasyonel olarak beş bölüm altında yürütmektedir;

1- Genel Müdürlük Süreçlerinin ve İştiraklerin Denetimi

Yıllık risk değerlendirmesi yapılarak Genel Müdürlük birimlerinin süreçleri ile yurt içi ve yurt dışı iştiraklerin hem süreçlerinin hem de faaliyetlerinin mevzuat ve yönetmeliklere göre uygunluğu ile denetim sırasında yapılan tespitlerin belirlenen aksiyon planına göre takibi ve süreçlerin analizi yapılmaktadır. 2011 yılında bu kapsamda 29 denetim faaliyeti gerçekleştirilmiştir.

2- Şube Denetimi

Şubelerin risk değerlendirmesi yapılarak yıllık şube denetim planları hazırlanmakta, şube faaliyetleri denetlenmekte ve saptanan bulgular, ilgili şubeler ve Genel Müdürlük birimleri ile paylaşılarak izlenmektedir. Denetim planı doğrultusunda 2011 yılında 320 şube denetlenmiştir.

3- İnceleme ve Soruşturmalar

Banka'nın uğradığı zararların nedenlerinin ve sorumlularının saptanması, oluşan zarar ve eksikliklerin giderilmesi için gerekli soruşturmaların yürütülmesi, suistimalin erken tespiti ve önlenmesi ve personelin bu konuda bilgilendirilmesi ve eğitilmesine yönelik çalışmalar yürütülmektedir. Bu kapsamda, 2011 yılında 671 Bankamız personeline toplam 323 saat eğitim verilmiştir.

4- Bilgi Sistemi Süreçlerinin Denetimi

DFHG bilgi sistemi süreçlerinin banka genel politikalarını destekleyecek şekilde yapılandırıldığını teminen denetim çalışmalarında bulunmaktadır. 2011 yılında bu kapsamda 10 denetim faaliyeti gerçekleştirilmiştir.

5- Denetim Yönetim Ofisi

Teftiş Kurulu Başkanı'nın verdiği yetkiler dahilinde DFHG'nun teftiş faaliyetlerine ilişkin gerekli planlama ve düzenlemenin yapılması ve en iyi araçların yanı sıra en iyi yöntemlerin tespitine katkıda bulunulması ve bu yönde gerekli raporların üretilmesi, yürütülen faaliyetlere ilişkin prosedürlerin hazırlanması, mevcut prosedürlerin güncellenmesi konularında faaliyet göstermektedir.

İç Kontrol Merkezi ve Uyum Başkanlığı

İç Kontrol Merkezi ve Uyum Başkanlığı, doğrudan Yönetim Kurulu'na bağlı olarak faaliyet göstermektedir. İç kontrol ve uyum bölümleri, bankada belirli

süreçlerde ikinci seviye kontrollerin gerçekleştirilmesi faaliyetini yürütmektedir. İç kontrol ve uyum çalışmaları; Bankamız faaliyetlerinden doğan risklerin yönetilebilmesi için faaliyetlerin ve bu faaliyetlere ilişkin kontrollerin uygunluk, yeterlilik ve etkinliğini incelemek ve değerlendirmek üzere iç kontrol ve uyum personeli tarafından merkezden ve/veya şubelerimizde belirli periyotlarda bağımsız olarak yürütülen kontrol ve raporlama faaliyetlerinden oluşmaktadır. Yurt içi ve yurt dışı iştiraklerle iç kontrol ve uyum konularında koordinasyonu ve rutin raporlama akışını sağlamak da bu görev kapsamındadır.

1. İç Kontrol Faaliyetleri

İç Kontrol Merkezi, 2011 yılında ikinci seviye kontrollerini aşağıda belirtilen bölümler aracılığıyla sürdürmüştür.

- Şubeler Mali Kontrol Bölümü,
- Şubeler İç Kontrol Bölümü,
- Fon Yönetimi İç Kontrol Bölümü,
- Temel Kontroller ve Destek Bölümü,
- Kontrol Değerlendirmesi ve IT Kontrol Bölümü,
- Krediler ve Kredi Kartları Kontrol Bölümü.

2. Uyum Faaliyetleri

Uyum Grubu, 2011 yılında çalışmalarını Kurumsal Uyum ve Karaparanın Aklanmasının Önlenmesi Bölümleri aracılığıyla sürdürmüştür.

Kurumsal Uyum Bölümü, temel uyum kurallarının belirlenmesi, grup standartlarına, yerel mevzuata uyumun sağlanması, Karaparanın Aklanmasının Önlenmesi Bölümü de, şüpheli işlemlerin tespiti, takibi, kamu otoritesine raporlanması faaliyetlerini yürütmektedir.

Risk Yönetimi Grubu

Risk Yönetim Grubu, DenizBank'ın faaliyet stratejilerinin belirlenmesinde kilit rol oynayan risk yönetimi konusunda kapsamlı çalışmalar yürütmektedir. Başta nakit akımlarının risk/getiri yapısı olmak üzere maruz kalınan veya kalınması muhtemel tüm risklerin tanımlanması, ölçülmesi, analiz edilmesi ve izlenmesi amacıyla Banka üst yönetimiyle Risk Yönetimi Grubu'nun belirlediği ve Yönetim Kurulu'nun onayladığı esaslar çerçevesinde gerekli politikalar ve uygulama usullerinin oluşturulup denetlenmesi ve raporlanması Grubun sorumluluğundadır.

Risk Yönetimi Grubu; gerek politika gerekse uygulama düzeyinde; sürecin niteliğine göre Denetim Komitesi, Aktif-Pasif Komitesi, Kredi Komitesi, Risk Komitesi ve İç Kontrol, Uyum ve Teftiş Kurulu ile koordineli olarak çalışmalar yürütmektedir;

- Denetim Komitesi'ne ve Aktif-Pasif Komitesi'ne risk limitlerini tespit ve takip etme ve risk yönetim stratejileri geliştirme konusunda yol göstermesi açısından önem arz eden tüm risk analizlerinin belirli periyotlarda raporlamasını yapmaktadır.
- Kredi riskinin takip, analiz, değerlendirme ve modellemeleri kredi tipine göre ilgili grupların kredi tahsis bölümleri, Kredi Komitesi, Risk Komitesi ve Risk Yönetimi Grubu tarafından gerçekleştirilmektedir. Kredi riskine ilişkin sonuçlar Yönetim Kurulu'na raporlanmaktadır.
- Operasyonel riskin yönetimi her bir iş biriminin kendi sorumluluğunda olmakla birlikte politikaların belirlenmesi, izleme ve raporlama faaliyetleri İç Kontrol, Uyum ve Teftiş Kurulu ile koordineli olarak gerçekleştirilmektedir. Değerlendirmeler Risk Komitesi'nde ve Denetim Komitesi'nde yapılmaktadır.

Risk yönetimi faaliyetleri; riskin belirlenmesi, ölçülmesi ve yönetilmesi süreçlerini içerir. Bu kapsamda, DenizBank'ın bankacılık faaliyetleri, riskin analiz edilmesi ve uygun limitler dahilinde izlenmesini amaçlayan risk yönetimi politikalarına sıkı sıkıya bağlı kalarak yürütülmektedir. DenizBank, başta Basel II olmak üzere uluslararası yol gösterici nitelikteki risk yönetimi ilkeleriyle uyumlu sistemler geliştirmeyi vazgeçilmez bir prensip olarak benimsemiştir.

Risk Yönetimi politikaları;

- Piyasa Riski
- Basel II/Kredi Riski
- Likidite Riski
- Operasyonel Risk
- Yapısal Faiz Riski

türlerine göre oluşturulmuştur.

Piyasa Riski

DenizBank, para ve sermaye piyasalarında yürüttüğü faaliyetlerini, risk politikası ve limitleri çerçevesinde yürütmektedir. Piyasa riskini, değişen piyasa koşullarına uyum sağlanmasına olanak tanıyan dinamik yapıyla uluslararası düzeyde kabul edilen Riske Maruz Değer (RMD) yöntemi ile ölçmektedir. RMD, risk faktörlerinde meydana gelen dalgalanmalar nedeniyle DenizBank ve finansal iştiraklerinin sahip olduğu portföy değerinde belirli bir zaman ve güven aralığında meydana gelebilecek kaybı ifade etmektedir. RMD analizleri senaryo analizleri ve stres testleri ile desteklenmektedir. Kullanılan yöntem, risk seviyesi belirlenirken değişen piyasa koşullarına uyum sağlanmasına olanak tanımaktadır. RMD hesaplamasında kullanılan modelin güvenilirliği dönemsel olarak geriye dönük testler uygulanmak suretiyle test edilmektedir.

DenizBank, para ve sermaye piyasalarında gerçekleştirdiği alım-satım faaliyetlerine ilişkin risk politikalarını oluşturmuş ve riske dayalı limitler tesis etmiştir.

Basel II/Kredi Riski

DenizBank, Basel II/CRD kriterlerine uyum çalışmalarını sürdürmektedir. Bu çerçevede; kredi riski içsel değerlendirme modellerinin geliştirilmesi plana bağlanmış olup, gerekli parametrelerin modelleme çalışmaları büyük ölçüde tamamlanmıştır.

Haziran 2008'den itibaren Basel II konsolide kredi riski, aylık olarak standart yönetime göre hesaplanmakta ve takip edilmektedir. DenizBank'ın Basel II veri seti Eylül 2008'den itibaren Dexia'nın konsolide raporlamalarında yer almaktadır.

Likidite Riski

DenizBank Risk Yönetimi Grubu, Bankanın taşıdığı likidite pozisyonunu belirlenen risk limitleri dâhilinde izlemektedir. Limitler tespit edilirken; gerek piyasa koşullarında, gerekse müşteri davranışlarında meydana gelebilecek olumsuzluklar dikkate alınmaktadır. Oluşturulan kötü durum senaryoları karşısında mevcut likidite ve rezerv imkanlarının yeterliliği analiz edilmektedir.

Operasyonel Risk

DenizBank ve iştirakleri bünyesinde operasyonel risk taşıyan tüm faaliyetler, olayların nedenleri, etkileri, yapılan tahsilâtlar ve olayların tekrarı önleyici tedbirleri de içerecek bir şekilde kayıt altına alınmakta, dönemsel olarak üst yönetime sunulmakta ve gerektiğinde güncellenmektedir. Potansiyel riskler, Risk ve Kontrol Öz Değerlendirmesi kapsamında ele alınarak risk azaltıcı tedbirlerin olaylar oluşmadan önce alınması sağlanmaktadır. İş Sürekliliği Programı, politikaların oluşturulması, uygulanması ve test aşamalarını kapsayacak şekilde koordine edilmektedir.

Yapısal Faiz Oranı Riski

Risk Yönetimi Grubu, Banka'nın bilanço yapısı nedeniyle maruz kaldığı yapısal faiz oranı riskini gelişmiş modeller kullanarak izlemekte ve belirlenen limitler aracılığıyla üstlenilen riskleri kontrol etmektedir. Banka'nın vade uyumsuzluğunun net bugünkü değer ve gelirler üzerinde yaratacağı etkinin ölçülmesi amacıyla faiz duyarlılığı analizleri yapılmaktadır.

DenizBank Yönetim Kurulu, kendi üyeleri arasından bir Denetim Komitesi oluşturmuştur. Yönetim Kurulu'nun iki icracı olmayan ve bir bağımsız üyesinden oluşan Denetim Komitesi, dönemsel olarak toplanarak Banka'nın denetim politikalarını belirlemektedir.

Denetim Komitesi, Banka'nın muhasebe sisteminin, finansal bilgilerinin denetimi ile kamuya açıklanmasının ve iç kontrol, uyum ve risk yönetimi sistemlerinin işleyiş ve etkinliğinin gözetimini sağlamak için gerekli tüm tedbirlerin alınmasından sorumludur.

Denetim Komitesi, kontrol birimlerinden (iç denetim, iç kontrol, uyum ve risk yönetimi), faaliyetleri konusunda çeyrek bazlı raporlar almakta, Banka'nın maruz kaldığı risklerin belirlenmesi, kontrol ve takip edilmesiyle ilgili yöntemlerin yeterliliğini değerlendirmekte ve sonuçlarını Yönetim Kurulu'na bildirmektedir. Ayrıca, önemli gördüğü konularda Yönetim Kurulu'na görüş ve önerilerini sunmaktadır.

Denetim Komitesi, 2011 yılı içinde gerçekleştirilen dört adet toplantı ve sorumluluğu çerçevesindeki faaliyetler kapsamında;

Banka'nın 2010 yılsonu ve 2011 yılının 1., 2. ve 3. çeyrek dönemlerine ilişkin finansal tabloları ile dipnotlarının Banka muhasebe ilkelerine, uluslararası muhasebe standartlarına ve doğru bilgilere dayanarak hazırlandığını denetlemiştir. Denetim sonuçlarını, Banka'nın sorumlu yöneticileri ve bağımsız denetçinin görüşlerini de aldıktan sonra, kendi değerlendirmeleriyle birlikte Yönetim Kurulu'na raporlamıştır. 2011 yılına ait iç denetim planını gözden geçirerek Yönetim Kurulu'nun onayına sunmuştur. İç Denetim, İç Kontrol, Uyum ve Risk Yönetimi'nin çeyrek dönem raporlarını değerlendirmiş ve onaylamıştır.

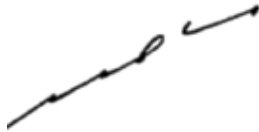
Denetim Komitesi, bağımsız dış denetçinin bağımsızlığını, performansını inceleyerek bağımsız denetim kuruluşunun her aşamada ki çalışmalarını takip etmektedir.

DenizBank ve Dexia'nın kontrol fonksiyonlarının çalışma ilkelerini belirleyen iç mevzuatın birbiriyle uyumlu hale getirilmesi çalışmalarını sürdürmüştür.

Banka genelinde her kademede risk yönetim politikalarının ve ilkelerinin titizlikle uygulandığı gözlemlenmiştir. DenizBank'ın iç denetim (teftiş kurulu), iç kontrol, uyum ve risk yönetimi faaliyetlerinin mükemmelleştirilmesi çalışmaları kesintisiz olarak sürdürülmektedir.



Eric Hermann
Yönetim Kurulu ve
Denetim Komitesi Üyesi



Philippe Rucheton
Yönetim Kurulu ve
Denetim Komitesi Üyesi



Ayfer Yılmaz
Yönetim Kurulu Başkan Vekili
Denetim Komitesi Üyesi

DenizBank A.Ş.'nin kanuni denetçileri olarak 2011 yılı defter ve belgelerini inceledik.

Şirketin, Vergi Usul Kanunu, Türk Ticaret Kanunu ve Bankalar Kanununa göre tutması gereken tüm defterlerin kanunlara, Banka Ana Sözleşmesine ve genel kabul görmüş muhasebe ilkelerine uygun olarak düzenlendiği, gelir ve giderlerinin tamamının kanuni belgelere dayandığı görülmüştür.

31.12.2011 tarihi itibarıyla düzenlenmiş bilanço ve gelir tablosunun, 01.01.2011-31.12.2011 dönemine ait kayıtları yansıttığı tespit edilmiştir.

Durumu bilgilerinize sunarız.

İstanbul 21.02.2012



Mehmet Uğur Ok
Denetçi



Cem Kadirgan
Denetçi

Özkaynak ve Sermaye Yeterliliği (milyon TL)						
	Konsolide			Konsolide Olmayan		
	2011	2010	2009	2011	2010	2009
Sermaye Yeterlilik Oranı	14.72	15.70	16.72	15.65	16.43	19.02
Özkaynak	4,641	3,659	2,968	3,951	3,141	2,630
Özkaynak Kârlılığı	25.6	18.6	23.0	24.6	15.9	22.8
Serbest Sermaye*	3,754	2,872	2,154	2,463	2,023	1,565
Serbest Sermaye Oranı **	8.39	8.48	8.30	6.84	7.31	7.38

* Serbest Sermaye = Özkaynak-Net Takipteki Krediler-İştirakler-Ertelenmiş Vergi Aktifi-Maddi ve Maddi Olmayan Duran Varlıklar-Pesin Ödenmiş Giderler-Elden Çıkarılacak Sabit Kıymetler

** Serbest Sermaye Oranı = Serbest Sermaye/Aktif Toplamı

Aktif Kalitesi						
	Konsolide			Konsolide Olmayan		
	2011	2010	2009	2011	2010	2009
Sorunlu Krediler/Toplam Brüt Nakit Krediler Oranı (%)	2.8	4.4	5.5	3.2	4.8	6.0
Karşılık Ayırma Oranı (%)	115.8	105.6	94.3	126.7	112.3	99.9

Özet Konsolide Finansal Göstergeler (milyon TL)					
	2011	2010	2009	2008	2007
Menkul Kıymetler ⁽¹⁾	5,544	4,444	3,247	2,910	2,718
Krediler, net ⁽²⁾	30,947	23,790	18,558	17,235	13,412
İştirakler ⁽³⁾	16	15	25	17	9
Sabit Varlıklar, net	416	322	277	236	183
Toplam Aktifler	44,756	33,853	25,943	24,222	18,647
Müşteri Mevduatı ⁽⁴⁾	26,499	19,713	14,701	11,834	10,822
Vadeli	22,357	15,984	12,030	9,685	8,269
Vadesiz	4,142	3,729	2,672	2,149	2,553
Alınan Krediler	7,610	7,047	5,279	6,847	3,363
Sermaye Benzeri Kredi	939	770	759	772	363
Özkaynak	4,641	3,659	2,968	2,287	1,678
Ödenmiş Sermaye	716	716	716	716	316
Gayrinakdi Krediler	10,111	7,636	5,094	4,821	4,740
Faiz Gelirleri	3,536	2,806	2,987	2,786	1,991
Faiz Giderleri	(1,655)	(1,028)	(1,123)	(1,528)	(1,144)
Karşılıklar Sonrası Net Faiz Geliri	1,428	1,271	1,172	895	716
Faiz Dışı Gelirler	989	645	629	425	452
Faiz Dışı Giderler	(1,500)	(1,165)	(1,024)	(926)	(758)
Durdurulan Faaliyetlerden Gelirler Net K/Z	343	23	0	0	0
Net Kâr	1,061	616	605	342	341
	2011	2010	2009	2008	2007
Şube Sayısı ⁽⁵⁾	600	512	462	411	333
Personel Sayısı	10,826	9,561	8,698	8,255	7,577
ATM Sayısı	2,370	941	660	526	433
POS Sayısı	110,324	89,399	81,038	76,307	63,288
Kredi Kartı Sayısı	1,966,602	1,485,991	1,313,237	1,284,033	1,220,538

Bu tabloda kullanılan tüm finansal rakamlar, TMS, TFRS ve 1 Kasım 2006 tarihli ve 26333 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan “Bankaların Muhasebe Uygulamalarına ve Belgelerin Saklanması İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik”e uygun olarak hazırlanmış ve denetlenmiş konsolide finansal tablolardan alınmışlardır.

⁽¹⁾ Gerçeğe uygun değerlendirme farkı kar/zarara yansıtılan finansal varlıklar (alım satım amaçlı türev finansal varlıklar hariç), satılmaya hazır finansal varlıklar ve vadeye kadar elde tutulacak yatırımlar toplamıdır.

⁽²⁾ Faktoring ve finansal kiralama alacakları dahil edilmiştir.

⁽³⁾ İştirakler, bağlı ortaklıklar ve birlikte kontrol edilen ortaklıklar toplamıdır.

⁽⁴⁾ Bankalar mevduatı hariç tutulmuştur.

⁽⁵⁾ İştirak şubeleri dahildir.

Özet Konsolide Olmayan Finansal Göstergeler (milyon TL)

	2011	2010	2009	2008	2007
Menkul Kıymetler ⁽¹⁾	5,193	4,280	2,976	2,586	2,322
Krediler, net	22,422	18,459	14,171	12,759	10,405
İştirakler ⁽²⁾	719	450	410	406	356
Sabit Varlıklar, net	406	314	260	205	166
Toplam Aktifler	35,983	27,660	21,205	19,225	14,912
Müşteri Mevduatı ⁽³⁾	18,896	15,272	11,163	9,456	8,361
Vadeli	15,795	12,354	9,029	7,686	6,293
Vadesiz	3,101	2,917	2,134	1,770	2,069
Alınan Krediler	6,520	5,836	4,483	4,573	2,232
Sermaye Benzeri Kredi	939	770	759	772	363
Özkaynak	3,951	3,141	2,630	2,034	1,455
Ödenmiş Sermaye	716	716	716	716	316
Gayrinakdi Krediler	9,745	7,474	5,042	4,726	4,672
Faiz Gelirleri	3,071	2,464	2,553	2,363	1,660
Faiz Giderleri	(1,390)	(878)	(906)	(1,267)	(980)
Karşılıklar Sonrası Net Faiz Geliri	1,251	1,115	1,106	832	564
Faiz Dışı Gelirler	771	530	465	292	365
Faiz Dışı Giderler	(1,385)	(1,062)	(906)	(796)	(659)
Durdurulan Faaliyetlerden Gelirler Net K/Z	388	0	0	0	0
Net Kâr	874	458	532	278	211
	2011	2010	2009	2008	2007
Şube Sayısı	588	500	450	400	320
Personel Sayısı	9,772	8,573	7,789	7,376	6,634
ATM Sayısı	2,370	941	660	526	433
POS Sayısı	110,324	89,399	81,038	76,307	63,288
Kredi Kartı Sayısı	1,966,602	1,485,991	1,313,237	1,284,033	1,220,538

Bu tabloda kullanılan tüm finansal rakamlar, TMS, TFRS ve 1 Kasım 2006 tarihli ve 26333 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan “Bankaların Muhasebe Uygulamalarına ve Belgelerin Saklanması İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik”e uygun olarak hazırlanmış ve denetlenmiş konsolide olmayan finansal tablolardan alınmıştır.

⁽¹⁾ Gerçeğe uygun değerlendirme farkı kar/zarara yansıtılan finansal varlıklar (alım satım amaçlı türev finansal varlıklar hariç), satılmaya hazır finansal varlıklar ve vadeye kadar elde tutulacak yatırımlar toplamıdır.

⁽²⁾ İştirakler, bağlı ortaklıklar ve birlikte kontrol edilen ortaklıklar toplamıdır.

⁽³⁾ Bankalar mevduatı hariç tutulmuştur.

DenizBank Anonim Şirketi ve Mali Ortaklıkları

31 Aralık 2011 tarihi itibarıyla
Bağımsız Denetim Raporu
Konsolide Olmayan Finansal Tablolar ve
Finansal Tablolara İlişkin
Dipnotlar