

## TÜRK EKONOMİ BANKASI'NDA 2011 YILININ DEĞERLENDİRİLMESİ

### GENEL DEĞERLENDİRME

**TEB, 2011 faaliyet yılını 283.3 milyon TL vergi öncesi ve 206.7 milyon TL net kâr elde ederek başarı ile kapatmıştır.**

Bilindiği üzere 14 Şubat 2011 tarihinde Fortis Bank A.Ş.'nin tüzel kişiliğinin sona erdirilmesi suretiyle Fortis Bank A.Ş.'nin tüm hak, alacak, borç ve yükümlülükleri küll halinde TEB'e devrolması suretiyle her iki bankanın birleşmesi gerçekleşmiştir. Bilanço büyüklüklerine ilişkin yapılan değerlendirmelerde, büyüklüklerin karşılaştırılabilirliğini teminen her iki bankanın 2010 yılı büyüklükleri esas alınmıştır. 2011 yılına ilişkin büyüme oranları da, her iki bankanın 2010 yılı toplam büyüklükleri üzerinden hesaplanmıştır.

Bankamız 2011 yılı ve her iki bankanın 2010 yılı performansları toplamı esas alınarak yapılan değerlendirmede, 2011 ve 2010 yıllarında oluşan birleşmeden kaynaklanan yeniden yapılanma giderleri ile 2010 yılında gerçekleşen durdurulan faaliyetlerden sağlanan karlar ve Cardif Hayat Sigorta A.Ş ile imzalanan münhasırlık sözleşmesi gelir tutarları hariç tutulduğunda, bankamızın net karı bir önceki yıla göre yüzde %86 oranında artış göstermiştir.

TEB 2011 yılı sonunda kredi portföyünü yıllık bazda, sektördeki mevduat bankalarının kredi büyümesine paralel olarak, %29 oranında büyütmeyi başarmıştır.

Kredi portföyü büyütülürken, portföy kalitesi her zaman öncelikli olarak göz önünde bulundurulmuştur. 2010 yılı sonunda %3.68 olan takipteki krediler oranı, 2011 yılı sonunda %2.78 olarak gerçekleşmiştir.

Bankamız ana fonlama kaynağı olan müşteri mevduatları, 2011 yılında %31.0 oranında büyümüştür. Söz konusu oran, aynı dönemde %12.7 olan mevduat bankalarının yıllık mevduat büyümesinin çok üzerinde gerçekleşmiş olup, bankamızın mevduat tabanına verdiği önemin bir göstergesidir.

## TEB'İN SEKTÖRDEKİ KONUMU

TEB'in 31 Aralık 2011 ve 31 Aralık 2010 tarihleri itibarıyla, temel büyüklükler açısından sektörden aldığı paylara ve bu paylardaki gelişime ilişkin göstergelere aşağıda yer verilmiştir.

| (milyon TL)        | 31.12.2011 |           |                    | 31.12.2010 |           |                    |
|--------------------|------------|-----------|--------------------|------------|-----------|--------------------|
|                    | TEB        | Sektör    | Banka'nın Payı (%) | TEB        | Sektör    | Banka'nın Payı (%) |
| Toplam Aktifler*   | 38,092     | 1,217,620 | 3.13               | 19,031     | 1,006,667 | 1.89               |
| Toplam Krediler *  | 25,652     | 686,821   | 3.73               | 11,753     | 529,012   | 2.22               |
| Toplam Mevduat *   | 22,887     | 695,501   | 3.29               | 11,999     | 617,037   | 1.94               |
| Şube Sayısı **     | 507        | 9,834     | 5.16               | 335        | 9,465     | 3.54               |
| Personel Sayısı ** | 9,356      | 181,443   | 5.16               | 5,646      | 178,504   | 3.16               |

\* Kaynak (sektör rakamları için) : BDDK Aylık Bülten Aralık 2011

\*\* Kaynak (sektör rakamları için): TBB

TEB bilanço kompozisyonunun bankacılık sektörü toplam bilanço kompozisyonu ile karşılaştırılmasına aşağıda yer verilmiştir:

| Bilanço içindeki Payı (%) | 31.12.2011 |         | 31.12.2010 |         |
|---------------------------|------------|---------|------------|---------|
|                           | TEB        | Sektör* | TEB        | Sektör* |
| Likit Aktifler            | 12.8       | 13.7    | 14.3       | 11.6    |
| Menkul Değerler           | 14.7       | 23.4    | 19.6       | 28.7    |
| Krediler                  | 67.3       | 56.4    | 61.8       | 52.7    |
| Sabit Kıymetler           | 1.8        | 2.3     | 1.3        | 2.5     |
| Diğer                     | 3.4        | 4.2     | 3.0        | 4.5     |
| Toplam Aktifler           | 100.0      | 100.0   | 100.0      | 100.0   |
| Mevduat                   | 60.1       | 57.1    | 63.1       | 61.3    |
| Para Piyasaları           | 2.9        | 8.4     | 0.4        | 5.8     |
| Alınan Krediler           | 17.9       | 15.3    | 18.9       | 13.1    |
| Sermaye Benzeri Krediler  | 1.9        | 0.7     | 2.5        | 0.6     |
| Diğer                     | 6.1        | 6.6     | 5.6        | 5.8     |
| Özkaynaklar               | 11.1       | 11.9    | 9.5        | 13.4    |
| Toplam Pasifler           | 100.0      | 100.0   | 100.0      | 100.0   |

\* Kaynak: BDDK interaktif aylık bülten verileri <http://ebulten.bddk.org.tr/AylikBulten/Basit.aspx>  
TBB/istatistiki raporlar (konsolide olmayan mali tablolar)

Birleşen iki bankanın 2010 yılı büyüklükleri esas alınarak yapılan 2011 yılı değerlendirmesinde;

- 2011 yılında toplam aktifleri %22.2 büyümüştür.
- Özkaynakları 4,213 milyon TL'ye ulaşmıştır.
- Toplam mevduatının bilanço içindeki payı % 60.1 olmuştur.
- Kredi portföyü geçen yıla göre % 29 oranında artmış, kredilerin toplam aktifler içindeki payı %64.1'den % 67.3'e yükselmiştir.
- %2.8 olarak gerçekleşen takipteki krediler oranı, güçlü kredi politikaları ve özenli risk yaklaşımının bir sonucudur.
- Krediler/mevduat rasyosu %112.1, sermaye yeterliliği rasyosu %14.2, özkaynak verimliliği %5.36 olarak gerçekleşmiştir.

2011 yılı, 67.8 milyon TL ile, birleşme maliyetlerinin mali tablolara en fazla yansıdığı yıl olmuştur.

**Bu dönemde, TEB'in yukarıda özetlenen performans sonuçları 2011 yılını başarıyla tamamladığına işaret etmektedir.**

## ÖDÜLLER

### TEB, 2011 yılında yurt içinde ve dışında birçok ödüle layık görülmüştür.

- TEB Portföy tarafından yatırım danışmanlığı hizmeti verilen "Parvest Turkey" yatırım fonu, yatırım fonu derecelendirme kuruluşu Lipper tarafından Avrupa fonları arasında 2010 yılının "**En İyi Türkiye Hisse Senedi Fonu**" ödülünü kazanmıştır.
- TEB, "Treasury Today" tarafından düzenlenen "**Adam Smith Awards**" yarışmasında, Adidas Spor Malzemeleri ile birlikte geliştirilen "Mobil-ink" ürünü ile "One to Watch" kategorisinde birincilik ödülünü almıştır.
- İş dünyasının en prestijli ödül organizasyonlarından biri olan **Stevie Ödülleri** kapsamında TEB, "TEB KOBİ Danışmanları" ve "TEB KOBİ Kulüp" ile "**Yılın En İyi Yeni Hizmeti**" dalında hem "**Birincilik Ödülü**" hem de "**Mansiyon**" ödüllерinin sahibi olmuştur.
- TEB Faktoring, dünyanın en büyük ve en önemli faktoring organizasyonu olan Factors Chain International (FCI) tarafından "**2010'un En İyi İhracat Faktoring Şirketi**" seçilmiştir.
- 2009 Aralık ayında sunulmaya başlanan Banka'nın kredi promosyon platformu 'Yeşil Trompet'e BNP Paribas bünyesinde "**En İyi Müşteri Memnuniyeti**" ödülü verilmiştir.
- **Financial World Innovation Ödülleri** kapsamında TEB, TEB KOBİ Akademi ile KOBİ Müşteri Hizmetleri kategorisinde mükemmellik ödülüne layık görülmüştür.
- TEB dünyada bir ilke imza atarak çıkardığı "Ekranlı Banka Kartı" ile 2010 Publi-News Innovative Cards Ödülleri'nde "**İnovatif Kart**" ödülünü almıştır.
- TEB KOBİ Danışmanları projesi finans ve bankacılık sektörünün yakından takip ettiği **Active Academy 8. Uluslararası Finans Zirvesi**'nde sosyal sorumluluk kategorisinde ödüle layık görülmüştür.

### Web Awards'tan TEB'e 6 ödül

Banka, Web Marketing Association tarafından bu yıl 15.'si düzenlenen ve internet dünyasının en prestijli ödüllерinden biri olan Web Awards'ta

- kurumsal web sitesi [www.teb.com.tr](http://www.teb.com.tr) ile hem Finansal Hizmetler Mükemmellik Standardı hem de Bankacılık Mükemmellik Standardı Ödülü;
- TEB Bonus Card web sitesi [www.tebbonus.com](http://www.tebbonus.com), TEB Yıldız Bankacılık web

sitesi [www.tebyildiz.com](http://www.tebyildiz.com) ve Üniversite Bankacılığı web sitesi [www.universiteb.com.tr](http://www.universiteb.com.tr) ile Finansal Hizmetler Mükemmellik Standardı Ödülü,

- TEB Pratik İnternet Şubesi advergence'i Az Tuşlu Piyano'nun web sitesi [www.aztuslupiyano.com](http://www.aztuslupiyano.com) ile Seçkin Web Sitesi Ödülü olmak üzere 5 internet sitesi ile 6 farklı kategoride ödüle layık görülmüştür.

### Web mecrasında kazanılan diğer ödüller

- Müşterilere özgün bir internet bankacılığı deneyimi yaşatmak üzere tasarlanan TEB Pratik İnternet Şubesi, 9. Altın Örümcek Web Ödülleri İnternet Bankacılığı kategorisinde, En İyi 3. İnternet Şubesi seçilirken yapılan halk oylamasında 1. olmuştur.
- Tasarım ve uygulama açısından yüksek standartlara sahip web sitelerini ödüllendiren Interactive Media Awards 2011'de; kurumsal web sitesi [www.teb.com.tr](http://www.teb.com.tr) ve TEB Yıldız Bankacılık web sitesi [www.tebyildiz.com](http://www.tebyildiz.com) ile Best in Class Ödülü, TEB Özel Bankacılık web sitesi [www.tebozel.com](http://www.tebozel.com) ve Üniversite Bankacılığı web sitesi [www.universiteb.com.tr](http://www.universiteb.com.tr) ile Üstün Başarı Ödülü olmak üzere 4 ödül kazanmıştır
- Davey Awards 2011'de TEB Bonus Card web sitesi [www.tebbonus.com](http://www.tebbonus.com) ile Finansal Servisler ve Mikrosite kategorilerinde 2 Gümüş Ödül kazanırken TEB Pratik İnternet Şubesi advergence'i [www.aztuslupiyano.com](http://www.aztuslupiyano.com) ile Internet Advertising Competition'da Seçkin Web Sitesi Ödülü aldı.
- TEB, **emeklilere sunduğu pratik bankacılık çözümü** ile 2010 Grup İnovasyon ödülleri kapsamında BNP Paribas tarafından "**Ürün ve Servis Kategorisi**"nde ödüle layık görülmüştür.
- TEB, teknoloji alanında sunduğu bankacılık çözümlerinden olan **Blackberry uygulaması** ile BNP Paribas tarafından verilen "**Süreç Optimizasyon Ödülü**"nü kazanmıştır
- **Altın Örümcek Web Ödülleri**'nde TEB; kurumsal web sitesi [www.teb.com.tr](http://www.teb.com.tr) "Finansal Servisler (Bankacılık ve Finans)" kategorisinde; TEB KOBİ TV web sitesi [www.tebkobitv.com](http://www.tebkobitv.com) "Sivil Toplum Organizasyonları/Sosyal Sorumluluk" kategorisinde; TEB Pratik İnternet Şubesi reklam filminin devamı niteliğinde hazırlanan Az Tuşlu Piyano web sitesi [www.aztuslupiyano.com](http://www.aztuslupiyano.com) "Advergence" kategorisinde; "Halkın Favorisi" seçilmiştir.

## KURUMSAL BANKACILIK GRUBU

### ULUSLARARASI İŞ VE TİCARET FİNANSMANI

Müşterisine en hızlı, en doğru ve en etkin hizmet sunmayı hedefleyen TEB, Dış ticaret finansmanı konusunda Dünya'da ilk 3 sırada ve Avrupa'da 1.sırada yer alan BNP Paribas'nın 80 ülkedeki mevcudiyeti ve 64 ülkede 100 noktada faaliyet gösteren Dış Ticaret Merkezi (Trade Center) ağının desteği ile ülkemizin dış ticaret hamlesine katkısını arttırmıştır.

TEB, Türkiye'nin ticari ilişkilerini geliştirmekte olduğu Asya, Orta Doğu ve Afrika ülkelerindeki pazarlara müşterilerinin ulaşmasına yardımcı olmuş, zor bölgelerde dahi kaliteli ve hızlı hizmet sunabilmiştir.

Dış Ticaret Mevzuat Danışma Hattı ve Akreditif Vesaik Hazırlama Hizmeti gibi operasyonel çözümler müşterilerin hizmetine sunulmuştur.

2000'den fazla muhabir banka ile işbirliği içinde olan TEB, müşterilerinin ihtiyaçları doğrultusunda yeni ilişkiler geliştirmektedir. TEB, 2011 yılında çeşitli alanlarda pazar paylarını artırmış ve uluslararası kuruluşlar ile olan işbirliklerini güçlendirmiştir. Banka, müşteri odaklı yaklaşımı ile uluslararası ticaretteki çeşitli ihtiyaçlara farklı çözümler üretmeye devam etmiştir.

#### **TEB, 2011 yılında birçok ihracatçıya uygun koşullarda çözüm sağlamayı başarmıştır.**

TEB, bugün Orta Doğu'daki 13 ülkede 100'ü aşkın bankanın akreditiflerine, en riskli ülkelerin bulunduğu Afrika kıtasında 44 ülkeden 164 farklı bankanın akreditiflerine limitleri dahilinde teyit ekleyebilmekte, kontr-garanti karşılığında teminat mektubu sunmakta, ihracat alacaklarını iskonto etmekte, faktoring hizmeti vermektedir.

Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication (S.W.I.F.T SCRL) analizlerine göre işlem adedi bazında karşılaştırıldığında, TEB'in payı Türkiye'ye gelen akreditif adetleri arasında %9.04; Türkiye'ye gelen kontr-garanti ve Stand-By L/C adetleri arasında %8.30 olmuştur.

#### **TEB, 2011 yılında da uluslararası bankalar ve finans kuruluşları ile kurduğu ilişkiler yoluyla Türk iş dünyasının ihtiyacı olan uzun vadeli**

#### **kaynak temini konusunda önde gelen bankalardan biri olmaya devam etmiştir.**

TEB, yurt dışındaki finansman olanaklarının ciddi bir şekilde azalmasına karşın bankalar ile geçmişten gelen yakın ilişkileri ve BNP Paribas işbirliği sayesinde müşterilerinin uzun vadeli yatırımlarını rekabetçi maliyetlerle finanse etmeye devam etmiştir.

#### **TEB, dış ticarete sunduğu yüksek kaliteli hizmet sayesinde önemli bir pazar payına sahiptir.**

Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication (S.W.I.F.T SCRL) verilerine göre işlem adedi bazında karşılaştırıldığında, Türkiye'den gönderilen akreditif adetleri arasında TEB'in payı %16; Türkiye'den gönderilen teminat mektubu ve Stand-By L/C bazında ise TEB'in payı %11.11 olmuştur.

TEB, 2011 yılında da uluslararası faaliyet gösteren bankalar arasında hatasız transfer oranı ile üst sıralardaki konumunu korumuştur.

TEB'in Euro ve ABD Doları muhabirleri ile yaptığı 'Intraturkey' anlaşmaları sonucunda Türkiye içinde yapılacak döviz transferlerinde özel fiyatlandırma uygulanmaktadır. Bu sayede, yurt içi Euro ve Dolar transferi yapmak isteyen TEB müşterilerinin işlemleri aynı gün valör ile ve daha uygun maliyetlerle gerçekleşmektedir.

#### **180'den fazla ülkeye havale gönderebilen TEB, müşterilerinin farklı ihtiyaçları doğrultusunda çözüm üretmektedir.**

Farklı ülkelerdeki yatırımları nedeniyle bu ülkelerdeki yerel para biriminde para transferi ihtiyacına karşılık TEB muhabir bankalar aracılığı ile 135 farklı para biriminde yurt dışına para transferi gönderme kolaylığı sağlamaktadır.

#### **TEB, Çin Yuan'ıyla işlem yapmaya başlayan ilk Türk Bankası olmuştur.**

Çin ile ticari ilişkilerin Türk Lirası ve Yuan (Renminbi) bazında yürütülmesi konusunda üst düzey yetkililer arasında varılan anlaşma sonrasında, Bank of China (Hong Kong) Limited ile anlaşma imzalanmış ve TEB Çin Yuan'ıyla işlem

yapmaya başlayan ilk Türk Bankası olmuştur. Bu anlaşma ile müşterilerinin Çin'e Yuan hesapları üzerinden havale gönderip alabilmelerine ve Yuan cinsinden dış ticaret işlemlerini gerçekleştirme imkanı tanımıştır.

Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication (S.W.I.F.T SCRL) verilerine göre işlem adedi bazında Türkiye'den giden para transferleri arasında TEB'in payı %9.28; Türkiye'ye gelen para transferlerinde ise Banka'nın payı %4.24 olmuştur.

2008 yılında başlayan ve olumsuz etkileri halen devam etmekte olan küresel finansal piyasalardaki istikrarsızlık borçlanma seviyelerinde azalmaya sebep olmuştur. Bu gelişmelere bağlı olarak TEB, 2011 yılında vadesi dolan ihracatçı firmaları desteklemek amacıyla alınmış bir yıl vadeli sendikasyon kredisini bir önceki yıla göre %100'ün üzerinde bir oranda ve bir önceki seneden daha düşük bir maliyet ile yenileyerek, piyasalarda Bankaya olan güvenin bir kez daha tescil edilmesini sağlamıştır.

2011 yılı içinde, sermaye yeterlilik rasyosunu güçlendirmek amacıyla uluslararası piyasalardan BNP Paribas'nın aracılığıyla toplam 175 milyon EUR tutarında 12 yıl vadeli ve 7 yıl sonunda erken geri ödeme opsiyonlu yurt dışı tahvil ihraç edilmiştir.

#### **TEB Dış Ticaret Merkezleri**

TEB Dış Ticaret Merkezleri, Türkiye'nin dış ticaret hacminin yaklaşık %70'ini gerçekleştiren İstanbul, İzmir, Adana, Ankara ve Bursa'da konumlandırılmıştır ve bu noktalardan çevre illere de hizmet vermektedir.

İstanbul'daki Dış Ticaret Merkezleri ise, Genel Müdürlük'te Banka İlişkileri Departmanı ve Emtia Finansmanı Departmanı ile birlikte konumlandırılmıştır. Müşteri özelinde dış ticaret ve emtia finansmanı çözümleri konularında ilgili departmanlarla işbirliği ve koordinasyon sağlanmaktadır.

Yeni yapılanma ile birlikte dış ticaret müşterisi (key trade client) kavramı geliştirilmiştir. Bu sayede yoğun dış ticaret işlemi ve ticaret finansmanı ihtiyacı olan aktif ve potansiyel

müşteriler, TEB Dış Ticaret Merkezleri'nin konularında uzman yöneticilerince düzenli olarak ziyaret edilmektedir. TEB'in ve BNPP'nin dış ticaret finansmanı alanındaki uzmanlığı ve geniş muhabir ağı ile müşteri ihtiyaçlarına en uygun yaratıcı dış ticaret finansman modelleri geliştirilmektedir.

Türk Eximbank ile imzalanan protokole ek olarak, Eximbank sigortası kapsamındaki kısa vadeli ihracat alacaklarının yanı sıra orta ve uzun vadeli ihracat alacaklarının da kredilendirilerek iskonto edilmesi mümkün olmuştur.

BNP Paribas'nın Tedarik Zinciri Finansmanı ürünleri olan alacak finansmanı, tedarik finansmanı ve stok çözümleri sayesinde, ticaret hacmi yüksek olan müşterilerin işletme sermayesi ve bilanço yönetimine yönelik ihtiyaçlarına özel yapılandırılmış modeller sunulmaktadır.

Bankanın geleneksel olarak güçlü olduğu fındık ve tütün finansmanının gibi konular yanında; hububat, bitkisel yağ, sentetik kauçuk, plastik hammaddesi, meyve konsantresi ve krom cevheri gibi emtiaların finansmanına yönelik yapılandırılmış çözümler de sağlanmaktadır.

Dış ticaret yapan TEB müşterilerinin işlemlerini güvenli bir şekilde yürütebilmeleri için gerekli olan temel dış ticaret bilgisi, başlıca risk ve teknik bilgilerin aktarıldığı Dış Ticaret Eğitim programları, müşteriye özel olarak veya çok sayıda müşterinin katılımıyla organize edilmektedir.

## KURUMSAL BANKACILIK

**2011 yılı TEB-Fortis birleşmesi sonrası 8000'i aşkın kurumsal bankacılık müşterisinin devri sorunsuz bir şekilde gerçekleştirilmiş; TEB'in kurumsal segmentinin etkinliğini artırıcı yenilikler yapılmıştır.**

Yıllık cirosu 30 milyon TL ve üzeri olan banka müşterilerine 10'u İstanbul'da olmak üzere toplam 20 Kurumsal Merkez ile hizmet sunulmakta ve müşterilerin TEB'in ve BNP Paribas'nın ürün ve hizmetlerinden en üst seviyede yararlanması sağlanmaktadır.

Ekonomik krizin ortaya çıktığı 2008 yılından bu yana piyasalarda riske olan hassasiyet artmıştır. Bu nedenle TEB, Banka müşterilerini bu risklerden korumaya yönelik ürünlere ağırlık vermiştir. 2011 yılında piyasalarda alevlenen risk olgusuna paralel emtia, döviz ve faiz türevlerini öncelikli ürünler olarak belirlemiştir.

## NAKİT YÖNETİMİ

**1997 yılında kurumsal müşterilerin ödeme ve tahsilatlarını gerçekleştirmelerini kolaylaştıracak özellikli ürün ve hizmetler sunmak amacı ile kurulan Nakit Yönetimi Bölümü, sürekli olarak kendisini geliştirerek inovatif ürünleri ile pek çok kez uluslararası yarışmalarda ödüller kazanmıştır.**

Hızlı İthalat Transferi Tedarikçi Finansmanı, Online DBS, Mobil DBS, MobiliTEB , Mobil-Ink ile çeşitli ödüller kazanan Nakit Yönetimi Bölümü, bu yıl ürün yelpazesine eklediği DBS ve Tkart projeleri ile müşteri portföyünü büyütmüş ve yetkinliklerini daha da artırmıştır.

**Mobil dünyadaki gelişmelere paralel olarak Banka müşterilerine sunulan tahsilat ve ödeme sistemlerine yönelik ürün yelpazesine dünyada bir ilk olan MobiliTEB eklenmiştir.**

TEB'in nakit yönetimi alanındaki tecrübe ve uzmanlığı ile ortaya çıkan MobiliTEB, 2011 yılı Nisan ayında 'Florin Transaction Services Innovation Awards'un Amsterdam'da yapılan ödül töreninde yüksek takdir ödülüne layık görülmüştür. Hala Türkiye'de Mobil alanda nakit yönetimi hizmetleri sunan tek banka olan TEB; Mobil DBS, MobiliTEB ile başlattığı yenilikçi mobil ürünler öncülüğünü, 2012 yılında CEPPOS ve Mobil Şirket Bankacılığı ile devam ettirmeyi hedeflemektedir.

2012 yılının risklerin kontrol altında tutulduğu ve fırsatların proaktif bir yaklaşım ile değerlendirildiği bir yıl olacağı öngörülmektedir. Nakit Yönetimi Bölümü'nün hedefi, yerli ve çok uluslu şirketler için yenilikçi ve çözüm odaklı ürünler ile hizmet kalitesini artırmaktır.



## TEB KOBİ BANKACILIĞI GRUBU

**TEB KOBİ Bankacılığı Grubu, müşterilerinin değişen beklenti ve ihtiyaçlarına katma değerli ürün ve hizmetler sunarak cevap vermekte, danışman banka yaklaşımıyla hizmet sunmaktadır. Grup, 2011 yılında gerçekleşen TEB-Fortis Bank birleşmesinin ardından büyüyen müşteri portföyüne daha büyük bir organizasyonel yapı ile hizmet sunmaya başlamıştır.**

Doğru müşteriye doğru ürün/hizmet bileşimini sunmanın müşteri memnuniyetinde temel ilke olduğuna inanan TEB KOBİ Bankacılığı Grubu, müşteri segmentasyonunu da bu doğrultuda yenileyerek yıllık cirosu 30 milyon TL'ye kadar olan firmalara hizmet vermeye başlamıştır. Müşterilerin tahsilat ve ödemelerine yönelik geliştirilen ürün ve hizmetlerle, operasyonel işlemlerde kolaylık sağlanmış ve nakit akışları etkin bir biçimde koordine edilmiştir. 2011 yılında, tahsilat ve ödeme sistemleri üzerinde yapılan sürekli iyileştirmeler ile müşteri memnuniyeti sürekli kılınmıştır. Doğrudan Borçlandırma Sistemi'nde geliştirilen projeler kanalıyla çapraz satış faaliyetleri yürütülmüştür.

KOBİ segmentinde artan penetrasyon, Banka'nın pazar paylarını da olumlu yönde etkilemiş, BDDK 2011 yılı verilerine göre nakit kredilerdeki pazar payı %5.39, gayrinakdi kredi pazar payı %5.63 olarak gerçekleşmiştir.

**KOBİ ve İşletme segmentlerinin nakit akışlarının yönetimi açısından önemli bir ürün olan POS'ta gerek hacim gerekse üye işyeri adedi olarak başarılı bir yıl geçirilmiştir. Bankalararası Kart Merkezi 2011 Aralık ayı verilerine göre TEB, işlem hacmi bazında tüm bankalar arasında %6.11 pazar payıyla 5. banka olmuştur.**

Sigorta konusunda müşterilerinin her türlü ihtiyacını karşılamayı ilke edinmiş bir banka olarak geniş bir işbirliği imkanı sunan TEB, KOBİ Bankacılığı Grubu müşterilerine;

- Elementer sigortalarda Zurich Sigorta A.Ş.,
- Hayat sigortaları ve bireysel emeklilik planlarında BNP Paribas Cardif Emeklilik A.Ş.,

- Alacak sigortalarında Coface Sigorta A.Ş. aracılığı ile sigorta ürünleri ve hizmetleri sunmaktadır.

Hazine Müsteşarlığı ile Banka arasında imzalanan protokol kapsamında, KOBİ'ler Yatırım Teşvik Belgesi dahilinde koşullara uygun olarak kullandıkları kredilere ait faizini Hazine Müsteşarlığı'ndan TEB aracılığıyla geri alabilmektedirler. 2011 yılında kredi kullandırmaları başlamış, müşterilerin faiz desteğinden yararlanması sağlanmıştır.

**2008 yılından bu yana KOSGEB faiz destek programlarının tümünde yer alan TEB KOBİ Bankacılığı Grubu, 2010 yılında başlayan kredi programlarına ait kredi kullandırmalarına 2011 yılında da devam etmiştir.**

KOSGEB ile yürütülen bu başarılı birlikteliğe, başvuruları 2011 yılının son çeyreğinde başlayan "Acil Destek Kredisi 2011", "Van İli Acil Destek Kredisi" ve "Van İli İşletme Sermayesi Destek Kredisi" ile devam edilmektedir. KOSGEB tarafından doğal afetler, harp, genel grev, yangın, halk hareketleri, terör v.b. durumlardan etkilenen ve bu durumu ilgili resmi makamlardan belgeleyen, KOSGEB Veri Tabanı'na kayıtlı işletmelere uygun koşullarda finansal destek sağlamak amacıyla başlatılan Acil Destek Kredisi uygulaması, Van ilinde yaşanan deprem felaketi ile Van'a özel yukarıda bahsi geçen 2 kredi faiz desteği programı ile genişletilmiştir.

TEB'in hissedarı olduğu Kredi Garanti Fonu(KGF), KOBİ'lere verdiği kefalet ile işletmelerin daha çok banka kredisi kullanabilmelerini sağlamış, uzun vadeli kredilerden işletmelerin de yararlanmasını mümkün hale getirmiştir. Bu sayede girişimcilik teşvik edilmekte, KOBİ'ler lehine ek bir imkan yaratılarak ekonomik büyüme ve kalkınmaya katkı sağlanmaktadır. 2011 yılında da KGF projelerine aracılık etmeye devam eden TEB KOBİ Bankacılığı Grubu, KGF'nin bu yıl içinde hayata geçirdiği "Mikro KOBİ'lere Mikro Krediler" projesinde de yer almıştır. Gayrisafi milli hasıladan düşük pay alan 43 şehir ile diğer iller arasındaki gelişmişlik farklılığını kapatmayı hedefleyen bu proje



kapsamında TEB müşterilerine KGF destekli krediler sunulmuştur.

**KOBİ'ler için geliştirilen tüm bu hizmetler ve ayrıcalıklı yaklaşım Uluslararası Finans Kuruluşu (IFC) tarafından bir başarı hikayesi olarak değerlendirilmiş olup, IFC, "KOBİ'lere Finansal Olmayan Hizmetlerin Sunulması" konusunda dünya çapında bir vaka çalışması başlatarak Türkiye'den tek banka olarak TEB'i seçmiştir. Ek olarak "En Başarılı KOBİ Bankacılığı Uygulaması" konusunda TEB KOBİ Bankacılığı Grubu ile yeni bir proje başlatılmıştır. Bu kapsamda en iyi uygulamaların mercek altına alınması ve kamuoyuyla paylaşılması planlanmıştır.**

TEB KOBİ Bankacılığı Grubu, Türk bankacılık sektöründe bir ilke daha imza atarak, KOBİ segmentini bilgilendirmek, sorularına hızlıca yanıt vermek amacıyla Facebook, Twitter ve FriendFeed gibi sosyal mecralarda "KOBİ Nerede TEB Orada" hesapları oluşturmuş ve binlerce KOBİ ile temasa geçerek daha etkin iletişim kurmuştur.

**Rekabetin yoğun olduğu KOBİ segmentinde "bilgi"ye ulaşım kanallarının kolaylaştırılmasını rekabette farklılaşmanın yolu olarak benimseyen TEB KOBİ Bankacılığı, mevcut hizmet kanallarını geliştirirken, ülke ekonomisinde önem ve öncelik arz eden konularda geliştirdiği ürün ve hizmetlerle de topluma duyarlı bir yaklaşım sergilemeye devam etmiştir.**

KOBİ'lerin gerek iç gerekse dış piyasadaki rekabette bilgi gücüyle ön plana çıkmalarına destek veren TEB KOBİ Akademi eğitimleri, 2011 yılında da hız kesmeden devam etmiş, İstanbul, Ankara, Bursa ve Adana gibi büyük illerde "Torba Yasa" ve "Yeni Türk Ticaret Kanunu" gibi güncel konularda özel seminerler düzenlenmiştir. TEB KOBİ TV Uzmanı Prof. Dr. Şükrü Kızılot "Torba Yasa"nın kapsamı ve etkileriyle ilgili kapsamlı aktarımlarda bulunurken, Doç. Dr. Korkut Özkorkut değişen Türk Ticaret Kanunu'nun KOBİ'ler üzerindeki olası etkilerini mercek altına almıştır. 31 ilde yapılan TEB KOBİ Akademi Kurumsal Gelişim Eğitimlerine 32. il olarak Mardin eklenmiş, sınıf eğitimlerine 11,000'i aşkın KOBİ katılmıştır.

Sektörlerin geleceklerini sektörlerin söhriplerinin şekillendirmesine aracılık edilen Gelecek Stratejisi Konferansları, 2011 yılında Türkiye ekonomisi için büyük önem taşıyan turizm sektörüne odaklanmıştır. 5 Nisan 2011 tarihinde Antalya'da gerçekleştirilen konferanslarda, sektörün 2 ve 5 yıllık gelişim planları ve hedefleri kamu, özel sektör ve sivil toplum kuruluşlarının temsilcilerinin değerli katkıları sonucu belirlenmiştir.

**Sektörde KOBİ'lere yönelik ilk internet televizyonu olan TEB KOBİ TV, 2011 yılında daha da geniş kitlelere ulaşmış, 4,500,000'i aşan ziyaretçi, 100,000'den fazla üyesi ve 5,000 civarında video içeren arşiviyle sektörde önemli bir marka haline gelmiştir.**

Teknolojik gelişmeleri de yakından takip eden TEB KOBİ TV, 2011 yılında Iphone ve Ipad uygulamalarını hayata geçirerek mobil iletişim dünyasındaki yerini almıştır. Altın Örümcek Yarışması'nda geçtiğimiz yıllarda gösterdiği başarıyı bu yıl da devam ettiren TEB KOBİ TV, "Halkın Favorisi" unvanını bu yıl da korurken "en iyi portal" kategorisinde üçüncülüğe layık görülmüştür.

TEB'in danışman banka olma hedefine en somut katkıyı yapan hizmetlerden biri olan TEB KOBİ Danışmanı, bu yıl da müşterilerin takdirini kazanmaya devam etmiştir. KOBİ Danışmanı sayısı 2011 yılında 300'e ulaşmıştır.

**Bilgiyi KOBİ'lere kolay ve talep edildiği anda sunmanın en pratik yollarından biri olan TEB KOBİ Destek Hattı'na (4440667), 2011 yılında Tarım Bankacılığı Bilgi Hattı ve Kurumsal Sosyal Sorumluluk Bilgi Hattı eklenerek KOBİ'lere sunulan bilgi desteğinin kapsamı genişletilmiştir.**

KOBİ'lerin maliyetlerini azaltmak amacı ile onları tek bir çatı altında buluşturan ve güçlerini birleştiren banka destekli ilk ve tek kulüp olan TEB KOBİ Kulüp'ün iş ortağı firmaları arasına 2011 yılında Bilginet ve Bizfonik eklenmiştir. TEB müşterisi firmalara satın alma maliyetlerinde %50'lere varan fiyat avantajı sağlayan TEB KOBİ Kulüp, 15,000'i aşan üye sayısı ile KOBİ'lerin satın alma kararlarında önemli bir oynamaya devam etmiştir.

Sosyal sorumluluk anlayışını geliştirdiği tüm hizmetlere taşıyan TEB KOBİ Bankacılığı, işsizlik konusuna sadece devlet kurumlarının ve sivil toplum kuruluşlarının değil özel sektörün de çözüm üretebileceğini gösterebilmek amacıyla 2011 yılında “TEB KOBİ İstihdam Paketi”ni lanse etmiştir. Bu paket, yeni personel istihdam etmek isteyen KOBİ'lere TEB'den alacakları kredinin faizinde %1.5 puan indirim ve TEB KOBİ Kulüp'e bir yıl ücretsiz VIP üyelik imkanı sunmuştur. Ek olarak banka dışı kuruluşlarla da çeşitli işbirlikleri yapılarak bu paketten faydalanan müşterilere Secret CV ve Zürih Sigorta'dan da özel avantajlar sunulmuştur.

Teknoloji yatırımı yapmak isteyen KOBİ'ler için geliştirilmiş olan “TEB Sıfır Faizli Teknoloji Kredisi” ile Arena Bilgisayar bayileri ve bu bayilerden alım yapan KOBİ'ler hem 12 aya varan esnek vade olanaklarından hem de kampanyalı ürünlerde faizsiz alışveriş avantajından yararlanmıştır.

KOBİ segmentindeki müşterilerin elementer sigorta ile ilgili taleplerine KOBİ Sorumluluk, Benim İşyerim ve Yangın Sigortaları yanında KOBİ Sigorta Paketi ile tek poliçede cevap verilirken; TEB üye işyerlerinde kurulu olan POS cihazları; kırılma, ıslanma, çalınma ve bozulma gibi risklerine karşı POS Sigortası ile güvence altına alınmıştır. Otel Paket Sigortası, Mühendislik Sigortaları, Nakliyat Sigortaları ve Yönetici Sorumluluk Sigortaları da sunulan ürünler arasındadır.

TEB KOBİ Bankacılığı 2012 yılında

- birleşmiş bankanın mevcut müşterilerinde derinleşmenin yanı sıra yeni müşteri edinimleriyle kârlı bir şekilde büyümeye devam etmeyi,
- geçmişte olduğu gibi sosyal sorumluluk ve enerji verimliliği projeleriyle ülkenin sosyal yaşamına ve geleceğine yönelik yatırımlara destek vermeyi,
- KOBİ'lere sunduğu finansman imkanlarını, Fransız Kalkınma Ajansı (AFD) gibi global ve KGF, KOSGEB gibi yerel işbirlikleriyle çeşitlendirmeyi,
- pazar payını istikrarlı bir şekilde artırmayı, hedeflemektedir.

## TEB İŞLETME BANKACILIĞI

**TEB İşletme Bankacılığı, geniş ürün yelpazesi ile müşterilerinin her türlü finansal ihtiyaçlarına tek elden çözüm üretmeyi ve işletme bankacılığı alanında müşterilerinin aklına gelen ilk banka olmayı hedeflemektedir.**

TEB, ürün ve hizmetlerin müşterilere doğru zamanda ve doğru şekilde sunumunu sağlayan bir ölçeğe, dağıtım ağına ve yüksek bir teknolojik altyapıya sahiptir. 2011'de gerçekleşen birleşme sürecinde de TEB, müşterinin her zaman yanında olduğunu hissettiren bir anlayışla hızlı ve çözüm odaklı ürün ve hizmetler sunmaya devam etmiştir.

2011 yılında ürün gamını daha da geliştiren TEB İşletme Bankacılığı, Kredili Mevduat Hesabı (KMH) ürün yelpazesine yeni ürünler eklemiş, kısa vadeli yüksek nakit finansmanına ihtiyaç duyan müşterilerine Süper Hesap ürününü sunmuştur. Süper Hesap'ın yanı sıra Kaynak Hesap, POS Kaynak ve Çek Kaynak ile işletmeler kısa vadeli nakit ihtiyaçlarını karşılarken en uygun kredili mevduat hesabı ürününü geniş bir yelpazeden seçebilme şansına sahip olmuştur.

TEB İşletme Bankacılığı, esnafın bayram bereketini artırması için hem Ramazan Bayramı hem Kurban Bayramı dönemlerinde ticari taksitli kredide çok özel fırsatlar sunmuştur. 2011 yılında da küçük işletmelerin istikrarlı bir kazanç modeli sağlaması için gereken her türlü finansman çözümünü sunmaya devam etmek adına esnaf odaları ile protokoller imzalanmaya; KOSGEB kredilerine aracılık edilmeye devam edilmiştir.

İşletme segmenti müşterilerinin sigorta konusundaki ihtiyaçlarını karşılamak için 2011 yılında da özel ürünler geliştirilmiş; mevcut ürünlere ek olarak, küçük işletmelerin işyerleri, emtiası, demirbaşları özel fiyat avantajlarıyla İş Yerim Güvende ürünü ile güvence altına alınmaya başlanmıştır.

TEB İşletme Bankacılığı, 2011 yılında sektörde bir ilke imza atarak KOBİ segmentindeki müşterilerine sağladığı “KOBİ Danışmanları” hizmetine benzer bir uygulamayı İşletme segmentindeki müşterilerine sunmaya başlamıştır. Küçük

İşletmelerin temel dinamiklerini daha yakından anlamayı ve sorunlarına çözümler bulmayı amaçlayan “TEB İşletme Uzmanları Projesi” ile TEB şubelerinde İşletme segmentindeki müşterilere hizmet veren Müşteri İlişkileri Yöneticilerine 1 yıl süren yoğun bir eğitim verilmiştir. Bu eğitim ile Müşteri İlişkileri Yöneticilerinin Banka müşterilerinin temel fonksiyonlarını ve ihtiyaçlarını daha iyi analiz edebilmesi hedeflenmiştir.

2012 yılında TEB İşletme Bankacılığı;

- mevcut müşterilerde derinleşmeyi ve deneyimli bir kadro ile müşteri tabanının genişletmeyi,
- teknoloji girişim vb. sosyal sorumluluk projeleriyle geleceğe yönelik yatırımlara destek vermeyi, / olmayı
- “TEB İşletme Uzmanları Projesi” ile küçük işletmelerin bilgiye erişimini ve planlı büyümesini artırmayı, / desteklemeyi
- finansman imkanlarını hem global hem de yerel işbirlikleriyle çeşitlendirmeyi,
- yöresel ve sektörel aksiyon planları doğrultusunda çözümler üretmeyi hedeflemektedir.

## TEB TARIM BANKACILIĞI

**Özel bankalar arasında tarımsal kredi ürün çeşidi en geniş bankalardan biri olan TEB, BDDK verilerine göre nakit kredi bazında 2010 yılının Aralık ayı ile 2011 Aralık ayı karşılaştırmasında %135’lik bir büyüme sağlamış; 2011 başında %1.08 olan pazar payı yıl sonu itibarıyla %3.25’e yükselmiştir.**

TEB Tarım Bankacılığı’nın amacı sektörün ve üreticinin ihtiyaçlarına uygun, tarımsal üretimin şartlarını ve dinamiklerini esas alan tarım bankacılığı ürünleriyle üreticinin yanında yer almaktır. TEB Tarım Bankacılığı; faaliyetlerini sektörün dinamiklerini dikkate alan bir anlayış, uygun ürün, fiyatlama ve işleyiş ile yürütmekte; farklı alt-üretim türlerine özel finansman çeşidi sunarak müşterileri ile uzun vadeli ilişkiler kurmaktadır. TEB Tarım Bankacılığı’nın rekabet üstünlüğünü, içerisinde ziraat mühendislerinin de olduğu uzman kadrosu ve bilgiye dayalı stratejik yaklaşımı oluşturmaktadır.

**TEB Harman Kart üye sayısı 2011 yılında 2010 yılına kıyasla %371’lik bir artış ile daha geniş kitlelere ulaşmıştır.**

Sektörün ihtiyaçlarından yola çıkarak; tohumdan gübreye, mazottan yeme tüm tarımsal ihtiyaçları karşılayan TEB Harman Kart ile üreticiler ihtiyaçlarını uygun koşullarda temin ederken; ödemelerini hasattan hasada yapabilmektedir. Üreticiler fatura, vergi, sigorta prim ödemesi gibi nakde ihtiyaç duydukları tüm noktalarda ise Tarım KMH’tan faydalanabilmektedir.

**Kredi ödemesini hasat sonrası gerçekleştirebilme imkanı...**

Çiftçilerin nakit akışı göz önüne alınarak geliştirilen Çiftçiye Konut ve Taşıt Kredisi ile üreticilerin konut ve taşıt ihtiyaçları gibi bireysel ihtiyaçları karşılanmakta, üreticiler istedikleri konutu ya da taşıtı dilekleri zaman uygun kredi imkanı ile alabilmekte, ödemeyi ise ürünlerinin hasat döneminde yapabilmektedir.

**Tarım Kredilerinde %40’lara varan indirimler**

2011 yılında Dünya Çiftçiler Günü vesilesiyle başlatılan “Çiftçiye Çifte Bayram” kampanyası kapsamında tüm tarım kredilerinde %40’lara varan indirimler yapılmış, çiftçinin faiz yükünün

azaltılması hedeflenmiştir. Tarımsal birlik ve kooperatiflerle yapılan iş birlikleri ile oda üyelerine kredi ürünlerinden sigorta hizmetlerine kadar pek çok alanda avantajlı ürünler sunulmuştur. Mevcut ürünlere ek olarak müşterilere, Devlet Destekli Tarım ve Hayvan Sigortaları sunulmuştur.

#### **Sektöre yön veren etkinlikler...**

TEB tarafından düzenlenen ve sektörlerin stratejik hedeflerinin belirlenmesini hedefleyen Sektörel Gelecek Stratejisi Konferansları'na 2011 yılında "Tarım Sektörü" ile devam edilmiştir. Sektörün önde gelen temsilcilerinin katılımıyla yapılan çalışmada sektörün hedefleri belirlenmiş ve geniş bir bilgi platformu oluşturulmuştur. Bunun yanında üreticinin yanında olmak ve sorunlarını dinleyerek çözümler üretmek adına köy köy dolaşarak gerçekleştirdiğimiz "Çaylar TEB'den" etkinliklerine devam edilmiştir.

#### **TEB Tarım Bankacılığı, 2012 yılında katma değeri yüksek ürün ve segmentlere odaklanacaktır.**

Tarım sektörü hızlı bir yapılanma, konsolidasyon ve modernleşme süreci içerisinde. TEB, bu sürece uygun olarak tarımsal iş modellerini sürekli güncellemekte ve organizasyon yapısını büyütmektedir. 2012 yılında da tarımın değer zinciri (üretim-sanayi-ticaret) göz önüne alınarak tarımsal işletmelerin tüm ihtiyaçlarını karşılayacak ürünlere ve birim katma değeri ve ülke ekonomisine katkısı yüksek olan sektörlerle yoğunlaşılacaktır. Tarım Bankacılığı'nda önemli bir banka olan TEB, strateji çalışmaları paralelinde oluşturduğu satış hedefleri ile sektörün lider bankası olmayı amaçlamaktadır.

## TEB ALTIN BANKACILIĞI

**BDDK 2011 Eylül ayı verilerine göre TEB'in altın kredisindeki pazar payı %31.73 olarak gerçekleşmiş, Banka, altın bankacılığında 2011 yılında da sektörün lideri olmuştur.**

TEB'i sektördeki rakiplerinden ayıran en önemli özelliklerinden biri Altın Bankacılığı ürünlerini müşterilerine yaygın şube ağıyla, Türkiye'nin her yerinde sunuyor olmasıdır. TEB Altın Bankacılığı, dünya altın takı ihracatında ikinci sırada yer alan Türk kuyumculuk sektörüne yönelik sunduğu "Altın Kredisi" ve "Taksitli Altın Kredisi" gibi ürünleri ile finansman desteği sağlamaya devam etmiştir. Sektöre yönelik geliştirilen, firmalara ödeme kolaylığı ve alacak garantisi sağlayan "Altın Tahsilat Sistemi" çözümleri ile TEB Altın Bankacılığı, 2011 yılında da vizyon belirleyici pozisyonunu korumuştur.

**Hedef kitlesini kuyumculuk sektöründe faaliyet gösteren perakendeci ve küçük imalatçı kuyumcuların oluşturduğu Taksitli Altın Kredisi, 2011 yılı Nisan ayı itibarıyla kuyumcuların hizmetine sunulmuştur.**

Kuyumcular, en az 250 gramdan başlayarak gram bazında kullandırılabilen 1 yıla kadar vadeli Altın Kredisi ile işletme sermayesini kuvvetlendirme imkanına sahip olmuştur. Kuyumcu Paket Sigortası ile kuyumculuk sektörünün toptancı, perakendeci veya satıcılarının; ürün, işyeri vb. tüm riskleri tek bir poliçeyle güvence altına alınmıştır.

**Yatırımcılara yönelik altın bankacılığı ürünleri**  
TEB Vadesiz Altın Depo Hesabı ile yatırımcılar TEB şubeleri ve İnternet Bankacılığı aracılığı ile gram bazında vadesiz altın hesabı açabilmekte; 0.01 gram ve katları şeklinde altın alıp satabilmektedir. Vadeli Altın Depo Hesabı ile de azami 12 ay vadede 1 gr ve üzerindeki bakiyeden faiz getirisi elde edebilmektedirler. Bunların yanında yatırımcılar TEB A.Ş. B Tipi Altın Fonu sahibi olarak tasarruflarını değerlendirebilmekte ve orta ve uzun vadede istikrarlı bir getiri sağlamayı hedefleyebilmektedir.

**Şubat ayında Türkiye Altın, Takı ve Mücevherat Sektörü'nün Gelecek Stratejileri Sonuç Raporu'nu sektöre sunan TEB, 17-21 Mart tarihlerinde CNR Expo Fuar Merkezi'nde gerçekleştirilen 32. İstanbul Uluslararası Mücevherat, Saat ve Malzemeleri fuarının da ana sponsoru olmuştur.**

Bilginin en önemli değer olduğuna inanan TEB, "444 0 667 KOBİ Destek Hattı" aracılığı ile altın ile ilgili her türlü soruya kendi bünyesinde barındırdığı uzmanları aracılığıyla cevap vererek bilgi desteği sunmaya devam etmiştir.

## TEB KAMU BANKACILIĞI

**Kamu Bankacılığı alanında belediyelere öncelik veren TEB Kamu Bankacılığı, bu alanda yürütülen strateji çalışmaları kapsamında gerek kredilendirme gerekse tahsilat yöntemlerine farklı ve yenilikçi bir bakış açısı getirerek sektörde farklılaşmaktadır.**

TEB Kamu Bankacılığı, ağırlıklı olarak Belediyelerin projelerinin finansmanı ve tahsilatlarına aracılık etmektedir. TEB'in inovatif ve teknolojik alternatif çözümleri sayesinde finansman tarafında yapılandırılmış krediler ile belediyeler daha kolay kredi alabilmektedir.

**TEB Kamu Bankacılığı, 2011 yılında TEB'in sektördeki liderliğini ve öncülüğünü sürdürdüğü bir alan olmuştur.**

Finansman tarafında belediyelere yapılandırılmış kredi ürünleri sunulurken, kredi kullanırken verdikleri maddi teminatlar yerine, halihazırdaki nakit akışları teminat haline getirilerek projelerin çok daha kolay hayata geçirilmesi sağlanmaktadır. Tahsilatlar tarafında ise belediyelerin kullanmış oldukları yazılım sistemleri ile entegrasyon sağlanarak tahsilatların online ve gerçek zamanlı yapılabilmesi mümkün olabilmektedir. Böylelikle belediyelerin su, emlak , çevre temizlik , ilan reklam vb tüm vergi ve harç tahsilatları tüm Türkiye'deki TEB şubeleri ile yapılabilmekte; bu durum belediyelere önemli zaman ve işgücü tasarrufu sağlamaktadır. Ayrıca 2010 yılı sonunda hayata geçen İller Bankası muhabirlik sözleşmesi ile belediyelerin yasal pay tahsilatlarına ve İller Bankası kredi geri ödemelerine aracılık edilmeye başlanılmıştır.

2012 yılında TEB Kamu Bankacılığı, kamunun yatırımlarının hız kesmeden devam edeceği beklentisi ile yerel yönetimlerin ana bankası olma ilkesi doğrultusunda, finansman ve tahsilatlar alanında pazar payını iki katına çıkarmayı hedeflemektedir.

## TEB BİREYSEL VE ÖZEL BANKACILIK GRUBU

### TEB ÖZEL BANKACILIK

**TEB Özel Bankacılık, 20 yılı aşkın deneyimini, köklü ve uluslararası standartlardaki hizmet kalitesini Türkiye ve dünya piyasalarının gelişmesine paralel olarak yeni ve doğru ürünlerle desteklemektedir.**

#### **Gelecek için özel yaklaşımlar**

TEB'in 2011 yılında geliştirdiği yeni yaklaşım ile amaçlanan, müşterilere bugün gerekli olan ürünlerin ve hizmetlerin verilmesine ek olarak, gelecekte kendileri ve aile bireylerinin olası ihtiyaçlarını anlamak ve ihtiyaçları olan alanlarda danışmanlık vermektir. Konusunda uzman TEB Portföy Müdürleri müşterilerle birebir görüşükten sonra özel bir çalışma yürüterek detaylı çözüm önerileri sunmaktadır.

Bu kapsamda BNP Paribas Wealth Management tarafından tüm dünyadaki özel bankacılık müşterileri için sunulan Sanat Danışmanlığı, Avrupa'nın bir çok şehrinde geçerli üst segment gayrimenkul danışmanlığı, filantropi, Fransa'da bağcılık, tarım konularında yatırımla ilgilenen müşteriler için kişiye özel danışmanlık hizmetleri sağlanmaktadır.

TEB ayrıca, BNP Paribas'nın global deneyiminin avantajı ile müşterilerine dünya ekonomisi raporları ve piyasalar hakkında güncel bilgiler vermektedir.

**TEB; Türkiye'de ilk kez gerçekleştirilen Ticari Gayri Menkul Danışmanlığı ile müşterilerinin önemli bir yatırım alanı olan ticari gayrimenkul konusunda dünyanın önde gelen gayrimenkul danışmanlık firması Jones Lang LaSalle'nin bilgi ve deneyimlerinden ücretsiz olarak yararlanmasına imkan tanımıştır.**

TEB Özel Bankacılık, hazırladığı Ticari Gayrimenkul Kredi Paketi ile müşterilerinin yatırımlarının devamında krediye ihtiyaç duymaları durumunda çözüm sunacak bir paket önermektedir. Bu sayede 2011 yılında ise TEB, müşterilerinin lüks gayrimenkul yatırımlarında da yönlendirecek tek adres olmuştur.

#### **İlk Özel bankacılık iPad uygulaması "TEB Özel"**

2011 yılında TEB Özel Bankacılık, TEB Özel müşterileri için ilk özel bankacılık iPad uygulamasını hayata geçirmiştir.

Banka müşteriler bu uygulama ile mobil cihazlarından özel piyasa yorumlarını okuyabilme, izleyebilme, gün içinde Türkiye ve dünya piyasalarında olanları manşet olarak anında ekranlarında görebilme imkanına kavuşmuştur.

TEB, BNP Paribas'nın özel bankacılık alanında global bilgi ve tecrübesi ile oluşturduğu ürün ve hizmetleri, Türkiye'de bir çoğu ilk olacak farklı yaklaşımlarla önümüzdeki yıllarda da özel bankacılık dünyasına sunmayı planlamaktadır.



## TEB BİREYSEL BANKACILIK

### 2011 yılı TEB için Bireysel Bankacılık alanında önemli başarılarla imza atılan bir yıl olmuştur.

Yaşanan birleşmenin ardından daha da güçlenen TEB, 2012 yılında da müşteri odaklı yaklaşımı, değişen dinamikler ve ihtiyaçlar karşısında hızlı aksiyon alma kabiliyeti, yenilikçi ürün ve hizmetler, sürekli gelişen teknolojik altyapısı, yüksek nitelikli, güler yüzlü ve konusunda uzman insan kaynağı ile Bireysel Bankacılık alanındaki başarılarını artırarak devam ettirecektir.

TEB, ürün ve hizmetlerin müşterilere doğru zamanda ve doğru şekilde sunumunu sağlayan bir ölçeğe, dağıtım ağına ve üstün bir teknolojik alt yapıya sahiptir. Bireysel bankacılık yetkinliklerinin doğru, planlı ve etkin kullanımı, TEB'in bireysel bankacılık alanındaki iddiasını ve piyasa payını güçlendirmiştir.

**Yeni müşteri kazanımı ve müşterinin ana bankası konumuna gelebilmek için önemli bir kanal olan maaş ödeme hizmeti önemini 2011 yılında da devam ettirmiştir.**

Maaşlarını TEB'den alan müşterilere özel muafiyetler ve ayrıcalıklar içeren maaş hizmet programı çatısı altında, müşterilere yaşam döngüsü doğrultusunda süreklilik arz eden özel kampanyalar ve aylık düzenli iletişim çalışmaları yapılmıştır.

**2011 yılında bireysel müşteriler içerisine yeni bir alt segment eklenerek doktor ve dış hekimlerine özel hizmet vermeye başlanmıştır.**

Doktorların ve dış hekimlerinin bankacılık işlemlerinin yanı sıra günlük yaşamlarını kolaylaştırmayı ve mesleki gelişimlerini desteklemeyi hedefleyen çalışma kapsamında, Türkiye'de benzeri olmayan TEB Doktorlar Paketi ve TEB Dış Hekimleri Paketi Aralık 2011'de Banka müşterilerine sunulmuştur. Türkiye'deki doktor ve dış hekimlerinin ihtiyaçları ile BNP Paribas'ın uluslararası alandaki sağlık sektörü uzmanlığını birleştiren TEB, 2012 yılından itibaren doktor ve dış hekimlerinin ana bankası olmayı hedeflemektedir. Bu kapsamda şubelerde özel eğitimli Müşteri İlişkileri Yöneticileri ile hizmet

verilmekte ve 444 90 50 Hekim Hizmet Hattı ile ayrıcalıklı hizmet sunulmaktadır.

TEB Doktorlar Paketi ve TEB Dış Hekimleri Paketi kapsamında BNP Paribas Finansal Kiralama A.Ş.'ye ait MEDİLEASE; BNP Paribas Cardif Emeklilik A.Ş. ürünü Türk Dış Hekimleri Birliği Grup Emeklilik Planı ve Zurich Sigorta A.Ş. ürünü Tıbbi Kötü Uygulamaya İlişkin Zorunlu Mali Sorumluluk Sigortası ürünlerini doktor ve dış hekimlerine sunulmuştur.

**TEB, 18-25 yaş arası ve üniversite öğrencisi müşterilerine farklı ürün ve hizmetler sunan yetkin bir segmente sahiptir.**

İlgili müşteri kitlesine Üniversite Bonus Card ve TEB 18+ Worldcard aracılığı ile kredi kartı hizmetleri verilmektedir. Gençlerin her türlü ihtiyaçlarında yanlarında olma prensibi ile hareket eden TEB'den, Üniversite adı altında hizmet alan müşterilerine bankacılık işlemlerinde özel avantajlardan ve kendilerine özel hizmet ve ürünlerden yararlanmaktadırlar.

### Yıldız Bankacılık

**TEB Yıldız Bankacılık; 2011 yılında da deneyimli portföy temsilcileri, farklılaştırılmış internet sitesi ve çağrı merkezi ile müşterilere ayrıcalıklı ve öncelikli hizmetler sunmayı sürdürmüştür.**

### Yıldız Pro

2011 yılı içinde sadece TEB Yıldız Müşterilerine özel tasarlanan ve Türkiye'de bir benzeri olmayan "Yıldız Pro" hizmeti, TEB Bonusu ve 15 adet Anapara Korunmalı Fon ihaleleri ile müşterilere ürün çeşitliliği sağlanmıştır.

2012 yılında yenilenecek olan Yıldız Bankacılık, müşteri odaklı bir yaklaşımla tasarlanmış yeni ürün ve hizmetleri kullanıma sunmayı, rekabetçi fiyatlama desteği ile ayrıcalıklı bir hizmet anlayışını sürdürmeyi devam ettirecektir.

## Ürün Geliştirme ve Yönetimi

**Birleşmeyle birlikte bireysel krediler alanında daha da önemli bir oyuncu olan TEB, 2011 yılında esnek ödeme planları sistemini devreye alarak, müşteriye özel ödeme planları sunmuş ve sektörde öne çıkmıştır.**

### **TEB, emlak ofisleri ve inşaat firmalarıyla işbirliğini sürdürmüştür.**

Emlak ofislerinden başvuru alınması için bayi online sistemini devreye alan Banka, müşterilerin ihtiyacı olduğu anda onların yanında olmaya devam etmiştir. 2011 yılında lanse edilen “TEB Konut Destek Paketi” ile Türkiye’de ilk kez bir banka konut kredisi kullanan müşterilerine asistans paketi ve resmi işlemler destek paketini bir arada sunmuştur. Bu paket dahilinde, TEB konut kredisi müşterileri, yeni bir ev aldıklarında yapmalarını gereken resmi işlemleri bedelsiz olarak asistanlık firmasına devredebilmiştir.

**Müşterilerin ihtiyaç kredisi taleplerine uygun olarak hazırlanmış ödeme planları ve cazip kampanyalar; 2011 yılı boyunca TEB’in müşteri sayısında artış sağlamış, bireysel ihtiyaç kredileri en önemli müşteri edinimi kanallarından biri olmuştur.**

2011 Eylül ayında lansmanı yapılan TEB Pratik İhtiyaç Kredisi ile SMS, internet şube, web, IVR, Çağrı Merkezi ve ATM’den sadece TCKN bilgisi ile yapılan ihtiyaç kredisi başvurularına anında cevap verilmeye başlanmıştır.

Tüm Karma Bankacılık şubelerinde müşterilerimize sunulan Western Union hizmeti 2011 yılında TEB’in bankacılık sistemi ile entegre hale getirilmiştir. 2011 yılında Western Union saha pazarlama çalışmaları aktif olarak tüm yurt çapında yürütülmüş ve “Western Union “Evet” Kampanyası “En İyi Alternatif Mecra Kullanımı “ ödülü TEB’e verilmiştir.

**Mevduat ve yatırım ürünleri alanında pazarın en geniş ürün yelpazelerinden birine sahip olan TEB, Marifetli Birikim Hesabı’nı Aralık 2011’de lanse etmiş ve birikim hesabında pek çok ilke imza atmıştır.**

Tasarruf amaçlı tasarlanan Marifetli Hesap ile Banka müşterilerine günlük faiz kazandırırken, vade bozdurma korkusu olmadan, paralarını çekme ve yatırma esnekliği sunulmuştur. Ayrıca 6 ay boyunca Marifetli Hesap’ı kullanan ve bu süre içerisinde belli bir hesap ortalamasını tutturan müşterilere Türkiye’de bir ilk olarak ek faiz kazanımı sağlanmıştır. TEB, müşterilerini tasarrufa teşvik etme yolunda 2012’de de farklı ürün ve hizmetler sunmaya devam edecektir.

### **Çok kanallı müşteri ilişkileri yönetimi**

TEB, çalışmakta olduğu tüm segmentlerdeki müşterilerinin ihtiyaçlarını karşılamakla kalmayıp, onlara en iyi müşteri deneyimini sunmak adına, ileri analitik modelleme ve eğilim analizleri ile desteklenen çalışmalar yürütmektedir. Banka, müşterilerine doğru zamanda, tercih ettiği iletişim kanallarından, en doğru ürün ve hizmeti sunmayı hedeflemektedir.

**2011 yılı başı itibarıyla temelleri atılan “Kampanya Masası” ile TEB’in müşterileri ile iletişiminin etkin ve tek bir noktadan yönetilmesi ve müşterilere doğru mesajın verilmesi sağlanmıştır.**

Şube, çağrı merkezi, internet bankacılığı, SMS ve e-mail kanalları bu süreçte entegre edilmiş olup, 2012 yılı içinde de ATM ve IVR kanallarının entegrasyonunun tamamlanması planlanmaktadır.

Müşterilerimizin ürün ve hizmetlerimizden etkin bir şekilde bilgi sahibi olması ve yararlanması amacıyla, detaylı iletişim stratejisi çalışmalarına başlanmış olup, 2012 yılı içinde tam olarak uygulamaya geçileceği öngörülmektedir.

### **Kartlı Ödeme Sistemleri**

**2011 yılı TEB Kartlı Ödeme Sistemleri’nin başarılarının önemli ödüllerle taçlandırıldığı bir yıl olmuştur. Tebbonus.com internet sitesi, 2011’de Web Awards’ta “Finansal Hizmetler Mükemmellik Standardı Ödülü” alırken TEB Ekranlı Kart, BNP Paribas 2011 İnovasyon ödülünü kazanmıştır.**

2011 yılında TEB kartlı ödeme sistemleri birleşme ile birlikte TEB Bonus ve TEB World ile çift kart programı yönetimine başlamıştır. Bonus ve World

kampanyalarının yanı sıra TEB'e özel kampanyalarla da yoğun kampanya faaliyetlerine devam etmiştir.

Total Oil A.Ş. ile işbirliği çerçevesinde sunulan Total Kart sayısı 190.000 adedi geçerek Türkiye'nin en başarılı ortak markalı kart programlarından biri haline gelmiştir.

**Nisan 2011'den itibaren debit kartlar e-ticaret işlemlerine açılmış, banka kartı alışveriş işlem hacimlerinde 2011 yılında %31 büyüme sağlanmıştır.**

**TEB, 2011 yılında da üye işyeri faaliyetlerinde konumunu kuvvetlendirmeye devam etmiş, toplam terminal sayısı 131,000 adede ulaşmıştır.**

POS performansları iyileştirilerek, hem kart müşterilerine, hem de üye işyerlerine daha iyi ve daha hızlı hizmet verilmiştir. Bu kapsamda ortak pos çalışma yapılan banka sayısı 5'e çıkmıştır. 2011 yılında sektörde bir ilk olan "Pos üzerinden işyerleri ile mesajlaşma" hayata geçirilmiş, işyerine bilgilendirmeler pos üzerinden yapılmıştır.

#### Alternatif Dağıtım Kanalları

**TEB; alternatif dağıtım kanallarını, şubeyi tamamlayıcı ve müşteri ile kontak kurmak için fırsat yaratan bir kanal olarak konumlandırmaktadır.**

Bu yolla çapraz satış ve net komisyon gelirlerinin artırılması, operasyonel maliyetlerin düşürülmesi amaçlanmaktadır.

"Hayatı Kolaylaştıran Banka" sloganı üzerine kurgulanan hizmetlerde en yeni teknoloji çözümlerinden yararlanılarak müşterilere tüm kanallardan kaliteli ve yenilikçi hizmet sunulmaktadır.

TEB'in alternatif dağıtım kanalları;

- TEB İnternet Şubesi,
- CEPTETEB Wap Bankacılığı,
- TEB ATM'leri

olmak üzere TEB'in farklı müşteri kategorilerine, zengin işlem seçenekleri ile hizmet verdiği başlıca şube dışı kanallardan oluşmaktadır.

İnternet bankacılığının gelecekte şekilleneceği ve gelişeceği alan olan interaktiviteye odaklanılmakta ve internet şubesi fonksiyonları bu bakış açısıyla tasarlanmaktadır. Müşterilerin anında destek alabilmesi adına, web chat altyapısı ile çalışan "Online Yardım" uygulaması TEB Kurumsal İnternet Şubesi'ne entegre edilerek, internet şubesini kullanırken herhangi bir konuda yardıma ihtiyaç duyduklarında anında müşteri temsilcilerinden yardım alabilmesi sağlanmıştır.

2012 yılında ise "Online Yardım" uygulamasının video chat altyapısı ile entegre edilmesi yoluyla TEB müşterilerinin bankacılık ihtiyaçlarını sesli ve görüntülü olarak Bankaya ulaştırmaları, finansal kararlarını almalarına destek olacak "Kişisel Finans Yönetimi" uygulamalarının hayata geçirilmesi ve yaygın olarak kullanılan mobil platformlarda mobil bankacılık uygulamalarımızın sunulması amaçlanmaktadır.

**TEB, ATM Bankacılığı konusunda 2011 yılı önceliğini yatırımlar aracılığıyla müşteri memnuniyetini ve kanal kullanımını artırmak olarak belirlemiştir.**

2011 sonu itibari ile TEB, müşterilerine tüm şubelerinde anında para yatırmalı ATM'lerle hizmet vermeye başlamıştır. Bu kapsamda yaklaşık 200 adet şubenin ATM'si değiştirilmiştir. Bunun yanında müşterilerinin beklentilerine ve ihtiyaçlarına yönelik olarak yaklaşık 170 adet şube dışı lokasyonda ATM kurulumu yapılmıştır.

Müşteriler ile iletişimde önemli bir kanal olan ATM'ler TEB için 2011 yılında birebir kampanya yönetimi amacıyla da yoğun olarak kullanılmıştır. Bu amaçla bankanın birçok ürünü için müşteriye özel kampanyalar yapılmış ve başarılı sonuçlar elde edilmiştir.

**TEB, yabancı kart kullanıcılarının ATM kullanımında tüm bankalar arasında ATM kullanım hacmine göre ikinci sıraya yerleşmiştir.**

Banka, BNP Paribas ortaklığının avantajını da kullanarak sadece Türkiye'deki bankacılık müşterilerinin değil yabancı kartı kullanıcılarının da bankacılık ihtiyaçlarını karşılamaktadır. 2011 yılının son dönemlerinde devreye alınan DCC (Dynamic Currency Conversion) uygulamasıyla da

bu alanda elde edilen gelirin artırılması hedeflemektedir.

2012 yılında ATM kanalı için en önemli üç hedef;

- Tüm şubelere anında para yatırma özelliği olan ATM'lerin kurulmasının da avantajını kullanarak gişe yoğunluğunu azaltmak ve kanal verimliliğini artırmak,
- Gelir yaratıcı uygulama sayısını artırarak kanalın bu konudaki potansiyelini kullanmak,
- Kullanıcı deneyimini iyileştirici süreçsel uygulamalar geliştirmek

olacaktır.

## Sigorta

### TEB Bankasürans

TEB, çalıştığı sigorta şirketleri ile şubelerinden ve çağrı merkezi satış kanallarından hayat - elementer sigortalar ve bireysel emeklilik planlarını müşterilerine sunmaktadır.

TEB;

- Hayat koruma, borç koruma ve işsizlik sigortaları ile bireysel emeklilik planlarını BNP Paribas Cardif Emeklilik A.Ş.'den
- Ferdi kaza ve elementer (hayat dışı) sigorta ürünlerini de Zurich Sigorta A.Ş.'den müşterilerine sunmaktadır.

Banka, 2011 yılı başından itibaren bu iki şirket ile tam entegre bankasürans modeli üzerinden çalışmaktadır. TEB Bankasürans; 2011 yılında müşterilerinin hayatında farklılık yaratacak yenilikçi ürünler ortaya koymuştur. TEB, 2012 yılında da bu ürünlerin teminat ve kapsamalarını geliştirirken müşterilerine yeni ürünler de sunmaya devam edecektir.

**TEB, sigorta ürünleri ile müşterilerinin karşılaşılabileceği risklere karşı maddi güvence sağlayan hayat ve hayat dışı sigorta ürünlerini sunarken, aynı zamanda uzun vadeli tasarruf ürünleri olarak da bireysel emeklilik planlarını da müşterilerinin segmentine ve ihtiyaçlarına göre özelleştirerek doğru müşteriye doğru ürünü sunmaktadır.**

Müşterilerin ihtiyaç duyabileceği ürünlerin farklılık göstereceği bilinci ile TEB yenilikçi ve fark yaratan

sigortacılık ürünleri sunmaktadır. Bu konuda Banka, gerek yurt içindeki gerekse yurt dışındaki gelişmeleri, yeni ürün ve hizmetleri takip ederek Türkiye'de uygulamaya geçirmeye çalışmakta ve bu konuda global ve güçlü sigorta şirketlerinin tecrübelerinden destek almaktadır.

### Alternatif Satış Kanalları

**2011 yılında TEB, müşterilerine daha da iyi hizmet vermek, bankanın ürün ve hizmetlerinin tanıtımını müşterilerine yüz yüze anlatabilmek için hem Çağrı Merkezi hem de Mobil Direkt Satış ekiplerini büyütmüş, hizmet çeşitliliğini artırmıştır.**

Banka bu yaklaşımıyla, hem istihdama katkıda bulunmuş hem de sektöre, genç, dinamik bankacı yetiştirme anlamında somut bir adım atmıştır.

2012 yılında TEB müşterilerine daha iyi hizmet sunabilmek amacıyla

- Sesli Yanıt Sistemi ve müşteri temsilcileri ile chat altyapısıyla verilen hizmetleri artırmak,
- Sesli Yanıt Sistemini daha da müşteri odaklı hale getirmek,
- teknolojiye yatırım yapmaya devam ederek, Banka müşterilerine TEB'in her zaman onlara destek olduğunu hissettirmek,
- Türkiye'nin her bölgesinde bulunan Direkt Satış Ekibi ile TEB'in sunmuş olduğu ürün ve hizmetleri tanıtmak adına çalışmalarını sürdürecektir.

## TEB AKTİF PASİF YÖNETİMİ VE HAZİNE GRUBU

**Global bankacılık dünyasının en önemli konularından biri, aktif pasif yönetiminin etkinliği ve bankanın genel likidite yapısının sürekli olarak nasıl korunabileceği konusudur.**

**TEB'i sektöründe farklılaştıran özelliği, Aktif Pasif ve Hazine Bölümü'nü Banka'nın içinde bilanço yönetiminin omurgasını oluşturacak şekilde yeniden yapılandırıp en etkin departmanlardan biri haline getirmesidir.**

Banka, müşterilerine daha iyi bir hizmet sunabilmek amacı ile konvansiyonel müşteri işlemlerini Finansal Piyasalar Departmanı'nın altında toplamış, geri kalan bütün bilanço sorumluluğunu Aktif Pasif ve Hazine departmanına devretmiştir.

Aktif Pasif ve Hazine Bölümü'nün ana hedefi, Banka'nın riskten arındırılmış sermayesini maksimize edebilmek amacı ile bilançosundaki faiz, ülke, yapısal kur ve likidite risklerinin, Banka'nın hedeflediği büyüme stratejileri ile Yönetim Kurulu ve yasal otoriterin tanımladığı risk sınırları çerçevesinde en optimum şekilde yönetimidir.

Global risk ortamının göreceli olarak kötüleştiği 2011 yılı boyunca Aktif Pasif ve Hazine Bölümü,

- Banka bilançosundaki faiz risklerini en etkin şekilde yöneterek,
- birleşmenin getirdiği koşullara rağmen aktif pasif arasındaki faiz farkını artırarak,
- Banka'nın likidite göstergelerinin başında gelen kredi/mevduat oranını önemli ölçüde düzelterek Banka'nın daha likit hale gelmesini sağlamış, bu likiditeyi yatırımcıları ve ortakları için daha kârlı olacak biçimde yönetmeyi başarmıştır.

Aktif Pasif ve Hazine Bölümü, Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası para politikasını yakından takip ederek, finansal mühendislik yaklaşımı altında çeşitli bilanço kalemlerini modellemektedir. Bölüm, Banka'nın her türlü riskini minimize, getirisini maksimize etmek amacı ile yurt dışı ve yurt içi piyasalarda basit repo-ters repo işlemlerinden kompleks türev işlemlere kadar her türlü finansal işlemi, mevzuat ve yasal uyum Banka'nın geleneksel risk yaklaşımı doğrultusunda verdiği azami önemi dikkate alarak kullanmaktadır.

Aktif Pasif ve Hazine Bölümü, Banka'nın ilk bono ihracını gerçekleştirerek bir ilke imza atmış, müşterilerine çeşitli mevduat ürünleri sunarak farklılaşmasını, altın bankacılığı ve efektif yönetiminde pazar lideri konumunu sürdürmesini sağlamıştır.

## KURUMSAL YATIRIM BANKACILIĞI

**TEB, Türkiye'deki müşterilerine kurumsal yatırım bankacılığı alanında geniş bir ürün yelpazesi sunmaktadır.**

TEB'in yerel piyasayı iyi analiz edebile gücünü BNP Paribas'nın uluslararası pazarlardaki uzmanlık ve deneyimiyle birleştiren Kurumsal Yatırım Bankacılığı Bölümü, tek başına bir kurumun yatırım bankacılığı alanındaki ihtiyaçlarına cevap verebilecek bir yapıya sahiptir. TEB Kurumsal Yatırım Bankacılığı,

- Yabancı Para ve Faiz Oranları
- Hisse Senedi & Emtia Türevleri
- Yapılandırılmış Finansman
- Kurumsal Finansman

segmentlerinde yenilikçi ürünler sunmaktadır.

2011 yılında uluslararası ve yerel finansal piyasalarda ciddi dalgalanmalar yaşanmış, Türk Lirası değer kaybına uğramıştır. TEB Sabit Gelirli Menkul Kıymetler grupları, kurumsal ve bireysel müşterilerinin bu dalgalanmalardan kaynaklanan risklerini en aza indirmek hedefiyle müşterilerine katma değer yaratacak çözümler sunmaktadır.

Ayrıca, TEB ve BNP Paribas'ın analiz ve danışmanlık hizmetleri verdiği, Türkiye'nin kalkınmasına katkıda bulunacak nitelikte çeşitli altyapı ve enerji projeleri yapılmaktadır.

Şirketler, TEB ve BNP Paribas işbirliği içinde yürüttüğü kurumsal yatırım finansmanı hizmetleri ile global arenadaki rekabet güçlerini artırmaktadır.

TEB, 2011 yılının Ekim ayında Türkiye'nin en büyük şirketlerinin ve finansal kurumlarının katılımıyla gerçekleşen Bono ve Krediler Konferansı'nın ana sponsorluğunu üstlenmiştir. Bu konferans Türkiye'de sermaye piyasalarının vaat ettiği büyük potansiyelin ve gördüğü ilginin en büyük kanıtı olmuştur.

2012 yılında da TEB, kurumsal yatırım bankacılığı alanında yerel piyasalardaki öncü konumunu koruyarak Türkiye ekonomisine katkıda bulunmaya devam etmeyi hedeflemektedir.

## TEB MENKUL KIYMET HİZMETLERİ

**TEB Menkul Kıymet Hizmetleri Bölümü, BNP Paribas'nın 1990'lı yıllardan beri Türkiye'de sürdürdüğü yurtdışı takas ve saklama hizmetlerinin 2007 yılında TEB bünyesine aktarılmasıyla faaliyete başlamıştır.**

Bölüm, müşterilerine Genel Müdürlük bünyesinde uzman bir ekiple ve Avrupa'nın en büyük saklama bankası olan BNP Paribas Securities Services'in desteğiyle hizmet sunmaktadır.

Yerli ve yabancı kurumsal yatırımcılara verilen takas ve saklama hizmetlerine ek olarak, finansal kurumlara, kurumsal yatırımcılara ve ihraççılara yatırım ve finansman kararları sonrasında ortaya çıkabilecek ihtiyaçlarına yönelik sermaye piyasası ve bankacılık çözümleri de geliştirilmektedir.

TEB Menkul Kıymet Hizmetleri Bölümü

- ödünç menkul kıymet işlemleri,
- aracı kurum "outsourcing" hizmetleri,
- yediemin hizmetleri,
- borçlanma aracı ihraç operasyonu ve ödeme hizmetleri,
- ihraççı şirketler için Merkezi Kayıt Kuruluşu'na erişim hizmetleri sağlamaktadır.

**TEB Menkul Kıymet Hizmetleri Bölümü, 2011 yılında yeni global isimleri müşteri portföyüne katmıştır.**

2011 yılında yurt dışı yerleşik finansal kurumlara verilen menkul kıymet takas ve saklama hizmetlerinde dünyanın önde gelen isimleri müşteri portföyüne dahil edilmiştir. Özellikle Vadeli İşlem ve Opsiyon Borsası'na erişmek isteyen yabancı yatırım bankalarına TEB Yatırım ile birlikte sağlanan hizmetlerde önemli başarılarla imza atılmıştır.

Türkiye'de kurulu portföy yönetim şirketlerine, yerli ve yabancı şirketlerin ana ortakları ve benzeri varlık sahiplerine ve hisse senedi ya da bono ihraççısı şirketlere doğrudan ya da BNP Paribas Securities Services üzerinden sunulan ürünlere yenileri eklenmiştir.

**Yüksek hizmet kalitesi ve müşteri odaklı yaklaşım, TEB'i Türkiye piyasasının tercih edilen çözüm ortağı olmasını sağlamıştır.**

TEB, sektörün önde gelen yayın organı Global Custodian Magazine'nin gelişen piyasalarda saklama hizmeti veren bankaları müşteri değerlendirmeleriyle ölçen anketinde 2011 yılında da "Top Rated" derecesine layık görülmüştür.

**TEB, 2011'de Vadeli İşlem ve Opsiyon Borsası'na erişimde yaratıcı çözümlerimizle liderliği yakalamıştır.**

2011 yılında TEB, yurt dışı yerleşik yabancı yatırımcılara verilen hisse senedi ve devlet tahvili/hazine bonosu saklama hizmetlerinde pazar payında artış sağlanmış, vadeli işlem borsasına erişimle ilgili yaratıcı çözümlerle sektöre öncülük etmiştir.



## TEB BİLGİ TEKNOLOJİLERİ

**TEB Bilgi Teknolojileri, Banka'nın taktik ve stratejik hedefleri doğrultusunda ihtiyaç duyduğu gelir artırıcı, maliyet ve/veya risk azaltıcı projeleri sahip olduğu kaynaklar ile geliştirmektedir.**

Uygulamalar 7/24 kesintisiz servisler olarak Banka ve müşterilerine sunulmaktadır. Teknolojik gelişmeleri yakından izleyerek müşterilere sunulacak yeni ürün ve hizmetlerin oluşturulmasında ve Banka süreçlerinin iyileştirilmesinde etkin rol almaktadır.

2011 yılında TEB Bilgi Teknolojileri Grubu'nun çalışmalarının temelini TEB-Fortis sistem entegrasyonu oluşturmuştur.

**Sistem entegrasyonun sağlanabilmesi için her iki bankanın hukuki birleşme ve marka birleşmesi kapsamında projeler gerçekleştirilmiştir. Hukuki birleşme Şubat 2011, sistemsel birleşme ise sinerjilerin de sağlayacağı faydayı öngörerek hızlı, planlı ve yoğun bir çalışma temposu ile Temmuz 2011 tarihinde büyük bir başarı ile tamamlanmıştır.**

Birleşme sürecinde, teknik anlamda sorunsuz bir sistemsel geçişin (Migration) sağlanması yanında tüm dağıtım kanallarında müşteri deneyiminin en iyi şekilde yönetilmesine odaklanılmıştır. Sistem birleşmesi şube grupları olarak aşama aşama gerçekleştirilmiş, her türlü hazırlığın etkin olarak tamamlanması koordine edilmiş ve tüm birleşme tamamlanıncaya kadar iki sistemin entegre olarak çalışması sağlanmıştır.

İş Süreçleri Yönetimi kapsamında, Banka'nın "Pratik Bankacılık" vizyonu doğrultusunda, kritik iş süreçlerinde iyileştirme çalışmaları BNP Paribas'nın da kullandığı Lean Six Sigma metodolojisi kullanılarak gerçekleştirilmiştir.

İş sürekliliği çerçevesinde, birleşmiş bankanın ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde, yeni olağanüstü durum merkezinin profesyonel bir hizmet olarak kurulması ve hayata geçirilmesi sağlanmıştır.

## TEB İNSAN KAYNAKLARI GRUBU

### İnsan Kaynakları Politikası

TEB'in insan kaynakları çalışmalarındaki temel amacı finans sektöründeki insan kaynakları uygulamaları arasında en iyi örneklerden biri olmak, rekabet avantajı sağlayacak şekilde insan kaynaklarıyla ilgili tüm süreçleri etkin olarak yönetmek ve bunları koordine ederek performans desteği sağlamaktır.

TEB İnsan Kaynakları;

- TEB Grubu'nun stratejik plan ve hedefleri doğrultusunda, organizasyon yapısının dinamik tutulması ve değişimlere hazır olmasını sağlamak,
- TEB Yetenek Havuzu kapsamında, TEB Grubu'na eğitim düzeyi yüksek iyi yetişmiş, yeniliklere ve değişimlere açık, girişimcilik yeteneğine sahip, enerjik, dinamik, kendisini ve işini geliştirme potansiyeli olan, takım çalışması yapabilen, kurum değerlerini benimseyip sahip çıkacak kişiler kazandırmak,
- Banka'nın hedef ve stratejileri doğrultusunda insan kaynaklarının en etkin ve verimli biçimde kullanılması için, TEB çalışanlarının gerek kişisel gerekse profesyonel gelişimlerini kariyer haritaları doğrultusunda belirlenmiş gelişim programları ile desteklemek, BNP Paribas'nın ileri düzeydeki eğitim programlarından yararlanarak profesyonel bir iş ortamı ve kariyer geliştirme fırsatları yaratmak,
- Eğitim ve gelişimi insan kaynaklarına yapılan bir yatırım olarak görerek, TEB Formasyon Akademisi ile "sürekli öğrenme ve gelişme" yaklaşımı çerçevesinde TEB Grubu'nun hedef ve stratejileri doğrultusunda Banka çalışanlarının gelişimlerine katkıda bulunmak,
- Banka yöneticilerini TEB bünyesinden yetiştirmek ve açılacak pozisyonlar için öncelikli olarak Grup içi talepleri değerlendirmek,
- Sürekli kaliteyi iyileştirici süreç ve sistemlerle bireysel performansı ve takım performansını geliştirerek Performans Değerlendirme Sistemi ile ödüllendirme sistemlerine odaklanmak,
- Kariyer haritaları doğrultusunda herkese eşit fırsat ve olanaklar sunmak için çalışmaktadır.

TEB İnsan Kaynakları, uygulamalarıyla insan kaynakları ile ilgili konularda tüm Banka

çalışanlarına hızlı ve etkin bir şekilde destek vermekte; TEB şubelerinin verimlilik ve performansının daha da artırılmasında büyük rol oynamaktadır.

### TEB'in stratejik hedeflerine ulaşabilmesindeki en önemli varlığı insan kaynağıdır.

TEB'in 2011 yıl sonu personel sayısı 9,356, şube sayısı ise 507'dir. TEB çalışanlarının %61.2'si üniversite, %5.4'ü yüksek lisans mezunu olup %0.1'i ise doktora derecesine sahiptir.

2011 yılında TEB'de kişi başına düşen eğitim ise 40 saat olarak gerçekleşmiştir.

### Güçlerimizi birleştirdik.

2011 yılı TEB-Fortis birleşmesi sonrası insan kaynakları uygulamaları ve süreçleri, çalışanlara en fazla fayda sağlayacak şekilde gözden geçirilmiştir. Konusunda uzman danışman kişi ve kurumlardan yararlanarak objektif ve iş hukukuna uygun yeni İK ilke ve politikaları belirlenmiştir. Yeni yönetmelik tüm çalışanlar ile paylaşılmıştır. Değişen sistem ve uygulamalara ilişkin eğitimler ile çalışanlara destek olunmuş ve yeni TEB ruhunun oluşması için yakın iletişim faaliyetleri yürütülmüştür.

Yeni organizasyonda Banka müşterilerinin sorun yaşamaması için gerekli tüm faaliyetler belirlenmiştir. Bu kapsamda unvanlar, görevler, yetkiler ve imzalara ilişkin çalışmalar başarıyla tamamlanmıştır.

Yeni organizasyonun gerektirdiği pozisyonlar ile çalışanların yetkinliklerinin ve beklentilerinin tek bir nokta ve etkin bir şekilde eşleştirilmesi amacıyla "Mobility Center" uygulaması gerçekleştirilmiştir.

E-jobs uygulaması ile BNPP ve TEB grubunda yer alan açık pozisyonlar çalışanlar ile paylaşılmış, yeni kariyer imkanları sunulmuştur.

Yeni organizasyonun tüm çalışanlarına ait bilgilerin eksiksiz bir şekilde tek bir tabanı üzerinde toplanması sağlanmıştır.

### Yetenek Yönetimi ve TEB Yetkinlik Modeli 2011 yılı gerçekleştirmeleri

2011 yılı içinde Yetenek Yönetimi süreçleri kapsamında yüksek potansiyel ve performans gösteren çalışanlar belirlenerek bu çalışanların gelişimleri, Yetenek Yönetimi, Eğitim ve Gelişim Departmanı ve kişinin yöneticisi tarafından özel olarak takip edilmiştir.

Çalışanların ihtiyaçları doğrultusunda hazırlanan bireysel eğitim planları, mentorluk çalışmaları ve diğer gelişim araçlarıyla TEB çalışanlarının gelişimlerine önemli katkılar sağlanmıştır.

### TEB Yetkinlik Modeli

Üstün performansın sürekliliğini sağlamak amacıyla, TEB'in vizyonu, misyonu, kurumsal değerleri ışığında çalışanların gelişiminde önemli bir role sahip olan TEB Yetkinlik Modeli uygulamalarına 2011 yılında da devam edilmiştir. 4 ana başlıktan oluşan TEB Yetkinlik modelinde, unvan bazında ölçülebilirliği sağlanmış 12 yetkinlik yer almaktadır.

|                  |  |
|------------------|--|
| Lider Ol         | Vizyon ve Değişim Liderliği                          |
|                  | Performans Liderliği                                 |
|                  | Yenilikçilik & Yaratıcılık                           |
| İşinin Sahibi Ol | Girişimcilik ve Ticari Sağduyu                       |
|                  | Mükemmelliği Yakalamak / Müşteri Odaklılık           |
|                  | Stratejik İş İlişkileri Geliştirme / Sinerji Yaratma |
|                  | Adanmışlık   |
| Sonuç Al         | Problem Çözme ve Karar Verme                         |
|                  | Planlama ve Organizasyon                             |
| Kendini Geliştir | Sürekli Öğrenme                                      |
|                  | Özgüven/Esneklik/Dayanıklılık                        |
|                  | Mesleki Yeterlilik                                   |

TEB'de yetkinlik değerlendirmesi yılda bir kez "Yetkinlik ve Gelişim" karneleri aracılığı ile yapılmaktadır. "Yetkinlik ve Gelişim Karnesi" ile "Performans Karnesi" arasında sistem entegrasyonu sağlanarak çalışanların bireysel ve profesyonel gelişimlerinin performanslarına etkisi de objektif bir biçimde ölçülmüştür.

### Her yıl düzenlenen Geleneksel Yetenek Günü bu yıl 13 Nisan 2011 tarihinde gerçekleştirilmiştir.

Yetenek Günü'nde performans ve potansiyeli yüksek çalışanlar bir araya getirilerek Banka'nın

vizyon ve ortak hedefleri paylaşılmıştır. "Müşteri Deneyiminde Mükemmellik" yöntemi ile fikirler geliştirilerek grup çalışmaları yapılan toplantıya TEB'in üst yönetiminin ile birlikte, BNP Paribas'nın üst düzey yöneticilerinin katılımı da sağlanmıştır. Üst yönetimin vizyon ve hedef paylaşımı içerikli açılış konuşmalarından sonra yetenekler, sektörle ilgili çeşitli konularda proje çalışmaları yaparak üst yönetime sunumlarını yapmışlardır.

Global yeteneklere, kariyer hedefleri doğrultusunda yurt dışında çalışma imkanları için destek olunmaya devam edilmiştir.

### TEB İnsan Kaynakları Grubu'nun 2011 yılı projeleri

#### TEB'de inovasyon

Gerçekleştirdiği inovasyon çalışmaları 2009 yılında Gartner tarafından büyük takdir toplayan TEB, 2011'de inovasyon ile ilgili aktiviteleriyle çalışanlarını ve müşterilerini yaratıcılığa teşvik ederek inovasyon kültürünü yaygınlaştırmaya, müşterilerine yenilikçi ürünler sunmaya devam etmiştir.

E.M Innovation Excellence Center projesinde pilot ülke olan Polonya'ya inovasyon modeli kurulması için danışmanlık vermeye başlanmıştır. Polonya sonrası diğer ülkelere de destek vermeye başlanması planlanmaktadır.

#### TEB'in inovasyon çalışmalarının yansıması olan TEB Akıl Fikir Yarışması'nın beşincisi düzenlenmiştir.

Müşterilerine sunduğu yenilikçi ve yaratıcı hizmetlerle onların hayatını kolaylaştıran TEB, inovasyonu farklılaşma stratejisinin en önemli araçlarından biri olarak görmektedir. Yarışma aynı zamanda

- üniversitelerle işbirliği yapılması,
- üniversite öğrencilerinin ve gençlerin inovasyon bilgi ve yetkinliklerinin artırılması,
- yetenekli gençlerin TEB ailesine katılması,
- müşterilere sunulan ürün ve hizmetlerin bizzat müşteriler tarafından

şekillendirilmesi

gibi sosyal amaçları da içermektedir.

Geçmiş yıllarda olduğu gibi 2011 yılında da dereceye giren fikirler ürün ve hizmet olarak müşterilere sunulmuştur. TEB Konut Destek Hizmeti ve Dekontlara Sticker ile tanıtım yarışmaya iletilen fikirler arasından 2011 yılında hayata geçirilenlerden bazılarıdır.

**Kurum içinde Kıvılcım Portal aracılığıyla TEB çalışanlarının yenilikçi ürün ve hizmet fikirlerinin değerlendirilmesine devam edilmiştir.**

Birleşme sonrası gerçekleştirilen Değişim Yönetimi Projesi kapsamında yeni banka çalışanlarına kıvılcım portal, inovasyon ve fikir üretme teknikleri eğitimleri verilmiştir.

2010 yılında ilk defa gerçekleştirilen ve çalışanların farkındalığını artırmayı hedefleyen kurum içi inovasyon yarışmaları ile Banka çalışanlarının farklı birimlerdeki çalışanlar ile ekip olarak fikir üretmelerinin teşvik edilmesi sağlanmış, yenilikçi projeleri yarıştırmakla eğlenceli bir rekabet ortamı yaratılmıştır. Kurum içi inovasyon yarışmalarının ilki olan ve Yönetim Kurulu üyesi Sayın Rifat Taranto anısına düzenlenen "Rifat Taranto Bankacılık Yarışması"nda dereceye giren projelerden "Taksitli Altın Kredisi" ve "Çiftçiye Taşit, Konut Kredisi" KOBİ Bankacılığı tarafından 2011 yılında hayata geçirilmiştir.

"Müşteri Deneyiminde Mükemmellik ve Pratik Bankacılık" konulu yarışmalarda ise "Hattan Düştünüz Biz Sizi Tutarız" adlı proje birinci seçilerek, hayata geçirilmiştir.

**"TEB Akıl Fikir Buluşması" - İnovasyon Zirvesi**

Her yıl 1,500 çalışan ve 500 müşterinin katılımıyla gerçekleştirilen "Akıl Fikir Buluşması" uluslararası konuşmacıları, TEB müşterileri ve çalışanlarını 2011 yılında da bir araya getirmiştir.

Geleneksel hale gelen ve 2011 yılı teması "Müşteri Deneyiminde Mükemmellik" olan etkinlikte uluslararası konuşmacılar, "Müşteri Deneyiminde İnovasyon" konulu sunumları ile katılımcıların vizyonlarını genişletmiş; Kıvılcım Portalı'na fikirlerini ileten en yaratıcı çalışanlar ve "Akıl Fikir Yarışması"nda dereceye giren müşteriler, üniversite öğrencileri, yeni mezunlar ödülleri almıştır.

**2011 BNP Paribas İnovasyon Yarışması Ödül Töreni**

Yenilikçi ve yaratıcı olmanın teşvik edildiği bir çalışma ortamının yaratılması ile başlayan TEB'in inovasyon yolculuğu, 2011 yılında da başarılarla ve ödüllerle taçlanmış. TEB, BNP Paribas'nın her yıl düzenlediği "BNP Paribas İnovasyon Ödülleri"nde 4 yıldır elde ettiği başarıyı 5. yılda da tekrarlamıştır. BNP Paribas'nın faaliyet gösterdiği tüm ülkelerden projelerin katılımı ile gerçekleştirilen İnovasyon Ödülleri'nde "TEB Ekranlı Banka Kartı" "Ürün ve Hizmet" kategorisinde ödüle layık görülmüştür. TEB Cetelem aynı yarışmada "5 Saniyede Taşit Kredisi Onayı" projesiyle "Süreç" kategorisinde ödül almıştır.

**TEB'de Müşteri Deneyimi**

TEB'in yüksek standartlı hizmeti mükemmel hale getirmeyi hedeflediği "Müşteri Deneyiminde Mükemmellik" çalışmasına 2011 yılı Mayıs ayında başlanmıştır.

Müşteri Deneyimi Yönetimi alanında başarının, tüm TEB çalışanlarının katılımı ile mümkün olacağını bilinci ile tüm yöneticilere ve çalışanlara Müşteri Deneyiminde Mükemmellik eğitimleri verilmiştir. TEB'de görev yapan güvenlik görevlilerinden üst yönetime kadar tüm çalışanların 'Müşteri Deneyimi' konusunda farkındalık kazanması için yapılan faaliyetlerin ardından müşteri deneyimi konusunda mevcut durum analizleri yapılmıştır. Tüm fonksiyonların birbirleri ile senkronize bir şekilde müşteri odaklı bir yaklaşımla hareket etmeleri için çalışmalar yapılarak müşteri deneyimi yaratacak çok sayıda proje belirlenmiş ve hayata geçirilmeye başlanmıştır. 2012 yılında da bu projeler yoğun olarak hayata geçirilmeye devam edecektir.

**TEB'de Kalite**

2009 yılında ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi sertifikası almaya hak kazanan İnsan Kaynakları Grubu her geçen gün hizmet kalitesini arttırmak amacıyla 2011 yılında da kalite faaliyetlerine devam etmiştir. Bu kapsamda TEB çalışanlarının kalite eğitimleri tamamlanmıştır.

## TEB'de Müşteri İletişimi

Müşteri İletişim Departmanı;

- müşteri şikayet, öneri ve teşekkürlerinin alınması, değerlendirilmesi,
  - çözümlenemeyen durumlarda ilgili departman / şubelere iletilmesi ve
  - sorunların çözülerek müşterilerin bilgilendirilmesi
- amacıyla kurulan, faaliyetlerini TEB Önce Müşteri Hattı markası altında yürüten bir ünedir. TEB, ürün/hizmet ve süreçleri hakkında tüm iletişim kanalları aracılığıyla iletilen müşteri mesajları TEBİS 7700 nolu menüden TEB Önce Müşteri Hattı sisteminde kayıt altına alınmaktadır. Bu sistemden alınan düzenli raporlarla, tekrarlanan sorunlar, müşteri memnuniyeti, sorunun kaynağı gibi yönlendirici istatistik bilgileri elde edilmekte ve Bankamız ürün hizmetleri ile ilgili sürekli iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır. Devam eden sorunlarla ilgili süreçlerin iyileştirilmesi ve düzeltici aksiyonların alınması sağlanır ve ilgili ünitelerle koordineli çalışılarak önleyici faaliyetler geliştirilmektedir.

Ayrıca müşteriler her türlü mesajlarını TEB şubelerine ve Genel Müdürlüğün herhangi bir ünitesine iletebilmektedir.

Müşteriler geri bildirimlerini TEB dışında internet siteleri, medya basın kuruluşları ya da resmi kurum ya da kuruluşlara da iletebilmektedir. İnternet siteleri ve basına iletilmiş olan geri bildirimler doğrudan TEB'e iletilmemiş olsa dahi TEB Önce Müşteri Hattı tarafından günlük olarak kontrol edilerek müşterilere geri dönüş yapılır.

## Üniversite Aktiviteleri - Akıl Fikir Kampüsü

TEB İnsan Kaynakları, 2011 yılında genç yetenekleri erken belirlemek ve onlara TEB'i tanıtmak amacıyla üniversite kampüs aktivitelerine aktif bir şekilde devam etmiştir. 2008 yılında öğrencilere yönelik başlatılan Akıl Fikir Kampüsü 2011 yılında 2 kez gerçekleştirilmiştir. İlki üniversite kulüp başkanlarına yönelik olup, ikincisine ise 69 başvuru alınmıştır.

## TEB'de eğitim

İnsan Kaynakları Grubu Eğitim ve Gelişim Bölümü, günümüzde finansal hizmetler sektörünün en önemli ayrıştırıcı unsurunun "nitelikli ve eğitimli

insan gücü" olduğunun bilinciyle, TEB Grup çalışanlarının kişisel ve profesyonel (mesleki) gelişimlerini hızlandırmayı, böylece Kurumun stratejik hedeflerine ulaşmasında temel aktörlerden birisi olmayı amaç edinmiştir. Bu doğrultuda düzenlenen ve kişinin ihtiyaçlarını hedef alan eğitimler, kurum içi veya dışı kaynaklarla yürütülen gelişim ve değişim projeleri, eğitim merkezlerinin "iç müşteri hizmet standardının sağlanması" gibi konular Bölümün ana faaliyet alanı içinde yer almaktadır.

**TEB; sürekli öğrenme ve gelişime önem veren, çalışanlarına yatırımı ön planda tutan bir kurum olarak 2011 yılında da herkese eşit fırsat ve olanaklar sunmak ilkesi doğrultusunda eğitim çalışmalarına devam etmiştir.**

Eğitimlerin %63'ü entegrasyon nedeniyle gerçekleştirdiğimiz ekran-ürün-süreç eğitimlerinden oluşmuştur. Eğitimlerin yanı sıra eğitimleri destekleyici kullanım kılavuzları, başucu dokümanları ve e-öğrenme eğitimleri hazırlanmıştır.

TEB Performans Değerlendirme Sistemi, bireysel ve takım performansını ölçmeyi ve geliştirmeyi hedefleyen yapısı ile eğitim ve gelişim çalışmalarına yol gösterici olmuştur. Bu sistem kapsamında yetkinlik değerlendirme sürecinden gelen değerlendirme sonuçları göz önünde bulundurularak, çalışanların ihtiyaçlarına paralel yetkinlik gelişim programları hazırlanmış ve çalışanların bu programlara katılımı sağlanmıştır.

Yetenek Yönetimi kapsamında yapılan çalışmalar 2011 yılında da sürekliliğini korumuştur. Banka'nın yüksek potansiyelli ve üstün performans sergileyen çalışanlarına "bireysel gelişim planları" hazırlanmış ve ihtiyaçları doğrultusunda özel eğitim programları dizayn edilerek eğitimler gerçekleştirilmiştir.

Banka'nın gelişen ve değişen ihtiyaçları doğrultusunda TEB İnsan Kaynakları Grubu liderliğinde Müşteri Deneyiminde Mükemmellik eğitimleri verilerek çalışanlarımıza müşterilerimiz ile uzun ve karlı ilişkiler kurulmasını sağlayacak stratejiler, metodoloji ve araçlar öğretilmiştir. Banka genelinde tüm bölümler kendi müşteri

deneyimi projelerini tasarlayarak hayata geçirmeye başlamıştır.

**Banka yöneticilerini içeriden yetiştirme hedefine yönelik çalışmalar 2011 yılında da devam etmiş, TEB çalışanlarının sahip oldukları yönetsel yetkinlikleri ölçmek ve gelişim alanlarını belirlemek üzere Değerlendirme Merkezi çalışmaları yapılmıştır.**

İnsan Kaynakları Grubu Eğitim ve Gelişim Bölümü, TEB'de 2011 yılında yaşanan değişim sürecinde, Kurumun stratejik ortağı olarak, tüm çalışanların müşteri hizmet kalitelerini "kesintisiz ve standart" şekilde sürdürmelerini "önceliği" olarak belirlemiştir. Yaşanan değişimin aslında yaşamın her anında olduğundan hareketle TEB'e özel bir "Değişim Yönetimi Programı" tasarlanmış programın ilkine yaklaşık 1,000 yönetici katılmıştır.

BNPP bünyesindeki CIB Akademi, Yönetim Akademisi ve Risk Akademisinin TEB'e uyarlanması projeleri başlatılmıştır. 2012 yılında çalışanların Akademiler bünyesindeki Eğitim ve Gelişim Programlarından etkin bir şekilde faydalanmaları sağlanacaktır.

Entegrasyon döneminde müşterilere en iyi şekilde hizmet verebilmek için yeni Banka'nın tüm çalışanları arasında ortak dil oluşturmak amacıyla "Kardeş Şube" uygulaması gerçekleştirilmiştir. Bu çalışma kapsamında her şubeye bir kardeş şube atanmış ve Banka şubeleri arasında süreç ve sistem uygulamalarıyla ilgili bilgi transferini sağlayarak öğrenilen bilgilerin hayata geçirilmesi konusunda şube çalışanlarının birbirlerine destek olması sağlanmıştır.

TEB'de görevi gereği İngilizce bilmesi gereken 190 çalışan için Ekim 2011'de İngilizce sınıf eğitimleri başlatılmıştır. Sınıf eğitimlerinin yanı sıra "Global English" online İngilizce eğitim sistemiyle de çalışanlar desteklenmiştir.

2012 yılı TEB'in çalışanlarının kişisel ve mesleki gelişimlerini Gruplara özgü aksiyonlarla güçlendireceği, sahayla ve işkollarıyla daha fazla iletişimde olacağı, çalışanlarına "mükemmel müşteri deneyimi" yaşatmayı hedef alacağı bir yıl olacaktır.

### **TEB Mentor uygulaması**

TEB Mentor uygulamasının hedefi, TEB ve Grup Şirketleri çalışanlarının kişisel yetkinliklerini ve iş becerilerini geliştirmek için kendilerinden daha deneyimli çalışanların tecrübelerinden yararlanmalarını sağlamaktır.

TEB Mentor uygulaması ile bir ilke imza atan TEB, proje kapsamında, 250 çalışanın talebini değerlendirmiş ve ihtiyaçlar doğrultusunda 270 olan mentor sayısı 400 kişiye çıkarılarak mentorluk eğitimleri tamamlanmıştır. TEB Mentor uygulamasından yararlanmak isteyen ancak ihtiyaçlarına mentorluk dışında bir kanal ile yanıt verilebilecek Banka çalışanlarının talepleri de farklı metotlar ile (eğitim, rotasyon, kariyer görüşmesi vb.) karşılanmıştır.

### **İletişim**

#### **Biz Bilinci Yaratmak**

TEB'in vizyon ve stratejileri doğrultusunda değişim yönetimi araçları kullanılarak kurum kültürü bilinci yaratılma çalışmaları gerçekleştirilmiştir.

#### **İK Kahvaltıları**

Değişim Yönetim sürecimiz hakkında tüm grupları detaylı bilgilendirmek amacıyla İK yöneticileri ile grup yöneticilerini bir araya getiren İK Kahvaltı organizasyonları düzenlenmiştir.

#### **Liderler Öğretiyor**

Üst düzey yöneticilerin iş ve özel hayatları ile ilgili tecrübelerini Banka çalışanlarına keyifli bir sohbet ortamında aktardıkları organizasyonlar düzenlenmiştir.

#### **TEB Kulüp**

Spor, hobi, sanat, eğlence ve indirimler konusunda çalışanlara olanaklar sunulmaya devam edilmiştir. Bu yıl kültür turu, yardımseverlik koşuları, kurumsal basketbol ligi, TEB Bowling turnuvası, windsurf turu, bölge futbol turnuvaları gerçekleştirilen etkinliklerden bazılarıdır.

#### **TEB'liyim Gönüllüyüm**

Büyük bir Aile'nin üyesi olmamızın gücünden yararlanarak hem banka içi hem banka dışı gönüllülük faaliyetlerinde bulunmaya devam edilmiştir.



**Üst Yönetimle Kahvaltı Sohbetleri**

Çalışanların üst yönetim ile tanışmaları ve daha yakın iletişimde olabilmelerini sağlamak için kahvaltı organizasyonları yapılmıştır.

**BNPP İletişim Araçları**

BNPP'nin 80 ülkede yaklaşık 200,000 çalışanına yönelik hazırladığı iç iletişim dergisi Ambition ve internet televizyonu Starlight yayınlarını bu yıl ilk defa Türkçe olarak TEB çalışanlarına sunulmuştur. Türkçe yayın BNPP genelinde 6 yayın dilinden biri olmuştur.

**Olağanüstü Ligi ve Ekstra Miller**

Yönetim ilkelerini en iyi şekilde temsil eden, olağanüstü olarak tanımlanabilecek performans gösteren çalışanları tanıtmak ve ödüllendirmek amacıyla yeni bir platform oluşturulmuştur.

**Avita Çalışan Destek Programı**

Çalışanların tıbbi, psikolojik destek, mali, hukuki danışmanlık konularında 7/24 destek alabilecekleri bir program oluşturulmuştur.

**"İK Yanınızda" Toplantıları**

Çalışan memnuniyetini ve kurum bağlılığını artırmanın yolunun çalışanlara daha yakın olmaktan ve onları dinlemekten geçtiği inancıyla hayata geçirilen İK Yanınızda toplantıları ile bu yıl da şube ve Genel Müdürlük çalışanları ile bir araya gelinmiştir.

Hem Banka hem Grup Şirketler için düzenlenen İK Yanınızda toplantılarında interaktif bir şekilde yapılandırılan genel bilgilendirme oturumlarının yanı sıra talep eden tüm çalışanlar ile birebir görüşmeler yapılmıştır.