



Dijital dönüşüm alanında hayata geçirdiğimiz stratejik yatırımlarla, Koronavirüs Salgını döneminde, organizasyonel yetkinliğimizi ve nitelikli insan kaynağımızı koşulsuz müşteri memnuniyeti için seferber ettik.

**ÖMER MERT**

Genel Müdür ve Yönetim Kurulu Üyesi

# GENEL MÜDÜR MESAJI

Fibabanka olarak, geleceğin bankacılığını bugünden inşa etmek hedefi doğrultusunda faaliyetlerimize yön veriyoruz. Bu kapsamda, paydaşlarımızla beraber çok boyutlu bir faaliyet çizgisi geliştirerek yolumuza devam ediyoruz.

Değerli Paydaşlarımız,

Hayatın her alanında derin sarsıntılar yaratan Koronavirüs Salgını nedeniyle 2020 faaliyet dönemi, her anlamda olağanüstü bir yıl oldu. "Türkiye'nin En Sevilen Bankası Olmak" vizyonu ile kısa sürede çok sayıda yenilikçi ürün ve hizmeti müşterileriyle buluşturan Fibabanka, 2020 faaliyet döneminin zorlu koşullarında da başarıyla yürüttüğü dijital dönüşüm yolculuğundan elde ettiği kazanımlar ışığında sürdürülebilir başarı çizgisini korudu. Fiba Grubu bünyesinde 10. yıl dönümümüze denk gelen bu zorlu faaliyet döneminde de finansal kârlılığımızı ve operasyonel verimliliğimizi koruyarak koşulsuz müşteri memnuniyetinden ödün vermediğimizi büyük bir gururla sizlerle paylaşmak isterim.

**Dijital Dönüşüm Yatırımlarımız Sayesinde Koronavirüs Salgını'nın Etkilerini Asgari Düzeye İndirdik**  
Fibabanka olarak kurulduğumuz ilk günden bu yana tüm iş süreçlerimizin yanı sıra ürün ve hizmetlerimizi "Büyük Veri" odaklı dijital dönüşüm yolculuğumuz ışığında yürütüyoruz. Teknoloji ve büyük veri odaklı yatırımlarımız sayesinde 2020 gibi zorlu bir yılda hem daha çok müşteriye ulaşmayı hem de müşterilerimize daha iyi hizmet vermeyi başardık. Bunların sonucunda da; 2020 yıl sonu itibarıyla aktif toplamımız 27,2 milyar TL'ye ulaşırken, net kârımız solo bazda 229,8 milyon TL, konsolide olarak ise 237,1 milyon TL olarak gerçekleşti. Reel ekonomiye ve farklı

segmentteki müşterilerimize aralıksız destek vermeye odaklanan Bankamızın toplam kredi tutarının toplam aktiflerinin içindeki payı ise %69 olarak gerçekleşti. Müşteri tabanımızı genişletmeye devam ettiğimiz 2020 yılında toplam müşteri mevduatımız 16,7 milyar TL seviyesine çıkarken, bu artışta büyük rol oynayan Kiraz Hesap ürünümüzün bakiyesi 2020 yıl sonu itibarıyla %33 oranında artışla 7,71 milyar TL'ye, toplam Kiraz Hesap adedi ise %64 oranında artış ile 232 bin seviyesine ulaştı. Bir diğer önemli ürünümüz olan yatırım fonlarımız ise 2020 yıl sonu itibarıyla 1,2 milyar TL fon büyüklüğüne ve 6 bini aşkın aktif fon müşterisine ulaştı. Ana hissedarımız Fiba Holding'in sağlam sermaye yapısından güç alan Bankamız, 2020 yıl sonu itibarıyla %13,0 oranında özkaynak kârlılığı ve %19,4 oranında sermaye yeterlilik oranına ulaştı.

**Çalışanlarımızın ve Müşterilerimizin Sağlığı Her Şeyden Önemli**  
2020 yılının ilk aylarından bu yana tüm dünyayı etkisi altına alan Koronavirüs Salgını, Fibabanka'nın paydaşlarına verdiği değer in ortaya çıkması açısından iyi bir sınav oldu. Uzun bir dönemden bu yana teknoloji alanında hayata geçirdiğimiz yatırımlar sayesinde Koronavirüs Salgını'nın ilk günlerinde hızla aksiyon olarak Genel Müdürlük çalışanlarımızla uzaktan çalışma düzenine geçtik. Şube çalışanlarımız ise dönüşümlü olarak ev ve iş yerlerinden müşterilerimize kesintisiz hizmet vermeye devam etti. Şubelerimizde müşterilerimizin ve çalışanlarımızın

sağlığı için hijyen ve sosyal mesafe anlamında gerekli önlemleri aldık. Tüm bunların yanı sıra gerek mesai saatlerimizi kademelendirerek gerekse müşterilerimizi Fibabanka Mobil ve İnternet Bankacılığı gibi dijital kanallarımıza ve çağrı merkezimize yönlendirerek iş süreçlerimizi hizmet kalitemizden ödün vermeden yürütmeyi başardık. Bu zorlu adaptasyon sürecinde üstün gayret gösteren organizasyonumuzun her kademesinde görev alan tüm çalışanlarımıza bir kez daha teşekkürlerimi sunmak isterim.

Koronavirüs Salgını'nın ülkemizde hissedilmeye başlandığı Mart 2020 tarihinden itibaren dijital kanallara yönlendirdiğimiz müşterilerimize yönelik yürüttüğümüz Müşteri Tavsiye Skoru (NPS) ölçümleri sayesinde müşterilerimiz ile kurduğumuz güçlü bağı pekiştirdik. Eş anlamlı olarak gerçekleştirdiğimiz deneyim ölçümleri sayesinde hızlı bir biçimde geri dönüşleri aksiyona çevirerek müşteri memnuniyetini sağladık.

**Yenilikçi Ürün ve Hizmetlerle Fark Yaratmaya Devam Ediyoruz**  
Fibabanka olarak, geleceğin bankacılığını bugünden inşa etmek hedefi doğrultusunda faaliyetlerimize yön veriyoruz. Bu kapsamda, paydaşlarımızla beraber çok boyutlu bir faaliyet çizgisi geliştirerek yolumuza devam ediyoruz.

## Toplam Mevduat 17,7 milyar TL

Toplam mevduat büyüklüğümüzü %30,2 artırarak 17,7 milyar TL'ye yükselttik.

Ekosistem bankacılığı yaklaşımıyla farklı sektörlerde iş ortaklıkları gerçekleştirerek Türkiye'de tüketici finansmanı alanında öncü bir oyuncu olan Bankamız, girişimcilğe ve finansal teknoloji şirketlerine destek olmak için kuruluşuna öncülük ettiği Finberg ile başarı performansını 2020 faaliyet döneminde de kararlılıkla sürdürdü.

Koronavirüs Salgını'nın olumsuz etkilerine karşın alışveriş kredilerinde 600 bin müşteriye ve 2 milyar TL'lik ciroya ulaşarak; Finberg aracılığıyla ComPay, BizimHesap, Figopara, Getir gibi sektöründe fark yaratan firmalar ile iş birlikleri gerçekleştirdik. Havale ve tüketici kredisi ile ödeme platformu olan ComPay, 2020 yıl sonu itibarıyla 12 bankanın 20 ürününün 2.200 adet satış noktasına ulaşmasını sağlayarak ciro bazında dokuz kat büyüme yakaladı.

Alternatif dağıtım kanallarımıza yönelik yatırımlarımız, 2020 faaliyet döneminde de aralıksız devam ederken, müşterilerimizin ihtiyaçlarına yönelik yeni hizmetler sunmaya da devam ettik. Günlük kullanım avantajı ve vadeli mevduat ürününün birleşmesinden ortaya çıkan Kiraz Plus ürünümüz, kısa sürede yüksek tutarda bakiyesi olan çok sayıda müşterimize ulaştı. Mobil ve İnternet Bankacılığı kanallarımız üzerinden hayata geçirdiğimiz yeni nesil döviz ve kıymetli maden alım satım hizmetimiz FibaFX, avantajlı kur oranları ve canlı fiyatlarıyla kısa sürede müşterilerimizin en çok kullandığı hizmetlerimizden biri oldu.

**"Mutlu Fibabankalılar" için Çalışmaya Devam Edeceğiz**  
Fibabanka olarak, başarıyla yürüttüğümüz dijital dönüşüm süreçlerinin bir sonucu olarak Koronavirüs Salgını'nın iş süreçlerimiz üzerinde yarattığı baskıyı başarıyla yönetmenin yanı sıra müşteri memnuniyetinden ödün vermedik. Bu zorlu süreçte, dinamik organizasyon yapımızı ve kurumsal yetkinliklerimizi üst düzeyde seferber ederek müşteri deneyimini ve verimlilik odağımızı koruduk. Önümüzdeki dönemde de, "daha mutlu Fibabankalılar" için geleceğin bankacılığını bugünden sunmaya devam edeceğiz.

"Türkiye'nin En Sevilen Bankası Olmak" vizyonu ile çıktığımız bu yolculukta, Fiba Grubu bünyesinde 10. yıl dönümümüzü kutladığımız 2020 yılında da her koşulda bize destek olan başta ana hissedarımız Fiba Holding olmak üzere tüm paydaşlarımıza teşekkürlerimi sunuyorum. Bu desteğin bize verdiği güçle geleceğe sağlam adımlarla yürümeye devam edeceğiz.

Saygılarımla,

**ÖMER MERT**  
Genel Müdür ve Yönetim Kurulu Üyesi