

DenizBank'a iki büyük uluslararası ödül:

İş Süreçleri Yönetimi'nde "En İyi Müşteri Odağı" ve "En iyi Organizasyonel İletişim"

- DenizBank'ın müşteri memnuniyeti hedefi doğrultusunda hayata geçirdiği, tüm iş süreçlerini ele alan ve bu süreçlerin sahipliğini tanımlayan BPM Programı (İş Süreçleri Yönetimi), uluslararası arenada iki büyük ödül kazandı.
- Program, Amerikan İletişim Profesyonelleri Kuruluşu (LACP) tarafından En İyi Organizasyonel İletişim Ödülü'ne layık görülürken, dünyanın bir diğer prestijli organizasyonu "The Best Business Awards"da ise En İyi Müşteri Odağı Ödülü'nün sahibi oldu.

Türk bankacılık sektöründe öncü uygulamalarıyla farklılaşan DenizBank, BPM (İş Süreçleri Yönetimi) Programı ile uluslararası arenada önemli iki ödül kazandı.

DenizBank'ın tüm iş süreçlerini ele alan, bu süreçlerin sahipliğini tanımlayan ve hizmet seviyesi anlaşmaları yaparak iş süreçleri performansını düzenli olarak takip eden BPM Programı, Amerikan İletişim Profesyonelleri Kuruluşu LACP tarafından En İyi Organizasyonel İletişim Ödülü'ne layık görüldü. Program ayrıca, özel ve kamu dâhil olmak üzere uluslararası alanda binlerce projenin değerlendirildiği, İngiltere'nin en saygın ödülllerinden The Best Business Awards tarafından "En İyi Müşteri Odağı" kategorisinde ödül kazandı.

BPM (İş Süreçleri Yönetimi) Programı Hakkında

Tüm faaliyetlerinin merkezine müşteri memnuniyeti ilkesini yerleştiren DenizBank, bu anlayışın bir uzantısı olarak kurduğu İş Süreçleri Yönetimi Programı kapsamında, tüm iş süreçlerini, müşterilerine en hızlı ve en kaliteli hizmeti sunabilmek adına optimize ediyor. Süreç performanslarının sürekli ölçümlenmesi, rakipler ile kıyaslanması ve her gün bir adım daha iyiye götürülmesi için kurgulanan Öğrenen Organizasyon yapısı içinde, gerek müşteriye dokunan noktalar gerekse iç verimlilik anlamında gelişim noktaları tespit edilerek, düzenlemeler sağlanıyor. Müşterilerden alınan geri bildirimlerle beslenen bu programın başarısı, DenizBank'ın müşterilerinin hayatını kolaylaştırma hedefinin anlamlı bir karşılığı olarak büyük önem taşıyor.

"Ödüllerimiz, müşterilerimize daha iyi hizmet sunma çabalarımızın somut birer karşılığı"

Konuyla ilgili açıklama yapan DenizBank Bilgi Teknolojileri ve Destek Operasyonları Genel Müdür Yardımcısı **Dilek Duman**, Banka olarak hayata geçirdikleri iş modelinin başarısının gerek sektör

gerekse uluslararası platformda tescillenmiş olduğuna dikkat çekerek şunları kaydetti; "DenizBank olarak genç yaşımıza rağmen yenilikçi uygulamalar konusunda sektörümüze öncülük ediyoruz. Tüm iş süreçlerinin merkezine müşteri memnuniyetini koyuyor; onlara sunduğumuz hizmetin kalitesini ölçümlenir ve desteklenir kılmak hedefi ile kurduğumuz süreç tabanlı optimizasyon yapımız ile sektörde ayrışıyoruz. Şeffaf, ölçülebilir ve performans dayalı bir yapıyla kurgulanan DenizBank İş Süreçleri Yönetimi Programı, şubemizden genel müdürlük çalışanlarına kadar tüm DenizBanklıların katkısı ile yönetiliyor. Üst yönetimin konuyu sahiplenmesini ve tüm sahaya bu bilincin yaygınlaştırılmasını programın başarısındaki en temel ilke olarak değerlendiriyoruz. Mazhar olduğumuz global çaptaki bu ödüller ile dünyaya bu konudaki başarılarımızı belgelemiş olmaktan gurur ve mutluluk duyuyoruz".

Best Business Awards Hakkında

Dünyanın önde gelen kurumlarının katıldığı **Best Business Awards UK Ödülleri**, müşteriye odağına alıp hizmet veren en iyi organizasyon programlarını ödüllendiren bir platform. 2003 yılından bu yana düzenlenen The Best Business Awards; özel, kamu ve taşeron dahil olmak üzere uluslararası alanda binlerce projenin değerlendirildiği, bu konudaki en prestijli organizasyonlardan biri konumunda.

LACP Awards Hakkında

LACP Ödülleri, Amerikan İletişim Profesyonelleri Kuruluşu (League of American Communications Professionals) tarafından, 2001 yılından bu yana her yıl dünya çapında en başarılı iletişim stratejisine sahip projeleri ödüllendirmek için düzenleniyor. Fortune 500 Listesi'nde zirvedeki şirketlerden, vakıf amaçlı kuruluşlara kadar büyüklük ve sektör farkı olmaksızın, dünyada 25'ten fazla ülkeden şirketlerin katıldığı prestijli bir ödül platformu olarak biliniyor.

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 itibarıyla 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 725 şubesi ile 15 bine yakın çalışanı bulunmaktadır. DenizBank Finansal Hizmetler Grubu çatısı altında; DenizBank'ın yanı sıra altı yerli, üç yerli finansal olmayan iştirak, üç uluslararası finansal iştirak ve Bahreyn'de bir şube faaliyet göstermektedir. DenizYatırım, Deniz GYO, DenizPortföy Yönetimi, DenizLeasing, DenizFactoring, Destek Varlık Yönetimi; Intertech, DenizKültür, Bantaş grubun yerli; Eurodeniz, DenizBank AG ve DenizBank Moscow ise uluslararası iştirakleridir.

www.denizbank.com, www.facebook.com/DenizBank, twitter.com/DenizBank

Sberbank Hakkında

Sberbank of Russia, Rusya'nın en büyük bankası ve önde gelen global bir finans kurumudur. Sberbank Rusya'daki bankacılık sektörü aktiflerinin yaklaşık üçte birini elinde bulundurmakta olup ulusal ekonominin ana kreditörü ve Rusya'nın en fazla mevduat toplayan bankasıdır. Sberbank'ın kurucusu ve ana hissedarı olan Rusya Merkez Bankası, banka hisselerinin %50'si ile bir adet oy imtiyazlı hissesine sahiptir. Bankanın diğer hisseleri, yerli ve yabancı yatırımcılara aittir. Sberbank'ın 20 ülkede 110 milyondan fazla bireysel müşterisi ve 1 milyon kurumsal müşterisi bulunmaktadır. 18.000'den fazla şubesi ile Rusya'daki en geniş şube ağlarından birine sahip olan Sberbank'ın uluslararası operasyonları İngiltere, ABD, Bağımsız Devletler Topluluğu, Orta ve Doğu Avrupa ülkeleri, Türkiye ve diğer ülkelerde gerçekleştirilmektedir. Sberbank, Rusya Merkez Bankası tarafından verilen 1481 no'lu genel bankacılık lisansına sahiptir.

Resmi web sitesi: www.sberbank.ru

Bilgi için:

Bersay İletişim Danışmanlığı / 0212 337 51 00

Emek Kaplangil / Tel: 0212 337 51 49 / GSM: 0553 453 12 11 / emek.kaplangil@bersay.com.tr
Anıl Erbayrak / Tel: 0212 337 51 17 / GSM: 0553 317 46 06 / anil.erbayrak@bersay.com.tr