

## GENEL MÜDÜR'ÜN DEĞERLENDİRMESİ

### TEB'in değerli paydaşları,

**2011 yılı TEB'in kurumsal tarihinde bir kilometre taşı olmuştur. TEB markası altında gerçekleştirdiğimiz TEB-Fortis Bank Türkiye birleşmesi, ulaştığımız bulduğumuz ölçek anlamında büyük önem taşımış, Bankamız ülkemizin en büyük 6. özel sektör bankası olarak konumlanmıştır.**

**2011 yılı TEB'in ürün ve hizmet yelpazesi, müşteri sayısı, inovasyon, verimlilik ve hizmet ağı yapılanması açısından kilit gelişmelere imza attığı bir yıl olmuştur.**

**Öngörü kabiliyeti, etkin değişim yönetimi ile dikkatli ve özenli planlamanın ışığında şekillenen stratejileriyle TEB, piyasa koşulları açısından son derece istisnai bir yılda daha çok müşteriye daha fazla ürün ve hizmeti ile ulaşmayı başarmıştır.**

#### **Birleşme 2011 yılına damgasını vurmuştur.**

TEB ve Fortis Bank Türkiye, 14 Şubat 2011 tarihinde TEB çatısı altında birleşmişlerdir. Birleşmenin hukuki sürecinin tamamlanmasından sonra iki bankanın TEB markası altında entegrasyonunu öngören kapsamlı bir süreç başlatılmış, son derece kritik öneme sahip çok sayıda proje öngörülen sürelerden önce tamamlanmıştır.

TEB-Fortis birleşmesi, iki farklı kültürün geleceğe dair ortak hedefler ve paylaşılan değerler etrafında kenetlenmesi ve sonuca hızla gidilebilmesi açısından başarılı bir örnek olarak Türk bankacılık tarihine geçmiştir. Birleşme sürecinin en temel önceliği iki bankanın müşterilerine şubeler ve alternatif dağıtım kanalları üzerinden ürün ve hizmetleri kesintisiz sunmak ve müşteri memnuniyetini her şeyin üzerinde gözetmeye devam etmek olmuştur.

Operasyonel birleşme planlanandan yaklaşık olarak 3 ay önce tamamlanmış ve bu durum asli işimize çok daha hızlı geri dönerek rekabete ve büyümeye güçlü bir biçimde odaklanmamızı sağlamıştır.

TEB'in organik büyüme stratejisi birleşme sonrasında değişmemiştir. Ancak birleşme, TEB açısından son derece önemli olan şube verimliliğini geliştirmek adına bir fırsat penceresi açmış; bunun ilk adımı olarak birbirine yakın olan 102 şubemiz 2011 yılı içinde birleştirilmiş ya da yeni lokasyonlarına taşınmıştır. Bu çalışmalarımız şube ağımızın etkinlik ve verimliliğini hızla artırmış, TEB'in şube başına mevduat ve kredi hacimlerinde olumlu gelişmeler kaydedilmiştir. Orta vadeli hedefimiz, toplam şube sayımızı 650'ye ulaştırmak ve şubelerimizi sürdürülebilir büyümemizin lokomotifine haline getirmektir.

#### **Performansımız**

2011 yılında istikrarlı, sağlıklı ve sürdürülebilir bir performans sergileyen TEB'in mali tablo sonuçlarını bir önceki yıl ile kıyaslayabilmek amacıyla TEB ve Fortis Bank Türkiye'nin 31 Aralık 2010 mali tablolarını basitçe toplayarak bir analiz yapmak mümkündür. Bu şekilde bakıldığında toplam varlıkların yıl sonu itibarıyla önceki yıla oranla %22 artış kaydettiği ve 38 milyar TL'ye ulaştığı görülmektedir.

Bankamız 2011 yılında kredilerini sektöre paralel bir oranda, mevduatını ise sektör ortalamasının üzerinde büyütme başarısı göstermiştir. 2010 yılı sonuna kıyasla sektörde kredi hacimleri ortalama %29 oranında büyürken, TEB'in plasmanları da sektöre aynı oranda genişlemiştir. Mevduat ise sektörde ortalama %13 büyüme gösterirken, Bankamız mevduatı %25 oranında gelişme kaydetmiştir. Bu sonuçlara göre 2011 yılında TEB'in toplam kredileri ve mevduat hacmi sırasıyla 25.7 milyar TL ve 22.9 milyar TL olarak gerçekleşmiştir.

2011 yılı net kârımız birleşmenin yıl boyunca süregelen maliyetlerine rağmen 207 milyon TL olarak gerçekleşmiştir. Memnuniyetle ifade etmek isterim ki TEB, 2011 yılının bankacılık sektörü açısından getirdiği ilave yüklerle, yoğun rekabete ve birleşmenin getirdiği maliyet unsurlarına karşın kârını artırmıştır. 2011 yılında kaydettiğimiz gelişme, bir önceki yıl kâr bileşenleri incelendiğinde çok daha net olarak ortaya

çıkılmaktadır. 2010 yılı kârımız, TEB Leasing satışından ve sigortacılık anlaşmalarından gelen gelirleri de kapsamıştır. Bu istisnai gelir kalemleri ve birleşme maliyetleri hariç bırakıldığında, 2011 yılında kâr büyümesinin %86 seviyesinde gerçekleştiği görülmektedir.

TEB'in özkaynakları 2011 yılında 4.2 milyar TL olmuş, sermaye yeterlilik oranımız düzenleyici otoritelerin öngördüğü seviyenin üzerinde ve %14.23 olarak hesaplanmıştır. Diğer taraftan 2011 yılı sonunda %2.8 seviyesinde olan takipteki alacaklar oranı, kredi portföyümüzün dengeli ve sağlıklı yapısına işaret etmenin yanında Bankamızın pazarlama ve risk yönetimi alanlarında kaydettiği başarıyı da açıkça ortaya koymaktadır.

2011 yılı performansımız, birleşmenin ilk olumlu sonuçlarını yansıtmaması açısından da önem taşımaktadır. Hedefimiz, 2012 ve sonrasında yeni TEB'in büyüme olanaklarını en doğru şekilde kullanmak ve performansını daha fazla ivmelemektir.

**TEB, tüm iş kollarında güçlü performans kaydederek istikrarlı büyümesini sürdürmüştür.** 2011 yılında TEB, tüm iş kolları bazında iyi sonuçlar elde etmiş, portföyünü çeşitlendirmeyi ve müşteri memnuniyetini güçlendirmeyi sürdürmüştür. Bu kapsamda 2011 yılına ait bazı tespitlerimi iş kollarımız ve ürünler bazında aşağıda kısaca paylaşmak istiyorum.

İlk değinmek istediğim husus TEB'in KOBİ'ler nezdindeki prestijli konumu ve iş kolundaki güçlü varlığıdır. TEB KOBİ bankacılığında örnek uygulamalara imza atmakta ve her geçen dönem daha çok sayıda küçük ve orta boy işletme tarafından hizmet sağlayıcı olarak tercih edilmektedir. TEB'in, KOBİ iş kolu tanımlı kredileri 2011 yılında %36 oranında artmış, bankamız toplam krediler içindeki payı ise %43'e yükselmiştir. Bu artışla TEB'in pazar payı 2011 yılında %5.39'a yükselmiştir.

KOBİ'lerin sadece bankası değil danışmanı da olmayı hedefliyoruz. Bu hedefe uygun olarak Bankamız 2005 yılından bu yana toplam 33 ilde 53 adet KOBİ Akademi toplantısı gerçekleştirmiş, bu toplantılara 11,300 işadama katılmış ve eğitimleri izlemiştir. Diğer taraftan iller ve sektörel

temellerde geleceğe ilişkin stratejileri üretmek adına düzenlediğimiz arama toplantıları 2006 yılından bu yana toplam 13 ilde, KKTC'de ve 4 sektör için düzenlenmiştir. Arama toplantılarımız da çok sayıda girişimci ile bir araya gelerek bir fikir platformu oluşturmamıza imkan sunmuştur.

TEB, bundan sonra da sektörde KOBİ bankacılığının en iyi uygulamalarını hayata geçirmeye ve müşterilerine katma değeri yüksek ürün, hizmet ve çözümlerini sunmayı sürdürecektir.

Yılın bir diğer önemli başlığı altın bankacılığı alanında kaydettiğimiz başarılı performansdır. TEB, %31'in üzerinde gerçekleşen altın kredisi pazar payıyla 2011 yılında da altın bankacılığında sektör lideri olmayı sürdürmüştür. Bu başarı, öncelikle altın bankacılığı ürünlerinin yaygın şube ağıyla, Türkiye'nin her yerinde müşterilere sunulmasının bir sonucudur. Diğer taraftan, hizmet döngüsünü tamamlamak adına geliştirilen yatırımcılara yönelik altın bankacılığı ürünleri de sektörde farklılaşmamıza katkıda bulunmaktadır.

Dış ticaret finansmanı, TEB'in çok uzun yıllardan beri güçlü olduğu bir alandır. Dünya çapında yaygın muhabir ağı ile müşterilerinin her türlü dış ticaret işlemine aracılık eden ve finansman hizmetleri sunan Bankamız, 2011 yılında dış ticaret müşterisi kavramını geliştirmiş ve konuya yeni bir bakış açısı getirerek rekabet gücünü daha da arttırmıştır. Yoğun dış ticaret işlemi ve ticaret finansmanı ihtiyacı olan aktif ve potansiyel müşterilerimiz, Dış Ticaret Merkezlerimizin odağına alınmış, konularında uzman çalışanlarımız tarafından müşteri ihtiyaçlarına en uygun ve yaratıcı dış ticaret finansman modelleri kapsamında hizmet sunulmuştur.

2011 yılındaki bir diğer önemli gelişme özel bankacılık alanında yaşanmıştır. Bundan 22 yıl önce Türkiye'de ilk kez TEB tarafından sunulmaya başlanan özel bankacılık hizmetlerine, 2011 yılında özel bir gelecek için yeni bakış açıları kazandırmış bulunuyoruz. Bu yeni yaklaşım, kişiye özel danışmanlık alanlarımızı zenginleştirerek yeni müşterilerimiz ile büyümemizi sürdürmemizi sağlamaktadır.

Değirmek istediğim başka bir husus da 2011 yılında Kurumsal Yatırım Bankacılığı'nın bünyemize entegre olmasıdır. Bu gelişme sonucunda TEB'in ürün çeşitliliği ve çapraz satış faaliyetlerinde gelişmeler yaşanmış, Banka içi sinerji önemli miktarda artmıştır. Piyasalarda yılın 2. yarısında yaşanan dalgalanmalar ve hareketlilik, firmaların riskten korunmak amacıyla tercih ettikleri sabit getirili ürünlere artan miktarda odaklanmamız adına bir imkan sunmuştur.

Nakit yönetimi alanında TEB, 2011 yılında sektörde fark yaratan yatırımlara yönelmiş; bu alandaki tecrübe ve uzmanlığını mobil dünyadaki gelişmelerle harmanlayarak, şirketlere yönelik elektronik bankacılık hizmetlerine bir yenisini eklemiştir: Mobil Bankacılık Hizmetleri. Diğer taraftan müşterilerimize sunduğumuz tahsilat ve ödeme sistemleri ürün yelpazesini, dünyada bir ilk olan 'MobilTEB' ile daha da zenginleştirmiş bulunuyoruz. Bankamız, Türkiye'de mobil alanda nakit yönetimi servisleri sunan tek hizmet sağlayıcıdır ve bu alanda ses getirecek uygulamalarına devam edecektir.

#### **TEB, yeni ürün, hizmet ve kampanyalarıyla da fark yaratmaya devam etmiştir.**

Bankamız, 2011 yılında yeni ürün, hizmet, uygulama ve kampanyalarıyla da müşteriye sunduğu katma değeri zenginleştirme çalışmalarını sürdürmüş ve sektöründe fark yaratan çalışmalara imza atmıştır.

2011 yılının önemli bir gelişmesi ülkemizde tasarruf alışkanlıklarını değiştirmek misyonuyla müşterilerle buluşan yeni bireysel tasarruf ürünümüz Marifetli Hesabın lansmanı olmuştur. Son derece esnek imkânlar sunan bu ürün, birikimlerin özel faiz oranları ile gecelik vadeli mevduatta günden güne büyümesini sağlamaktadır.

Bunun yanında Damla Altın Hesabı, Yıldız-Pro, Pratik Kredi ve yeni sigorta ürünlerimiz rekabet gücümüzü artırmakta ve piyasa görünürlüğümüze katkı sağlamaktadır. Diğer taraftan mükemmel kullanıcı deneyimini hedeflediğimiz web sitelerimiz ve TEB Pratik İnternet Şubesi ile ulusal ve uluslararası yarışmalardan toplam 15 ödül kazanmış bulunuyoruz.

**Bankamız, iştirakleri aracılığı ile farklı alanlarda sunduğu ürün yelpazesi, hizmet, uygulama ve çözümleriyle yenilikçiliğin öncüsü olmayı sürdürecektir.**

#### **TEB markası, iştiraklerimiz ekseninde de güçlü katma değeri işaret ediyor.**

Sektörün ilk 3 firması arasında yer alan TEB Faktoring, 2011 yılında iş hacmini arttırmaya devam etmiş ve kâr hedefini %120 oranında gerçekleştirmiştir. Cirosunu 2011 yılında %24 büyüten TEB Faktoring sektöründe en yüksek verimlilik ile çalışan hizmet sağlayıcılardan biridir. TEB Faktoring açısından paylaşmak istediğim bir diğer başarı Factors Chain International (FCI) üyeleri tarafından 2011 yılında da "En İyi İhracat Faktoring Şirketi" seçilerek Türkiye'ye bu büyük ödülü üst üste 3 defa kazandırması ve TEB Faktoring Genel Müdürü Çağatay Baydar'ın FCI Başkanı olarak seçilmesidir.

Bir diğer iştirakimiz olan TEB Portföy, 2011 yılında farklı kategorilerde güçlü pazar paylarıyla öne çıkmıştır. Yıl boyunca TEB ile birlikte yenilikçi anapara korumalı fonlar çıkarılarak, yatırımcılara farklı alternatifler sunulmuştur. Diğer taraftan TEB Portföy, birçok uluslararası şirket ile stratejik işbirliklerine imza atmış ve müşteri kitlesini genişletmiştir.

Bireysel ve kurumsal müşterilere etkin hizmette farklılaşan TEB Yatırım, Kasım 2011 itibarıyla İMKB hisse senedi piyasasında 4. sırada yer alma başarısı göstermiştir.

The Economy Bank N.V. Grubumuzun uluslararası ticaret ve emtia finansmanı alanında uzmanlaşmış hizmet sağlayıcısı kimliğiyle, piyasaların en etkin ve hizmet odaklı katılımcılarından biri olarak faaliyetlerini sürdürmüştür. Varlıkların sistematik bir biçimde yapılandırılması ve etkin risk yönetimi politikaları sayesinde küresel finansal krizden etkilenmeden çalışmalarını sürdürmektedir.

#### **Sorumluluğumuzun bilincinde olarak yolumuza devam ediyoruz.**

TEB kontrolü altındaki ekonomik varlığın ülke ekonomisi, hissedarları ve paydaşları için ne ifade ettiğini ve kendisine yüklediği sorumluluğu çok iyi bilmektedir. Bankamız önümüzdeki dönemde de müşterileri ve çalışanları için en iyiyi hedefleyecek;

bu doğrultuda güçlü ve fark yaratan sonuçlar kaydetmeye devam edecektir.

Bankamız piyasadaki rekabetçi konumuyla finans piyasasının sunduğu eşsiz büyüme potansiyelini performansına istikrarlı bir şekilde yansıtacak ve en iyi uygulamalara imza atacak bir hizmet sağlayıcı olmaya odaklıdır.

Temelleri 1927'de atılan TEB, 85. kuruluş yıldönümünü kutlayacağı 2012 yılına zengin ürün ve hizmet çeşitliliği, uzun yıllara dayanan pazar bilgisi ve tecrübesi, insan kaynağı ve güçlü mali yapısı ile girmektedir. Bu temel güç öğeleri, aynı zamanda TEB'in sürdürülebilir büyüme sürecinde ihtiyaç duyacağı gücü de kesintisiz olarak sağlayacaktır.

Bankamızın bizi tercih eden çok değerli müşterilerimize, özenli ve özverili çalışmalarından dolayı tüm çalışma arkadaşlarıma, uzun yıllara dayalı güçlü iş ilişkileri için muhabirlerimize teşekkür ederim.

**'Geleceğin TEB'ini inşa etmeye odaklandık... Geçmişte olduğu gibi bugün ve yarın da birlikteliğimizden ve paydaşlarımızın desteğinden doğan sinerjiyle bunu gerçekleştirebileceğimize yürekten inanıyorum.**

Saygılarımla,

**Varol Civil**  
**Genel Müdür**