

**DenizBank İletişim Merkezi'nin başarısı, Las Vegas'ta Call Center Week Awards'da taçlandı**

## **DenizBank'a ABD'den "Dünya Çapında Mükemmeliyetçi En İyi İş Kültürü" Ödülü**

**DenizBank İletişim Merkezi, yarattığı dinamik, yenilikçi, müşteri odaklı iş kültürü ve bu kültürün başarısına olan katkısı ile ABD'de düzenlenen 2013 Call Center Week Awards'da, "Dünya Çapında Mükemmeliyetçi En İyi İş Kültürü" Ödülü'nün sahibi oldu.**

Yenilikçi ürün ve hizmetleriyle farklılaşan **DenizBank**, uluslararası arenada aldığı ödüllere bir yenisini ekledi. DenizBank İletişim Merkezi, yarattığı iş kültürü ve bu kültürün başarısına olan katkısı ile ABD'de düzenlenen ve dünya genelinde kurumların en başarılı, kaliteli çağrı merkezi çözümlerini ödüllendiren 2013 Call Center Week Awards'da "**Dünya Çapında Mükemmeliyetçi En İyi İş Kültürü**" Ödülü'nün sahibi oldu.

Call Center Week'te her yıl çağrı merkezi sektörünün duayenleri bir araya gelerek, çeşitli kategorilerde senenin en iyi performans gösteren firmalarını belirliyor. Bu yıl 14.'sü düzenlenen ve ana teması "iş kültürü" olarak belirlenen konferansta adaylar; kuruma bağlı, yaratıcı, müşteri odaklı, gelişime açık bir iş kültürünün oluşturulması ve bu kültürün iş başarılarına somut katkıları temelinde değerlendirildi. Las Vegas'ta düzenlenen ödül töreninde DenizBank'ın ödülünü İletişim Merkezi Grup Müdürü **Emre Demir** teslim aldı.

### **Stratejik değer yaratma hedefi**

Konuyla ilgili açıklama yapan DenizBank Bilgi Teknolojileri ve Destek Operasyonları Grubu Genel Müdür Yardımcısı **Dilek Duman**; dinamik, yenilikçi ve "hep bir adım önde" olmayı hedefleyen çalışanları ile sektöre öncülük ettiklerini; teknolojiyi müşteri deneyimini artırmak ve yüksek verimlilik sağlamak için maksimum seviyede kullanarak stratejik değer yarattıklarını vurguladı. Duman, "DenizBank İletişim Merkezi, yarattığı iş kültürü ve bu kültürün başarısına olan katkısı ile aralarında Amerika ve Avrupa'nın önde gelen kuruluşlarının yer aldığı adaylar ile yarışarak, 'Dünya Çapında Mükemmeliyetçi En İyi İş Kültürü' kategorisinde ödüle layık görülen firmalar arasında yerini aldı. Organizasyon yapımızda, yönetim stratejimizde, teknolojik altyapımız ve süreçlerimizde hayata geçirdiğimiz yeniliklerle sektörümüzde öncü konuma ulaşmanın gururunu yaşıyoruz. Attığımız her adımda, 'Hayat Deniz'de güzel' mottomuzu fiilen hayata geçirmek üzere faaliyetlerimizi şekillendiriyor; en yenilikçi uygulamaları bünyemize hızla adapte edip, şubelerimizden çağrı merkezlerimize tüm kanallarımızda müşterilerimizin hayatını kolaylaştırmak, onlara en iyi ve kaliteli hizmeti sunmak için olanaklarımızı seferber ediyoruz. Bu bağlamda, çağrılarımızda geçen senenin aynı dönemine oranla yaşadığımız artışa rağmen, hizmet seviyemizi sektörde en üst noktaya taşımış, aylık ortalama 2 bin adet olan inbound satış rakamımızı ise 20 bin ve üstü rakamlara ulaştırmış bulunuyoruz. Bugüne

kadar olduğu gibi bundan sonra da faaliyetlerimizin merkezine müşterilerimizin memnuniyetini yerleştirerek, sektörde fark yaratmaya devam edeceğiz” dedi.

### **DenizBank Hakkında**

*DenizBank, gelişmekte olan Türk denizcilik sektörüne finansman sağlama hedefi ile bir kamu iktisadi teşebbüsü olarak 1938 yılında kurulmuştur. 1997 yılının başında, bir bankacılık lisansı olarak Zorlu Holding tarafından Özelleştirme İdaresi'nden satın alınan DenizBank'ı, Avrupa'nın önde gelen finans gruplarından Dexia Ekim 2006'da bünyesine katmıştır. 6 yıl boyunca Dexia'nın ana hissedarlığında faaliyetlerini sürdüren DenizBank, 28 Eylül 2012 itibariyle Rusya'nın en büyük ve köklü bankası Sberbank çatısı altında hizmet vermeye devam etmektedir. DenizBank, kısa süre içerisinde Türkiye'nin sayılı bankalarından biri haline gelmiştir. 2003 yılında çeşitli finansal hizmetleri aynı çatı altında toplayan bir "finansal süpermarket" oluşturmak amacıyla DenizBank Finansal Hizmetler Grubu kurulmuştur. DenizBank Finansal Hizmetler Grubu'nun, Türkiye'nin 81 ilinde, iştiraklerin şubeleri dâhil toplam 685 şubesi ile 14 bine yakın çalışanı bulunmaktadır. DenizBank Finansal Hizmetler Grubu çatısı altında; DenizBank'ın yanı sıra altı yerli ve üç uluslararası finansal iştirak, dört yerli finansal olmayan iştirak ve Bahreyn'de bir şube faaliyet göstermektedir. DenizYatırım, EkspresYatırım, DenizYatırım Ortaklığı, DenizPortföy Yönetimi, DenizLeasing, DenizFaktoring, Intertech, DenizKültür, Bantaş ve Pupa grubun yerli; Eurodeniz, DenizBank AG ve DenizBank Moscow ise uluslararası iştirakleridir.*

### **Sberbank hakkında**

*Rusya'nın en büyük bankası olan Sberbank, Rusya'daki bankacılık sektörü aktiflerinin yaklaşık üçte birini elinde bulundurmaktadır. Sberbank'ın kurucusu ve ana hissedarı olan Rusya Merkez Bankası, banka hisselerinin %50'si ile bir adet oy imtiyazlı hissesine sahiptir. Bankanın diğer hisseleri, 245.000'den fazla gerçek ve tüzel kişiye aittir. Rusya'daki en geniş şube ağlarından birine sahip olan bankanın yaklaşık 19.000 şubesi ve yapısal iç birimleri bulunmaktadır. Bankanın uluslararası ağı, Bağımsız Devletler Topluluğu, Orta ve Doğu Avrupa ülkeleri ile Türkiye dahil olmak üzere 20 ülkede yer alan iştirakler, şubeler ve temsilciliklerden oluşmaktadır. Eylül 2012'de Sberbank, konsolide aktif bazında Türkiye'nin 6. büyük özel bankası ve 9. büyük bankası konumunda olan DenizBank'ın hisselerinin satın alınması işlemini tamamladı. Sberbank, Rusya Merkez Bankası tarafından verilen 1481 no'lu genel bankacılık lisansına sahiptir. Resmi web sitesi : [www.sberbank.ru](http://www.sberbank.ru)*

### **Bilgi için:**

**Bersay İletişim Danışmanlığı / 0212 337 51 00**

**Rasim Yılmaz / Tel: 0212 337 51 49 / GSM: 0554 289 49 01 / [rasim.yilmaz@bersay.com.tr](mailto:rasim.yilmaz@bersay.com.tr)**

**Gül Mumcu Mutlay / Tel: 0212 337 51 79 / GSM: 0532 251 83 30 / [gulm@bersay.com.tr](mailto:gulm@bersay.com.tr)**