



1	Kurumsal Profil
3	Başlıca Finansal Göstergeler
4	Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı
6	Genel Müdür'ün Mesajı
10	OYAK: Türkiye'nin En Büyük Sosyal Güvenlik Kurumu
12	Türkiye Ekonomisi: 2002 Yılı Değerlendirmesi ve 2003 Yılına Bakış
16	2002: Birleşme Sonrası İlk Faaliyet Yılı
40	İletişim ve Tanıtım Faaliyetleri
42	Finansal Hizmetler Grubu
44	Yönetim Kurulu ve Özgeçmişleri
45	Üst Yönetim ve Özgeçmişleri
46	İletişim

2002:

POTANSİYELİN PERFORMANSA DÖNÜŞÜMÜ...

Bugünkü OYAK Bank, 10 Ağustos 2001 tarihinde OYAK'ın Sümerbank'ı satın alması ve 11 Ocak 2002 tarihinde iki bankayı OYAK Bank çatısı altında birleştirmesi ile doğmuştur.

2002, birleşme sonrası ilk tam faaliyet yılıdır. Bir başka ifade ile, OYAK Bank'ın, potansiyeli performansa dönüştürmeye başladığı yıldır.

2002 yılında kaydedilen gelişme ve büyüme, sadece operasyonel ve finansal neticelerle sınırlı değildir. OYAK Bank, sağladığı performans gerçekleştirmeleri ile, çalışanlarının memnuniyeti kadar, hissedarı OYAK'a ve tüm müşterilerine olan uzun vadeli ve sürekli katma değer üretme taahhüdünü yerine getirme gücünü kanıtlamış ve piyasa varlığını pekiştirmeye başlamıştır.

"Potansiyelin performansa dönüşümü" bu faaliyet raporunun teması olarak seçilmiştir. Gerek grafik dilde, gerekse yazılı mesajlarımızda, mümkün olduğunca açık ve yalın bir şekilde OYAK Bank'ın kaydettiği atılımları sizinle paylaşmayı hedefliyoruz.

KURUMSAL PROFİL

OYAK Bank, görev yeri tüm Türkiye olan milli bir bankadır. OYAK Bank'ın bu kimliği, global vizyonunu kaliteli ve rekabetçi bir ürün ve hizmetler kümesi ile tamamlamasını ve tüm faaliyetlerinde sürdürülebilir reel büyümeyi gözetmesini olanaklı kılmaktadır.

2002 yıl sonu itibarıyla toplam 220 şubesi, 479 kurulu ATM'si, POS'ları, internet ve telefon bankacılığı uygulamaları ve 250 otomobil galerisinden oluşan fiziki ve alternatif hizmet sunum kanallarına sahip olan OYAK Bank, kurumsal, ticari ve bireysel segmentlerde, Türkiye geneline yayılmış bir müşteri kitlesine her türlü bankacılık hizmetini vermektedir.

Yatırım ve aracılık hizmetleri (OYAK Yatırım), portföy yönetimi (OYAK Portföy) ve teknoloji (OYAK Teknoloji) şirketlerinin yanı sıra; Almanya'nın 5 farklı şehrinde şubesi bulunan OYAK Anker Bank ve İrlanda'nın Dublin kentinde faaliyet gösteren OYAK European Finance (OEF), OYAK Bank önderliğinde faaliyet gösteren Finansal Hizmetler Grubu'nu oluşturmaktadır.

2002 yıl sonu enflasyondan arındırılmış verilere göre OYAK Bank'ın toplam aktifleri 3.5 katrilyon TL'dir. Aynı dönemde Banka'nın özkaynak toplamı 413.7 trilyon TL olmuş; sermaye yeterlilik oranı ise %22.6 olarak kaydedilmiştir.

OYAK Bank, 2002 itibarıyla, Moody's tarafından Türk bankalarına verilmiş olan en yüksek kredi notu olan D+ rating'e sahip dört kurumdan bir tanesidir.

Sahip olduğu deneyim, müşterilerine yüksek kalitede bankacılık hizmetleri sunma arayışında OYAK Bank'a rehberlik etmektedir. Banka, dış ticaret finansmanı, kurumsal, ticari ve bireysel bankacılık, nakit yönetimi ve menkul kıymetler aracılık hizmeti alanlarındaki uzmanlığını; fonlama kabiliyeti, sağlam bilançosu ve uluslararası kredibilitesi ile tamamlamaktadır.

**OYAK Bank, müşterileri için
verimlilik, güvenilirlik, sağlamlık
ve değişim demektir.**

OYAK BANK: PERFORMANSIN BAŞLICA ÖLÇÜTLERİ....

Kaydettiğimiz gelişmeyi ölçmek için aylık bazda, yüzlerce performans göstergesini, sürekli ve güncel teknikleri kullanarak izliyoruz.

Bu analitik yaklaşım, yönetim süreçlerimizi hızlandırıp etkinleştirdiği gibi, aktif-pasif dengemizi, sürdürülebilir bir büyüme dengesinde kalacak şekilde ayarlamamızı ve kaynak aktardığımız tüm iş alanlarında liderliğe oynamamızı olanaklı kılmaktadır.

Performans göstergelerimizin belli başlıları 31 Aralık 2002 itibariyle yan sayfada sunulmuştur.





Şube sayısı **220**

ATM sayısı **479**

Toplam personel **3,590**

Hizmet segmentleri **Kurumsal, Ticari ve Bireysel**

Rating **Moody's D+**

BAŞLICA FİNANSAL GÖSTERGELER

Milyar TL

31.12.2002

Bilanço

Krediler, net	1,074,697
Menkul kıymetler cüzdanı	1,052,158
Mevduat	2,773,864
Özkaynaklar toplamı	413,799
Toplam aktifler	3,518,921

Kar/zarar tablosu

Faiz gelirleri	982,234
Faiz giderleri	(801,273)
Faiz dışı gelir/gider (net)	(156,267)
Vergi ve parasal kazanç/kayıp öncesi kar	24,694
Net kar	37,409

Rasyolar

(%)

Sermaye yeterliliği	22.6
---------------------	------

Bilanço	
Krediler/Toplam aktifler	30.5
Likidite rasyosu	34.1

Kar/zarar tablosu	
Ortalama aktif getirisi	1.3
Ortalama özkaynak getirisi	10.9
Faiz geliri/Faiz gideri	120.1
Faiz dışı gelir/Faiz dışı gider	43.2

Kredi portföyü	
Takipteki krediler(net)/Krediler	0.6
Takipteki krediler (net)/Toplam aktifler	0.2

Enflasyon etkilerinden arındırılmış ve bağımsız denetimden geçmiş mali tablolara göre.

YÖNETİM KURULU BAŞKANI'NIN MESAJI



Dr. Caner ÖNER
Yönetim Kurulu Başkanı

Büyümeye odaklı stratejiler

OYAK, 11 Ocak 2002 tarihinde bünyesinde altı bankayı barındıran Sümerbank'ı OYAK Bank ile birleştirmiş ve Türk bankacılık tarihinin önemli bir sayfasına imzasını atmıştır.

2002, birleşme sonrasında yapılandığımız "yeni" OYAK Bank'ın ilk faaliyet yılı ve büyüme stratejilerimizin performansa dönüşmeye başladığı ilk dönemi olmuştur.

2002 yılında OYAK Bank'ın vizyonu ve misyonu yeniden tanımlanmış, öncelikli olarak ülke çapında bireysel, kurumsal ve ticari müşterilere rekabetçi finansal hizmet ve ürünleri sağlamak hedef alınmıştır. Banka, 2002 yılında, dağıtım kanallarını çeşitlendirmeye, yeni ürünler geliştirmeye ve müşteri ilişkileri yönetimine özel önem vermiştir.

Elde ettiğimiz neticeler bizler için gurur vericidir. OYAK, Türkiye'nin en modern ve ileriye dönük kurumlarından birisi haline dönüştürdüğü OYAK Bank'ın, büyüme ve başarısına büyük önem vermektedir. OYAK Bank'ın performansı, OYAK camiası ve Bankamız çalışanları için önemli bir katma değeri ifade etmektedir. Türkiye ekonomisi için ise, olumlu gelişmelerin büyük moral değer taşıdığı bir dönemde, itici bir güç ve etik kurallara sıkı sıkıya bağlı bir iş modeli oluşturmaktadır.

Tercih edilen banka

Birleşme sonrası uygulamaya koyduğumuz yapılanma programı, OYAK Bank'ın kısa bir süre içinde ülkenin önde gelen bankaları

arasındaki yerini almasını sağlamıştır. Büyümeye odaklı stratejilerimiz, 2002 yılında bizi tercih edilen banka konumuna taşımaya başlamıştır. Bunu sürekli kılmak gerekmektedir.

Doğru tanımladığımız hedef kitleler ve uygun tasarlanmış ürünlerimiz ve hizmetlerimiz, her geçen gün daha çok sayıda yatırımcı, kurum, şirket ve bireyin OYAK Bank'ı tercih etmesi ile sonuçlanmaktadır. Doğru stratejilerimiz, müşterilerimizin, ödedikleri hizmet bedellerinin karşılığını en iyi kalitede bankacılık ürün ve hizmetleri olarak geri almalarını sağlamaktadır. Bu, sürdürülebilir müşteri memnuniyeti ve sadakatinin denklemini oluşturmaktadır. Odak noktamız, herhangi bir ürün, sektör veya coğrafi bölge değildir; müşterinin bizzat kendisidir. Bankacılık alanında kaydettiğimiz gelişme ve uygulamalar, bankacılığı yurt çapında müşterilerimiz için "kolay erişilebilir" bir hizmete dönüştürmektedir.

OYAK'ın gücü

Türkiye ekonomisinin en köklü ve büyük gruplarından biri olan hissedarımız OYAK, Bankamız'ın en büyük destekleyici gücünü oluşturmaktadır.

Köklü bir iş tecrübesine sahip olan OYAK, ilkelerine olan bağlılığı, temsil ettiği büyük maddi gücü ve sayısı 200 bini aşan üye grubu ile, OYAK Bank'ın büyüme haritasını çizmektedir. OYAK üyeleri, bireysel bankacılık için mükemmel bir potansiyel yaratırken, Grubun sayısı 40'a yaklaşan iştirakleri Banka'nın hizmetleri için potansiyeli büyüme sahaları oluşturmaktadır. 2002 yılında bu

MÜŞTERİLERİMİZE OYAK BANK FARKINI HİSSETTİRECEĞİZ. BU AMACIMIZ İÇİN ÇALIŞIRKEN, OYAK'IN HİZMET KALİTESİ KONUSUNDAKİ GELENEKSEL HASSASİYET VE SORUMLULUĞU ÖDÜN VERMEYECEĞİMİZ BİR İLKEDİR.

anlamda attığımız adımlar, yanımızda duran dev potansiyelin hacmini bize kolayca göstermiştir. OYAK üyeleri için başlattığımız hizmetlerde gün geçtikçe çeşitlenen ve artan bir iş hacmi kaydediyoruz.

OYAK Bank, değişken piyasa koşullarına uygun olarak tasarladığı iş stratejileri ve politikaları ile, önümüzdeki yıllarda da başarılı sonuçlar elde etmeye devam edecektir. Sağlam sermaye yapısı ve üyesi olduğu OYAK camiasının gücü, Banka'nın ekonomik dalgalanmalar karşısındaki korunma gücünü oluşturmaktadır.

Geleceğe dair

İş yaklaşımımız ve programımız, daralan kar marjları ve sıkı para döviz politikalarının hakim olduğu 2002 yılının ekonomik ortamında başarı ve öngörü gücünü kanıtlamıştır. Ekonominin, uygulanan istikrar programının hedefleri doğrultusunda, yeni dengelerini oluşturmaya devam edeceği 2003 yılında da, aynı etkenler önemini koruyacaktır.

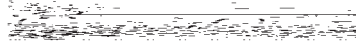
Bankamız müşteri tabanını yaygınlaştırmaya kararlıdır. İş felsefemiz, odak noktasını oluşturan müşterilerimize, OYAK Bank farkını hissettirerek hizmet vermektir. OYAK'ın hizmet kalitesi konusundaki geleneksel hassasiyet ve sorumluluğu, OYAK Bank'ın bu hedefine yönelik faaliyetlerinde ödün vermeyeceği bir ilkedir.

OYAK Bank'ın 2002 yılında kaydettiği performans OYAK'ın kılavuzluğu, etkin yönetim, doğru iş stratejilerinin uygulanması, müşteri sadakati ve uluslararası finans piyasalarının güven ve ilgisinin bir sonucudur.

2002 yılı performansına katkılarından dolayı Banka'mızın tüm çalışanlarına, kazandırdıkları vizyon ve aşıladıkları cesaret için Yönetim Kurulumuza minnettarız. OYAK Bank büyümesini ve gelişmesini sürdürdükçe, ulusal bankacılığımız için, uluslararası standartlara sıkıca bağlı bir örnek banka olmaya devam edecektir.

OYAK Bank'ı tercih ettiğiniz için teşekkür ederim.

Saygılarımla,



Dr. Caner ÖNER
Yönetim Kurulu Başkanı

GENEL MÜDÜR'ÜN MESAJI



A. Mehmet ÖZDENİZ
Genel Müdür ve Yönetim Kurulu Üyesi

2002 OYAK Bank'ta değişim yılıdır.

Yılın başında yaşadığımız birleşmeyi takiben, yeniden tanımladığımız ve odağında müşterinin yer aldığı iş felsefemize uygun olarak ürün ve hizmetlerimizi yenileyip değiştirdik.

Tüm bunları neden yaptık? Cevabı çok basit ve amacımızda saklı: Tüm sosyal paydaşlarımıza karşı taşıdığımız, karlı ve sürdürülebilir büyüme taahhüdümüzü yerine getirebilmek ve memnun bir müşteri profilinin yaygın olduğu bir kitleye hizmet verebilmek. Bir diğer eksen ise büyük, güçlü, milli ve örnek bir banka olmak hedefimizdir.

Birleşmenin ilk yılında bu hedeflerimize doğru emin adımlarla ilerlemeye başladık. Gerçekleştirdiklerimizin en doğru yansıması performansımız, bir diğer ifadeyle ekli finansal tablolarımız olmakla beraber, 2002 yılında yaptıklarımızı kısaca özetlemek isterim.

Tüm çalışanlarımız, daha çok sayıda müşterinin, OYAK Bank'ı tercih etmesini sağlamak ve mevcut müşterilerimizle olan ilişkilerimizi derinleştirmek için yoğun ve aralıksız bir tempoda çalıştılar. Banka çapında sayısız ürün ve hizmetin lansmanını gerçekleştirdik. Kredi kartı programlarından internet bankacılığına, sunumunu gerçekleştirdiğimiz ürünler ve dağıtım kanallarımız kısa sürede büyük oranda başarı sağlayarak, hedef kitlelerin algısına yerleşmiş ve tercihlerinin ilk sıralarına doğru yükselmişlerdir.

Banka çaplı etkinlik ve verimliliğimizi gözetten bir merkezi operasyonel yapılanmaya gittik. Bu yapı bankacılığı kolay erişilir bir hizmet olarak sunmamıza ve tamamen müşteriye odaklanmamıza büyük katkıda bulundu. Risk yönetimi kavramını tüm faaliyetlerimizde eksiksiz ve uluslararası standartlarda gözetmeye başladık.

İnsan kaynağımızı güçlendirdik. Bunu eğitim faaliyetlerimizin yanı sıra, sektörün en nitelikli insan kaynağını ekibimize katarak gerçekleştirdik. OYAK Bank markasını piyasada yerleştirerek, tüketicinin tercihinde birinci sıraya yükseltebilmek için her türlü çabayı sarf ettik.

Güçlü performans

Tüm bu çabalarımız, ekonomik ortamın kırılgan yapısını koruduğu bir dönemde, Banka'nın güçlü bir mali performans sergilemesini, büyümesini, tercih edilmesini ve kitleler tarafından fark edilmesini sağlamıştır.

Enflasyonun etkilerinden arındırılmış mali tablolarımıza göre OYAK Bank, 2002 yılını 37.4 trilyon TL kar ile tamamlamıştır. Banka'nın toplam aktif büyüklüğü 3,519 trilyon TL olmuş; aynı dönem için öz kaynak getirisi %10.9; sermaye yeterliliği rasyosu ise %22.6 olarak kaydedilmiştir.

Reel anlamda büyümenin sınırlı kaldığı bir ekonomik ortamda elde edilen bu sonuçlar çok anlamlıdır. Kredilerimizdeki %288 oranındaki artış ve mevduat tabanımızda kaydettiğimiz gelişmeler,

OYAK BANK, 2002 YILINI 37.4 TRİLYON TL KAR İLE TAMAMLAMIŞTIR. BANKA'NIN TOPLAM AKTİF BÜYÜKLÜĞÜ 3,519 TRİLYON TL OLURKEN, SERMAYE YETERLİLİĞİ %22.6 OLARAK GERÇEKLEŞMİŞTİR.

müşteri odaklı yaklaşımımızın doğruluğunu kanıtlamaktadır. Ulaştığımız ölçek, yurdun dört bir yanına hizmet götürebilmemizi sağlamaktadır. 220 noktadaki fiziki varlığımız; emeklimizden çiftçimize, iş adamımızdan sanayicimize çok geniş bir yelpazeye dağılan müşteri profiline sahip olmamızı olanaklı kılmıştır.

Mevduat tabanımızdaki gelişme kayda değer olmanın ötesinde, kaynak yapımızda 2002 yılında meydana gelen değişim açısından da, ayrı bir anlam taşımaktadır. Bilançomuzun kaynakları arasında yer alan ve Sümerbank'ın satın alınması esnasında bize vadeli mevduat olarak emanet edilen 672 trilyon TL'yi, TMSF ile vardığımız anlaşma kapsamında, 2002 yılının ilk yarısında adı geçen kuruma geri ödedik. Bu geri ödemeyi rahatlıkla yerine getiren OYAK Bank, hissedarına gitme gereği duymadan, kaynak dengesini çok daha yüksek meblağlarda mevduat hacmi yaratarak sürdürmeyi başarmıştır.

Gelişmeler

Kaydettiğimiz kazanımlar, sadece müşteri sayısı ve iş hacimleri ile sınırlı değildir.

OYAK Bank, gerçekleştirdiği birleşme ve sonrasındaki atılımları ile gerek rakipleri gerekse uluslararası piyasalar tarafından yakından izlenmeye başlanmıştır. Moody's'e göre Türkiye'de en iyi rating'e sahip dört bankadan biriyiz. Yurt dışı ilişkilerimiz kısa süre içinde mükemmel bir seviyeye ulaştı. Sağlamış olduğumuz kuvvetli muhabir banka ilişkileri, yakın gelecekte beklediğimiz ekonomik büyüme ortamında, dış ticaret aracılığı ve uluslararası faktoring işlemlerinde liderliğe oynamamızı sağlayacaktır.

Büyüme sürecinde, yurt dışı finans iştiraklerimize önemli görevler düşmektedir. Yarattığımız entegre ve odağında müşterinin yer aldığı hizmet platformunda, gerek yurt dışı şubelerimizin gerekse Almanya ve İrlanda'daki finansal iştiraklerimizin tamamlayıcı rolleri çok önemlidir. OYAK Anker Bank, bireysel bankacılığın yanı sıra uluslararası bir müşteri kitlesine kurumsal bankacılık hizmetleri verebilmek amacıyla yeniden yapılandırılmaktadır. İrlanda'daki finansal hizmetler şirketimiz OEF başarılı bir dönem daha kaydetmiş, Bahreyn şubemiz işlem hacimlerinde artışlar sağlamıştır. OYAK Bank, 2003 yılında KKTC'nde bir şube ve bu şubeye bağlı dört uydu şube açacaktır. Bu şubelerin gerek KKTC ile Türkiye arasındaki ticarete aracılık anlamında, gerekse bölgede bulunan OYAK mensuplarına hizmet götürmek anlamında önemli misyonları olacaktır.

Sermaye piyasaları aracılık hizmetleri, Banka'nın diğer önemli iş alanını oluşturmaktadır. 2002 yılında, bu alanda hizmet veren iştirak şirketimiz OB Menkul Değerler, OYAK'ın finans sektöründeki en eski iştiraki olan OYAK Yatırım ile birleşmiştir. OB Menkul Değerler ile birleşmesinden önce Yaşar Yatırım'ı da bünyesine katan OYAK Yatırım, 70,000'i aşan bir müşteri kitlesi ile ülkemizin en büyük yatırım bankacılığı kurumlarından biri haline gelmiştir. OYAK Bank ile yarattığı sinerji, aracılık hizmeti verdiği müşterileri ve %2.9'a ulaşan İMKB hisse senetleri işlem hacmi ile OYAK Yatırım geleceğe emin adımlar ile ilerleyen ve OYAK Bank için önemli bir potansiyeli ifade eden bir kurum kimliğine kavuşmuştur. Kurumsal ve bireysel müşterilere portföy yönetim hizmetleri sunmak üzere ülkemizde kurulan ilk portföy yönetim şirketi unvanına sahip olan OYAK Portföy Yönetimi, yılı başarılı sonuçlar

GENEL MÜDÜR'ÜN MESAJI

2002 YILINDA DA YENİ İŞ SAHALARINA İLİŞKİN ADIMLAR ATMAYA DEVAM ETTİK. FAKTORİNG VE BİREYSEL EMEKLİLİK BUNLARIN EN ÖNEMLİLERİDİR. BİR FAKTORİNG İŞTİRAKI KURARAK, HALEN BANKAMIZ BÜNYESİNDE YÜRÜTTÜĞÜMÜZ BU BAŞARILI İŞİ, YENİ UFUKLARA TAŞIMAYI ÖNGÖRÜYORUZ.

ile tamamlamıştır. İştirakimiz, 2002 yılında önemli bir büyüme kaydetmiştir: Şirketin yönetimi altındaki varlıkların değeri yıl sonunda 173 milyon doları aşmıştır. OYAK Portföy Yönetimi, Türkiye'deki 20 portföy yönetim şirketi arasında 5. sırada yer almaktadır.

Hizmet ağıımızı, stratejimize uygun olarak geliştirdik. "Her ilde hizmet vermek" olarak özetleyebileceğimiz hedefimize büyük oranda ulaştık. Uydu şubelerimiz de dahil edildiğinde 2002 yılı sonunda şubelerden oluşan toplam hizmet noktamız 220'ye ulaştı. Yapılanmamızın önemli bir parçası olarak yedi adet "Şubeler Grup Müdürlüğü" oluşturduk. Bu birimler, şubelerimizin tamamen müşteri odaklı hizmet verebilmelerine ve diğer taraftan pazarlama ve satışa yönelmelerine olanak sağlamıştır. Alternatif dağıtım kanallarımızı büyük oranda hizmete açtık. ATM'lerimiz, telefon ve internet bankacılığı uygulamalarımız, POS sistemimiz, Bireysel Online Satış Sistemi'miz (BOSS) şube ağıımıza ek olarak, bankacılığı kolay erişilir bir hizmet olarak sunmak sureti ile omurgamızın diğer yarısını oluşturmaktadır.

2002 yılında da yeni iş sahalarına ilişkin adımlar atmaya devam ettik. Faktoring ve bireysel emeklilik bunların en önemlileridir. Bir faktoring iştiraki kurarak, halen Bankamız bünyesinde yürüttüğümüz bu başarılı işi, yeni ufuklara taşımayı öngörüyoruz. 2003 yılındaki piyasa koşullarına uygun olarak bu projeye ilişkin planımızı devreye alacağız.

Hizmet ağıımızı, stratejimize uygun olarak geliştirdik. "Her ilde hizmet vermek" olarak özetleyebileceğimiz hedefimize büyük oranda ulaştık.

Uydu şubelerimiz de dahil edildiğinde 2002 yılı sonunda şube hizmet noktalarımızın sayısı 220'ye ulaştı.

TÜRKİYE EKONOMİSİNİN BÜYÜK POTANSİYELİNİ, ETİK DEĞERLERE SIKICA BAĞLI KALARAK PERFORMANSA DÖNÜŞTÜRMEK HEPİMİZİN MİLLİ SORUMLULUĞUDUR.

Bireysel emeklilik Bankamız'ın ürün-hizmet yelpazesini tamamlayacak olan diğer potansiyel işimizdir. Bilindiği üzere OYAK, Türkiye'nin en köklü ve en büyük özel bireysel emeklilik fonudur. Bu sahadaki köklü tecrübesini tüm halkımıza hizmet olarak götürme kararı alan OYAK, 2002 yılının sonunda OYAK Emeklilik adlı iştirakini kurma çalışmalarına başlamıştır. Ülkemiz için yeni olan bireysel emeklilik alanında faaliyet izni alabilen az sayıdaki şirketten biri olan OYAK Emeklilik ile Bankamız arasında, pazarlama ve dağıtım ağı işbirliği çerçevesinde, gelişmiş ülkelerdeki muadili bir uygulamaya gidilecektir.

Bireysel emeklilik sahasında büyük bir potansiyel olduğuna inanan OYAK Bank, bu potansiyeli iş hacmi ve gelir kaynakları arasında önemli bir paya ulaştırmaya kararlıdır.

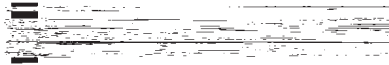
Fırsatlar ve sorumluluklarımız

Faaliyet raporunun farklı bölümlerinde, müşteri ilişkileri yönetimine odaklanarak, iş hacimlerimizi ve pazar payımızı büyütme çabalarımız ve stratejilerimiz konusunda bilgiler okuyacaksınız. Sektörümüzde bunu gerçekleştirme çabası içinde olan tek banka olmadığımızı biliyoruz. Bu strateji bir sır değildir. Bizim üzerine odaklandığımız ve bu stratejiyi başarıya ulaştıracak olan, işimizi yapma ve hizmet sunma şeklimiz, kültürümüz ve yaklaşımımızdır. Türkiye ekonomisinin büyük potansiyelini, etik değerlere sıkıca bağlı kalarak performansa dönüştürmek gerekmektedir. Türkiye'de son yıllarda finans sektörünün bozulan kredibilitesini tekrar onarma anlamında üzerimize düşeni eksiksiz yapmamızın gereği, işimizi bir kat daha önemsememizi ve tutkuyla sarılmamızı kaçınılmaz hale getiriyor.

Doğru insan kaynağını, doğru stratejiyi, doğru markayı ve doğru ürünleri içeren bir kurumu sektöründe liderliğe taşımak ve globalleşmek. Önümüzdeki bu fırsat iş hayatımızın en büyük heyecan ve açılımını oluşturmaktadır. Bu bir fırsat olmakla birlikte, aynı zamanda sorumluluğumuzun da tanımıdır. Kimliğimiz, piyasadaki yerimiz ve OYAK ismi, bu fırsatı sorumluluğumuz ile özdeş kılmaktadır.

Son olarak, OYAK Bank için potansiyeli performansa dönüştürme çabasında gece gündüz çalışan tüm ekibimize; bize strateji çizen yönetim kurulumuza ve bizi iş ortağı olarak seçen bireysel ve kurumsal müşterilerimize teşekkür etmek isterim. Biz, fırsatları iyi kullanıp sorumluluğumuzu yerine getirdikçe, bu katkıların ve desteklerin artarak süreceğine olan inancım tamdır.

Saygılarımla,



A. Mehmet ÖZDENİZ
Genel Müdür ve Yönetim Kurulu Üyesi

TÜRKİYE'NİN EN BÜYÜK EK SOSYAL GÜVENLİK KURUMU

FİNANS GRUBU

- OYAK BANK
 - OYAK ANKER BANK
 - OYAK EUROPEAN FINANCE
 - OYAK PORTFÖY YÖNETİMİ
 - OYAK TEKNOLOJİ
- OYAK YATIRIM
- AXA OYAK HOLDİNG
 - AXA OYAK SİGORTA
 - AXA OYAK HAYAT SİGORTA
- HALK LEASING



ÇİMENTO GRUBU

- ADANA ÇİMENTO
- BOLU ÇİMENTO
- ÜNYE ÇİMENTO
- MARDİN ÇİMENTO
- ELAZIĞ ÇİMENTO
- OYSA NİĞDE ÇİMENTO
- OYSA İSKENDERUN ÇİMENTO
- OYKA KAĞIT AMBALAJ



OTOMOTİV GRUBU

- OYAK RENAULT
- MAİS
- OMSAN LOJİSTİK
 - OMSAN FRANCE S.A.R.L.
 - OMSAN GmbH
 - OMSAN LOJİSTİK EOOD
- GOODYEAR



Kurulduğu günden beri tüm faaliyetlerinde sürdürülebilir aktüaryel dengeyi gözeten OYAK'ın temel hedefi üyelerine en üst düzeyde hizmet ve nema sağlamaktır. OYAK bu hedefine, finansal yatırımları ve iştirakleri ile ulaşmaktadır.

Ordu Yardımlaşma Kurumu (OYAK), Türk Silahlı Kuvvetleri mensuplarının geleceklerinin güvence altına alınabilmesi amacıyla, 1961 yılında kurulmuş ek bir sosyal güvenlik kuruluşudur. 205 Sayılı Yasa ile kurulmuş olan OYAK, özel hukuk hükümlerine tabi, mali ve idari bakımdan özerk ve tüzel kişiliği olan bir kuruluştur.

OYAK, Türkiye'nin ilk özel bireysel emeklilik fonudur. OYAK aynı zamanda üyelerine, sağladığı emeklilik yardımı, emekli maaşı sistemi, ölüm ve maluliyet yardımı gibi hizmetlerden dolayı bir hayat ve sağlık sigortası kuruluşudur. OYAK, borç verme ve konut edindirme hizmetleriyle ise bir kredi kurumu gibi hizmet vermektedir.

OYAK, sağladığı istihdam, yarattığı iş hacmi, gerçekleştirdiği ihracat ve ülkemize yabancı sermayenin gelmesinde oynadığı öncü ve örnek rol ile, makroekonomik anlamda Türkiye için önemli bir değer yaratım zinciridir. OYAK'ın iştirakleri; finansal hizmetler, çimento, otomotiv, gıda-kimya ve hizmet sektörlerinde faaliyet göstermektedir.



OYAK FAALİYET SONUÇLARI

	2002 (Trilyon TL)	2001 (Trilyon TL)
AKTUARYEL KAR	494.7	594.4
TOPLAM VARLIKLAR	1,622.7	966.6
TOPLAM YASAL YARDIMLAR	100.9	55.6
TOPLAM SOSYAL HİZMETLER	58.2	53.4
	(%)	(%)
ÜYELERE SAĞLANAN NEMA ORANI	41.1	94.9
ENFLASYON ÜZERİ REEL GETİRİ (TEFE'ye göre)	33.4	7.1
ENFLASYON ÜZERİ REEL GETİRİ (TÜFE'ye göre)	38.4	38.5
TEFE	30.8	88.6
TÜFE	29.7	68.5

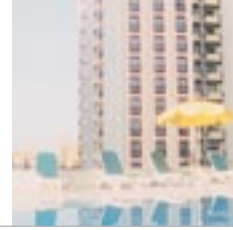
GIDA-KİMYA GRUBU

- HEKTAŞ
- TUKAŞ
- TAM GIDA
- ETİ PAZARLAMA



HİZMET GRUBU

- OYAK İNŞAAT
- OYAK TURİZM
- OYTAŞ
- OYCEM
- OYAK SAVUNMA VE GÜVENLİK SİSTEMLERİ
- OYAK KONUT
- OYAK ENERJİ
- OYPA



2002 yılı sonunda OYAK'ın aktüryel karı 495 trilyon TL'ye ve toplam varlığı 1.6 katrilyon TL'ye ulaşmıştır. OYAK iştiraklerinin toplam aktifleri 5.9 katrilyon TL, toplam öz kaynakları 1.6 katrilyon TL ve vergi öncesi karları 368 trilyon TL'ye ulaşmıştır. Kurum'un üretim ve pazarlama iştiraklerinin toplam satışları 3.9 katrilyon TL, finansal iştiraklerinin işlem hacmi ise 22.1 katrilyon TL olarak gerçekleşmiştir. Bu künye, OYAK'ın Türkiye'nin çok sektörlü şirket grupları arasındaki yerini üst sıralara taşımaktadır.

Üyeleri için varolan kurum: OYAK

OYAK, 2002 sonunda sayısı 206,036'ya ulaşan üyeleri için vardır. Bu ifade ile özetlenen iş felsefesi, OYAK'ın tüm yatırım-hizmet icraatını şekillendirmekte ve yönlendirmektedir. OYAK, üyelerinden topladığı aidatları, risk-getiri dengesini, uzun vadeli bir düşünce tarzını gözeterek, toplum ve çevreye duyarlı bir iş anlayışıyla değerlendirmektedir. Doğru yatırım kararları, OYAK'ın uzun vadeye dayanan emeklilik taahhüdünü gerçekleştirmesini ve

üyelerine kesintisiz hizmet vermesini sağlamaktadır. Mali yapısının ve gücünün çok ötesinde, etik değerlere olan bağlılığı ve iş ilkelerinden ödün vermeyen icraatı, OYAK'ı sadece Türkiye'de değil, yurt dışında da örnek gösterilen bir ek sosyal güvenlik kurumu niteliğine kavuşturmuştur. Teknoloji yoğun bir yaklaşımla şekillendirdiği hizmet sunum platformu, OYAK'ın, gelişmiş ekonomilerde faaliyet gösteren emeklilik fonlarının muadili standart ve kalitede hizmet ve ürünleri üyelerine götürebilmesini olanaklı kılmaktadır. OYAK Finans Grubu'nun önderi konumundaki OYAK Bank ile geliştirilen "üye hizmet sinerjisi" başta olmak üzere, internet, çağrı merkezi ve diğer fiziki ve alternatif erişim olanakları, OYAK'ın yurt çaplı ve kesintisiz hizmet kabiliyetini oluşturmaktadır.

2002 yılında OYAK'ın aktüryel karı 495 trilyon TL'ye ulaşmış; üye birikimlerine %41.1 oranında nema sağlanmıştır. Bu sonuç, aynı yıl için kaydedilen TÜFE'nin %38.4 ve TEFİ'nin %33.4 üzerindedir.

OYAK İŞTİRAKLERİNİN SONUÇLARI

	2002 (Trilyon TL)	2001 (Trilyon TL)
TOPLAM VERGİ ÖNCESİ KAR	368.2	635.9
TOPLAM SATIŞLAR (1)	3,913.8	3,453.2
TOPLAM İŞLEM HACMİ (2)	22,072.8	18,745.6
TOPLAM ÖZKAYNAKLAR	1,606.7	1,267.9
TOPLAM VERGİLER	225.1	305.5
TOPLAM AKTİFLER	5,930.8	5,154.1

(1) Üretim ve pazarlama şirketleri için brüt satış hasılatı toplamıdır.

(2) OYAK Bank, Oyak Yatırım ve Halk Leasing işlem hacmidir.

OYAK FİNANSAL YATIRIMLARI

	(Trilyon TL)	(Trilyon TL)
TOPLAM FİNANSAL YATIRIMLAR	1,040.2	577.5

TÜRKİYE EKONOMİSİ: 2002 YILI DEĞERLENDİRMESİ VE 2003 YILINA BAKIŞ

2002, BÜYÜMENİN HIZLI, ENFLASYONLA MÜCADELENİN DE YOĞUN OLDUĞU BİR YILDIR.

GSMH 2002 yılında reel olarak %7.8 büyüme kaydetmiştir. Enflasyon toptan eşya fiyatlarında %88.6'dan %30.8'e, tüketici fiyatlarında ise %68.5'ten %29.7'ye gerilemiştir.

IMF destekli program ve siyasi istikrar arayışı

Türkiye, 11 Eylül 2001'deki terörist saldırıların uluslararası finans piyasalarında yarattığı negatif etkinin sonucu doğan ek finansman açığını, IMF ile 2002-2004 yıllarını kapsayan yeni bir stand-by anlaşması imzalayarak giderme yolunu seçmiştir.

IMF destekli ekonomik program genel olarak mali disiplin, enflasyonla mücadele ve yapısal reformların devamı üzerine kurulurken, kriz sonrası ekonomik yaraların sarılmaya çalışıldığı bir yıl olan 2002'nin ilk yarısı beklentilerin iyileştiği bir dönem olmuştur. Yılın ikinci yarısında ise, ortaya çıkan siyasi belirsizlik ülkeyi 3 Kasım'da erken genel seçime taşımıştır.

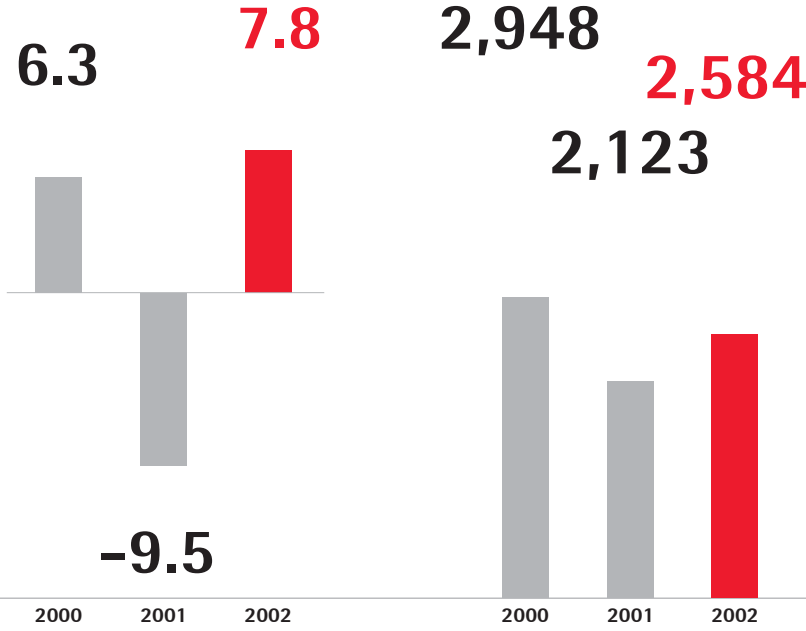
Seçim sonucunda Türkiye'de iki partili bir meclis tablosu ortaya çıkmış; AKP 363 milletvekili ile Kasım 2002 sonunda tek parti hükümetini kurmuştur. Bu netice iç ve dış kamuoyu tarafından ekonomik ve siyasi istikrar arayışındaki Türkiye açısından önemli bir açılım olarak değerlendirilmiştir.

Hızlı büyüme ve enflasyonla mücadele

2002 yılı büyüme ve enflasyonla mücadelede hedeflerin üstünde başarının kaydedildiği bir yıl olmuştur.

GSMH 2002 yılında reel olarak %7.8 büyümüştür. Enflasyon toptan eşya fiyatlarında %88.6'dan %30.8'e, tüketici fiyatlarında ise %68.5'ten %29.7'ye gerilemiştir. Merkez Bankası'nın sıkı para politikası, piyasaya hakim olan göreceli güven ve büyümenin temelde iç talep destekli olmaması enflasyonun düşmesinde etkili olmuştur.

2002 yılındaki büyüme büyük oranda imalat sanayiinde kriz dönemi minimum seviyelere indirilen stokların yenilenmesi ve rekor kıran ihracat artışından kaynaklanmıştır. 2002 genelinde toplam tüketim ve yatırım talebi reel olarak, özel sektörde %0.4, kamuda ise %9.2 oranında artmıştır.

GSMH BÜYÜME
(%)**KİŞİ BAŞINA GSMH**
(\$)**Merkez Bankası politikaları**

İç talepteki durgunluk ve Ekim 2001-Nisan 2002 arasında Türk Lirası'nın belli başlı yabancı para birimlerine karşı reel olarak değerlendirilmesi, toptan eşya fiyatlarında yıl başında enflasyonla mücadelede önemli bir risk olarak görülen birikmiş maliyet enflasyonunun tüketici fiyatlarına yansımaya engel olmuştur. Merkez Bankası'nın kısa vadeli faiz oranlarını enflasyon hedefine yönelik belirlemesi ve tarımda elde edilen yüksek rekolte yıl içinde enflasyonla mücadelede destek olan diğer önemli unsurlardır.

Hazine borçlanmalarında olumlu seyir

2002 yılı genelinde Hazine, borçlanmalarında başarılı bir performans sergilemiştir. Haziran ve Temmuz aylarında artan siyasi belirsizliklerle yaşanan artış dışında ortalama borçlanma maliyeti istikrarlı bir düşüş eğilimi göstermiştir. Yıl genelinde %63.8 olarak gerçekleşen ortalama TL borçlanma maliyeti, Hazine ve IMF'nin öngörülerinin altında kalmıştır.

Gerçek ve tüzel kişilerin hazine borçlanma senetlerine olan taleplerinin artması ve Eylül ayında tekrar yürürlüğe giren piyasa yapıcılığı sistemi, yıl genelinde ihalelerde ciddi bir talep sıkıntısı yaşamayan Hazine'yi daha da rahatlatmıştır. 3 Kasım seçimi öncesinde borçların sürdürülebilirliğine dair endişelerin artmış olmasına karşın maliyetlerde ay bazındaki artışın sadece 2 puanda sınırlı kalması ise dikkat çekici bir diğer gelişmedir.

Kamu borç stokunda kaydedilen gelişmeler

2002 yılında dönemsel olarak yaşanan belirsizliklere karşın, Hazine'nin temelde borçlanma sıkıntısı çekmemesi borç sürdürülebilirliğini kolaylaştırmıştır. Anapara ödemelerinin üzerinde yeni borçlanma gerçekleştirilmesi ise iç borç stokundaki nominal artışın devam etmesine neden olmuştur. 2002 sonu itibarıyla iç borç stoku 149.9 katrilyon TL'ye (91.7 milyar dolar)

yükselmiş; yıl toplamında kaydettiği artış 27.7 katrilyon TL (6.8 milyar dolar) olmuştur.

Konsolide bütçe bazında toplam kamu borcu yıl sonu itibarıyla 148.3 milyar dolara çıkmış olup, bunun 91.7 milyar doları iç ve 56.6 milyar doları da dış borçlardan (KİT, belediye, diğer kamu ve TCMB borçları hariç) oluşmaktadır. 2002 yılında toplam konsolide bütçe kamu borcunda görülen 24.8 milyar dolarlık artışın 6.8 milyar doları net iç, 9.9 milyar doları IMF'den olmak üzere, 18 milyar doları da net dış borçlanmadan kaynaklanmıştır.

Nominal kamu borcunda 2002'de yaşanan artışa karşın, öngörülenin üzerinde bir GSMH büyümesinin kaydedilmesi ile, brüt kamu borç stokunun GSMH'ya oranında %20.7 puanlık bir düşüş olduğu tahmin edilmektedir.

2001 sonunda 113.9 milyar dolar olan Türkiye'nin toplam dış borç stoku ise, 2002 yılında 131.6 milyar dolara ulaşmıştır.

İhracatta olumlu gelişme

2002 yılında ihracat 2001 yılına göre %12 oranında artarak 35.1 milyar dolara, ithalat ise %22.8 oranında artarak 50.8 milyar dolara yükselmiştir. İthalatın ihracata göre daha çok artış göstermesi sonucunda, 2001 yılında 10.1 milyar dolar olan dış ticaret açığı %56 oranında artarak 15.8 milyar dolara yükselmiştir.

Türk Lirası'nda 2002'de görülen reel değerlendirilmenin sermaye malı ithalatının yanı sıra tüketim malı ithalatını da bir miktar canlandırdığı görülmektedir. Tüketim malı ithalatında 2001 yılına göre artış, 2002'de %21.9'a ulaşmıştır.

2002 yılında ihracatın %51.5'i AB ülkelerine yapılmış ve AB'ye ihracat 2001'e göre %12 oranında artmıştır.

TÜRKİYE EKONOMİSİ:
2002 YILI DEĞERLENDİRMESİ VE 2003 YILINA BAKIŞ

2003 YILI POLİTİKA UYGULAMALARINDA, FAİZ DIŞI FAZLA İLE SÜRDÜRÜLEBİLİR BÜYÜMENİN VAZGEÇİLMEZ KOŞULU OLAN FİYAT İSTİKRARININ TEMİNİ İÇİN GEREKEN ÖZENİN GÖSTERİLMESİ BÜYÜK ÖNEM TAŞIYACAKTIR.

Büyüme açısından güven ortamının korunması, yapısal reformların tamamlanması ve önemli bir uluslararası krizin yaşanmaması kilit öneme sahiptir.

2003'e bakış

2003 yılında,

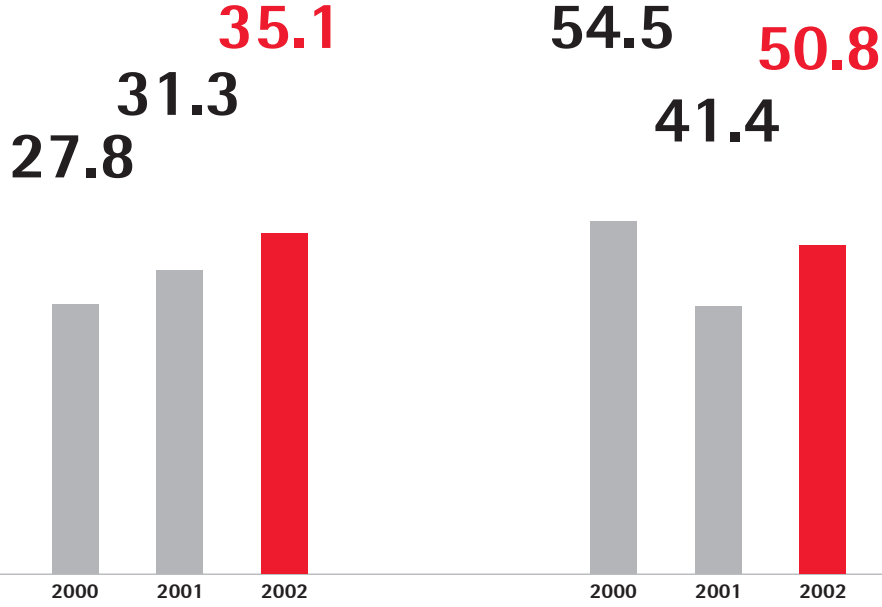
- IMF ve Dünya Bankası desteğinin devamına yönelik bir program oluşturulması,
- gerek bankacılık gerekse kamu sektöründe reform sürecinin rayına oturtulması,
- piyasa dahilinde borç sürdürülebilirliğinin tek "doğrudan" kontrol edilebilir parametresi olan faiz dışı fazla ile sürdürülebilir büyümenin vazgeçilmez koşulu olan fiyat istikrarının temini için gereken özenin gösterilmesi beklenmektedir.

Kasım ayında işe başlayan 58. Hükümet %6.5'lik faiz dışı fazla/GSMH oranı ve %20'lik enflasyon hedeflerine bağlı kalacağını açıklamıştır.

%20'lik tüketici enflasyonu ve %5'lik büyüme öngörülleri, iç talepte beklenen canlanmaya karşın özel sektör yatırımlarında ciddi bir artış görülmemesi nedeni ile zorlu hedefler olarak görünmektedir.

Büyüme açısından güven ortamının korunması, yapısal reformların tamamlanması ve önemli bir uluslararası krizin yaşanmaması kilit öneme sahiptir. Türkiye'nin 2002 sonundaki AB Kopenhag Zirvesi'nden 2004 yılı Aralık ayına kadar gerekli siyasi kriterleri sağlaması halinde tam üyelik için müzakere sürecine gecikmeden başlayabilecek olması, doğrudan yabancı sermaye girişinin artma olasılığını güçlendirmiştir.

2002 yılı boyunca sözü edilen, ABD'nin Irak'a yönelik operasyonu 2003 yılı Mart ayında başlamıştır. Bu operasyonun ülkemiz piyasalarına olası olumsuz yansımalarının en aza indirilmesi amacı ile bazı tedbirler alınmış olmasına rağmen, savaşın ekonomimizi etkilemesi kaçınılmazdır.

İHRACAT
(milyar \$)**İTHALAT**
(milyar \$)**TÜRKİYE EKONOMİSİ SEÇİLMİŞ MAKROEKONOMİK ENDİKATÖRLER**

	1998	1999	2000	2001	2002
GSMH Büyüme (%)	3.9	-6.1	6.3	-9.5	7.8
GSMH (sabit fiyatlarla-milyar TL)	119,303	112,044	119,145	107,783	116,165
GSMH (cari fiyatlarla-milyar TL)	53,518,332	78,282,967	125,596,129	176,483,953	273,463,168
Kişi Başına GSMH (\$)	3,255	2,880	2,948	2,123	2,584
TEFE (yıllık % değişim)	54.3	62.9	32.7	88.6	30.8
TÜFE (yıllık % değişim)	69.7	68.8	39.0	68.5	29.7
İç Borç (milyar TL)	11,612,885	22,920,145	36,420,620	122,157,260	149,869,691
Dış Borç (milyar \$)	96.4	103.0	118.7	113.9	131.6
Orta-uzun vadeli dış borç (milyar \$)	75.6	80.1	90.4	97.7	116.4
Kısa vadeli dış borç (milyar \$)	20.8	22.9	28.3	16.2	15.2
İhracat (milyar \$)	27.0	26.6	27.8	31.3	35.1
İthalat (milyar \$)	45.9	40.7	54.5	41.4	50.8
Bütçe Harcamaları (milyar \$)	59.8	66.8	74.9	65.8	76.7
Faiz Ödemeleri (milyar \$)	23.7	25.5	32.8	33.5	34.4
Bütçe Gelirleri (milyar \$)	45.3	45.1	53.6	42.1	50.7
Toplam Rezervler* (milyar \$)	29.5	33.8	34.2	30.2	38.9
TCMB Rezervler (milyar \$)	19.7	23.2	22.2	18.8	26.7

* TCMB tarafından açıklanan TCMB, altın ve bankalar brüt uluslararası rezervlerini kapsar.

2002: BİRLEŞME SONRASI İLK FAALİYET YILIMIZ

2002 YILINDA POTANSİYELİN PERFORMANSA DÖNÜŞTÜRÜLMESİ SÜRECİ BAŞLAMIŞTIR.

OYAK Bank-Sümerbank birleşmesinden sonra oluşturduğumuz ve Türkiye çapına yayılmış bulunan fiziki yapımız kadar yeniden tasarlayıp çeşitlendirdiğimiz ürün ve hizmetlerimiz, bize her kesimden büyük bir müşteri kitlesine erişme kabiliyeti kazandırmıştır.

Müşterilerimize uygun bir hizmet yapılması sunuyoruz: bankacılığa kolay erişim, ideal ürün ve hizmet kümesi ve motivasyonu yüksek bir insan kaynağı.

Tüm ekibimizi yeniden tanımlanmış misyon, vizyon ve hedeflerimize uygun bir eğitim sürecinden geçiriyoruz.

Müşterilerimizin, bankacılık ürün ve hizmetlerine ihtiyaç duydukları anda,

kolay ve hızla ulaşabilmelerine büyük önem veriyoruz. Önümüzdeki dönem rekabetin bu noktada şekilleneceğine inanıyoruz.

2002 yılından itibaren, OYAK Bank'ın amacı bankacılık gelirlerini, tüm ürün ve hizmetlerde müşteri ilişkilerini derinleştirerek artırmaya odaklanmak olmuştur.

Artan müşteri memnuniyeti, başarımızın önemli ölçütlerinden biridir.

OYAK Bank'ın dış etkenlere karşı daha da güçlenmesi için, gerek risk gerekse gelir tabanımızı çeşitlemeye ve faiz dışı bankacılık gelirlerimizi artırmaya öncelik veren stratejiler uyguluyoruz.



2002 yılında, OYAK Bank için, potansiyelin performansa dönüştürülmesi süreci başlamıştır.

Ulusal çaplı hizmet ağıımız, insan kaynağımız ve her geçen gün sayısı artmakta olan müşteri kitlemizin oluşturduğu bütün, bize sürdürülebilir büyüme yolunu açmıştır.

Uygulamaya koyduğumuz program,

- bireysel
- kurumsal
- ticari bankacılık

alanlarında tercih edilen banka, rekabet gücü yüksek ürünler ve artan müşteri sayısı olarak neticelerini göstermeye başlamıştır.

Tüm segmentlerde artan bir müşteri kitlesinin "güvendiği finansal danışman" sıfatını, 2002'de kaydetmeye başladığımız başarıyla ve hak ederek kazanmak istiyoruz.

2002: BİRLEŞME SONRASI İLK FAALİYET YILIMIZ

FIRSATLAR

- Sürdürülebilir büyümeye odaklı, potansiyeli yüksek bir ekonomi
- Yapılanma sürecindeki bankacılık sektörü
- Nakit yönetiminden proje finansmanına, katma değeri yüksek ürünlere olan talep

STRATEJİLER

- Yeni ve daha çok müşteri ilişkileri edinmek; mevcut müşterilerle daha çok iş yapmak
- Hizmet ve ürün kalitesini geliştirmek
- Ürünler arası tamamlayıcılığı artırarak paket hizmet verebilmek

KAYDETTİĞİMİZ BAŞARILAR

- Kredili müşteri adedinde %75'lik artış
- Nakdi ve gayri nakdi kredi portföylerinde yüksek artış

Farklı sektörlerden müşterilerle kurumsal ve ticari bankacılık ilişkileri **OYAK Bank'ın iş stratejisinde belirlenmiş bir sektör tercihi yoktur. Ekonomik potansiyeli olan, değer üretme süreçlerini doğru kurgulamış her şirket, OYAK Bank için potansiyel bir müşteridir.**

Ürün gamında gözlenen başarılı gelişme ve yurt çapına yayılan fiziki ağı ile OYAK Bank, birleşme sonrası ilk faaliyet yılında, kurumsal ve ticari bankacılık alanlarında başarılı bir performans göstermiştir. Banka bünyesinde yürütülen faktoring hizmetleri, gelişme gösteren bir diğer kurumsal-ticari bankacılık ürünü olurken, OYAK Bank, FCI üyeliğine kabul edilmiştir.

FAALİYET Raporu 2002



Kurumsal ve ticari müşterilere çok boyutlu hizmet

Kurumsal ve ticari bankacılık, OYAK Bank'ın temel iş alanlarından biridir. Banka, tüm Türkiye çapında kurumsal, ticari, faktoring ve nakit yönetimi ürün ve hizmetleri ile geniş bir müşteri kitlesine hizmet vermektedir. Kurumsal bankacılık ürün gamı, Türk Lirası ve yabancı para kredilerden yurt dışı faktoring işlemlerine, EFT işlemlerinden çek tahsilatlarına, gayri nakdi kredilerden proje finansmanına kadar çeşitlilik göstermektedir.

OYAK Bank'ın kurumsal ve ticari bankacılık faaliyetlerinin temel stratejisi, karşılıklı karlılık ve büyüme potansiyeli öngörülerek hedeflenen tüm sektör ve endüstri kollarına, bankacılığın her türlü ürün ve hizmetini, yurt çapındaki hizmet sunum ağı ve Finansal Hizmetler Grubu'nda yer alan iştirakler ile bütünleşmiş bir yapıda sunmaktır.

OYAK Bank: 2002 yılında kurumsal bankacılık için tercih edilen banka

2002 yılı Türk bankacılık sektörü için bir nekahat devresi olmuştur. 1999 sonbaharında başlayıp gecikmeli etkileri makro ekonomi üzerinde devam eden süreç, bankaları kayıplarını telafi etmeye ve kendilerini piyasada yeniden konumlandırmaya itmiştir.

11 Ocak 2002 tarihinde gerçekleşen birleşmeden sonra Oyak Bank kısa sürede hizmet ağı ve ürün gamını tamamlamış ve gerek yurt içinde gerekse yurt dışında yoğun pazarlama faaliyetine başlamıştır.

SEKTÖREL UZMANLAŞMA, MÜŞTERİLERE ODAKLANARAK ONLARLA KURULACAK ÇOK-ÜRÜNLÜ VE DERİN İLİŞKİLER, BANKACILIK GELİRLERİMİZİ ARTIRACAK, KURUMSAL VE TİCARİ BANKACILIK SEGMENTLERİNDE PİYASA LİDERİ OLMAMIZI SAĞLAYACAKTIR.

Bankacılığın tüm alanlarında yapılan yoğun pazarlama faaliyetleri, adı güven ile özdeşleşmiş olan OYAK Bank'ın, piyasada hüküm süren durgunluğa karşın, çok kısa bir süre içinde artan iş hacimleri ve müşteri sayıları kaydetmesini sağlamıştır.

KOBİ'lerden, çokuluslu şirketlere kadar farklılık gösteren bir müşteri kitlesi Banka ile çalışmaya başlamıştır. Bu eğilim, sadece sektörün yaşadığı büyük güven bunalımından kaynaklanmamış, OYAK Bank'ın sağlam sermaye yapısı, profesyonel ve şeffaf yönetimi, yurt çaplı erişim olanakları ve OYAK markası bu tercihte etken olmuştur.

Yaygınlık ve erişim kolaylığı: rekabet gücünün belirleyicileri
Bankacılığın tüm alanlarında yaygınlık ve müşteri açısından erişim kolaylığı evrensel anlamda rekabet gücünün tartışılmaz belirleyicisidir. Ticari bankalar için yaygınlık ve ölçek ekonomileri, sürdürülebilir gelişmenin temellerini oluşturmaktadır.

OYAK Bank yeniden tasarlanmış ve odağı genişletilmiş iş yaklaşımlarının ışığında, yurt çaplı yaygınlık ve erişim kolaylığı sağlayacak bir fiziki yapıya doğru, çok önemli atılımlar gerçekleştirmiştir. 2002 yılının sonuna gelindiğinde toplam şube sayısı 220'ye ulaşmış, Şubeler Grup Müdürlükleri'nin yanı sıra kurumsal bankacılık müşterisine hizmet veren kurumsal şubelerin yapılması da tamamlanmıştır.

OYAK Bank'ın İstanbul'da Merkez, Karaköy, Bayrampaşa, Güneşli, Kozyatağı ve Gebze şubeleri; Ankara'da Ankara ve Kızılay şubeleri ile İzmir, Bursa, Gaziantep, Denizli ve Kayseri şubeleri olmak üzere 13 adet kurumsal şubesi hizmet vermektedir.

Çok seçenekli ürün ve hizmet gamı

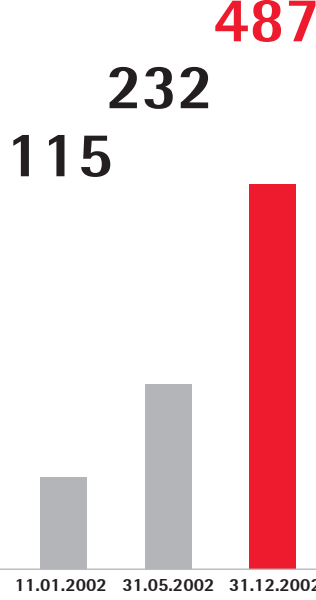
2002 yılı içerisinde OYAK Bank, ürün ve hizmet yelpazesini çeşitlendirmiş ve kurumsal müşterilerinin her türlü ihtiyacına hızlı bir şekilde cevap verecek bir ürün gamı oluşturmuştur. Oluşturulan bu ürün gamı, nakdi ve gayri nakdi kredilerden nakit yönetimi ödeme sistemlerine, dış ticaret işlemlerinden her türlü mevduat işlemine uzanan bir çeşitlilikte müşterilerimizin hizmetine sunulmuştur. OYAK Bank, 2002 yılında, kurumsal bankacılık hizmetlerinden yararlanan kredili müşteri adedinde %75'lik artış sağlamıştır.

Yıl boyunca, gerek genel müdürlük gerekse şube kurumsal pazarlama ekipleri, OYAK Bank'ın kredi bazlı ürünlerinin yanı sıra tüm kurumsal bankacılık ürünlerinde çapraz satış faaliyetlerine özel önem vermişlerdir.

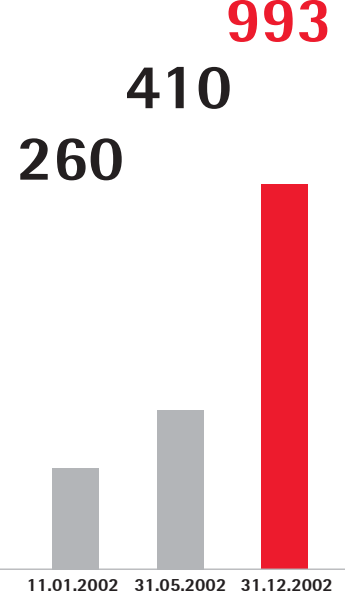
Kurumsal müşterilere sunulan bu çok seçenekli ürün gamının içinde yer alan dış ticaret finansmanı, OYAK Bank'ın iddialı olduğu bir sahadır. 2002 yılında Banka'nın aktif satış kanalları, dış ticaret işlemlerine aracılık faaliyetlerini artırmaya yönelik yoğun pazarlama faaliyetlerinde bulunmuştur. Kurumsal müşterilerimizin yan sanayi tedarikçi ve bayi ağında oluşan bankacılık işlem hacimlerinden ağırlıklı pay alınmaya başlanmıştır. 2002 yılında yapılan bu çalışmalar sonucunda OYAK Bank müşterilerinin tahsilat ve ödemelerini Banka üzerinden gerçekleştirmeleri sağlanmıştır.

Kurumsal Pazarlama Departmanı bünyesinde 2002 yılı içerisinde Proje Finansmanı Bölümü kurulmuştur. Proje Finansmanı Bölümü, müşterilerin yatırım projelerinin risk, nakit akışı ve hukuki

**KURUMSAL PAZARLAMA
NAKDI KREDİLERİN GELİŞİMİ**
(trilyon TL)



**KURUMSAL PAZARLAMA
TOPLAM KREDİLERİN GELİŞİMİ**
(trilyon TL)



Proje finansmanı

Türkiye gibi yükselmekte olan ekonomiler için yatırımların en etkin şekilde finansmanı büyük önem taşımaktadır.

OYAK Bank, müşterilerinin çeşitli ölçekteki projelerine danışmanlık hizmetleri ve finansman olanakları sağlamaktadır.

OYAK Bank, proje finansmanı çalışmaları kapsamında müşterilerinin otoyol, enerji, baraj inşaatı ve benzeri büyük ölçekteki alt ve üst yapı projelerine verdiği danışmanlık hizmetleri kapsamında,

- bilimsel yaklaşımlar ile proje analizleri yapmakta,
- projeye en uygun finansman modellerini tasarlamakta ve
- her bir projenin koşullarına özel finansman alternatiflerini geliştirmektedir.



yapılarını değişik senaryolar kapsamında analiz ederek, projelere en uygun sermaye ve finansman yapısını tasarlamaktadır.

T.C. Hazine Müsteşarlığı'nın borçlu ya da garantör olarak devreye girdiği otoyol, enerji, baraj inşaatı, savunma sanayii ve benzer alanlardaki devlet projelerinin finansmanında da aktif bir şekilde yer alınmaktadır. Bu kapsamda 2002 yılı içerisinde 89 adet proje incelenerek, bu projelere orta ve uzun vadeli toplam 75.4 milyon dolar tutarında limit tahsis edilmiştir. 2002 yılında bu limitler dahilinde gerçekleşen kullandırım 57.8 milyon dolardır.

Homojen bir kredi portföyü

OYAK Bank, kredi portföyü sektörel dağılımının homojen bir yapı göstermesine özen göstermektedir. 2002 yılı çalışmaları sonucunda kredi kalitesi yüksek bir seviyede tutulmuş; portföy, sektörlerinin lideri firmalardan oluşturulmuştur.

OYAK Bank 2002 yılında sektörde kredi portföyünü en çok büyüten banka olmuştur. Banka'nın kurumsal kredi hacmi %281'lik bir gelişme göstermiş, bu artış içerisinde, nakdi kredilerde %323, gayri nakdi kredilerde ise %240'lık büyüme kaydedilmiştir.

İMKB'ye kote ticari bankalar arasında, kredilerin toplam aktiften aldığı pay değerlendirildiğinde, OYAK Bank, kredi portföyü en yüksek olan 4 bankadan biridir.

TİCARİ BANKACILIK MÜŞTERİLERİNE KULLANDIRILAN NAKDİ KREDİLERDE %858, GAYRI NAKDİ KREDİLERDE %678 BÜYÜME SAĞLANMIŞ OLUP, BU ALANDAKİ GENEL BÜYÜME %781 OLARAK GERÇEKLEŞMİŞTİR.

Ticari bankacılık sahasının büyük potansiyeli

OYAK Bank, 2002 yılının ikinci çeyreğinde başladığı ticari pazarlama çalışmalarıyla yurdumuzun küçük ve orta ölçekli işletmelerine, yan sanayi firmalarına, büyük sanayi firmalarının tedarikçi ve bayilerine güvenilir, çağdaş ve yenilikçi hizmetler sunmayı hedeflemiştir.

2002 yılında ticari bankacılık altyapısının kurulması için yapılan çalışmalar kapsamında;

- Ticari pazarlama faaliyetlerine ağırlık verecek şubelerin tespiti,
- Ticari pazarlama faaliyetlerine yönelik olarak genel müdürlük, şubeler grup müdürlükleri ve şube organizasyonlarının tamamlanması
- Pazarlama ekiplerinin eğitim/rotasyon ve uyum çalışmalarının gerçekleştirilmesi
- Şube hinterlandlarının ve hedef müşterilerinin tespiti ve segmentasyonu
- Ürün ve hizmet yelpazesinin tamamlanması
- Alternatif dağıtım kanallarının geliştirilmesi sayılabilir.

OYAK Bank, ticari pazarlama faaliyetlerini, şubelerine yakın konumlandırılmış bölgesel pazarlama ekipleri ile koordineli olarak ve şubeleri aracılığı ile gerçekleştirmiştir. 2002 yılı sonunda ticari pazarlama faaliyetinde bulunan toplam şube sayısı 120'ye ulaşmıştır. OYAK Bank, ticari pazarlama faaliyetleri kapsamında müşterilerine her türlü nakdi ve gayri nakdi kredi ürünleri, dış ticaretin finansmanı, eşit taksitli finansman kredileri, kredili mevduat hesabı, ticari araç kredisi, işyeri kredisi, POS hizmeti,

internet bankacılığı, şirket kredi kartı, kambiyo dış ticaret işlemleri, yatırım ürünleri, maaş ödemeleri ve kurum ödeme tahsilatları hizmetlerini sunmaktadır.

Cesaret verici sonuçlar

Kısa sürede ulaşılan başarılı sonuçlar, ticari bankacılık segmentinin potansiyelini ortaya koymaktadır. Ticari pazarlama faaliyetleri sonucunda kullanılan nakdi ve gayri nakdi kredilerin dönemsel gelişimi aşağıdaki grafikte verilmiştir. 2002 yıl sonu itibarıyla ticari bankacılık müşterilerine kullanılan nakdi kredilerde %858, gayri nakdi kredilerde %678 büyüme sağlanmış olup, bu alandaki genel büyüme %781 olarak gerçekleşmiştir.

Ticari pazarlama segmentindeki kredili müşteri sayısı, 2002 yılı sonu itibarıyla 2,945 adede yükselmiştir. Bu alandaki çalışmaların en önemli bölümünü, kurumsal müşterilerin bayi, distribütör, tedarikçi ve mal sattığı firmalarla aralarındaki finansal ilişkiye odaklanma stratejisi oluşturmaktadır. Bu kapsamda gerek bu firmalar arasındaki nakit akışının gerektirdiği teknoloji yoğun hizmetleri sunmak, gerekse bu ilişkiler neticesinde ilgili firmaların her türlü finansal gereksinimlerini karşılamak en önemli hedef olarak belirlenmiştir.

OYAK Bank, kredi portföyü sektörel dağılımının homojen bir yapı göstermesine özen göstermektedir. 2002 yılı çalışmaları sonucunda kredi kalitesi yüksek bir seviyede tutulmuş, portföy, sektörlerinin lideri firmalardan oluşturulmuştur.

2002: BİRLEŞME SONRASI İLK FAALİYET YILIMIZ

FIRSATLAR

- Yurt çapında yaygın bir yapı
- Ticari müşteri kitlesinin ve özellikle Anadolu'da yayılmış yüzbinlerce KOBİ'nin çeşitlenen hizmet ve ürün ihtiyaçları
- Anadolu müşterisi ile kolay iletişim kurabilecek güçlü bir bölgesel kadro

STRATEJİLER

- OYAK Bank markasını ticari müşterilerin tercihi haline getirmek için yoğun pazarlama çalışmaları yapmak
- Ticari müşterilerin ihtiyaç duyduğu tamamlayıcı ürün ve hizmetleri geliştirmek
- Müşteri memnuniyet derecesini artırmak ve müşteri başına iş hacmini büyütme.

KAYDETTİĞİMİZ BAŞARILAR

- Kredili ticari müşteri sayısında artış.
- Nakit yönetimi, tahsilat hizmetleri, faktoring ve yatırım bankacılığı ürünlerinde yıl boyunca derinleşme gösteren müşteri ilişkileri ve artan iş hacimleri

Kurumsal ve ticari müşterinin tüm ihtiyaçlarına cevap vermek OYAK Bank, önderi olduğu hizmet grubunda yer alan finansal hizmet iştirak şirketleri ile kurumsal ve ticari müşterilerinin, farklı alanlardaki ürün ve hizmet taleplerine de cevap vermektedir.

Günümüzde kurumlar bankacılık işlemlerini basit, hızlı ve güvenilir bir şekilde yürütmek isterler. Bu anlamda, kendi işlerini en iyi anlayıp en iyi hizmeti entegre bir anlayış ile veren bankayı stratejik iş ortağı olarak tercih ederler.

Biz, kurumsal ve ticari müşterilerimizin günlük hayatını kolaylaştıracak, bir diğer deyişle onlara kendi işlerini yapma olanağı tanıyacak bir bankacılık anlayışı geliştirdik. Bu anlayışımız müşteriyi her türlü faaliyetimizin odağında görmekte olup, entegre bir hizmet yaklaşımı etrafında şekillenmiştir.



Ticari pazarlama sahasında, müşterilerin sigorta, faktoring, portföy yönetimi gibi konularda ihtiyaç duyduğu hizmetler, OYAK Bank bünyesindeki diğer iş kolları ve Finansal Hizmetler Grubunu oluşturan şirketlerle işbirliği içinde sunulmakta, grup sinerjisinden her iş biriminin pay alması hedeflenmektedir.

Nakit yönetimi alanındaki atılım ve gelişmeler

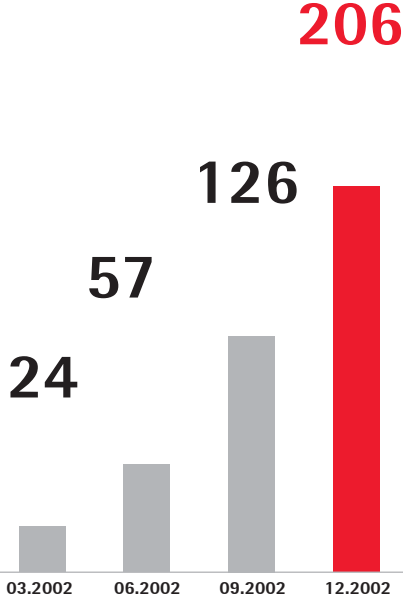
Nakit Yönetimi Grubu 2002 yılında kurumsal ve bireysel müşterilere yönelik çok sayıda ürün ve uygulamayı geliştirerek devreye almıştır. Kurumsal müşterilerin ve şubelerin operasyonel iş yükünü azaltan, işlemlerin daha etkin izlenmesini ve kontrol olanağı sağlayan yeni ürünler kısa süre içinde önemli sayıda müşterimiz tarafından yoğun olarak kullanılabilir duruma gelmiştir.

- Müşteri tedarikçi ödemelerinin OYAK Bank'a elektronik ortamda ve şifreli olarak gönderilmesi, gönderilen bu işlemlerinin sonuçlarının firmaya geri bildirimini yapılmasını sağlayan **Nakit Yönetimi Ödeme Sistemi**,

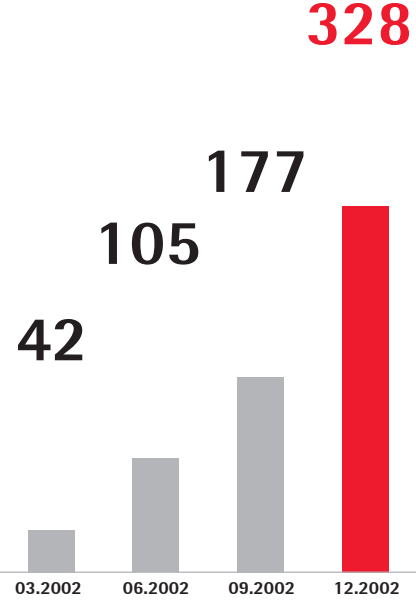
- Kurumsal/ticari müşterilerin vadeli mal sattığı müşterilerinin fatura ödemelerinin otomatik olarak hesaplarından tahsilata yönelik **Doğrudan Borçlandırma Sistemi**,

- Çek ödemeleri yoğun olan müşterilerimizin çeklerini kendi sistemlerindeki müşteri ve ödeme bilgilerine göre daha kısa sürede, kolaylıkla ve kontrollü olarak düzenleyebilmelerine ve düzenlenen çek bilgilerinin elektronik ortamda izlenebilmesine yönelik **Özel Çek** gibi ürünlerin yanı sıra, çek ve nakit değerlerin müşterilerin yerinden teslim alınması; kurumsal ve ticari müşterilerin çalışanlarına maaş ödemelerine aracılık edilmesi hizmeti ile hesap hareketlerinin müşterilerin muhasebe sistemlerine entegre özelliklerde ve elektronik yolla iletilmesi, nakit yönetimi alanındaki başlıca yenilikler olmuştur.

TİCARİ PAZARLAMA NAKDİ KREDİLERİN GELİŞİMİ (trilyon TL)



TİCARİ PAZARLAMA TOPLAM KREDİLERİN GELİŞİMİ (trilyon TL)



Tüm OYAK Bank şubelerinden yapılan vergi, SSK primi, elektrik, su, telefon, GSM, doğalgaz, diğer banka kredi kartı ve diğer kurum tahsilatlarına aracılık işlemlerinde yüksek hacimlere erişilmiş, müşterilere geniş bir ürün yelpazesinde hizmet verilmesi sağlanmış, işlemlerin internet şubesi ve çağrı merkezi üzerinden de yapılabilmesi ile hizmet kalitesi yükseltilmiştir. Diğer taraftan SSK ve Emekli Sandığı emekli maaşı ödemesi aracılık hizmetlerine başlanmış, diğer tüm tahsilat hizmetleri ile emekli maaşı hizmetlerinin öncelikli olarak verildiği tahsilat şubeleri pilot uygulamaları başlatılmıştır.

Factoring ve Leasing işlemlerinde artan hacim

OYAK Bank 2002 yılında da factoring ve leasing ürünleri ile kurumsal ve ticari müşterilerine hizmet vermeye devam etmiştir. Banka'nın genişleyen hizmet ağı ve her segmentte artan pazarlama faaliyetleri, factoring ve leasing segmentinde plase edilen kaynakları, bir önceki yıla göre %63 artırarak, 113.2 trilyon TL seviyesine taşımıştır.

Uluslararası factoring işlemlerini bir gelişme alanı olarak benimseyen OYAK Bank, 2002 yılında FCI üyeliğini aktif olarak kullanmaya başlamıştır. İzlenen bu yaklaşım, ihracatçılara sağlanan garanti ve fonlama hizmetlerinin artması ile sonuçlanmıştır. Banka, 2002 yılında ihracatçılar ile gerçekleştirdiği factoring işlemlerini %48 oranında artırmış ve toplam işlem hacmi 163 milyon dolar olarak kaydedilmiştir. 2002 yılında Türkiye'de yaklaşık 1 milyar dolarlık ihracat factoring işlemi gerçekleştiği düşünüldüğünde, OYAK Bank'ın pazar payının %17 seviyelerine ulaştığı görülmektedir.

Uluslararası factoring işlemleri 2002 yılında 20 ülkedeki toplam 60 muhabirlik ağı ile garanti, tahsilat, alacakların yönetimi ve finansmanı hizmetlerini kapsayacak şekilde gerçekleştirilmiştir. 2002 yılında yoğun olarak Avrupa ülkelerine gerçekleştirilen ihracatlar üzerine oluşan yapı, 2003 yılında genişleyen factoring muhabir ağı ile daha geniş bir alana yayılacaktır.

Son yıllarda uluslararası piyasalardaki belirsizliklerin artması, dünya ticaretinde factoring garantisine dayanan işlemlerin önemini giderek artırmaktadır. Bu konjunktür, OYAK Bank'ın uluslararası factoring işlemlerini geniş bir müşteri tabanına yaymasına ve bankacılık hizmetlerini tamamlayıcı bir ürün olarak kullanmasına yardımcı olacaktır.

Gelişen şube ve yaygınlaşan müşteri ilişkileri ile OYAK Bank, uluslararası factoring işlemlerinde 2003 yılında sektör payını artırmayı hedeflemektedir.

2002: BİRLEŞME SONRASI İLK FAALİYET YILIMIZ

FIRSATLAR

- Bireysel bankacılık için ideal bir konum ve güven ile özdeş bir marka
- Emekliler ve öğrenciler gibi, bankacılık sektörünün bugüne kadar kapsama alanına almadığı hedef kitleler
- 200 bini aşkın üyesi ile büyük bir bireysel bankacılık potansiyeli oluşturan OYAK

STRATEJİLER

- Müşterileri tüm faaliyetlerinin odağında gören bir pazarlama ve hizmet anlayışı uygulamak
- Müşteri portföyünü geliştirmek
- Ürün ve hizmet kalitesinde sürekli mükemmeliyeti aramak

KAYDETTİĞİMİZ BAŞARILAR

- 2.8 katrilyon müşteri mevduatı
- Piyasa payı açısından ülkemizin en büyük 11. fon kurucusu
- 110 bin internet şubesi üyesi
- ATM işlem adedinde %1,110 artış
- SSK ve Emekli Sandığı ile işbirliği

Müşterilere etkin ve kaliteli hizmeti telefon ile ulaştırmak

OYAK Bank'ın telefon bankacılığı hizmet kanalı olan Müşteri İletişim Merkezi (MİM), 444 0 600 numaralı erişim hattından Banka'nın tüm müşterilerine hizmet vermektedir.

Hiçbir müşteri karmaşık ve yorucu bir bankacılık deneyimi yaşamak istemez. Bu basit gerçek, Banka'da yürüttüğümüz tüm ürün geliştirme ve kalite iyileştirme faaliyetlerimizde dikkate aldığımız temel bir konudur.

MİM'in menüsünü ve altyapısını hazırlarken de, bu konuya büyük dikkat gösterdik. Yurt çapından erişilebilecek tek bir telefon numarası ile, farklı segmentlerdeki müşterilerimize, bankacılığı kolay sunmaya ve onlarla kolay iletişim kurabilmeye özen gösterdik.

Çağrı merkezimizde görev yapan elemanlarımızın müşteri ile iletişimini standart kılmak ve geliştirmek dikkat ettiğimiz bir diğer noktadır. Müşterilerimizin sorularını doğru cevaplayabilen müşteri temsilcileri, tüketici memnuniyetini artırmanın yanında, birim hizmet başına maliyetlerinde aşağı çekilebilmesine katkıda bulunmaktadır.



Büyüme momentumu

OYAK Bank, Türkiye'nin en büyük bankalarından biri olarak bireysel müşterileri için geniş olanaklara sahiptir. Birleşme sonrası uygulamaya konulan yeni yapı, tüm iş alanlarında müşteri odaklı bir felsefeyle yapılanmıştır.

Bankacılıkta alışılmış klasik ürün odaklı yapılanmaların yerine, müşteriyi tüm faaliyetlerin merkezinde gören bu yaklaşım, OYAK Bank'ın Türkiye'nin potansiyeli büyük bireysel bankacılık piyasasında hızla büyümesini ve kısa süre içinde ülkenin ilk beş bankası arasında yer almasını sağlayacaktır.

Daha çok bireysel müşteri kazanma girişimi

OYAK Bank önümüzdeki yıllarda bankacılığın itici gücünün, bireysel kredi ve yatırım ürünlerine olan talebin oluşturacağına inanmaktadır. Banka, bireysel bankacılığın Türkiye'deki büyük potansiyelinin farkında olarak tüm bireysel ürün ve hizmetlerinin yanında, çalışanlarının bireysel müşteriye talep ettiği ürünü doğru anda ve doğru yerde sunabilmesini olanaklı kılan her türlü altyapıyı geliştirmiş durumdadır. Bu çalışmalar, OYAK Bank'ın daha çok bireysel müşteri kazanma girişiminin ardındaki en büyük gerçektir.

OYAK Bank'ın fiziki yaygınlığı, bireysel bankacılık alanında büyüme çabasını desteklemektedir. 2002 yılı içinde 196'sı karma, 24'ü ise uydu şubeden oluşan toplam 220 adet şubesi, Banka'nın bireysel alandaki en önemli erişim kanallarını oluşturmaktadır.

Ürünlerini müşterilere "kolay erişilir" bir şekilde sunmayı hedefleyen OYAK Bank, bireysel bankacılığı yenilikçi, teknolojik ve müşteriyi gözetten bir yaklaşım ile yorumlamaktadır.

ÜLKE SATHINA YAYILMIŞ ŞUBE AĞI VE HER AN ULAŞILABİLİR HİZMET KANALLARI



Kredi kartı alternatiflerinden bireysel kredilere, maaş ödemelerinden fatura tahsilatlarına, emekli maaşı ödemelerinden yatırım fonlarına kadar farklılık gösteren bireysel bankacılık ürün yelpazesi OYAK Bank'ı bu sahanın iddialı bankası konumuna taşımaktadır.

OYAK Bank bireysel bankacılık faaliyetlerini kredi kartları, nakit yönetimi, yatırım ve kredi ürünlerini kullanarak geliri yüksek bireysel müşteriler ve küçük işletmeler alanlarında da genişletmeyi hedeflemektedir.

Bireysel yatırım danışmanlığı

Günümüzün değişken ekonomik konjonktüründe bireysel yatırımlar büyük önem taşımaktadır. İyi bir danışmanın desteği ve yönlendirmesi banka şubesine uğrayan her müşterinin doğal hakkıdır. OYAK Bank, bireysel müşterilerine, borsa işlemlerinden vadeli mevduata, sabit getirili menkul kıymetlerden repoya sayısız yatırım seçeneği sunmaktadır.

Müşteriyi tüm faaliyetlerinin merkezinde gören OYAK Bank, OYAK'ın aracılık hizmetleri iştiraki OYAK Yatırım'ın acentesi olan 60 şubesindeki seans salonlarına ek olarak, Türkiye çapındaki diğer tüm şubelerinde de bireysel müşterilerinin yatırım ihtiyaçlarına cevap vermektedir.

Yatırım fonları 2002 yılında en çok talep edilen bireysel yatırım araçları olmuştur. Bu talep artışına paralel olarak Banka'nın kurucusu olduğu yatırım fonlarının hacmi artmıştır. 2001 yılının sonunda toplam hacmi 57 trilyon TL olan OYAK Bank yatırım fonları, 2002 yılının sonunda 255.5 trilyon TL'lık büyüklüğe ulaşmıştır. Bu sonuçlar ile OYAK Bank 2002 yılında ülkemizdeki yatırım fonu kurucuları arasında 18. sıradan 11. sıraya yükselme

başarısı göstermiştir. Yatırım fonları segmentinde Banka'nın pazar payı da gelişme kaydederek, 2001 yılı sonundaki %1.11'den 2002 yılının sonunda %2.27'ye yükselmiştir. Fon alışı satışı hizmeti OYAK Bank şubelerinin dışında, yurt sathına yayılmış ATM'lerden, internetten ve Müşteri İletişim Merkezi'nden verilmektedir.

Bireysel yatırım hizmetleri Banka'nın faiz dışı gelirlerine de önemli katkıda bulunmaya devam etmiştir. Yatırım fonlarından elde edilen yönetim ücreti gelirleri 2002 yılında %343 oranında artmıştır.

2002 yılının sonuna gelindiğinde OYAK Bank'ın toplam mevduat hacmi, 2001 yıl sonuna göre %45.5'lik büyüme kaydederek 2,639 trilyon TL'lık toplama ulaşmış durumdadır. Bu mevduatın 502 trilyon TL'lık kısmı vadesiz mevduattan oluşmuştur.

Müşteriyi şubede kazanmak – Hizmeti internet, telefon ve ATM'lerden vermek

OYAK Bank, tüm faaliyetlerinde etkinliği gözetken, maliyet eğrisini kontrol altında tutan bir kurumdur. Alternatif dağıtım kanallarının giderek önem kazandığı günümüzde Banka, mümkün olan tüm işlemleri şube yerine alternatif dağıtım kanallarına kaydırmayı ve bu suretle şubelerini tamamen satışa odaklamayı hedeflemektedir.

OYAK Bank, 2002 yılında yaşadığı Sümerbank birleşmesinden sonra alternatif dağıtım kanallarının geliştirilmesine büyük önem vermiş, 2002 yılı içinde büyük projeleri uygulamaya koymuştur. OYAK Bank'ın 2002 yıl sonu itibarıyla para çekme işlemleri için yoğun olarak kullanılmakta olan 479 adet kurulu ATM'si mevcuttur. Banka'nın ATM'lerinin 220'si şubelerde, 273'ü ise

OYAK BANK'IN HEDEFİ ATM AĞINI ÇOK KISA BİR SÜREDE 1,000 ADEDE ULAŞTIRARAK, ÜLKEMİZİN EN YAYGIN ATM AĞLARINDAN BİRİNE SAHİP OLMAKTIR. BANKA, AYNI ZAMANDA, ÜYESİ OLDUĞU ORTAK NOKTA ATM PAYLAŞIM AĞI İLE 10 BANKANIN YÜZBİNLERCE MÜŞTERİSİNE DE HİZMET VERMEKTEDİR.

şube dışı sahalarda hizmet vermektedir. ATM'ler üzerinden gerçekleşen toplam işlem adedi 2002 yılında %1,110 artış kaydetmiştir. Banka'nın hedefi ATM ağını çok kısa bir sürede 1,000 adede ulaştırarak, ülkemizin en yaygın ATM ağlarından birine sahip olmaktır.

OYAK Bank, daha çok müşteriye erişmek amacıyla diğer dağıtım kanallarına da yatırım yapmaktadır. 2002 yılında faaliyete geçen ve www.oyakbank.com.tr adresinde hizmet vermekte olan internet şubesinin üye sayısı 110,000'e yaklaşmıştır.

Müşteri İletişim Merkezi (MİM), 444 0 600 numaralı telefondan 7 gün 24 saat boyunca müşterilere hizmet vermektedir.

Kurumsal ve ticari müşterilere bireysel bankacılık hizmetleri
OYAK Bank bireysel bankacılık anlamında kurumsal ve ticari müşterileri de önemli bir müşteri potansiyeli olarak görmektedir. Kurum ve küçük işletmelerin en etkin bankası olmayı hedefleyen ve 2002 yılında kaydettiği yüksek tercih edilme oranı ile bu hedefine büyük oranda yaklaşan OYAK Bank, bu grupta yer alan müşterilerini, maaş ödemelerinden kredi kartına tüm bireysel ürünler için potansiyel olarak görmektedir.

OYAK ile sinerji

200,000'i aşkın üyesiyle OYAK, OYAK Bank için geniş bir potansiyel bireysel müşteri kitlesini ifade etmektedir. Türkiye'nin en köklü ve büyük özel emeklilik fonu olan OYAK, üyelerine gerek emeklilik öncesi gerekse sonrası hizmet ve sosyal yardımlarda bulunmaktadır. 2002 yılında Sümerbank ile birleşmeyi takiben OYAK ile Oyak Bank arasındaki olası işbirliği alanları tespit edilerek, üye ve emeklilere hizmet için ilk adımlar atılmıştır. Yurt

çapındaki Banka şubeleri, OYAK üyelerine de hizmet vermeye başlamış, üyeler kullandıkları OYAK kaynaklı kredilerden maaş ödemelerine kadar çeşitlilik gösteren birçok konuda OYAK Bank hizmetlerinden faydalanmaya başlamışlardır.

Maaş ödemeleri ve çapraz satış olanakları

Oyak Bank'ın maaş ödemesine aracılık ettiği kişi sayısı 2002 yılı sonunda 55,000 adete yaklaşmıştır.

Türk Silahlı Kuvvetleri mensupları, OYAK Bank için büyük bireysel bankacılık potansiyeli taşıyan geniş bir hedef kitledir. 2002 yılında 87 birlik, maaş ödeme işini yürütmek üzere OYAK Bank'ı tercih etmiştir. Ayrıca aynı yıl içerisinde birliklerin maaş ödemeleri faaliyetleri dolayısıyla toplam 144 adet ATM kuruluşu gerçekleştirilmiştir. Aynı kapsamda, müşteri yoğunluğunun fazla olduğu birliklerde ve ilçelerde uydu şubeler hizmet vermeye başlamıştır. Maaş ödemeleri hizmeti için açılan uydu şube sayısı 2002 yıl sonunda 27'ye ulaşmıştır.

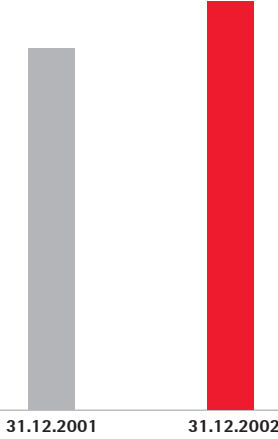
OYAK Bank özel bankalar arasında Türkiye'de bir ilke imza atarak, 2002 yılı içinde SSK ve Emekli Sandığı emekli maaşı ödemelerine aracılık etmeye başlamıştır. Bu girişim OYAK Bank'ın sosyal sorumluluk anlayışı ile başladığı ve müşterilerimize ömür boyu hizmet sunmayı hedef alan, gurur duyduğumuz bir hizmettir. Çağdaş bir ortamda hizmet almak, emeklilerce de memnuniyetle karşılanmıştır. 2002 yılında 30,000 kişiyi aşkın bir SSK'lı kitesine ve 2,000'e yaklaşan Emekli Sandığı üyesine hizmet verilmiştir.

2002 yılı içerisinde diğer OYAK iştiraklerine de ağırlık verilmiş ve tamamına yakını ile maaş ödemeleri kapsamında çalışılmaya başlanmıştır. OYAK Bank, özel şirketlere de maaş ödemeleri

BİREYSEL MÜŞTERİ ADEDİ

3,104,404

2,748,968



yoluyla hizmet vermektedir. Bu kapsamdaki müşteri sayısı yıl sonunda 7,190'a ulaşmıştır. Maaş ödemeleri hizmeti OYAK Bank için önemli çapraz satış olanaklarını da beraberinde getirmektedir. Maaş ödemesi hizmetini Banka'dan alan müşteriler, kredi kartları, bireysel krediler ve yatırım seçeneklerine kadar geniş bir yelpazede başka ürünlere de yönlendirilmektedirler. Böylelikle, birleşme sonrasında 1.5 olan müşteri başına ortalama ürün adedi, yıl sonunda 3.7'ye yükselmiştir.

Kredi ve banka kartları pazarında iddialı bir oyuncu

OYAK Bank kredi kartları alanının iddialı oyuncusudur. VISA ve MasterCard düzenleyen Banka'nın toplam kart müşterisi yıl sonunda 200,000'e yaklaşmıştır.

Banka'nın yeni imajına uygun olarak tasarlanan kartlar eski görselli kartlarla değiştirilmiş, OYAK Bank'ın genel piyasa lansmanı ve düzenlenen reklam kampanyaları kredi kartı satışının ivme kazanmasında önemli rol oynamıştır. Kredi kartı cirosu 2002 yılında %53'lük bir artış göstermiştir. Kart başına harcamada kaydedilen yıllık artış ise %50'dir.

Sümerbank'ın devralınmasını takiben, OYAK Bank bünyesinde birleştirilen bankaların dört farklı kredi kartı programı, müşterilerimize en küçük bir aksaklık hissettirmeden tek bir sistem üzerinde birleştirilmiştir. Ekim 2001 tarihinde başlayan proje, Şubat 2002'de tamamlanarak tüm kart sistemlerinin birleştirilmesiyle başarılı bir şekilde sona ermiştir.

Dört bankanın farklı parametrelerle uyguladığı hediye puan sistemi, geliştirilen yöntem ile tek bir puan sistemi haline getirilmiştir. Hediye puanı uygulamasında lojistik destek verecek

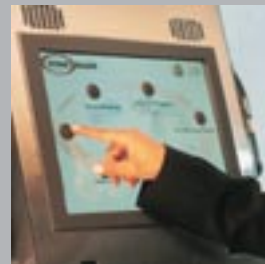
Elektronik ödeme yöntemlerini geliştirmek

Şubede kazandığımız müşteriye alternatif dağıtım kanalları üzerinden hizmet sunmaya büyük önem veriyoruz.

OYAK Bank müşterileri, her geçen gün gelişme gösteren, elektronik ödeme yöntemlerini kredi kartı, tahsilat, EFT, bireysel kredi taksitleri ve benzeri ödemeleri için artan oranlarda kullanmaktadırlar.

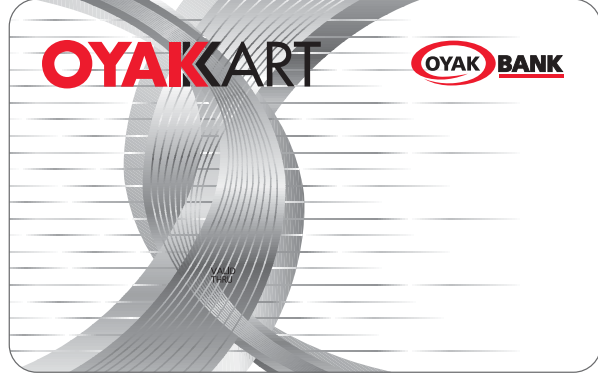
www.oyakbank.com.tr adresinde hizmet vermekte olan web'deki OYAK Bank, 2002 yılı boyunca, gerçekleştirilen çalışmalar ile yeni modüllere kavuşmuştur. Yatırım araçlarının online alınıp satılmasını da opsiyon olarak sunan web'deki OYAK Bank, önümüzdeki dönemlerde kurumsal müşterilere de hizmet verecektir.

Her ay binlerce müşterimiz, onlara sunduğumuz ve yüksek güvenlik özellikleri ile donattığımız elektronik ödeme olanaklarımız ile bankacılığa kolay erişiminin mutluluğunu yaşıyorlar.



2002: BİRLEŞME SONRASI İLK FAALİYET YILIMIZ

2002 YILININ SONUNA GELİNDİĞİNDE, OYAK BANK'IN 200 BİNİ AŞKIN KREDİ KARTI, VE 500 BİNE YAKIN OYAK KART MÜŞTERİSİ VARDIR.



firma seçilmiş ve sistem çalışması gerçekleştirilmiştir. OYAK Bank bünyesinde birleşen dört bankanın kart müşterilerine ait birikmiş puanların, birleşme öncesi döneme ait kısmının oluşturduğu ve 1 trilyon TL'na yaklaşan maliyet, OYAK Bank tarafından üstlenilmiş ve yaklaşık iki yıldır hediye alamamış olmasına rağmen kredi kartını kullanan müşterilerin OYAK Bank'a olan bağlılığının devamını sağlamak amacıyla OYAK Puan sisteminin uygulamaya alınmasına karar verilmiştir.

OYAK Puan uygulamasının lojistik ve teknolojik altyapı çalışmaları son haline getirilerek çeşitli ürünlerin yer aldığı armağan kataloğu 2003 yılının ilk ekstre döneminde müşterilere ulaştırılacaktır. 7,500'e yakın armağanın yer aldığı www.oyakpuan.com sitesi, müşterilere farklı yoldan hediye puanları ile ürün seçebilecekleri alternatif bir seçim olarak sunulmuştur.

OYAK Kart, Banka'nın ATM kartıdır. 2002 yılında, hızla çoğalan ATM'lerine paralel olarak OYAK Kart sayısında da hızlı bir artış yaşanmış ve 2002 sonunda toplam kart hamili sayısı 450 bine yaklaşmıştır. OYAK Bank, kredi kartını büyüyeceği ve iddialı ürünler ile adını duyuracağı bir iş sahası olarak görmektedir. Banka halen, çok uygulamalı akıllı kart projesi üzerinde çalışmalarına devam etmekte olup, çalışmaların 2003 yılının 3. çeyreğinde devreye girmesini hedeflemektedir. Banka, taksit olanaklarına sahip kredi kartı ile üye işyeri tarafında da büyümeyi öngörmekte olup, bu amaçla 10,000 adet smart card okuyuculu POS satın almıştır.

Elektronikleşen bireysel kredi hizmeti

OYAK Bank müşterileri, Banka'nın geliştirmiş olduğu teknolojik başvuru skorlama ve değerlendirme sistemi sayesinde ihtiyaç

duydıkları bireysel kredileri hızlı bir şekilde kullanmaktadırlar. Bireysel Online Satış Sistemi (BOSS), başta otomobil kredileri olmak üzere OYAK Bank'a bireysel krediler alanında ayrıcalıklı bir yer kazandırmıştır. 2002 yılında, bireysel kredi talep eden 62,352 adet müşteriye, 368 trilyon TL kredi kullanılmıştır.

2001 yılında olduğu gibi 2002 yılında da Bankalar Birliği'ne bireysel tüketici kredileri ile ilgili bilgi veren 18 bankanın ilk 9 aylık verileri çerçevesinde, OYAK Bank %20.69'luk sektör payı ile bireysel otomotiv kredileri pazarındaki iddia ve gücünü bir kez daha kanıtlamıştır. BOSS, ülke saatinde ürün satış noktalarındaki en yaygın elektronik alt yapı ile çalışan bir kredi programı olmuştur. Bu ürünün elde ettiği başarı Banka'nın sektörde etkin konumda olmasında büyük rol oynamıştır. Operasyonel yükü en aza indiren program, standardize edilmiş kredi değerlendirme sistemi yanında, risk takibi anlamında da yüksek bir güvenlik seviyesi oluşturmakta, kredinin hızla onaylanmasını ve kullanılmasını sağlayarak bireysel müşterinin memnuniyetine katkıda bulunmaktadır. OYAK Bank halen 13 otomobil distribütörünün Türkiye'ye dağılmış ve toplamı 600'ü aşan bayi ağı ile bireysel kredi kullandırma konusunda işbirliği halindedir.

OYAK Bank'ın bireysel krediler alanındaki diğer iddiası konut sektöründedir. Ülkemizin saygın gayrimenkul aracı firmaları ile geliştirdiği işbirliği sonucu, OYAK Bank, konut kredileri sektörüne 2002 yılında TL cinsinden 16.7 trilyon TL, yabancı para cinsinden 12.5 milyon dolar plase etmiştir. Bu kredilerin ortalama vadesi TL için 27 ay, yabancı para için 67 aydır. OYAK Bank, müşterilerinin ihtiyaç duyabileceği kısa vadeli finansman ihtiyaçlarına cevap verebilmek amacıyla İhtiyaç Kredisi başlığı altında genel kapsamlı bir bireysel kredi programı da geliştirmiştir. İhtiyaç Kredisi programı kapsamında 2002 yılında kullanılan toplam meblağ

B.O.S.S.
BİREYSEL ONLINE SATIŞ SİSTEMİ



Farklı iş alanlarında faaliyet gösteren müşterilere en uygun çözümü sunmak **OYAK Bank'ın farklı iş segmentleri arasında yüksek bir sinerji mevcuttur. Bireysel Bankacılık Bölümü, OYAK Bank müşterilerinin, farklı ölçekteki ve tipteki işlem taleplerine en uygun çözümü bulma çabası içindedir.**

Bankacılığı kolay kılma çabasını tüm iş sahalarında gözeten OYAK Bank, müşterilerine dünyanın en hızlı, en güvenli ve en kolay para transfer sistemi ile hizmet veriyor.

Bir Western Union üyesi olan OYAK Bank ile, Türkiye'nin neresinde olursanız olun, transfer etmek istediğiniz tutar, 10 dakika içinde dünya üzerinde istediğiniz noktaya ulaşıyor.

Merkezi ABD'de olan Western Union, 200 ülkedeki 110 bini aşkın acentesi ile para transferindeki her türlü zaman kaybını ve güven endişesini ortadan kaldırıyor. Hem de OYAK Bank hizmet farkı ile!

WESTERN UNION | PARA GÖNDERME™

Dünyanın beryanına para göndermenin en hızlı yolu.™

91 trilyon TL'na ulaşmıştır. OYAK Bank müşterilerine kredili mevduat hesabı hizmeti de vermektedir. 2002 yılı sonunda Banka'daki kredili mevduat hesabı sayısı 65,000'e ulaşmıştır.

OYAK Bank, dünyanın en büyük ve yaygın para havale sistemi olan Western Union'un bir üyesidir. Western Union para transfer sistemini kullanan OYAK Bank müşterileri, dünyanın 200'e yakın ülkesindeki Western Union acentesine kolaylıkla, hızla ve güvenle para transferi yapabilmektedirler.

Müşteri ilişkisi her şeydir

OYAK Bank ileriye doğru giderken, rekabet avantajlarını ve gücünü kullanarak büyüyecektir.

OYAK Bank müşteri odaklı iş yaklaşımını, müşterileri için bankacılığı kolay kılan süreçlere ve müşteri memnuniyetine dönüştürmektedir. Yenilikçi süreç geliştirme çabaları ile ileri kalite ve verimlilik anlayışı piyasa risklerini ölçme, yönetme ve önüne çıkan iş fırsatları arasından dikkatli seçimler yapma konusunda Banka'yı daha yetkin kılmıştır. OYAK Bank, stratejileri sayesinde hızlı ve sürdürülebilir sonuçlar alabildiğini 2002'de kanıtlamış bulunmaktadır.

OYAK Bank ekonomik ortamdaki durgunluğa rağmen yakaladığı ivmeyi sürdürecektir. Banka daha çok bireysel müşteriyi kazanmaya, müşteri ilişkilerini çok yönlü derinleştirmeye ve bu sayede gelir tabanına artan oranda katkıda bulunmaya kararlıdır.

2002: BİRLEŞME SONRASI İLK FAALİYET YILIMIZ

FIRSATLAR

- Yeniden yapılanmanın sağladığı esneklik
- Yeni yatırım sürecinde olan bir kurum

STRATEJİLER

- Merkezi operasyon yapısı
- Teknolojiyi etkin kullanma
- Satış ve müşteri odaklı yapılanma
- Etkin proje yönetimi
- Kalite yönetimi odaklı uygulama esasları

KAYDETTİĞİMİZ BAŞARILAR

- Az şubeli bir kurumdan, yurt çapında hizmet veren yaygın, ulusal bir banka yapısına hızlı ve başarılı geçiş
- Dış işlemler operasyonunda merkezi yapılanma
- Çek işlemlerinde merkezi yapılanma

Çok kısa sürede tamamlanan OYAK Bank-Sümerbank operasyonel entegrasyonu, 11 Ocak 2002 tarihinde resmen gerçekleşen birleşme sonrasında, tüm müşterilerin, kesintisiz ve güvenli bir şekilde hizmet almaya devam etmelerini sağlamıştır.

Operasyonel faaliyetler: Güvenli ve hızlı hizmetin temeli

Birleşme sonrasında yürütülen yapılanma faaliyetleri ve devreye koyulan merkezi operasyon sistemi, OYAK Bank'ın müşteri odaklı, standart ve kaliteli hizmet veren kurum kimliğini güçlendirmiştir.

OYAK Bank'ın gerek müşteri profili gerekse ürün hizmet gamı, 11 Ocak 2002 tarihinde gerçekleşen birleşme sonrasında köklü bir değişiklik göstermiştir.

Banka, müşteriye etkin ve hızlı hizmeti, yurt çapındaki yüzlerce hizmet noktasından ve alternatif dağıtım kanalları üzerinden verme taahhüdü ile kendini yeniden konumlandırmıştır. Bu yeni misyon, Banka'nın her türlü operasyonel süreç ve sisteminin yeniden tasarlanmasını gerektirmiştir. 2002 yılında tamamlanan çalışmalar, Banka'nın rekabet gücüne olduğu kadar personel verimliliğine de katkıda bulunmuştur.

Çok kısa sürede tamamlanan OYAK Bank-Sümerbank operasyonel entegrasyonu, birleşme sonrasında, tüm müşterilerin, kesintisiz ve güvenli bir şekilde hizmet almaya devam etmelerini sağlamıştır.

Birleşme sonrasında uygulamaya konan projeler, OYAK Bank'ın az şubeli bir ihtisas bankası kimliğinden, ulusal pazarın tamamına hizmet veren yaygın bir banka kimliğine geçmesi ile sonuçlanmıştır. Müşteri sayıları hemen tüm alanlarda hızlı bir artış grafiği kaydetmiş; günlük işlem miktarı artmıştır.

Merkezi operasyon ve hizmet yeknesaklığı

Operasyonel faaliyetler 2002 yılında da büyük bir yoğunluk göstermiştir. Banka birimlerinin günlük bankacılık işlevlerini yerine getirirken ihtiyaç duyduğu teknik altyapının geliştirilmesi

TAKAS İŞLEM HACMİ TOPLAMI 2002 YILINDA 2.3 KATRİLYON TL OLARAK GERÇEKLEŞİRKEN, OYAK BANK, İŞLEM YAPMAYA YETKİLİ 47 BANKA ARASINDA İŞLEM ADEDİ BAZINDA 13. OLMUŞTUR.

ve merkezileştirilmesi konusunda büyük önem taşıyan Merkezi Operasyon Projesi başlatılmış ve ilk etapta dış işlemler operasyonu merkezileştirilmiştir.

Dış işlemler merkezi operasyonu, yıl içinde artan bir işlem hacmi kaydetmiştir. Yıl sonu itibarıyla birimin işlem adedi 90,000'e yaklaşmıştır. Müşteri çekleri, takas ve her türlü ödemeler de OYAK Bank'ta merkezi olarak işlem görmektedir. Takas işlem hacmi toplamı 2002 yılında 2,335 trilyon TL olarak gerçekleşirken, OYAK Bank, işlem yapmaya yetkili 47 banka arasında işlem adedi bazında 13. olmuştur. Takas işlem adedi 2002 yılında bir milyona yaklaşmıştır. Benzer şekilde SWIFT ve EFT işlem hacimleri ve adetleri de yüksek oranda büyüme kaydetmiştir.

Merkezi operasyon yaklaşımı OYAK Bank'a önemli tasarruflar sağladığı gibi, örgüt çaplı standartlaşma, uzmanlaşma ve hizmet kalitesi yeknesaklığı da getirmektedir. Merkezi operasyon örgütlenmesi, şubeler üzerindeki operasyonel yükü en aza indirmekte, şubelerin tamamen pazarlama, satış ve müşteri odaklı faaliyet göstermelerine olanak sağlamaktadır. Merkezi Operasyon Birimi 2003 yılında kredi operasyonunun merkezileştirilmesi projesini tamamlayacaktır.

Nakit hareketlerinde güven ve etkinlik

Ulusal çaplı bireysel bankacılığın önem kazandığı, bankacılık işlemlerinin alternatif dağıtım kanallarına kayma eğiliminin yükseldiği günümüzde, nakit hareketlerinin güvenli, hızlı ve etkin bir şekilde organize edilmesi büyük önem taşımaktadır. Yurt çapına yayılmış şube ve ATM ağına sahip olan OYAK Bank, nakit hareketlerini, 8 grup nakil merkezi, 21 mini grup nakil merkezi ve 95 nakit toplama noktası üzerinden yürütmektedir.

63 zırlıklı araçlık bir filoya sahip olan OYAK Bank'ın 2 adet mobil şubesi de mevcuttur. 2002 yılı içinde 2,835,000 km toplam yol kat eden zırlıklı araç filosu, OYAK Bank müşterilerinin yurt çapındaki hizmet noktalarında ihtiyaç duydukları nakdi, zamanında ve etkin bir şekilde kullanabilmelerini sağlamıştır.

Yeknesak iş süreçlerine doğru

Birleşme öncesi başlatılan iş süreçlerinin yeknesaklaştırılması çalışmaları 2002 yılında da tüm hızıyla devam etmiştir. OYAK Bank'ın iş süreçlerini tanımlamak ve uygulama standartlarını sağlamak üzere 2002 yılı içinde tüm işlemlere yönelik yönetmelikler, uygulama esasları, iş akış şemaları, görev tanımları ve kullanım kılavuzları hazırlanarak yayınlanmıştır.

Bu çalışmaların gerektirdiği farklı formlar tasarlanmış; bir bölümü intranette, bir diğer kısmı ise basılı form olarak ünitelerin kullanımına sunulmuştur. Kaliteli bir iş süreci ve organizasyonel yapıya ulaşabilmek için işlem kaşeleri gibi basit görünen detaylara kadar tüm konular ele alınmış ve tamamlanmıştır. Birleşme sonrasında, devralınan bankaların elektronik ortamda erişilebilen mevzuatı için intranet ortamında arşivleme çalışması yapılmıştır.

OYAK Bank, odağında müşterilerinin yer aldığı iş yaklaşımında, operasyonel mükemmeliyetin önemini farkındadır. Operasyonel mükemmeliyet, çalışanlarımızın üstün bilgi ve iletişim kabiliyetleri ile birleşerek tatmin düzeyi yüksek bir müşteri kitlesini sürekli kılacaktır.

2002: BİRLEŞME SONRASI İLK FAALİYET YILIMIZ

FIRSATLAR

- Dış ticaret ve proje finansmanı talebinde 2002 yılında göreceli artış
- Yurt dışı finans kuruluşlarının Türkiye'deki iş ortaklarını yeniden belirlediği bir dönem

STRATEJİLER

- OYAK'ı, birleşmeyi ve ardındaki bankacılık stratejisini tüm potansiyel ve mevcut iş ortaklarına anlatmak
- Yurt dışı iş ortakları ile kalıcı ve derin ilişkiler kurmak
- Tüm iletişimde şeffaf ve uluslararası standartlara uymak
- Almanya ve İrlanda'daki finansal iştirakler ile tamamlayıcı işbirliği

KAYDETTİĞİMİZ BAŞARILAR

- 2,000'e yaklaşan muhabir sayısı
- Moody's: D+ / Türkiye'de sektörde verilen en yüksek kredi notu

Uluslararası kuruluşlar ile gelişen ve çeşitlenen ilişkiler.

OYAK Bank, 11 Ocak 2002 tarihinde gerçekleştirmiş olduğu birleşmeyi takiben yoğun ve kapsamlı bir uluslararası pazarlama çalışması başlatmış, yaşanan değişimle birlikte kaydedilen gelişmeyi ve yeni iş stratejilerini uluslararası bankacılık ve finans çevrelerine anlatmıştır. Bu pazarlama çalışmaları, kısa sürede meyvelerini vermiş; OYAK Bank'ın uluslararası finansal piyasalarda daha geniş kitleler tarafından tanınmasına ve global bankacılık çevrelerindeki bilinirliğinin artmasına neden olmuştur. Banka, gerek kredi limitleri gerekse uluslararası prestij anlamında üstün bir konuma ulaşmıştır.

2002 yılında muhabir banka sayısı 918'den 1,716'ya çıkartılırken, açılan ithalat akreditifleri %350; ihracat akreditifleri %680 artmıştır. Ayrıca, Banka ihracat sigorta kuruluşları kapsamında kullandırılan orta vadeli yatırım kredileri konusunda en aktif bankalardan biri olmayı başarmış, gerçekleştirilen GSM işlemleri %280; ECA kredileri (US Eximbank, HERMES-Almanya, ERG-İsviçre, CESCE-İspanya, OND-Belçika, COFACE- Fransa, TAIWAN EXIM- Tayvan, FINNVERA-Finlandiya, EKF-Danimarka) %500 oranında artmıştır.

Daha çok kredi olanağı, daha çok iş hacmi

2002 yılının sonuna gelindiğinde OYAK Bank dünyanın dört bir yanında akredite olmuş; kredi limitleri yüksek, tercih edilen ve aranan bir iş ortağı konumundadır. Bu kimliği, uluslararası iş ortaklarına karşı, daha fazla iş hacmi yaratma ve ülkelerarası ticarete daha etkin rol alma yükümlülüğünü beraberinde getirmektedir.



Moody's Investors Service

Moody's OYAK Bank hakkında yayınladığı kredi raporunda kısaca şu açıklamalara yer vermektedir:

"OYAK Bank'ın finansal güç notunu belirleyen temel unsur, Banka'nın sağlam bilanço yapısı ve yetenekli yönetim ekibidir. Güçlü sermaye yapısı, olağanüstü derecede iyi olan aktif kalitesi ve düşük grup riski, Türk bankaları arasında ender görülen, sağlıklı bir yapıyı ortaya çıkarmaktadır. Bu konumu, rakiplerinin bilançolarını toparlama çabası içinde olacakları bir dönemde, OYAK Bank'a, Türkiye ekonomisinin yeniden yapılanma sürecinin ortaya çıkaracağı fırsatları, kullanma olanağı sağlayacaktır."

D+ (durağan görünüm) finansal güç.
B3/NP (durağan görünüm) kısa ve uzun vadeli yabancı para banka mevduatı
B3 uzun vadeli mevduat

Moody's Investors Service (2002)

ULUSAL VE YAYGIN HİZMET AĞI, OYAK BANK'IN TÜRKİYE'NİN DIŞ TİCARET HACMİNDEN ARTAN ORANDA PAY ALMASINI SAĞLAMAKTADIR. SON BİR YIL İÇİNDE GELİŞTİRMİŞ OLDUĞU DÜNYA ÇAPINDAKİ SAĞLAM İLİŞKİLERİ, BANKA'YI BU ALANDA ÖNEMLİ BİR KONUMA DOĞRU TAŞIMAKTADIR.

Eylül 2002 itibarıyla, dünyanın önde gelen kredi derecelendirme kuruluşlarından, Moody's, OYAK Bank'ın finansal güç notunu D+ olarak ilan etmiştir. Bu not halen sadece dört Türk bankasına verilmiş olan en yüksek kredi notudur.

Kurulduğu günden beri, dış ticaret finansmanını geleneksel bir iş sahası olarak algılayan ve bu anlamda köklü bir kurumsal kültüre sahip olan OYAK Bank, 2002 yılının durağan ekonomik konjonktürüne karşın bu segmentteki işlem hacimlerini artırabilmiştir. Kurumsal ve ticari bankacılık segmentlerinin yürüttüğü etkin pazarlama faaliyetleri Banka'nın sadece müşteri sayısını artırmakla kalmamış; dış ticaret işlemleri ile uğraşan müşterilerin, işlemlerini OYAK Bank'a kaydirmalarını sağlamıştır. Dış ticaret işlemlerine aracılık, uluslararası para ve sermaye piyasası işlemleri, forfaiting ve diğer tüm uluslararası bankacılık işlemleri OYAK Bank'ın bu alandaki ürün karmasını oluşturmaktadır.

Piyasanın şekillendireceği olanaklar

Son yıllarda yaşanan kriz süreci Türk bankacılığının, halkın gözünde olduğu kadar uluslararası bankacılık çevrelerinde de önemli kayıplara uğramasına ve risk primlerinin sektörün ve ülkenin hak etmediği seviyelere ulaşmasına neden olmuştur.

OYAK Bank, yüksek dış ticaret hacimlerine, aracılık etmesini sağlayacak uygun koşullu kredi limitlerine sahiptir. Türk ekonomisinin sürdürülebilir büyüme sürecine geri dönmesi, dış ticaret aracılık işlemlerinde Banka'nın arzuladığı iş hacimlerine ulaşmasını ve muhabirlerine artan oranda iş yönlendirebilmesini olanaklı kılacaktır.

OYAK Bank, Türk bankacılığının yeniden yapılandığı bu süreçte, yurt dışı dünyaya karşı taşıdığı etik sorumluluğun bilincindedir. Banka'nın ilkesi tüm yurt dışı ilişkilerinde şeffaf, dürüst ve doğru olmaktır. Bu sadece OYAK Bank için değil, sektörün ortak saygınlığı adına paylaştığımız, yeni dönem bankacılığının ortak misyonudur.

Ulusal ve yaygın hizmet ağı, OYAK Bank'ın Türkiye'nin dış ticaret hacminden artan oranda pay almasını sağlamaktadır. Son bir yıl içinde geliştirmiş olduğu dünya çapındaki sağlam işbirlikleri, Banka'yı bu alanda rakipsiz bir konuma doğru taşımaktadır.

OYAK Bank, Türk bankacılık sektörünün yeniden yapılandığı bu süreçte, yurt dışı dünyaya karşı taşıdığı etik sorumluluğun bilincindedir.

OYAK Bank'ın ilkesi tüm yurt dışı iş ilişkilerinde şeffaf, dürüst ve doğru olmaktır.

2002 YILI BİLGİ TEKNOLOJİLERİ GRUBU İÇİN ÖZEL ÖNEM TAŞIMIŞTIR. BU DÖNEMDE BİRLEŞME SONRASINDA SUNULAN ÜRÜN VE HİZMETLERİN GEREKTİRDİĞİ ENTEGRASYON, YENİLEME, UYUM VE STANDARTLAŞMA ÇALIŞMALARI HIZLA GERÇEKLEŞTİRİLMİŞTİR.

Bilgi Teknolojileri

Bilgi Teknolojileri, bankacılık hizmetlerini müşteriler için istenen yer, zaman ve ortamda kolay erişilir ve kolay tüketilebilir kılmanın, banka genelinde toplanan verinin bilgiye dönüştürülerek kullanıcılara ve karar vericilere zamanında, doğru ve yeterli detayda sunmanın temel taşlarından biridir.

Müşterilerinin ihtiyaçlarını doğru anlayıp doğru yorumlamak OYAK Bank'ın her türlü eyleminde gözettiği temel noktadır. Aynı düşünce ile şekillenen Bilgi Teknolojileri'nin temel amacı; Banka'nın "müşterilerine istedikleri yerden, istedikleri zaman ve istedikleri ortamda Bankacılık faaliyeti kapsamındaki tüm finansal hizmetlerin sunulmasına" ve "kaynakların daha verimli kullanılmasına yönelik kararların alınmasında yöneticilerin ihtiyaç duyduğu bilgilerin etraflı, yeterli ve zamanında elde edilmesine" imkan sağlayacak gerekli teknolojik altyapıyı oluşturmaktır.

OYAK Bank, 11 Ocak 2002 tarihinde değişik teknolojik altyapılar üzerinden hizmet alan müşterileri tek bir teknolojik altyapı üzerinden entegre hizmet alır hale getirmiş; sunduğu ürün ve hizmet yelpazesinin gerektirdiği altyapı projelerini çok kısa bir sürede başarıyla hayata geçirmiştir.

2002 yılı Bilgi Teknolojileri Grubu için özel önem taşımıştır. Bu dönemde birleşme sonrasında sunulan ürün ve hizmetlerin gerektirdiği entegrasyon, yenileme, uyum ve standartlaşma çalışmaları hızla gerçekleştirilmiştir. Geçiş döneminde müşterilere verilen hizmetlerde herhangi bir aksaklık oluşmamasına özel itina gösterilmiş ve banka faaliyetlerinin gelişerek yaygınlaşmasına ortam yaratılmıştır.

OYAK Bank, 2002 yılında şube ve ATM ağını büyük bir hızla yaygınlaştırarak,

- mevcut şube ağına 70 yeni şube,
- ATM ağına ise 400 yeni ATM

ilave ederek donatmış ve hizmet ağını ülkemiz geneline yaygınlaştırmıştır. Bir yıl içinde 400 yeni ATM'in hizmete alınması ile rekor sayılabilecek bir büyüme gerçekleştirilmiştir.

2002 yılında alternatif dağıtım kanallarının hizmete alınması sadece ATM'ler ile sınırlı kalmamış, POS uygulamaları, Mobil Şube uygulamaları, www.oyakbank.com.tr adresinde hizmet veren İnternet bankacılığı uygulamaları ve 444 0 600 numaralı telefonda ulaşılabilen Müşteri İletişim Merkezi (MİM) uygulamaları geliştirilerek hizmete sunulmuştur.

OYAK Bank, bugün gerçekleştirdiği teknolojik altyapı ile müşterilerine tüm kanallar üzerinden kaliteli, çeşitli ve üstün hizmet sunan bir banka durumundadır.

KAYDETTİĞİMİZ BAŞARILAR

- Birleşme sonrası ortak teknolojik altyapının oluşturulması
- Ürün ve hizmetlerin gerektirdiği entegrasyon, yenileme, uyum ve standartlaşma çalışmaları
- İleri bankacılık uygulamalarından olan müşteri ilişkileri yönetimi (CRM), harita üzerinde müşteri yoğunluğu takibi (CGIS) ve veri ambarı uygulamaları (DWH) ile müşterilerin yakından izlenmesine imkan sağlayan uygulamaların başlatılması

OYAK Bank'ın teknolojik yatırımlardan amacı, müşterilerine istedikleri yer, zaman ve ortamda bankacılık kapsamındaki tüm finansal hizmetlerin 7 gün 24 saat kesintisiz sunulması ve banka verimliliğinin artırılmasıdır. Bu kapsamda 2002 yılında, teknolojik donanım altyapısı geliştirilirken müşteri odaklı çeşitli ürün ve hizmetlerin sunulmasına imkan sağlayacak, operasyon verimliliğini artıracak, müşteri ürün ve kanal verimlilik hesaplamalarının yapılması ile raporlanmasına ve yönetim kademelerinin karar vermesine yardımcı olacak uygulamalar geliştirilmiş ve geliştirilmektedir.

İçinde bulunulan rekabet ortamında OYAK Bank'ın geliştirdiği ve geliştirmekte olduğu CRM ve DWH teknolojilerine dayalı uygulamalar ile diğer yenilikler kendisine pazarda üstünlük sağlayacaktır.

Projelerin gerçekleştirilmesinde OYAK Bank'ın hedef ve stratejilerine dayalı getirisi yüksek teknolojilere yönelmekte ve bankanın gelirlerini arttırıcı, maliyetlerini düşürücü, pazar payını arttırıcı ve bankanın rekabet ortamına hızla uyum sağlayıcı yöndeki projelerine öncelik verilmekte ve mevcutların idamesi sağlanmaktadır.

İnternet bankacılığı

Dünyanın hemen her yerinde internet, nakit para hareketleri dışında kalan tüm bankacılık uygulamaları için mükemmel bir alternatif dağıtım kanalı olarak işlev görmektedir.

OYAK Bank internet şubesi, www.oyakbank.com.tr adresinde müşterilere hizmet vermektedir. Klasik bankacılık menülerinin ötesinde, içerdiği Beni ara! Yardım et! ve Chat gibi modüllerle interaktif özellikler gösteren site, aynı zamanda Oyak Yatırım ile sermaye piyasaları, REUTERS ile ise dünyadan ve Türkiye'den güncel haber yayını yapmaktadır.

OYAK Bank, internet bankacılığını tüm segmentlerdeki müşterilerine hizmet verecek şekilde geliştirmeye devam edecektir.



OYAK BANK İÇİN RİSK YÖNETİMİ, TÜM İŞ BİRİMLERİNİN KARŞI KARŞIYA OLDUĞU HER TÜRLÜ RİSKİN BELİRLENMESİ, ÖLÇÜLMESİ VE GEREKLİ TEDBİRLERİN ALINARAK YÖNETİLMESİDİR.

Dünyada risk yönetimi

Geçmişte iş birimlerinin her biri kendi risklerini yönetmeye çalışırken, günümüzde risklerin birbirleriyle ilişkili oldukları ve ayrı yönetilemeyeceği anlaşılmış, entegre ve etkin risk yönetimi yaklaşımları ortaya çıkmıştır. Bu durum özellikle finans sektöründe yerleşmeye başlamıştır. Finansal ürünlerdeki çeşitliliğin artması, daha gelişmiş ve karmaşık risk yönetimi yöntemlerinin geliştirilerek uygulanmasını zorunlu hale getirmiştir.

Finansal kuruluşlarda risk yönetimi sistemlerinin varlığı artık yasal bir zorunluluk olmasının yanı sıra bu kuruluşların mali yapılarının sağlamlığı ve hissedar değerinin artırılması için de gereklidir.

Türkiye'de risk yönetimi

Türk ekonomisinin son yıllarda yaşadığı değişim, başta finans sektörü olmak üzere, bütün sektörleri etkilemiş; bu süreç, sağlıklı yapıya sahip olmayan pek çok bankayı sektör dışına iterken, risk yönetiminin gerekliliği daha da belirginleşmiştir.

Bu gelişmelerin ışığında yasa düzenleyici, risk yönetimi kavramını, gelişmiş ekonomiler seviyesinde bir yapıda düzenlemiştir.

OYAK Bank'ta İç Denetim ve Risk Yönetimi

OYAK Bank, İç Denetim ve Risk Yönetimi organizasyonel yapısını, süreç ve araçlarını 8 Şubat 2001 tarihli, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu tarafından hazırlanan Bankaların İç ve Denetim ve Risk Yönetimi Sistemleri Hakkında Yönetmelik hükümleri gereğince yapılandırmıştır.

Yönetmelikte öngörülen Üst Düzey Risk Komitesi oluşturulmuştur. Komite, faaliyetleri kapsamında, Yönetim Kurulu'na risk politika ve stratejilerine yönelik önerilerde bulunmaktadır. OYAK Bank Yönetim Kurulu, alınan riskleri ve getiri düzeylerini düzenli olarak izlemekte, risk strateji ve politikalarını oluşturmaktadır.

Yukarıdan aşağıya ve aşağıdan yukarıya yöntemlerle Banka'da risk kültürünün oluşturulması çalışmaları sürdürülmektedir.

Banka, iç denetim ve risk yönetimi anlamında fonksiyonel bir organizasyonel örgütlenmeye gitmiştir. Risk Yönetimi Başkanlığı, Teftiş Kurulu Başkanlığı, İç Kontrol Merkezi ve Bilgi Teknolojileri Denetim Grubu doğrudan ilgili Yönetim Kurulu Üyesi'ne bağlı, bankanın icra faaliyetlerinden tamamıyla ayrı olarak faaliyetlerini sürdürmektedir.

Risk Yönetimi Başkanlığı, Piyasa Risk Yönetimi, Kredi Risk Yönetimi ve Operasyonel Risk Yönetimi bölümlerinden oluşmaktadır.

Teftiş fonksiyonu geliştirilerek, ağırlıklı olarak süreç kontrolü niteliği kazandırılmıştır. Teftiş Kurulu Başkanlığı, hazine, krediler ve operasyonel-soruşturma teftiş başkan yardımcılıkları şeklinde yapılandırılmıştır. İç Kontrol Merkezi de benzer yapıda finansal, hazine, krediler ve operasyonel kontrol olarak oluşturulmuştur. Bilgi Teknolojileri Denetim Grubu ise yazılım, donanım, network/komünikasyon şeklinde yapılandırılmıştır. Bu yeni düzenleme, teftiş ve iç kontrol fonksiyonlarını daha etkin kılmıştır.

KAYDETTİĞİMİZ BAŞARILAR

- İç Denetim ve Risk Yönetimi yapısı tamamlandı.
- Fonksiyon bazlı bir örgütlenmeye geçildi.

OYAK Bank, uluslararası alanda büyük kabul gören Riske Maruz Değer (RMD) hesaplamalarını yapmakta, etkin bir sermaye-risk-getiri dengesini gözetmektedir. Riskleri dikkate alan erken uyarı sistemleri geliştirilmiş olup, acil durum planları hazırlanmıştır. Riske dayalı karlılık, geriye dönük testler, stres testleri, senaryo analizleri ve risk bazlı denetim Banka'nın iç denetim ve risk yönetimi faaliyetlerini etkin kılmaktadır.

Etkin kredi riski yönetimi için içsel risk derecelendirme, kredi değerlendirme ve izleme fonksiyonları ve portföy yönetimine dayalı kredi süreçleri kurulmasına yönelik çalışmalar tamamlanmıştır.

Verimsiz süreçler, sistem hataları ve yetersiz kontroller nedeniyle doğabilecek kayıpları ölçmek üzere veri toplama çalışmaları sürdürülmekte; Banka'daki iş akışlarının yarattığı riskler dikkate alınarak değerlendirilmektedir.

OYAK Bank risk yönetimi konusunda ulusal ve uluslararası alandaki gelişmeleri yakından takip etmektedir. BIS'in gerçekleştirdiği ve 40 ülkede 200 bankanın katıldığı yeni sermaye uzlaşısı Basel II'nin olası etkilerinin saptandığı QIS3 – Kantitatif Etki Çalışması'na ülkemizdeki diğer 5 banka ile birlikte katılmıştır.

OYAK Bank, risk yönetimi alanında sektöründeki öncü konumunu sürdürmekte kararlıdır.

Türkiye'deki risk yönetimi uygulamaları, BDDK tarafından, 8 Şubat 2001 tarihinde yayınlanan Bankaların İç Denetim ve Risk Yönetimi Sistemleri Hakkında Yönetmelik hükümleri ile düzenlenmektedir.

2002: BİRLEŞME SONRASI İLK FAALİYET YILIMIZ

İNSAN KAYNAĞI İLE SAĞLAM İLİŞKİLER = KURUMSAL BAŞARI

Birleşme sonrası güncellenen kurumsal kültür

Küresel rekabete doğru önemli adımların atıldığı bugünlerde kurumların başarısı müşterisinin gereksinimlerini anlayan ve kaliteli hizmet veren insan kaynağını istihdam etmeleri ile doğru orantılı olarak artmaktadır.

Kuruluşundan beri insan kaynağını özenli ve dikkatli bir politika ile yapılandıran OYAK Bank, 11 Ocak 2002 tarihindeki birleşmeden sonra da aynı yaklaşımı sergilemeye ve insan kaynağına birleşme nedeniyle yeni katılanların ortak bir kurumsal kültür potasında buluşabilmelerine çaba göstermiştir.

Bu anlamdaki çabalar kısa süre içinde netice vermiştir. OYAK Bank insan kaynağı, örnek gösterilecek bir başarı sergileyerek yeni yapıya uygun olarak güncellenen kurumsal kültüre büyük oranda sahip çıkmış ve benimsemiştir. Birleşme süreci insan kaynağının dinamizmini, yaratıcılığını ve bağlılık kavramını ortaya çıkarmış ve kurumsal katma değere dönüştürmüştür.

İnsan kaynağı ile sağlam ilişkiler

İnsan kaynağı ile sağlam ilişkiler gelecek başarılar için yaşamsal önem taşımaktadır. Hizmet, takım çalışması, kişisel sorumluluk, çeşitlilik ve şeffaflık iş yapış şekilleri boyutunda önem taşımaktadır. Her bir OYAK Bank çalışanı, Banka'nın saygınlığının artmasında kilit rol üstlenir. Çalışanlarına çağdaş çalışma mekanları, sürekli eğitim ve dinamik kariyer olanakları sunmak Banka'nın insan kaynağı misyonunun önemli bir kıstasıdır. Çalışanların, Banka'nın başarılarına katkıları oranında, adil ve onları gözeten bir ücretlendirme sistemi içinde çalışmalarına özen gösterilmektedir.

OYAK Bank'ın çalışanları için müşteri memnuniyetine giden yolda kalite, analitik yaklaşım, alçakgönüllülük, hoşgörü, insana saygı, şefkat, özverili çalışma, bilgilendirme, güven, tarafsızlık ve paylaşım ana değerleri oluşturmaktadır. İnsan kaynağı aynı zamanda Banka'nın karlı ve sürdürülebilir büyümesinin teminatını da oluşturmaktadır.

OYAK Bank'ın insan kaynakları alımındaki hedefi; güvenen, güvenilen, araştıran, öneren, yaratan, takip eden ve destekleyen eleman yapısını örgüt çapında ve sürekli kılmaktır.

İnsan kaynağının yapısı

2001 yılında 2,068 olan personel sayısı 2002 yıl sonunda 3,590'a ulaşmıştır. 2002 yılında OYAK Bank'ın devraldığı Etibank ve Kentbank şubelerinin insan kaynağı da başarıyla bünyeye katılmıştır.

OYAK Bank, 1 Temmuz 2002 tarihinden itibaren başladığı yeni bir uygulama ile yalnızca internet sayfasından yapılan müracaatları kabul etmektedir. Banka, insan kaynakları uygulamalarını gerçekleştirmekte olduğu paket program ile entegre ettiği internet başvurularını belirlenen kriterlere (yaş, eğitim, bankacılık deneyimi, çalışmak istediği il, görev gibi) göre veri tabanında ayrıştırabilmektedir.

OYAK Bank'a fırsat eşitliği esasına dayalı ve nitelikli eleman alımına yönelik olarak yeterlilik ölçüm testi uygulaması başlatılmıştır. Banka normlarına uyan adayların seçilebilmesi amacıyla, halen görev yapmakta olan yönetmen ve altı unvandaki

KAYDETTİĞİMİZ BAŞARILAR

- Birleşme sonrası OYAK Bank kurumsal kültürünün güncellenmesi
- Yeterlilik ölçüm testi uygulaması
- Banka çapında norm kadroların oluşturulması
- Kişi başı ortalama 40 saat eğitim
- 1,963 adayın katıldığı 36 işe alım sınavı



3,164 personele test uygulanmış ve normlar oluşturulmuştur. Bu testler psikometrik, genel kültür, genel yetenek ve Türkçe yeterliliği ölçmeye yönelik olup, başvurulan kadroların gerektirdiği niteliklere göre farklılık arz etmektedir. 2002 yılında toplam 1,963 adayın katılımıyla 36 işe alım sınavı gerçekleştirilmiştir.

Çağdaş insan kaynağı uygulamaları

Yeniden yapılanan OYAK Bank'ta çağdaş insan kaynakları yöntemlerinin tamamı uygulamaya alınmaktadır. İşe alım, ücretlendirme, performans yönetimi, çalışanlarla ilişkiler ve eğitim, yeni uygulamaların hayata geçtiği alanlardan bazılarıdır. Paylaşım ve şeffaflık bu alanlardaki uygulamaların temelini oluşturmaktadır. Banka bu uygulamalar sayesinde çalışanların adalet, eşitlik, güven ve dayanışma duygularının artacağına ve kurumlarına olan bağlılıklarının pekişeceğine inanmaktadır.

İşletmesini ve birbirini seven, saygı unsurunu tüm eylemlerinde gözeten bir ekiple çalışıldığı müddetçe OYAK Bank hedeflerine ulaşmakla kalmayacak bu mutlu çerçeve içinde tatmin seviyesi yüksek müşteri kitlesi de yer almaya devam edecektir.

Sürekli eğitim

Çalışanlarının eğitimine önem ve öncelik veren OYAK Bank'ın İstanbul, Ankara, İzmir, Adana ve Erzurum'da olmak üzere 5 adet eğitim merkezi bulunmaktadır. Banka stratejileri ve çalışanların gereksinimleri göz önünde bulundurularak hazırlanan eğitim programları sonucunda, 2002 yılında gerçekleşen eğitim faaliyeti aşağıda tabloda gösterilmiştir.

OYAK Bank'ın gelecekteki yönetici kadrolarını oluşturacak 77 yönetici adayı (MT), 11 haftası teorik, 4.5 haftası ise işbaşı eğitiminden oluşan yoğun bir eğitim programına tabi tutulmuştur. Yönetici adayları 1 Ocak 2003 tarihi itibarıyla görevlerine atanmışlardır. OYAK Bank'ta 2002 yılı kişi başı eğitim ortalaması 40 saat olarak gerçekleşmiştir.

OYAK Bank gelişen teknolojinin sunduğu olanaklardan eğitim alanında da yoğun olarak yararlanmaktadır. Yıllık eğitim programı, ders notları, eğitim duyuruları Banka çalışanlarının erişimine açık olan intranette yayınlandığı gibi, e-learning (uzaktan öğretim) konusunda da pilot eğitim konuları seçilmiş ve firmalarla pilot uygulamalar gerçekleştirilmiştir. Yakın gelecekte bu yolla da Banka çalışanlarına eğitim hizmeti sunulacaktır.

OYAK Bank, insan kaynağının mutluluğunu müşteri memnuniyeti ile özdeş tutmaya, işini tutku ve sadakatle yapan bir çalışan kitlesine sahip olmaya her zaman özen gösterecektir.

İLETİŞİM VE TANITIM FAALİYETLERİ

exploring new horizons

The Turkish banking industry today is undergoing one of the greatest transformations in its history. And today major investors, corporations, and financial institutions are turning more and more to **Oyak Bank** as one of their knowledgeable and trusted partners that can help them profit from new opportunities while also avoiding the pitfalls of a dynamic business environment.

**consider Turkey.
consider Oyak Bank.**

OYAK BANK

www.oyakbank.com.tr

Her zaman yanınızdayız!



EMREDİN

GÖREVE HAZIRIZ

OYAK BANK

OYAK BANK

OYAK Bank 2002 yılı iletişim ve tanıtım faaliyetleri öncelikle Banka'nın birleşme sonrasında yeniden tanımlanmış kimliğinin geniş kitlelere iletişimini hedeflemiştir.

İletişim ve tanıtım faaliyetlerinin ikinci aşaması ise ağırlıklı olarak ürün ve hizmetlerin lansmanına odaklanmaktadır.

Yeni OYAK Bank'ın lansmanı

2002 yılında iletişim ve tanıtım faaliyetleri, OYAK Bank'ın izlediği akılcı büyüme stratejisinin kamuoyuna yansıtılması ve Banka'nın özellikle bireysel bankacılık ve teknoloji alanlarında gerçekleştirdiği atılımların kitlesel iletişimi konularında yoğunlaşmıştır.

Yeniden yapılanan OYAK Bank'ın kurumsal kimliği, gereksinimlere uygun olarak revize edilmiş, Banka'nın vizyon, misyon ve değerlerinin toplumun bütün kesimlerince doğru ve net bir biçimde algılanabilmesi için çalışmalara devam edilmiştir.

OYAK Bank'ın (toplumsal sorumluluk ve kurumsal yurttaşlık bilincine sahip) kendisi milli, vizyonu global, hizmeti çağdaş, (güçlü ve güvenilir bir banka olarak) tanımlanan imajı, reklam kampanyalarıyla pekiştirilmiştir.

Sümerbank'ın satın alınması döneminde geliştirilen tanıtım stratejileri doğrultusunda hazırlanan **Emredin!** kampanyası, "yeni OYAK Bank'ın Türk bankacılık sektöründe müşteri odaklı yeni bir yaklaşım dönemi açtığı" temasını işlemiştir. Aynı günlerde düzenlenen basın toplantılarıyla OYAK Bank'ın yeni kimliği Türk kamuoyuna etkili ve yaygın bir biçimde aktarılmıştır.

Emredin! kampanyasına destek niteliği taşıyan **Doğru Banka** kampanyasıyla, "OYAK Bank'ın Türk bankacılık sektöründe müşteri odaklı bankacılığın en doğru ve en saygın örneklerinden biri olduğu" vurgulanmış; yakın geçmişi yanlışlarla dolu bir sektörde doğrulara sahip çıkan OYAK Bank'ın, Türkiye'nin özlemini duyduğu doğru banka olduğu dile getirilmiştir.

Yürütülen iletişim ve tanıtım faaliyetleri sonucunda, OYAK Bank müşteri portföyünde gözlenen gelişmeye paralel olarak artan talep, OYAK Bank ürün ve hizmetlerinin kamuoyuna duyurulması gerekliliğini doğurmuştur. Bu doğrultuda, gerçekleştirilen tanıtım çalışmalarında, varolan ve potansiyel müşterilerin OYAK Bank'ın geniş ürün ve hizmet yelpazesi hakkında bilgilendirmesi amaçlanmıştır.

Milyonlarla ifade edilen basılı malzeme üretimi

2002 yılı tanıtım çalışmaları kapsamında 3.5 milyon adede yakın broşür, 5 bine yakın afiş, 700 bine yakın el broşürü ve 17 bine yakın davetiye üretilerek kullanılmıştır. Diğer basılı malzemelerin de eklenmesiyle birlikte toplam üretim adedi 5.4 milyon adede ulaşmaktadır.



FIRSATLAR

- Güvenin zedelendiği bir sektörde yeni ve güvenle özdeş bir isim
- Yerli ve yabancı kamuoyunun odağı haline gelmiş bir Grubun üyesi
- Yurt çapında etik örneği bir bankaya, özlem ve ihtiyacın olduğu bir zaman dilimi

STRATEJİLER

- Yurt çaplı, yaygın ve iki aşamalı iletişim çalışması:
 1. AŞAMA "yeni" OYAK Bank'ın yaygın tanıtımı
 2. AŞAMA ürün ve hizmetlerin tanıtım ve lansmanı
- Destekleyici çalışmalar: basılı malzeme, web, faaliyet raporlarının üretimi

KAYDETTİĞİMİZ BAŞARILAR

- Birleşme sonrası OYAK Bank'ın yeni kimliğinin geniş kitlelere iletişimi.
- Reklam kampanyaları ve iletişim faaliyetlerinin ölçülebilir neticeleri.

Web'de "yeni" OYAK Bank

Birleşmeyi takiben ortaya çıkan "yeni" OYAK Bank, 2002 yılında yürütülen ve Banka'nın tüm birimlerinin özverili ve katılımcı çalışması sonucu internet sitesini güncellemiştir.

www.oyakbank.com.tr adresinde yayında olan site, OYAK Bank'ın yeniden tanımlanan hedef ve stratejilerine uygun olarak yenilenmiş ve yeni bir önyüze kavuşması sağlanmıştır. Sitenin içeriği, Banka'nın tüm segmentleri ve ürün hizmet gamı dikkate alınarak yeniden yapılandırılmıştır. Zengin bir güncel bilgi içeriği ile desteklenen ana sayfası, web sitesinin artan oranda ziyaretçisinin ilgi odağı olmasını sağlamıştır.

OYAK Bank ailesine yeni katılan hizmet noktaları

OYAK Bank'ın şube ağı 2002 yılında büyük bir gelişme kaydetmiştir. 2002 yılında yeni şubelerin açılışı koordine ve organize edilmiş; şube açılışları, Banka üst yönetiminin gerek şube yönetimi ve ekibi ile gerekse potansiyel müşteriler ile tanışma ve yakınlaşma anlamında önemli birer olanak şeklinde algılanmıştır.

Ekonomi Sohbetleri

18 Eylül 2002'de gerçekleştirilen Gaziantep Kurumsal Bankacılık Şubesi açılışında Türkiye'de ekonomi gündeminin ve piyasaların değerlendirildiği Ekonomi Sohbetleri toplantısının ilki düzenlenmiştir.

Bu toplantıların eğitici ve öğretici işlevine inanan OYAK Bank bu ve benzeri temalardaki toplantıları önümüzdeki dönemlerde sürdürme kararlılığındadır.

OYAK Bank, kaliteli yönetim, yaygın şube ve ATM ağı, çağdaş ürün, hizmet gamı ve müşteri odaklı hizmet anlayışıyla görev yeri tüm Türkiye olan bir bankadır.

OYAK Bank şeffaf ve sürekli iletişime inanmaktadır.

Yerli ve yabancı kamuoyunu doğru bilgilendirmek, yerine getiremeyeceği vaatlerde bulunmamak, OYAK Bank'ın büyüme süreci boyunca iletişim ve tanıtım faaliyetlerinin temel ilkedir.

Bu ilkenin ışığında şekillenecek olan tüm faaliyetler, OYAK Bank'ı müşterinin algısında ilk ve en çok tercih edilen banka konumuna taşımaya devam edecektir.

ENTEĞRE BİR HİZMET YAKLAŞIMI

OYAK ANKER BANK GMBH

Kuruluş Tarihi	1958
OYAK Bank İştirak Tarihi	1996
Faaliyet Konusu	Bankacılık
OYAK Bank'ın Payı	%100.00
Web Adresi	www.oyakankebank.de

OYAK EUROPEAN FINANCE PLC

Kuruluş Tarihi	1994
OYAK Bank İştirak Tarihi	1994
Faaliyet Konusu	Finansal hizmetler
OYAK Bank'ın Payı	%100.00
Web Adresi	www.oyakeuro.com

OYAK YATIRIM MENKUL DEĞERLER A.Ş.

Kuruluş Tarihi	1984
OYAK Bank İştirak Tarihi	2002
Faaliyet Konusu	Sermaye piyasalarında aracılık işlemleri
OYAK Bank'ın Payı	%14.24
Web Adresi	www.oyakmenkul.com.tr



OYAK ANKER BANK GMBH

Alman Bankalar Birliği üyesi olan OYAK Anker Bank, 1996 yılından beri bir OYAK Bank iştirakidir. Banka'nın ana iş sahaları bireysel bankacılık ve uluslararası ticaretin finansmanı olmakla beraber, bankacılığın tüm dallarında Almanya'nın 5 farklı şehrindeki (Augsburg, Berlin, Bonn, Koblenz ve Mannheim) şubeleri ile hizmet vermektedir.

Uluslararası ticaret finansmanı alanında etkinliğini artırmayı öngören Banka, 2002 yılında önemli pazarlama atılımları gerçekleştirmiş ve factoring alacakları dahil toplam kredi portföyünü 222.4 milyon euroya çıkartmıştır. OYAK Anker Bank'ın bu alandaki hedefi, Türkiye ve AB ülkeleri arasındaki ticaretten her geçen yıl artan oranda pay alabilmektir.

Alman ve uluslararası bir müşteri kitlesine hizmet vermekte olan OYAK Anker Bank'ın aktif toplamı 2002 yılı sonunda 259.8 milyon euroya ulaşırken, toplam müşteri mevduatı 227.7 milyon euro olmuştur.

OYAK EUROPEAN FINANCE PLC

24 Temmuz 1994 tarihinde İrlanda'da kurulan OYAK European Finance Plc (OEF), İrlanda kanunlarına tabi olan bir finansal hizmetler şirkettir.

OEF, aralarında çeşitli kredi ürünleri, cross-border leasing ve satıcı kredileri, özel bankacılık ürünleri, uluslararası ticaretin

finansmanı ve danışmanlık hizmetlerinin de yer aldığı geniş bir ürün gamı ile müşterilerine hizmet vermektedir. Ticari bir banka olmamakla beraber özel sektör müşterilerine, yaratıcı çözümler getiren müşteri odaklı iş yaklaşımı OEF'in başarısında temel rol oynamaktadır.

PriceWaterhouseCoopers tarafından denetlenen 2002 yıl sonu bilanço verilerine göre OEF'in toplam varlıkları 71.6 milyon dolara, özkaynak toplamı ise 19.8 milyon dolara ulaşmıştır. İrlanda kanunlarının öngördüğü tüm yasal raporlama yükümlülüklerini, itina ile yerine getirmekle tanınan OEF'in bilanço dışı hiçbir yükümlülüğü yoktur.

OYAK YATIRIM MENKUL DEĞERLER A.Ş.

Merkezi İstanbul'da olan OYAK Yatırım, Türk sermaye piyasalarının lider ve en eski kurumlarından. Kurulduğu 1984 yılına uzanan piyasa deneyimi, müşteri odaklı yönetim ve iş felsefesi ile teknolojik erişim ve işlem olanakları, OYAK Yatırım'ın müşterilerine olan hizmet taahhüdünü oluşturmaktadır.

OYAK Yatırım'ın müşteri kitlesi büyük bir çeşitlilik göstermektedir. Yerli ve yabancı bireysel müşteriler, uluslararası yatırım fonları ve kurumlardan oluşan 70 bine yakın müşteri, OYAK Yatırım'ı, günümüzün değişken ve girift sermaye piyasalarındaki yatırımları için tercih etmektedirler.

OYAK PORTFÖY YÖNETİMİ A.Ş.

Kuruluş Tarihi	1997
OYAK Bank İştirak Tarihi	1997
Faaliyet Konusu	Portföy yönetimi
OYAK Bank'ın Payı	%60.00
Web Adresi	www.oyakportfoy.com.tr

OYAK TEKNOLOJİ BİLİŞİM VE KART HİZMETLERİ A.Ş.

Kuruluş Tarihi	1967
OYAK Bank İştirak Tarihi	2002
Faaliyet Konusu	Teknoloji ve bilişim hizmetleri
OYAK Bank'ın Payı	%99.97
Web Adresi	www.oytek.com.tr



OYAK Yatırım, sermaye piyasaları ve yatırım bankacılığı alanlarında zengin araştırma çalışmalarından yatırım danışmanlığına, yurt içi ve uluslararası piyasalardaki aracılık işlemlerinden fon yönetimine kadar çeşitlilik gösteren bir ürün gamı ile hizmet sunmaktadır.

OYAK Yatırım, 2001 yılı sonunda Yaşar Yatırım'ı, 2002 yılında da OB Menkul Değerler A.Ş.'yi bünyesine katarak OYAK'ın finans sektöründeki stratejisine uygun büyümesini sürdürmüştür. Birleşme sonrası Şirket müşterilerine 6 şubesi, acentası konumundaki seans salonlu 60 OYAK Bank şubesi ve yurt çapındaki diğer OYAK Bank şubeleri üzerinden hizmet vermektedir.

OYAK Bank ile yarattığı sinerji, yönettiği müşteri varlıkları, 5.8 katrilyonluk İMKB hisse senetleri işlem hacmi ve %2.8'e ulaşan pazar payı ile OYAK Yatırım geleceğe emin adımlar ile ilerleyen bir kurum kimliğine kavuşmuştur. OYAK Yatırım, 15 aracı kurum arasında, işlem hacmi artışı sıralamasında kaydettiği %138'lik artış ile, 2002 yılında birinci sıraya yükselmiştir. Şirket, ülkemizin en büyük yatırım bankacılığı kurumlarından biridir.

OYAK PORTFÖY YÖNETİMİ A.Ş.

Kurumsal ve bireysel müşterilere portföy yönetim hizmetleri sunmak üzere ülkemizde kurulan ilk portföy yönetim şirkettir.

OYAK Portföy Yönetimi, OYAK Bank ve OYAK Yatırım'ın ortak girişimidir. Şirket, çok sayıda kişi, kurum ve vakıf portföylerinin yönetimi konusunda hizmet vermektedir. OYAK Portföy Yönetimi, 2002 yılında önemli bir büyüme kaydetmiştir. Şirketin yönetimi altındaki varlıkların değeri, yıl sonunda 173 milyon doları aşmıştır.

OYAK Portföy Yönetimi, 2002 yılının 3. çeyreği itibarıyla fon kurucularının piyasa payları itibarıyla 53 fon kurucusu şirket arasında sektörde 10. sırada; 20 portföy yönetim şirketi arasında ise 6. sırada yer almaktadır. Şirket, yatırım fonu portföyünde OYAK, OYAK Bank, OYAK Menkul ve AXA OYAK'a ait olmak üzere 10 adet değişik tipte A ve B tipi yatırım fonu yönetmektedir.

OYAK TEKNOLOJİ BİLİŞİM VE KART HİZMETLERİ A.Ş.

OYAK Grubu'ndaki tek bilişim teknolojisi şirkettir.

Sümerbank'ın 2002 yılında OYAK tarafından satın alınması ile Kurum bünyesine geçen YADAŞ Bilgisayar ve Yazılım, OYAK Teknoloji Bilişim ve Kart Hizmetleri A.Ş. (OYTEK) adı altında yeni bir misyon ve kimlik ile yapılandırılarak faaliyetlerine başlamıştır. Şirket'in misyonu, OYAK iştiraklerinin teknoloji çözüm ve entegrasyon ortağı olarak görev yapmak ve teknoloji ihtiyaçlarına etkin bir şekilde cevap vermektir.

OYTEK yapısı içerisinde aşağıdaki alanlarda hizmet veren 5 ana grup yer almaktadır: Ana finansal uygulama yazılımı, kart sistemleri ve hizmetleri, alternatif dağıtım kanalları ve kurumsal çözümler, müşteri ilişkileri yönetimi ve veri madenciliği, teknolojik hizmetler. OYAK Teknoloji, dünyada ve Türkiye'de konusunda lider üretici ve hizmet sağlayıcı firmalarla stratejik iş ortaklıkları geliştirmekte ve müşteri odaklı hizmet yaklaşımını ileri teknoloji yatırımları ve giderek artan uzman personeli ile desteklemektedir.

YÖNETİM KURULU VE ÖZGEÇMİŞLERİ



1 2



3 4



5



6 7



8 9



1
DR. CANER ÖNER
Yönetim Kurulu Başkanı

Pittsburgh Üniversitesi'nden Endüstri Mühendisliği ve İşletmecilik dalında master, Kamu ve Uluslararası İlişkiler dalında doktora derecesi bulunan Öner, bankacılık ve bilişim teknolojileri sektörlerindeki üst düzey yöneticilik görevlerinin ardından, 2000 yılından bu yana OYAK Grubu'nda Yatırımlar ve Bilgi Sistemleri'nden sorumlu Genel Müdür Yardımcılığı ve OYAK Bank Yönetim Kurulu Üyeliği, 2001 yılından bu yana da OYAK Bank Yönetim Kurulu Başkanlığı görevlerini yürütmektedir.

2
HÜLYA İ. ATAHAN
Yönetim Kurulu Başkan Vekili

ODTÜ Matematik Bölümü mezunu olan Atahan, 1981 yılında OYAK Grubu'na katılmıştır. 1993 yılından bu yana OYAK Grubu Mali ve İdari İşler'den sorumlu Genel Müdür Yardımcısı olarak görev yapmaktadır. Atahan, 2001 tarihinden bu yana da OYAK Bank Yönetim Kurulu Başkan Vekili görevini yürütmektedir.

3
A. MEHMET ÖZDENİZ
Yönetim Kurulu Üyesi,
Genel Müdür

İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi mezunudur. Özdeniz, 1969 yılından beri çeşitli özel sektör bankalarında üst düzey yöneticilik yapmıştır. 32 yıllık mesleki deneyiminden sonra 2000 yılında OYAK Bank'a Yönetim Kurulu Üyesi ve Genel Müdür olarak katılmıştır.

4
BEDİZ DEMİRAY
Yönetim Kurulu Üyesi

Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi mezunu olan Demiray, 1970 yılında girdiği T. C. Merkez Bankası'nda Hukuk İşleri Genel Müdürü ve Başkan Yardımcısı olarak görev yapmıştır. 1994 yılından itibaren kamu ve özel sektör kuruluşlarında hukuk danışmanı olarak çalışan Demiray, 2000 yılından bu yana da OYAK Bank'ta Hukuk Danışmanı ve Yönetim Kurulu Üyesi olarak görev yapmaktadır.

5
DR. M. AYDIN MÜDERRİSOĞLU
Yönetim Kurulu Üyesi

North Carolina Üniversitesi'nden MBA, Pennsylvania State Üniversitesi'nden Pazarlama ve İş İdaresi doktora derecesi bulunan Müderrisoğlu, üniversitelerde öğretim görevlisi, çeşitli kuruluşlarda da danışman olarak görev yapmış, 2000 yılında Yeni İş Geliştirme'den sorumlu Genel Müdür Yardımcısı olarak OYAK Grubu'na katılmıştır. 2000 yılından beri OYAK Bank Yönetim Kurulu Üyesi olarak görev yapmaktadır.

6
HARUN YILMAZ
Yönetim Kurulu Üyesi

ODTÜ Ekonomi ve İstatistik Bölümü mezunu olan Yılmaz, özel sektör kuruluş ve bankalarında üstlendiği görevlerin ardından 2001 yılında Sümerbank'ta Genel Müdür Yardımcısı olarak göreve başlamış, birleşmeyi takiben, OYAK Bank'a İç Denetim ve Risk Yönetimi'nden sorumlu Yönetim Kurulu Üyesi olarak katılmıştır.

7
M HAKAN EMİNSOY
Yönetim Kurulu Üyesi

Boğaziçi Üniversitesi İş İdaresi Bölümü mezunu olan Eminsoy, 1985 yılında başladığı iş hayatında çeşitli özel sektör kurum, banka ve finans şirketlerinde üst düzey yönetici ve yönetim kurulu üyeliklerinde bulunmuştur. 2002 yılında OYAK Portföy Yönetimi'nin Genel Müdürlüğü ve sonrasında OYAK Bank Yönetim Kurulu Üyeliği'ne atanmıştır.

8
ERTUĞRUL AYDIN
Denetleme Kurulu Üyesi

Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi'nden mezun olan Aydın, akademik çalışmalarını takiben 1992 yılında OYAK'a katılmıştır. OYAK Sigorta ve Bolu Çimento'da görev alan Aydın, 1998 yılından beri OYAK Bank Denetleme Kurulu Üyesi'dir.

9
DR. TAMER AKSOY
Denetleme Kurulu Üyesi

Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi'nden mezun olan Dr. Aksoy, yurt içi ve yurt dışı akademik çalışmalarının yanı sıra, 1987 yılından beri OYAK Teftiş Kurulu Başkanı olarak görev yapmaktadır. Aksoy 1997'den beri OYAK Bank Denetleme Kurulu Üyesi'dir.

ÜST YÖNETİM VE ÖZGEÇMİŞLERİ



1 2



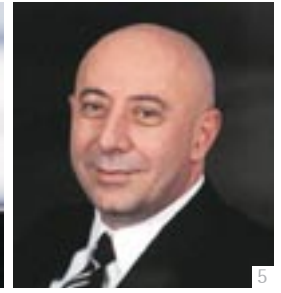
6 7



3 4



8 9



5



1
GÜLÇİN GÖKÇEN
Genel Müdür Yardımcısı
Kurumsal Bankacılık

Bogaaziçi Üniversitesi Ekonomi Bölümü mezunu olan Gökçen, özel sektör bankalarında üstlendiği görevlerinin ardından 2001 yılında Kurumsal Bankacılık'tan sorumlu Genel Müdür Yardımcısı olarak OYAK Bank'a katılmıştır.

2
GÜLDEN ÇAĞLI
Genel Müdür Yardımcısı
Operasyon

ODTÜ Ekonomi Bölümü mezunu olan Çağlı çeşitli özel sektör bankalarındaki görevlerinin ardından 2001 yılında Operasyon'dan sorumlu Genel Müdür Yardımcısı olarak OYAK Bank'a katılmıştır.

3
SÜREYYA MEYDANOĞLU
Genel Müdür Yardımcısı Hazine
ve Uluslararası İlişkiler

West Virginia Üniversitesi İş Yönetimi Bölümü'nden lisans ve master derecesi bulunan Meydanoğlu, özel sektör kuruluş ve bankalarındaki görevlerinin ardından 2000 yılında Hazine ve Uluslararası İlişkiler'den sorumlu Genel Müdür Yardımcısı olarak OYAK Bank'a katılmıştır.

4
NIHAT KARADAĞ
Genel Müdür Yardımcısı Bireysel
Bankacılık

Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi İktisat-Maliye Bölümü mezunu olan Karadağ, İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Para Banka Bölümü'nden master derecesi almıştır. Kamu bankası ve özel sektör deneyiminin ardından 2000 yılında Bireysel Bankacılık'tan sorumlu Genel Müdür Yardımcısı olarak OYAK Bank'a katılmıştır.

5
RIFAT EMRE YALÇINKAYA
Genel Müdür Yardımcısı
Kurumsal-Ticari Krediler Tahsis

Ankara İktisadi ve Ticari İlimler Akademisi İş Yönetimi Bölümü'nden mezun olan Yalçinkaya, çeşitli özel sektör bankacılık deneyimlerinin ardından, 2002 yılında OYAK Bank'a katılmıştır.

6
KENAN ATAR
Genel Müdür Yardımcısı
Bilgi Sistemleri

Deniz Kuvvetleri Komutanlığı Elektronik Okulu'ndan mezun olan Atar, Naval Post Graduate School Monterey ABD'de Bilgi Sistemleri master çalışması yapmıştır. Deniz Kuvvetleri Komutanlığı ve özel sektördeki yöneticilik görevlerinden sonra 2002 yılında OYAK Bank'a katılmıştır.

7
AV. ÜMİT EĞİNLİOĞLU
Baş Hukuk Müşaviri

Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi mezunu olan Eğinlioğlu, özel sektör şirket ve bankalarında hukuk dalında görev yapmıştır. Sümerbank'daki görevini takiben, Eğinlioğlu 2001 yılında OYAK Bank'a Baş Hukuk Müşaviri olarak katılmıştır.

8
GÖKHAN YURTÇU
Teftiş Kurulu Başkanı

ODTÜ İdari İlimler Fakültesi Kamu Yönetimi Bölümü mezunu olan Yurtçu, 1982 yılında başladığı iş hayatında, çeşitli kamu ve özel sektör şirket ve bankalarında yönetici olarak görev almıştır. Yurtçu, 2001 yılında katıldığı OYAK Bank'ın Teftiş Kurulu Başkanı'dır.

9
HÜLAGÜ ÖZCAN
Risk Yönetimi Başkanı

ODTÜ İdari İlimler Akademisi mezunu olan Özcan, yurt içi ve yurt dışında çeşitli özel sektör şirket ve bankalarında yöneticilik görevlerinde bulunmuştur. 2002 yılında OYAK Bank'a katılmıştır.



Genel Müdürlük

Eski Büyükdere Cad.
Ayazağa Köyü No: 6
Maslak 34398 İstanbul
Tel : (212) 335 10 00
Faks : (212) 286 61 00

Müşteri İletişim Merkezi

444 0 600

Web

www.oyakbank.com.tr

ŞUBELER

ADANA	Adana Şubesi Adana Çimento Şubesi Gazipaşa Şubesi Küçüksaat Şubesi	(322) 363 20 17 (322) 332 80 19 (322) 458 97 10 (322) 352 32 17
AFYON	Afyon Şubesi	(272) 214 03 52
AKSARAY	Aksaray Şubesi	(382) 213 22 75
AMASYA	Amasya Şubesi	(358) 218 22 66
ANKARA	Ankara Şubesi Ankara Ticaret Odası Şubesi Armada Şubesi Bahçelievler Şubesi Bakanlıklar Şubesi Cebeci Şubesi Çankaya Şubesi Çetin Emek Şubesi Kazım Karabekir Şubesi Kızılay Şubesi Koroğlu Şubesi Kurtuluş Oyak Üye Hizmetleri Şubesi Küçüksaat Şubesi Meşrutiyet Şubesi Mithatpaşa Şubesi Necatibey Şubesi Ostim Şubesi Polatlı Şubesi Posta Caddesi Şubesi Sitel Şubesi Turan Güneş Şubesi Ulus Şubesi Ümitköy Şubesi Yenişehir Şubesi	(312) 468 62 00 (5 Hat) (312) 286 13 30 (312) 219 10 64 (4 Hat) (312) 212 08 45 (312) 419 28 15 (8 Hat) (312) 319 32 77 (312) 441 84 27 (3Hat) (312) 285 54 74 (312) 342 23 00 (312) 430 13 87 (3 Hat) (312) 447 33 00 (312) 415 64 75 (3Hat) (312) 447 75 02 (312) 418 63 69 (312) 435 98 40 (312) 231 82 58 (312) 385 39 14 (312) 623 49 54 (312) 310 56 88 (312) 353 95 30 (312) 440 99 27 (3Hat) (312) 310 73 66 (312) 235 02 97 (312) 417 60 70 (3hat)
ANTALYA	Alanya Şubesi Antalya Şubesi Antalya Akdeniz Şubesi Manavgat Şubesi	(242) 513 21 81 (242) 243 70 55 (242) 244 45 20 (242) 746 75 17
AYDIN	Aydın Şubesi Kuşadası Şubesi Kuşadası Çarşı Şubesi Nazilli Şubesi Söke Şubesi	(256) 212 48 96 (256) 612 44 34 (256) 614 17 63 (256) 315 86 82 (256) 512 13 51
BALIKESİR	Ayvalık Şubesi Balıkesir Şubesi	(266)312 17 54 (266) 245 96 11
BANDIRMA	Bandırma Şubesi	(266) 718 79 51
BATMAN	Batman Şubesi	(488) 212 47 01
BOLU	Bolu Şubesi	(374) 215 39 86
BURDUR	Burdur Şubesi	(248) 232 20 20
BURSA	Bursa Şubesi Heykel Şubesi	(224) 252 59 00 (3 Hat) (224) 224 03 53
ÇANAKKALE	Çanakkale Şubesi Gelibolu Şubesi	(286) 213 90 51 (3Hat) (286) 566 70 70
ÇORUM	Çorum Şubesi	(364) 225 36 25 (3 Hat)
DENİZLİ	Denizli Şubesi	(258) 242 50 65 (3Hat)
DİYARBAKIR	Diyarbakır Şubesi	(412) 224 87 66
DÜZCE	Düzce Şubesi	(380) 512 18 34
EDİRNE	Edirne Şubesi Keşan Şubesi Uzunköprü Şubesi	(284) 213 87 34 (284) 712 41 42 (284) 518 14 95
ELAZIĞ	Elazığ Şubesi	(424) 238 70 50
ERZİNCAN	Erzincan Şubesi	(446) 223 70 36
ERZURUM	Erzurum Şubesi	(442) 233 57 58
ESKİŞEHİR	Eskişehir Şubesi	(222) 231 29 47

GAZİANTEP	Gaziantep Şubesi Suburcu Şubesi	(342) 215 43 71 (3 hat) (342) 230 95 15	İZMİR	Alaçatı Şubesi Aliağa Şubesi Alsancak Şubesi Atatürk Org. Sanayi/ İzmirŞubesi Bergama Şubesi Bornova Şubesi Bostanlı Şubesi Çamdibi Şubesi Çeşme Şubesi Ege Serbest Bölge Şubesi Foça Şubesi Gıda Çarşısı Şubesi Göztepe Şubesi Halit Ziya Şubesi Hatay Şubesi İzmir Şubesi İzmir Çarşı Şubesi Karabağlar Şubesi Karşıyaka Şubesi Ödemiş Şubesi Urla Şubesi Üçkuyular Şubesi Yeniğün Şubesi	(232) 716 81 56 (232) 616 35 77 (232) 421 68 05 (232) 328 07 00 (232) 632 94 40-41 (232) 342 19 69 (4 Hat) (232) 362 40 05 (232) 462 30 81 (232) 712 66 29 (232) 251 86 94 (232) 812 80 14 (232) 433 32 85 (232) 285 58 87 (232) 445 34 60 (5 Hat) (232) 243 70 50 (232) 446 04 04 (232) 368 38 98 (232) 237 18 11 (232) 368 11 70 (232) 544 48 46 (232) 754 16 40 (232) 247 81 03 (232) 489 20 02
GİRESUN	Giresun Şubesi	(454) 216 24 50	K. MARAŞ	Kahramanmaraş Şubesi	(344) 225 71 82
HATAY	Antakya Şubesi İskenderun Şubesi	(326) 225 32 04 (5 Hat) (326) 613 07 04	KARABÜK	Karabük Şubesi	(370) 424 25 72
İSPARTA	Isparta Şubesi	(246) 232 50 16	KARAMAN	Karaman Şubesi	(338) 212 59 46
İSTANBUL	4.Levent Şubesi Aksaray/ İstanbul Şubesi Altunizade Şubesi Atatürk Caddesi Şubesi Avcılar Şubesi Bağcılar Şubesi Bahçekapı Şubesi Bakırköy Şubesi Bayrampaşa Şubesi Bebek Şubesi Beşiktaş Şubesi Beyoğlu Şubesi Büyükkçekmece Şubesi Caddebostan Şubesi Çağlayan Şubesi Çemberlitaş Şubesi Çiftelavuzlar Şubesi Davutpaşa Şubesi Dudullu Şubesi Esenler Şubesi Etiler Şubesi Fatih Şubesi Florya Şubesi Gaziosmanpaşa Şubesi Güneşli Şubesi Hadımköy Şubesi Harbiye Şubesi Haznedar Şubesi İncirli Şubesi İskele Şubesi İstanbul Deri ve Endüstri Serbest Bölge Şubesi Kadıköy Şubesi Karaköy Şubesi Kartal Şubesi Kazasker Şubesi Kızıltoprak Şubesi Kozyatağı Şubesi Levent Şubesi Levent Plazalar Şubesi Maltepe Şubesi Mecidiyeköy Şubesi Mercan Şubesi Merkez Şubesi Merter Şubesi Moda Şubesi Nişantaşı Şubesi Pendik Şubesi Selamiçeşme Şubesi Sirkeci Şubesi Suadiye Şubesi Şirinevler Şubesi Şişli Şubesi Topçular Şubesi Ümraniye Şubesi Üsküdar Şubesi Yeşilyurt Şubesi Yıldızposta Şubesi Zeytinburnu Şubesi	(212) 325 35 55 (6 Hat) (212) 633 49 99 (216) 474 11 87 (216) 302 95 07 (212) 590 41 33 (212) 634 50 01 (212) 528 80 42 (212) 570 26 26 (212) 674 78 50 (212) 287 73 77 (3 Hat) (212) 259 85 40 (212) 249 66 59 (212) 881 68 55 (4 Hat) (216) 385 47 98 (212) 219 44 13 (212).458 42 00 (4 Hat) (216) 369 16 23 (212) 544 07 76 (3 Hat) (216) 365 78 60 (212) 562 66 76 (212) 257 12 60 (212) 631 47 94 (212) 662 13 64 (4hat) (212) 417 61 20 (4 Hat) (212) 657 74 74 (212) 886 76 35 (3Hat) (212) 234 55 93 (212) 554 13 12 (212) 660 02 69 (216) 347 32 00 (216) 394 29 62 (216) 348 16 29 (3 Hat) (212) 252 40 00 (216) 374 38 18 (216) 410 60 40 (216) 449 07 27 (216) 411 94 90 (212) 270 05 65 (212) 325 59 80 (5hat) (216) 383 47 13 (212) 213 24 35 (5 Hat) (212) 513 30 02 (212) 286 64 44 (212) 506 45 46 (216) 414 28 45 (212) 296 10 23 (216) 491 87 04 (216) 467 49 39 (4 Hat) (212) 514 05 60 (4 Hat) (216) 385 85 86 (3 Hat) (212) 639 94 17 (212) 233 65 39 (212) 613 62 30 (216) 412 78 40 (216) 334 10 68 (212) 662 31 21 (212) 274 52 23 (212) 679 26 60 (3hat)	KARS	Kars Şubesi	(474) 223 27 81
			KASTAMONU	Kastamonu Şubesi	(366) 214 40 83
			KAYSERİ	Kayseri Şubesi	(352) 222 39 63
			KIRIKKALE	Kırıkkale Şubesi Kırklareli Şubesi	(318) 224 51 26 (288) 212 74 55
			KIRŞEHİR	Kırşehir Şubesi	(386) 214 05 15
			KOCAELİ	Belsa Plaza Şubesi Gebze Şubesi İzmit Şubesi	(262) 323 65 96 (262) 646 49 98 (262) 331 94 50
			KONYA	Konya Şubesi	(332) 237 22 47
			KÜTAHYA	Kütahya Şubesi Tavşanlı Şubesi	(274) 224 97 06 (274) 614 49 50
			MALATYA	Malatya Şubesi	(422) 326 42 06
			MANİSA	Akhisar Şubesi Manisa Şubesi Salihli Şubesi Soma Şubesi	(236) 413 59 55 (236) 231 57 81 (236) 714 14 14 (236) 613 14 00
			MERSİN	Mersin Şubesi Tarsus Şubesi	(324) 237 10 50 (3 Hat) (324) 614 08 31
			MUĞLA	Bodrum Şubesi Fethiye Şubesi Marmaris Şubesi Muğla Şubesi	(252) 317 04 33 (5 Hat) (252) 612 34 80 (252) 412 50 28 (252) 214 48 13
			NEVŞEHİR	Nevşehir Şubesi	(384) 213 14 68
			NİĞDE	Niğde Şubesi	(388) 232 34 76
			ORDU	Ordu Şubesi	(452) 223 16 92

OSMANIYE	Osmaniye Şubesi	(328) 812 44 77
RİZE	Rize Şubesi	(464) 213 00 23
SAKARYA	Adapazarı Şubesi	(264) 279 89 10 4 (Hat)
SAMSUN	Samsun Şubesi	(362) 432 59 77
SİVAS	Sivas Şubesi	(346) 221 25 45
ŞANLIURFA	Şanlıurfa Şubesi	(414) 315 65 86
ŞIRNAK	Cizre Şubesi Silopi Şubesi Şirnak Şubesi	(486) 617 14 06 (486) 518 45 68 (3Hat) (486) 216 75 80 (5Hat)
TEKİRDAĞ	Çorlu Şubesi Tekirdağ Şubesi	(282) 653 39 65-66 (282) 263 89 89

TOKAT	Tokat Şubesi	(356) 214 99 07
TRABZON	Trabzon Şubesi	(462) 326 55 78
UŞAK	Uşak Şubesi	(276) 223 39 40-41
VAN	Erciş Şubesi Van Şubesi	(432) 351 40 00 (432) 215 59 05 (3 Hat)
YOZGAT	Yozgat Şubesi	(354) 212 82 93
ZONGULDAK	Zonguldak Şubesi	(372) 251 75 78

UYDU ŞUBELER

AMASYA	15. Piyade Er Eğitim Tugayı Komutanlığı Şubesi	(358) 242 16 85
ANKARA	Cumhurbaşkanlığı Muhafız Alay Komutanlığı Şubesi Deniz Kuvvetleri Komutanlığı Şubesi Genelkurmay Şubesi GES Komutanlığı Şubesi Hava Kuvvetleri Komutanlığı Şubesi Kara Kuvvetleri Komutanlığı Şubesi Kara Kuvvetleri Lojistik Komutanlığı Şubesi MEBS Okul Komutanlığı Şubesi MSB Oran Lojmanları Şubesi Zirhli Birlikler Şubesi	(312) 441 47 33 (312) 425 86 50 (312) 419 31 47 (312) 612 20 98 (312) 417 21 91 (312) 418 67 44 (312) 384 50 32 (312) 349 10 71 (312) 491 35 64 (312) 249 11 99
BOLU	2. Komando Tugay Komutanlığı Şubesi	(374) 245 16 67
ÇANAĞKALE	2. Kolordu Komutanlığı Ortaköy Şubesi	(286) 597 75 04
ELAZIĞ	8. Kolordu Komutanlığı Şubesi	(424) 238 47 64
ERZİNCAN	59. Topçu Tugayı Şubesi	(446) 212 01 51
İSTANBUL	1. Zirhli Tugay Komutanlığı Şubesi 3. Kolordu Komutanlığı Şubesi GATA Haydarpaşa Şubesi Selimiye Kışlası Şubesi	(212) 771 05 98 (212) 276 26 09 (216) 418 91 40 (216) 391 29 64
KARS	9. Piyade Tümen Komutanlığı Şubesi	(474) 413 82 92
MALATYA	Malatya Er Eğitim Alayı Şubesi	(422) 238 21 12
ŞIRNAK	23. Jandarma Sınır Tümen Komutanlığı Şubesi	(486) 216 23 80
TEKİRDAĞ	8. Mekanize Piyade Tugayı Beşiktepe Şubesi	(282) 213 35 01
YALOVA	Karamürselbey Eğitim Merkezi Komutanlığı Şubesi	(226) 462 96 60

YURT DIŞI ŞUBE

BAHREYN	Bahreyn Şubesi	(973) 215-300
---------	----------------	---------------

İŞTİRAKLER

OYAK ANKER BANK GmbH
Am Plan 1
56068 Koblenz / Almanya
Tel : (49 261) 91 230
Faks: (49 261) 91 23133
www.oyakankerbank.de

OYAK EUROPEAN FINANCE PLC. (OEF)
87 Lower Leeson Str.
Dublin 2 / İrlanda
Tel : (353 1) 676 38 90
Faks: (353 1) 676 38 93
www.oyakeuro.com

OYAK YATIRIM MENKUL DEĞERLER A.Ş.
Akatlar, Ebulula Cad. F2 C Blok
80630 Levent / İstanbul
Tel : (212) 319 12 00
Faks: (212) 351 05 99
www.oyakmenkul.com.tr

OYAK PORTFÖY YÖNETİMİ A.Ş.
Keskin Kalem Sok. No:13
80300 Esentepe / İstanbul
Tel : (212) 216 41 44
Faks: (212) 216 31 52
www.oyakportfoy.com.tr

OYAK TEKNOLOJİ BİLİŞİM
VE KART HİZMETLERİ A.Ş.
Polat Plaza Ali Kaya Sok. No:4
A Blok 80620 Levent / İstanbul
Tel : (212) 339 23 00
Faks: (212) 279 74 47
www.oytek.com.tr

