

2021 Temel Performans Göstergeleri

FİNANSAL SAĞLIK

ÖNCÜ NET TAVSİYE SKORU

Rakip bankalar arasında en yüksek

#1 KOBİ

#2 BİREYSEL

5.381

ENGELLİ DOSTU ATM SAYISI

Tüm ATM'lerin %99,6'sı

947.276

BİRİKİM ÜRÜNLERİ KULLANMAYA BAŞLAYAN MÜŞTERİLER

%37

FİNANSAL SAĞLIK ODAĞINDAKİ MOBİL BANKACILIK "DURUMUM" ALANI İLE ETKİLEŞİME GEÇME ORANI

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

60 MİLYAR TL

(kümülatif)

SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMAYA KATKI TUTARI

KÖMÜRDEN ÇIKIŞ

TAAHHÜDÜNÜ DUYURAN İLK BANKA

43,6 MİLYON TL

TOPLUMSAL PROGRAMLARA YATIRIM TUTARI

%100

MÜŞTERİLERİN KREDİ SÖZLEŞMELERİNDE ÇEVRESEL VE SOSYAL İLKELERİNE UYUM TAAHHÜDÜ

DAHA FAZLA MÜŞTERİYE ULAŞMA

20 MİLYONDAN FAZLA

MÜŞTERİNİN TERCİHİ VE EN BÜYÜK DİJİTAL VE MOBİL MÜŞTERİ TABANI

780 MİLYON

İNTERNET VE MOBİL BANKACILIK KANALLARINDAN GERÇEKLEŞTİRİLEN YILLIK İŞLEM SAYISI

66 MİLYONDAN FAZLA ETKİLEŞİM

TÜRKİYE'NİN İLK YAPAY ZEKA DESTEKLİ ASİSTANI UĞI İLE

ÖDEME SİSTEMLERİNDE ÖNCÜ

Temassız POS işlemlerinde 2 kat artış

OPERASYONEL ÜSTÜNLÜK

%2,0

ORTALAMA AKTİF KÂRLİLİĞİ

%19,0

ORTALAMA ÖZKAYNAK KÂRLİLİĞİ

%3,6

TAKİPTEKİ KREDİLER ORANI

%14,0

SERMAYE YETERLİLİK RASYOSU

%34

GİDER/GELİR ORANI

%57,5

DİJİTAL SATIŞLARIN TOPLAM SATIŞLAR İÇİNDEKİ PAYI (BİREYSEL)

%97,7

NAKİT OLMAYAN İŞLEMLERDE DİJİTAL KANALLARIN PAYI

MÜŞTERİ İLETİŞİM MERKEZİ

60,6 milyon müşteri iletişimi ile sektör çağrılarında %12,7 pay ile lider

DATA VE TEKNOLOJİ

17

MÜŞTERİ GİZLİLİĞİ VE BİLGİ GÜVENLİĞİ KONUSUNDA FARKINDALIK YARATMAK İÇİN DÜZENLENEN PROGRAMLAR

108

DIŞ DOLANDIRICILIK KAPSAMINDA VERİLEN EĞİTİM VEYA BİLGİLENDİRME ÇALIŞMALARI

62

BÜYÜK VERİ VE MAKİNE ÖĞRENMESİ İLE DEĞER YARATILAN PROJE SAYISI

42

ÜRETİM ORTAMINA ALINAN ROBOTİK SÜREÇ OTOMASYONU ADEDİ

484 BİN

BİLGE VE KOBİGE ÇALIŞAN BOTLARI CEVAP VERİLEN SORU ADEDİ

EN İYİ VE EN BAĞLI TAKIM

4,22/5

ÇALIŞAN BAĞLILIĞI SKORU

11

ÇALIŞAN MUTLULUĞUNA YÖNELİK PROGRAM SAYISI

%40

ÜST VE ORTA YÖNETİMDE KADIN ÇALIŞAN ORANI

37,4

KİŞİ BAŞINA DÜŞEN EĞİTİM SAATI

Not: Veriler ile ilgili açıklamalara ilgili bölümlerde yer verilmiştir.