



**T.C. Ziraat Bankası A.Ş.**

**2011 Yılı I. Üç Aylık Ara Dönem**

**Konsolide Olmayan Faaliyet Raporu**

# İçindekiler

<b>Ortaklık Yapısı .....</b>	<b>1</b>
<b>Hesap Dönemi İçerisinde Ana Sözleşmede Yapılan Değişiklikler .....</b>	<b>1</b>
<b>Kurumsal Profil .....</b>	<b>1</b>
<b>Yönetim Kurulu Başkan ve Üyeleri, Denetim Komitesi Üyeleri, Denetçiler ve Üst Yönetim .....</b>	<b>2</b>
<b>Yönetim Kurulu Başkanı'nın Değerlendirmesi.....</b>	<b>3</b>
<b>Genel Müdür'ün Değerlendirmesi .....</b>	<b>4</b>
<b>Başlıca Finansal Göstergeler .....</b>	<b>5</b>
<b>2011 Yılı Ocak – Mart Dönemi Değerlendirmesi .....</b>	<b>6</b>
<b>Risk Yönetimi Politikalarına İlişkin Yenilikler .....</b>	<b>12</b>
<b>Ara Dönem Sonrasına İlişkin Beklentiler .....</b>	<b>13</b>

## **T.C. Ziraat Bankası Ortaklık Yapısı**

T.C. Ziraat Bankası'nın sermayesi T.C. Başbakanlık Hazine Müsteşarlığı'na aittir. Yönetim Kurulu Başkan ve Üyeleri, Denetim Kurulu Üyeleri ile Genel Müdür ve Yardımcıları, Banka'da hisse sahibi değildir.

## **Hesap Dönemi İçinde Ana Sözleşmede Yapılan Değişiklikler**

2011 yılı I. üç aylık hesap dönemi içerisinde Bankamızın Ana Sözleşmesinde yapılan herhangi bir değişiklik bulunmamaktadır.

## **Kurumsal Profil**

T.C. Ziraat Bankası A.Ş. 1863 yılında kurulmuştur.

Banka, Mart 2011 itibarıyla 1.386 yurt içi hizmet noktası ve 23.695 çalışanı ile günde yaklaşık 2,1 milyon müşterisine hizmet sunmaktadır.

Hizmet sunum ölçeğiyle de ülkemizin en büyüğü olan Ziraat Bankası, Türkiye'nin 420 noktasında rakipsiz konumdadır.

Türk işadamlarının gittiği her yere onlarla birlikte veya onlardan önce gitmek prensibi ile hareket eden ve yurt dışında büyüme yönünde adımlar atan T.C. Ziraat Bankası 17 ülkede toplam 76 noktada hizmet vermektedir.

2011 yılı Mart ayı sonu BDDK verilerine göre sektörden %15'lik pay alan T.C. Ziraat Bankası'nın toplam aktifleri Mart 2011 itibarıyla 151,8 milyar TL'ye ulaşmıştır.

## Yönetim Kurulu Başkan ve Üyeleri, Denetim Komitesi Üyeleri, Denetçiler ve Üst Yönetim

Bankamızın Ocak – Mart 2011 dönemindeki yönetim kurulu başkan ve üyeleri, denetim komitesi üyeleri, denetçileri ve diğer üst düzey yöneticileri aşağıdaki tablolarda gösterilmiştir.

### T.C. ZİRAAT BANKASI A.Ş. YÖNETİM KURULU ve DENETÇİLER

İsmi	Görevi
Muharrem KARSLI	Yönetim Kurulu Başkanı
Mehmet MUMCUOĞLU	Yönetim Kurulu Başkan Vekili
Can Akın ÇAĞLAR	Genel Müdür ve Yönetim Kurulu Üyesi
Oğuz KAYHAN	Yönetim Kurulu ve Denetim Komitesi Üyesi
Halil ÇELİK	Yönetim Kurulu ve Denetim Komitesi Üyesi
Burhanettin AKTAŞ	Yönetim Kurulu Üyesi
Hikmet Aydın SİMİT	Yönetim Kurulu Üyesi
Dr. Ümran DEMİRÖRS	Yönetim Kurulu Üyesi
Abdullah YALÇIN	Denetçi
Mahmut GÜRSES	Denetçi

### T.C. ZİRAAT BANKASI A.Ş. GENEL MÜDÜR VE YARDIMCILARI

İsmi	Görevi
Can Akın ÇAĞLAR	Genel Müdür ve Yönetim Kurulu Üyesi
<b>Genel Müdür Başyardımcıları</b>	
Selim Güray ÇELİK	Bankacılık
Senih BOYACIGİL	Strateji ve Operasyon
<b>Genel Müdür Yardımcıları</b>	
Ercüment GÜLER	Kaynak Yönetimi
Ali Rıza AKBAŞ	Ticari Bankacılık
Hüsamettin GÜLHAN	Tarımsal Bankacılık
Alpaslan ÇAKAR	Bireysel Bankacılık
Ertuğrul İSPAHA	Kredi İzleme ve Takip
İsmail Erdal MAZLUM	Muhasebe ve Mali Yönetim
Celal REYHAN	Fon Yönetimi
Numan BEK	Dış İlişkiler ve İştirakler
Elif Zeynep ERÜL	Kurumsal İletişim
Seyfettin SAĞLAM	İnsan Kaynakları
Dr. Soner CANKO	Bankacılık Operasyonları
Mustafa ŞAHİN	Destek Hizmetleri
<b>Teftiş Kurulu Başkanı</b>	
Ali ARAS	Teftiş Kurulu Başkanı
<b>Grup Başkanları</b>	
Bülent YALIM	İç Kontrol
Mehmet Ayhan ALTINTAŞ	Risk Yönetimi

## Yönetim Kurulu Başkanı'nın Değerlendirmesi

2001 yılından itibaren uygulanan reformlar ve para politikası tedbirleri, Merkez Bankası tarafından hayata geçirilen enflasyon hedeflemesi, dalgalı kur rejimi ile bankacılık düzenleme ve denetleme sisteminin iyileştirilmesi ve etkinleştirilmesi 2007 yılının ortalarında başlayan ve 2008 yılının son çeyreğinde ülkemiz ekonomisini de etkilemeye başlayan global krizin en az etkiyle atlatılmasına zemin hazırlamıştır. Diğer bir ifadeyle, Türkiye ekonomisi ve bu paralelde bankacılık sistemi, bu krizde dayanıklılığını ispatlamıştır. 2011 yılının ilk çeyreği, bir taraftan ekonomideki normalleşme emarelerinin alındığı bir dönem olmakla birlikte, diğer taraftan da makro ekonomik sorunların çözümüne yönelik olarak Merkez Bankası tarafından alınan politika tedbirlerinin tartışıldığı bir dönem olmuştur.

Ülke ekonomisi 2009 yılındaki daralmadan sonra, 2010 yılında beklentilerin de ötesinde bir büyüme sağlamış, 2010 yılı büyümesi %8,9 olarak gerçekleşmiştir. Merkez Bankası bu dönemde özellikle zorunlu karşılık oran ve uygulamasında yaptığı değişikliklerle zorunlu karşılık uygulamasını etkin bir para politikası aracı olarak kullanmaya devam edeceğini göstermiştir.

Bu dönem, bankacılık sektörünün menkul değerler cüzdanı büyüklüğünde kısmi bir gerileme yaşanmış, kredilerde artışın devam ettiği gözlenmiştir. Aynı şekilde mevduat artışında da bir önceki çeyreğe göre yavaşlama gözlenmiş, özellikle yerli ticari bankaların sendikasyon, tahvil ve banka bonusu gibi enstrümanlarla kaynak çeşitliliğine gittikleri gözlenmiştir. Daralan faiz marjları ekseninde, Banka karlarının da geçtiğimiz yılın aynı döneminin gerisinde kaldığı gözlenmektedir.

Bankaların, özellikle büyüme ve istikrar unsurları açısından takdir gören Türk ekonomisine katkılarını artırmaları, sektörel derinlik ve istikrar açısından da son derece önemlidir. Bu kapsamda bankaların önümüzdeki dönemi, verimlilik ve ürün geliştirmeye daha fazla yönelecekleri bir dönem olarak algılayacaklarını ve alternatif kar ve büyüme olanaklarını gündemlerine alacaklarını düşünüyorum.

Ziraat Bankası, finansal gelişimini 2011 yılının ilk çeyreğinde de piyasa dinamiklerini gözeterek sürdürmüş, genel beklentiler paralelinde temkinli kredilendirme faaliyetlerini bu dönemde de devam ettirmiştir. Ayrıca, istihdam politikamıza uygun olarak personel alımına devam edilmiş, şubeleşme faaliyetlerimiz hız kesmemiştir.

Bankamız her zaman olduğu gibi geleceğin Türkiye'sinde de tüm birikim ve potansiyelini ülkemiz insanı için kullanmaya devam edecek, ekonominin gerekleri kapsamında sağlayacağı katkıları kesintisiz olarak sürdürecektir.



**Muharrem KARSLI**  
Yönetim Kurulu Başkanı

## Genel Müdür'ün Değerlendirmesi

Bankamız, 2011 yılı Mart ayı sonu itibarıyla, yurtiçinde 1.386, yurtdışında 17 ülkede 76 noktada hizmet vermekte ve bu hizmetlerini 23.695 personeli ile sürdürmektedir. 2011 yılının ilk üç aylık döneminde genişlemeye devam eden yurt içi ve yurtdışı hizmet ağıımızı önümüzdeki dönemde daha da büyütmeyi ve güçlendirmeyi amaçlıyoruz. Büyüme, verimlilik temelinde gerçekleştirilecektir.

Bankamızın aktif büyüklüğü Mart 2011 itibarıyla 151,8 milyar TL'ye yükselmiştir. Kredi portföyümüz ise 2011 yılının ilk çeyreği sonunda %4 oranında büyümüş ve 59,7 milyar TL'yi aşmıştır. Bu dönemde toplam mevduatımız 127 milyar TL olarak gerçekleşmiş, net kar rakamımız da 573,5 milyon TL olmuştur.

2011 yılının ilk çeyreği, bankacılık sektörüne yönelik olarak alınan kararlar, büyüme, derinlik, sürdürülebilir karlılık ekseninde yaşanmıştır. Önümüzdeki dönem, Merkez Bankası uygulamalarının mevduat ve kredi faizlerini bir miktar artırıcı etkilerinin görüleceği ve alınan para politikası önlemlerinin damgasını vuracağı bir süreç olarak yaşanacaktır. Bu paralelde banka karlarında, ilk çeyrekte olduğu gibi devam eden dönemlerde de düşüş görülebilecek olmakla birlikte bu durum tek başına bir olumsuzluk göstergesi olarak değerlendirilmemelidir. Alınan kararlar, sistemik büyümenin sürdürülebilir olması yönünde atılmış adımlar olarak düşünülmektedir.

2011 yılının devamında bankaların, KOBİ ve yeni girişimci bankacılığı, enerji sektörü yatırım projeleri, gıda sektörü ve risk sermayesi gibi hem ekonomik gelişme açısından, hem de istihdam açısından önemli olan alanlara ilgi göstermesini beklemek yanlış olmayacaktır. Önümüzdeki dönemde, alternatif kaynak oluşturma imkanı sağlayan tahvil ihracı ile repo ve sendikasyon gibi enstrümanların, fonlamadaki ağırlıklarının artması da beklentiler dahilindedir. Ayrıca, rekabet ve karlılık kapsamında, bankaların alternatif gelir kaynakları yaratma çabalarını artıracaklarını ve özellikle işletme giderlerini düşürecek, teknoloji yoğun çalışmalar içinde olacaklarını düşünüyorum.

Bankamız önümüzdeki dönemde verimliliğe odaklı faaliyetlerini devam ettirecek ve kurguladığı gelecek dönem stratejilerini hayata geçirme konusunda çalışmalarını sürdürecektir. Bu süreçte halen kullandığımız ileri bankacılık teknolojilerini daha da geliştirirken, nitelikli insan kaynağımızı da takviye ederek istihdama desteğimizi sürdürmeyi planlıyoruz.

Bu çerçevede Bankamız, güvenilirliğin sembolü olarak, artan verimliliği ve hizmet kalitesi ile sektörün en önemli yapı taşı olmaya ve müşterilerini ilklere tanıştırmaya devam edecektir.



**Can Akın ÇAĞLAR**  
Yönetim Kurulu Üyesi ve Genel Müdür

## BAŞLICA FİNANSAL GÖSTERGELER

<b>AKTİFLER (Milyon TL)</b>	<b>Mar.11</b>	<b>2010</b>
Likit Aktifler ve Bankalar	13.982	14.907
Menkul Değerler	75.388	76.352
Krediler	59.746	57.443
Diğer Aktifler	2.689	2.458
<b>Toplam Aktifler</b>	<b>151.805</b>	<b>151.160</b>
<b>PASİFLER (Milyon TL)</b>	<b>Mar.11</b>	<b>2010</b>
Mevduat	127.021	125.796
Mevduat Dışı Kaynaklar	8.836	8.633
Diğer Pasifler	3.436	3.273
Özkaynaklar	12.512	13.458
<b>Toplam Pasifler</b>	<b>151.805</b>	<b>151.160</b>
<b>SEÇİLMİŞ GELİR-GİDERLER (Bin TL)</b>	<b>Mar.11</b>	<b>Mar.10</b>
Faiz Gelirleri	3.063.981	3.036.388
Faiz Giderleri	1.825.260	1.632.834
Net Faiz Geliri	1.238.721	1.403.554
Net Ücret ve Komisyon Gelirleri	166.111	124.608
Diğer Faaliyet Gelirleri	131.890	157.696
Diğer Faaliyet Giderleri	620.365	525.089
Kredi ve Diğer Alacaklar Karşılığı	188.814	84.285
Vergi Karşılığı Öncesi Kar/Zarar	732.986	1.119.793
Vergi Karşılığı	159.483	207.204
<b>Net Kar/Zarar</b>	<b>573.503</b>	<b>912.589</b>
<b>RASYOLAR (%)</b>	<b>Mar.11</b>	<b>2010</b>
Sermaye Yeterlilik Rasyosu	17,5	19,2
Özkaynak / Toplam Aktifler	8,2	8,9
Toplam Krediler / Toplam Aktifler	39,4	38,0
Takipteki Krediler (Brüt) / Toplam Krediler (*)	1,4	1,5
YP Aktifler / YP Pasifler	86,6	91,5
Likit Aktifler / Toplam Aktifler	9,2	9,9
	<b>Mar.11</b>	<b>Mar.10</b>
Net Kar (Zarar) / Ortalama Toplam Aktifler	1,5	2,9
Net Kar (Zarar) / Ortalama Özkaynaklar	17,7	33,7
Faiz Gelirleri / Faiz Giderleri	167,9	186,0

(\*) Fon kaynaklı takipteki krediler ve diğer alacaklar hariç tutulduğunda oran %1,1'e inmektedir.

## 2011 Yılı Ocak – Mart Dönemi Değerlendirmesi

**Mart 2011 itibarıyla T.C. Ziraat Bankası'nın aktif büyüklüğü 151,8 milyar TL'ye ulaşmıştır.**

Toplam aktiflerdeki sektör payı %15 olan son 7 yılın karlılık lideri Bankamızın bu dönemdeki net karı 573,5 milyon TL olarak gerçekleşmiştir.

Banka'nın 2011 yılı Mart ayı sonu itibarıyla aktif kârlılığı %1,5, özkaynak kârlılığı ise %17,7 olarak gerçekleşmiştir.

### **Şubeleşme faaliyetleri devam ediyor.**

Ülkemiz bankacılık sektörünün en yaygın hizmet ağına sahip olan T.C. Ziraat Bankası, 2011 yılı Mart ayı sonu itibarıyla;

- 1.316 yurt içi şubesi
- 43 özel işlem merkezi
- 25 bürosu ve 2 mobil aracı
- Dünyanın 17 ülkesinde 76 noktada faaliyet gösteren 15 yurt dışı şube, 7 yurt dışı alt şube, 8 yurt dışı iştirak bankası ve 1 yurt dışı temsilciliğiyle hizmetlerini sürdürmektedir.

Yurtiçi ve yurtdışı şube sayısı 1.401'e ulaşan T.C. Ziraat Bankası, şube sayısını artırma ve istihdam politikalarına uygun olarak, ihtiyaç duyulan yerlerde yeni şubeler açmaya ve personel alımına devam etmektedir.

Bu kapsamda 2011 yılının ilk çeyreğinde yurtdışında iki şube açılışı gerçekleştirilmiştir. 14 Şubat 2011 tarihinde Irak'ta Erbil Şubemiz, 14 Mart 2011 tarihinde Suudi Arabistan'da Cidde Şubemiz faaliyetlerine başlamıştır.

### **Toplam mevduatımız 127 milyar TL'dir.**

Mevduat toplamımız 127 milyar TL'ye ulaşmıştır. Sektör mevduatından aldığımız %19,1'lik pay ile bu alandaki liderliğimiz sürmektedir.

### **Toplam kredilerimiz 59,7 milyar TL'yi aşmıştır.**

Toplam kredilerimiz 2010 sonuna göre %4 oranında artarak 59,7 milyar TL'yi aşmıştır. Kredilerdeki sektör payımız da %10,2 olarak gerçekleşmiştir.



**Ticari kredilerimiz bu dönemde 15,1 milyar TL, KOBİ kredilerimiz ise 6,1 milyar TL olarak gerçekleşmiştir.**

Bankamızın ticari kredi uygulamalarına getirdiği yenilikler, müşteri memnuniyetini artırmakta ve işlemlere dinamizm kazandırmaktadır. Bu yeniliklerden bazıları aşağıda sıralanmıştır.

- Serbest Bölgelerde faaliyette bulunan şubelerimizce, serbest bölgede faaliyet gösteren müşterilerine, taahhütname alarak doğrudan kullanıcıya ödemek üzere döviz kredisi kullandırılması ile yurtiçindeki şubelerimizce serbest bölgede faaliyeti bulunan yurtiçi firmalara döviz kredisi kullandırılması imkanı getirilmiştir.
- Kredi tutarı taşınmazın ekspertiz değerinin %75'ine kadar belirlenebilen İşyeri ve Ticari Arsa Alım kredilerinde BDDK düzenlemeleri gereği bu oran %50'ye düşürülmüştür.
- Taşıt ve plaka kredisi rehin işlemlerinin e-rehin uygulamasıyla gerçekleştirilmesine ve plaka kredisinin taksitli esnek ödeme seçenekleri ile de kullanılabilmesine imkan sağlanmıştır.
- Dış ticarete bağlı olmaksızın yurtiçi bankaların aval verdiği poliçeler teminata alınmak suretiyle kredi kullanılabilmesi mümkün hale getirilmiştir.

T.C. Ziraat Bankası, geçmiş yıllarda KOBİ'lere verdiği desteği 2011 yılının ilk çeyreğinde de devam ettirmiş, nakdi KOBİ kredilerinde 2010 yılsonuna göre %14 önceki yılın aynı dönemine göre ise %92 artış ile sektörün büyüme oranının üstünde bir artış sağlamıştır.

- KOBİ müşteri tabanını zenginleştirmeyi hedefleyen T.C.Ziraat Bankası, bu doğrultuda 2011 yılının ilk üç ayında yeni KOBİ müşterilerini portföyüne ekleyerek faaliyetlerini sürdürmüştür.
- Tüm meslek gruplarından KOBİ'lere hizmet sunmayı hedefleyen T.C.Ziraat Bankası, bu amaçla daha önce yaptığı meslek gruplarına özgü kredi çalışmalarına serbest meslek mensubu "Mimar/Mühendis, Muhasebeci/Serbest Muhasebeci Mali Müşavir/Yeminli Mali Müşavir, Noter ve Veterinerleri" de dahil etmiştir.
- KOBİ'lerin üye olduğu dernek, konfederasyon vb. kuruluşlarla işbirliği de yaparak KOBİ'lere finansman desteği veren T.C.Ziraat Bankası, bu dönemde "Gözlükçüler ve Optisyenler Konfederasyonu" ile bir işbirliği yapmış ve konfederasyon üyeleri olan KOBİ'lere gerekli finansman desteği ile bankacılık ürünlerinde kolaylık sağlamaya başlamıştır.
- KOBİ'lerin desteklenmesi konusunda geçmiş yıllardan beri işbirliği halinde olunan ve özellikle son yıllarda üyelerine yoğun kredi kullandırımı gerçekleştirilen Ticaret/Sanayi Odaları ile Esnaf - Sanatkâr Odaları üyelerine sağlanan avantajlı hizmet imkanları genişletilerek, T.C. Ziraat Bankası'nın yaygın şube ağı ile KOBİ'lerin kullanımına sunulmaya devam edilmiştir.

- KOBİ'lerin yatırımlarını teşvik etmek, işletme sermayelerine katkıda bulunmak ve büyümelerine destek olmak amacıyla 2010 yılında Dünya Bankası'ndan temin edilen uzun vadeli döviz kredisinin kullandırımı, 2011 yılının ilk çeyreğinde de sürdürülmüştür.
- Bankamız, KOBİ'lerin finansmana erişim imkanlarının artırılması çerçevesinde yaptığı çalışmalar sonucu, ülkemizde gayrisafî milli hasıladan düşük pay alan 43 ilde faaliyet gösteren Mikro KOBİ'leri ve girişimciliği desteklemek amacıyla "BÜYÜYEN ANADOLU'YA KREDİ KOLAYLIKLARI (BAKK)" programı kapsamında "MİKRO KOBİ'lere MİKRO KREDİLER" projesi çerçevesinde kullanılacak kredilere KGF tarafından kefalet sağlanması amacıyla KGF A.Ş. ile işbirliğine gitmiştir. Bu sayede, teminat bulmakta güçlük çeken KOBİ'lerin Bankamızın yaygın şube ağı aracılığıyla bu fırsattan faydalanması amaçlanmıştır.
- T.C.Ziraat Bankası, bölgesel ekonomik kalkınma ve sosyal gelişmeye katkı sağlamak amacıyla, Kalkınma Ajansları ile de işbirliği yaparak, söz konusu ajansların Mali Destek Programı'na başvuran ve hibe fonlarından yararlanmaya hak kazanan proje sahibi KOBİ'lere, eş finansman sağlama imkanı getirmiştir.

**Tarımsal kredilerimiz 2010 yılsonuna göre %7 artış göstererek 14,5 milyar TL'yi aşmıştır.**

Bankamızın tarımsal kesime verdiği destek sürmektedir. 2011 yılı Mart ayı sonu itibarıyla tarımsal kredilerimiz yılsonuna göre %7'lik artışla 14,5 milyar TL'yi aşmış bulunmaktadır. Bu dönemde;

- Tarıma dayalı sanayi kredilerinin kapsamı genişletilmiş, sadece kendi ürettikleri ürünleri hammadde olarak kullanan tarıma dayalı sanayi işletmelerine tarıma dayalı sanayi kredisi kullandırılmakta iken, kendi ürettikleri, sözleşmeli üretim kapsamında temin ettikleri veya kendi üretiminin yanı sıra dışarıdan temin ettikleri ürünleri hammadde olarak kullanan tarıma dayalı sanayi işletmelerinin kredi taleplerinin değerlendirmeye alınmasına imkan sağlanmıştır.
- Yurt dışı bankalardan alınacak teminat mektubu karşılığında tarımsal kredi kullandırılması imkanı sağlanmıştır.
- Yeni ve kullanılmamış olması kaydıyla, model yılı bir önceki yıla ait traktörler için kredi kullandırılması imkanı getirilmiştir.
- Uzun vadeli olarak kullanılacak tarımsal kredilerde, teminat mektubu düzenleyen bankanın limitinin uzun süre bloke edilmemesi ve müşterilerimizin ilgili bankaya ödeyeceği komisyon oranının azaltılmasını teminen, kredilerin taksit, vade ve tutarları dikkate alınarak her bir taksit için ayrı bir teminat mektubu alınabilmesi imkanı sağlanmıştır.

- Arazi alımı ve işletme edindirme kredilerinde, krediye konu arazinin/işletmenin tapuya tescil tarihinden itibaren bir aylık süre içerisinde yapılan kredi başvurularının değerlendirmeye alınmasına imkan sağlanmıştır.
- Şubece tanınan, tarımsal işletmesi ve üretim faaliyeti bilinen müşterilere kullanılacak kredilerde, kredi limitinin azami %30'una kadar avans ödemesi yapılabilmesine imkan sağlanmıştır.
- 2010 yılı Ağustos ayında uygulamaya giren sıfır faizli hayvansal üretim kredileri kapsamında kullanılan kredi miktarı Mart 2011 itibariyle 3,7 milyar TL'yi aşmıştır.
- Müşteri memnuniyeti ve uygulamaya ilişkin olumlu görüşler doğrultusunda, tarımsal faaliyetlerin yoğun olduğu bölgelerde Tarımsal Bankacılık Şubelerinin yaygınlaştırılmasına ilişkin çalışmalar sürdürülmüştür.

**Bankamız, “Rastgele Kampanyası” ile balıkçıları, “Safkan At Yetiştiriciliği Kredileri” ile at yetiştiricilerini desteklemiştir.**

Bankamızca tarımsal kredilerde sağlanan artışa ilave olarak su ürünleri avcılığı konusunda faaliyet gösteren balıkçılara, 2010-2011 avlanma sezonunda işletme kredisi kullanılmasına yönelik olarak düzenlenen “Rastgele Kampanyası” kapsamında 737 balıkçıya 21 milyon TL kredi kullanılmıştır. 2010 yılında yeni bir ürün olarak tarımsal kredi konularına eklenen safkan at yetiştiriciliği kredileri kapsamında ise ilk 3 aylık dönemde 417 safkan at için 6,7 milyon TL kredi verilmiştir.

**Çiftçi Eğitim Projesi**

Kredi kullanılan çiftçilerin eğitim düzeylerinin artırılması, pazar koşullarına uygun katma değeri yüksek üretim yapabilmelerinin sağlanması, rekabet güçlerinin yükseltilmesi ve işletmecilik kültürlerinin geliştirilmesi amacıyla hayata geçirilen “Çiftçi Eğitim Projesi” kapsamında, 2011 yılının ilk üç ayında Banka ile Ankara Üniversitesi ve Ankara İli Damızlık Sığır Yetiştiricileri Birliği arasında imzalanan protokol dahilinde, Ankara Üniversitesi Ziraat Fakültesi profesörleri tarafından, Birlik üyesi 110 üreticiye 20’şer kişilik gruplar halinde, 5 gün süreli, içeriğinde teorik bilgilerin yanında özellikle uygulamalı bilgilerin verildiği, modern işletme ziyaretlerini kapsayan program dahilinde, “Süt Hayvancılığı”, Çukurova Üniversitesi Ziraat Fakültesi tarafından 150 üreticiye “Modern Seracılık” konularında eğitim verilmesi sağlanmıştır. Söz konusu proje kapsamında gerçekleştirilen eğitim faaliyetlerine devam edilecektir.

**Bireysel kredilerimiz 2010 yılsonuna göre %9 artışla 25,5 milyar TL’yi aşmış, sektör payımız ise %13,8’e yükselmiştir.**

Ziraat Bankası, tüketici kredilerinde yine en rekabetçi oranlarla müşterilerine hizmet etmeye devam etmiştir. 2011 yılı birinci çeyreğinde de piyasalardaki gelişmeler ve Bankamız kaynak maliyeti takip edilmiş, bireysel kredi masraf ve faiz oranları en uygun oran ve tutarlarda olacak şekilde revize edilmiştir.

Bu dönemde de özel müşteri gruplarına ve tüm müşterilerimize yönelik kredi kampanyaları düzenlenmiştir.

- Düzenlenen bireysel kredi kampanyaları ile 16.500'e yakın kişi ilk kez müşteri olarak kazanılmış, 50 bini aşkın kişiye ise ilk kez kredi kullanılmıştır.
- Bankamız kredi kartı pazar payının artırılması ve diğer bireysel bankacılık ürünlerimizle birlikte üniversite gençliğinin Bankamız müşterisi haline getirilmesi amacıyla, ülkemizdeki yüksek öğretim öğrencilerine yönelik "Ziraat Gençlik Paketi" hazırlanmış ve müşterilerimize sunulmuştur.
- Yeni Ev Tüketici Kredisi kapsamında, müşterinin referans ürününde/ürünlerinde ödenmemiş taksitinin bulunmaması ve referans ürünlerin kullanımından itibaren en fazla 6 ay geçmiş olması koşuluyla, kullanılan ve/veya kullanılmış olan referans ürünün/ürünlerin tutarının en fazla %20'si azami kredi limiti olarak tespit edilmiştir.
- Maaş Avansı ürününün alternatif dağıtım kanalları aracılığı ile kullanımını ve tahsilatını sağlamak amacıyla, internet şubesi, telefon bankacılığı ve cep telefonundan kısa mesaj ile işlem yapılabilmesi sağlanmıştır.
- Maaş Avansı ürününde 1 milyon 326 bine yaklaşan tanımlı müşteri sayısına ulaşılmıştır.
- Bankamız Ziraat Yatırım Menkul Değerler A.Ş. işlemlerinde aktif rol almaya devam etmektedir. Bankamız şubeleri tarafından acentelik sıfatı ile yurtiçi bireysel yatırımcıların halka arz katılım taleplerinin toplanması sağlanmıştır.
- Ziraat Yatırım müşteri sayısı ve hisse senedi işlem hacmi ile Bankamız Maximum kart müşteri sayısının ve kart kullanımının artırılması amacıyla Ziraat Yatırım Menkul Değerler A.Ş. ile ortak bir kampanya düzenlenmiştir.
- Satışına aracılık ettiğimiz TOKİ projelerinde 803 milyon TL satış bedelli 7 bin 748 adet konut satışı gerçekleşmiştir.
- Bazı Alacakların Yeniden Yapılandırılması ile Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu ve Diğer Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Hakkında 6111 sayılı Kanun uyarınca, emekliliğe hak kazanabilecek ve yaşlılık aylığı bağlanabilecek Bağ-Kur sigortalıları ile birikmiş prim borcu bulunan ancak emekliliğe hak kazanamayacak olan Bağ-Kur sigortalılarına, prim borçlarının SGK'ya aktarılmasına yönelik olarak kullanılmak üzere azami 60 ay vadeli bireysel kredi ürünleri kullanılmaya başlanmıştır.

### **Takibe intikal eden kredi oranımız %1,4 olarak gerçekleşmiştir.**

Mart 2011 sonu itibarıyla Banka'nın takipteki krediler oranı %1,4 olarak gerçekleşmiştir. Bankamızın karşılık ayırmadığı fon kaynaklı takipteki krediler ve diğer alacaklar hariç tutulduğunda bu oran %1,1'e inmektedir. Takip oranı, sektör takip oranının (%3,2) çok altında bulunmaktadır.

Ayrıca, getirilen yapılandırma uygulamalarıyla kredi alacaklarımızın takip ve tahsili işlemlerine etkinlik kazandırılmaya devam edilmektedir.

### **Alternatif dağıtım kanallarımızın sayısı ve hizmet yelpazesi genişlemektedir.**

- Kredi kartı sayımız Mart 2011 sonu itibarıyla 3,1 milyonu aşmış, bankkart sayımız ise 14,8 milyona yaklaşmıştır.
- TSK Akıllı Kart Projesi kapsamında TSK e-cüzdan sistemi yangınlaştırma çalışmaları başlatılmıştır.
- Üye iş yeri sayımız 70 bini aşmış, kurulu POS sayısı 75 bine yaklaşmış, taksitli işlem yapan üye iş yeri sayısı 25 bine ulaşmış, taksitli işlem yapan POS sayısı ise 25 bini aşmıştır.
- Faal ATM sayımız 2.959'dur.
- Mart 2011 sonu itibarıyla 44 adet GİM (Görüntülü İşlem Merkezi) ile 26 ilde ve 31 lokasyonda hizmet verilmektedir.
- Telefon bankacılığı müşteri sayısı 305 bine yükselmiş, internet bankacılığı müşteri sayımız ise 736 bini aşmıştır.

### **İştiraklerimizdeki değişimler:**

2011 yılı ilk çeyreğinde yurtiçi iştiraklerimizden Ziraat Finansal Kiralama A.Ş., Bankalararası Kart Merkezi A.Ş., Axa Sigorta A.Ş. ve Milli Reasürans T.A.Ş.'nin sermayeleri tamamı iç kaynaklardan karşılanmak suretiyle toplam 201,3 milyon TL artırılmış, söz konusu artırımlardan Bankamız payına düşen 48,3 milyon TL tutarındaki bedelsiz hisseler dönem sonu itibarı ile kayıtlarımıza yansıtılmıştır.

Yurtdışı iştiraklerimizden Uzbekistan Turkish Bank'ın sermayesinin 24.024 milyon SUM'a yükseltilmesi nedeniyle, Bankamız payına isabet eden ve tamamı nakit olarak gönderilen 3,4 milyon EURO sermaye artırımını tescilini müteakip iştirakler hesabına alınmıştır.

### **Organizasyonel ve operasyonel değişimler:**

- 2011 yılı ilk çeyreğinde 6 adet yeni şube açılmış, 10 adet özel işlem merkezi ve 1 adet ek hizmet binası şubeye dönüştürülmüş ve böylece yurtiçi hizmet noktası sayımız 1.386'ya ulaşmıştır.

- Müşterilerimize kaliteli hizmeti, hızlı sunabilmek amacıyla bankacılık sistem altyapısında iyileştirmeler gerçekleştirilmiştir. Bankacılık faaliyetlerimiz sonucu gün geçtikçe artan bilgi ve içeriklerin hacmi, trafiği ve karmaşıklığının giderilmesi, bilgi ve içeriklerin anlaşılabilir, bulunabilir, yönetilebilir ve etkin şekilde paylaşılabilir olması amacıyla **Kurumsal İçerik Yönetim Sistemi** satın alınmıştır.
- 3 milyon 125 bine yakın işlemde 2,8 milyar TL tarımsal destekleme ödemesi gerçekleştirilmiştir.
- Şubelerimizce Sosyal Güvenlik Kurumu Başkanlığı adına 14,6 milyon adet gelir/aylık ödemesi yapılmıştır.
- Müşteri imza örneğinin ve müşteri kimlik belgesi örneğinin bilgisayar sistemine taşınması çalışmaları devam etmektedir.

**Bankamız, 2011 yılının ilk üç aylık döneminde de müşterilerine ve çalışanlarına değer veren insan kaynakları yönetim anlayışı çerçevesinde uygulamalarına hızla devam etmiştir.**

Çağımıza uygun modern ve kaliteli hizmet verebilmek amacıyla ekibine her gün yeni çalışanları katmaya devam eden Bankamızda birinci üç aylık dönemde 1.450 kişi göreve başlatılmıştır. İşe alınan personelin 107'si 4857 sayılı İş Kanunu'nun 30. maddesi uyarınca istihdam etmekle yükümlü olunan "özürlü kontenjanı" kapsamındadır.

### **Risk Yönetimi Politikalarına İlişkin Yenilikler**

Risk yönetimi faaliyetleri, Bankamız genelinde risk kültürünün yerleştirilmesini, sistem ve insan kaynağının sürekli olarak iyileştirilmesi suretiyle risk yönetimi fonksiyonunun en iyi uygulamalara yaklaştırılmasını hedeflemektedir. Risk yönetimi politikası kredi riski, operasyonel risk, piyasa ve bilanço risklerinin Bankanın faaliyetlerinin hacmi, niteliği ve karmaşıklığı ile uyumlu ölçme, izleme, stres testi ile senaryo analizi çalışmalarının yürütülmesi ve sonuçlarının raporlanması şeklinde belirlenmiştir.

Risklerin yönetimine ilişkin politika ve uygulama usulleri her bir risk türü bazında Yönetim Kurulu tarafından onaylanan yönetmelikler uyarınca gerçekleştirilmektedir. Kredi riski yönetimi çerçevesinde, taslak düzenlemelere uyum çalışmaları sürdürülürken, nihai olarak uluslararası uygulamalara paralel analiz, ölçme, izleme ve raporlama altyapısının oluşturulması konusunda çalışmalar yapılmaktadır. Operasyonel risk konusunda yasal yükümlülüklerle ek olarak gelişmiş ölçüm yöntemleri ile hesaplama yapılmasına ilişkin çalışmalar yürütülmekte ve operasyonel risk kültürünün yaygınlaştırılması amacıyla banka çapında Öz Değerlendirme Çalışması gerçekleştirilmektedir. Bankanın karşılaşılabileceği piyasa ve bilanço risklerinin ortaya konulabilmesi amacıyla uluslararası standartlarda risk ölçümü ve izleme faaliyetleri gerçekleştirilmektedir. Risk ölçümü konusunda yapılan çalışmalar senaryo analizleri ve stres testleri ile desteklenmektedir.

## Ara Dönem Sonrasına İlişkin Beklentiler

Küresel ekonomik görünüme ilişkin son veriler, ekonomik toparlanma, ayrışma ve son dönemde çehresi değişen risklere işaret etmektedir. Üretime ilişkin göstergeler olumlu seyrini sürdürürken, dış ticaret ve ekonomik aktivite canlanmıştır. Diğer taraftan bütçe dengesinde ciddi bozulmaların yaşandığı ve kamu borcunun aşırı arttığı bazı Avrupa ülkelerinde kırılğanlıklar devam etmektedir. Söz konusu ülkelerde, finansal sektördeki sorunların tam olarak aşılamaması ve istihdamda istenilen artışın sağlanamamış olması, küresel iktisadi toparlanmanın hızını olumsuz etkileyebilecektir. Bir diğer risk unsuru, hızlı ve kontrolsüz büyüyen bazı gelişmekte olan ekonomilerin aşırı ısınmasıdır. Son dönemde gıda ve petrol fiyatlarında görülen hızlı artışlar da ekonomik dengesizlik kaynağı oluşturmaktadır. Söz konusu fiyat artışları bir taraftan enflasyon endişelerini tetiklerken, diğer taraftan küresel sermaye birikimini etkilemektedir.

IMF tarafından 2011 yılı Nisan ayında yayınlanan küresel ekonomik görünüm tahminlerinde, 2010 yılında %5 oranında büyüdüğü tahmin edilen global ekonominin 2011 yılında %4,4 büyümesi beklenmektedir.

Finansal krizin etkilerinin azalmasıyla birlikte gelişmiş ülke merkez bankalarının düşük faiz ve yüksek likiditeye dayalı para politikalarının aşamalı olarak sona erdirilmesi ve normalleşme ihtiyacı ön plana çıkmaktadır. Normalleşme sürecinin doğal bir sonucu olarak merkez bankalarınca orta vadede likiditeyi sınırlayıcı ve politika faizlerini artırıcı para politikalarının izlenmesi beklenmektedir.

2010 yılında %8,9 gibi beklentilerin oldukça üzerinde bir büyüme hızına ulaşan Türkiye ekonomisi, bu performansıyla Avrupa'nın en hızlı büyüyen ekonomilerinden olmuştur. Sanayi üretiminde ve kapasite kullanım oranlarında artış sürmektedir. Reel kesim ve tüketici güveninde de olumlu gelişmeler yaşanmaktadır.

Kamu maliyesinde kararlılıkla sürdürülen mali disiplininin bir yansıması olarak, bütçe açığının GSYH'ya oranı 2009 yılındaki %5,5 düzeyinden, 2010 yılında %3,6'ya gerilemiştir.

İthalata dayalı hızlı büyüme eğilimi ve artan iç talep, cari işlemler açığının hızlı bir şekilde artmasına yol açmıştır. 2010 yılında GSYH'nın %6,6'sına ulaşan cari açığın azaltılması için politika tedbirleri ve yapısal tedbirler alınmaktadır. Bu amaçla T.C. Merkez Bankası, para politikalarının yanında zorunlu karşılık oranlarını da politika aracı olarak kullanmak suretiyle, likiditeyi ve kredi hacminin aşırı artışını sınırlayıcı tedbirler almıştır. Ekonomimizde fiyat istikrarı sürerken, işsizlik oranları düşüş göstermekle birlikte, hala kriz öncesi düzeyin üzerindedir.

Önümüzdeki döneme ilişkin beklentiler ise, büyümenin istikrarlı hale gelmesi, kredibilite artışı sonucu dış finansman olanaklarında iyileşme, enflasyonun kısmen yükselmekle birlikte beklentiler dahilinde gerçekleşmesi, yatırım ortamının iyileşmesi ve şirket satın alma ve birleşmelerinin sürmesi olarak gözükmektedir.