

2023 yılı TürkBankası için oldukça karlı bir yıl olarak kapanıyor. Bu karlılıkta ekibimizin büyük gayreti yanında gerek ekonomik gerekse politik konjonktürün de etkisi oldu. 2023 karlılık açısından bir fırsat yılıydı. Ama asıl önemli olan, bu karlılığın, operatif bir karlılık olarak önümüzdeki yıllarda sürdürülebilirliğini sağlamaktır. Bunun için bir yandan gider kontrolünü hiçbir şekilde göz ardı etmeden diğer yandan da faiz dışı gelirlerimizde kalıcı ve sürekli artış sağlamamız gerekiyor. Bu hedefe ulaşabilmek için doğru organizasyonel yapı ile çalışma, doğru ölçekle çalışma, doğru müşteri ile çalışma yaklaşımlarını 2024 yılında ana odağımız yapacağız. Bu doğrultuda, son birkaç haftada artık hepimizin iyice aklına yerleşmiş olan dört ana stratejik yaklaşımımız var: Basitleşme, Dikeyleşme, Profesyonelleşme ve Dijitalleşme.

Bu stratejilerle çalışırken en büyük gücümüz, sürekli gelişen ve dönüşen kadromuz olacaktır. 2023 yılında, bildiğiniz gibi Bankamızın üst yönetiminde önemli değişiklikler oldu. İngiltere'deki Grup bankamızda görev yapmaya başlayan Sn. Erhan Raif'in yerine Yönetim Kurulumuza Sn. Engin Arı katıldı. Daha önce uluslararası bir bankada üst düzey yöneticilik yapmış olan Sn. Kozan Karakurt, tam zamanlı Denetim Komitesi Başkanı olarak Yönetim Kurulumuzda yer aldı. Yine önemli bir bankada yıllarca CFO görevini üstlenmiş olan Sn. Yasemin Çıral, yeni CFO'muz olarak görev aldı. Yine ülkemizde önemli bir kariyeri olan Sn. Burcu Topal, Kültür & İnsan Kaynakları ve İş Destek bölümlerinden sorumlu üst yönetici olarak aramıza katıldı. Kadromuzun her seviyede gelişimi ve dönüşümünü sürekliliği sağlamak, 2024 ve sonrasında önemli konularımızdan olacak.

Basitleşme stratejimizde kritik alanlardan biri, süreçlerimizin basitleştirilmesi ve bunun sürekliliğinin sağlanmasıdır. Departmanların kendi süreçlerini sürekli gözden geçirmeleri ve bölüm içerisinde kendi süreç şampiyonlarını çıkarmaları hedeflerimiz arasında bulunuyor. Burada anahtar noktamız, tüm süreçlerimizi dizayn ederken, aslında her işimizde ve her adımımızda olması gereken, müşteri deneyimini ön planda tutmak olmalıdır.

Dikeyleşme stratejimizde ise hep konuşulduğu şekilde belli bir hacmi olan, hizmetimize ihtiyaç duyan, verimli müşterilerle çalışmak durumundayız. Çok müşteriyle çalışmak, bize bir fayda sağlamıyor. Sadece, gelir üreten müşterilerimize ayıracağımız zamandan harcıyoruz. Bu konu, çok kısa süre içerisinde Grup bazında net kural setlerine bağlanarak çözümlenecektir.

2024 yılı için en kritik konularımızdan biri ise işlem bankacılığını iyi bir yapılanmayla yeniden ön plana çıkarmak olacak. 2023 yılında arka planda kalan ve gelir artışı sağlayamadığımız işlem bankacılığı, sağlayacağı gelirlerle, yazının girişinde bahsedilmiş olan sürdürülebilir karlılık açısından hayati önem taşıyor. Bu alanda da başarı kriterlerinin başında, verimsiz müşteriye dışarda bırakmak geliyor. Sonuç olarak, zamanımızı ve enerjimizi doğru ve verimli müşteriye ayırmamız gerekiyor.

2024 yılında en çok öne çıkacak stratejik yaklaşımlarımızdan birinin “profesyonelleşme” yani kurallı, disiplinli, özenli çalışma, dakik olma ve Bankamız için önemli bir konu olan “deadline”lara uyma gibi başlıklarda hassas ve tavizsiz olma olduğunu vurgulamak

gerekiyor. Eđer basitleşeceksek, dijitalleşeceksek, dikeyleşeceksek, bunlar profesyonelleşmeyi sağlamadan istediğimiz gibi olmayacaktır. Bu nedenle profesyonelleşme, istisnasız olarak her bölümümüzde, her çalışmamızda olmalıdır.

Çalışan insanların hayatında en değerli kaynak “zaman”. Dijitalleşme stratejimiz de hem bize zaman kazandırmak hem de bankamızın doğru ölçekte konumlanmasına destek olmak açısından çok önemli bir yaklaşım. Bunun yanında teknoloji, müşteri deneyiminin iyileştirilmesinde, verimliliğin artırılmasında da büyük bir nimet. 2024 yılında gerek BPM gerekse RPA projelerinde önemli ilerlemeler sağlamayı hedefliyoruz. Teknoloji denince de 2023 yılının sonunda hayata geçmiş olan ve hem kendi aramızda hem de müşteriler ve paydaşlarla iletişimimizde, şahsi telefon kullanımına son verecek olan IP Santral Projemizin, kurumsallaşma, dijitalleşme ve profesyonelleşme yaklaşımlarımız açısından önemli bir kilometre taşı olduğunu söylememiz gerekiyor.

Sonuç olarak, 2024 yılı hedef ve stratejilerimiz çok açık ve nettir. Bankamızın hızla değişen ve gelişen stratejilerine uygun, kompakt bir organizasyon yapısıyla, yalın, dijital süreçlerle, doğru ölçekte, doğru müşteri profili ile çalışarak ve hızlanarak, basitleşeceğiz, kurumsallaşacağız, profesyonelleşeceğiz. Bunlar sayesinde huzurlu bir çalışma ortamında icraata odaklanacağız.