

## 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 vermeye 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.