

## **DenizBank, Stevie Ödüllerinde İkinci Kez “Grand Stevie” aldı**

**DenizBank, bankacılık sektöründeki satış ve müşteri memnuniyeti odaklı yaklaşımları ile dünyada 40’tan fazla ülkeden kurumların yarıştığı, iş dünyasının küresel ölçekteki saygın ödül organizasyonlarından Stevie Awards tarafından düzenlenen ‘Satış ve Müşteri Hizmetleri Ödülleri’nde, 3’ü altın, 5’i gümüş ve 4’ü bronz olmak üzere 12 ödülün sahibi oldu.**

**Banka, bu ödüllerin yanı sıra yarışma kapsamında ilk kez katıldığı Finansal Hizmetler alanında “En Beğenilen Müşteri Hizmeti” dalında en fazla oyu alarak bu kategorideki ödülü de almayı başardı.**

**Ayrıca yapılan değerlendirmede, elde ettiği yüksek puanlar sayesinde jüri tarafından en değerli firmalara verilen ‘Grand Stevie’ ödülüne de layık görülen DenizBank, bu başarıyı 2015 yılından sonra ikinci kez tekrarladı. Banka bu sayede Stevie Ödüllerinden toplamda 14 ödülle ülkemize döndü.**

DenizBank, müşterilerinin hayatını kolaylaştırma hedefiyle hayata geçirdiği yenilikçi hizmetleri sayesinde elde ettiği başarıları uluslararası alanda kazandığı ödüllerle taçlandırıyor.

Banka, iş dünyasının küresel ölçekte itibarlı ödül organizasyonlarından Stevie Awards tarafından satış ve müşteri hizmetleri alanında verilen ödüllerde, kazandığı 14 ödülle önemli bir başarının sahibi oldu. DenizBank, tüm dünya coğrafyalarından 40’ın üzerinde ülkeden katılımın olduğu yarışmada 3’ü altın, 5’i gümüş ve 4’ü bronz olmak üzere 12 ödülle layık görüldü.

### **İnovatif hizmetler ile yeni ilkler, yeni ödüller**

DenizBank bu sene ilk kez yer aldığı Finansal Hizmetler alanındaki **En Beğenilen Müşteri Hizmeti** kategorisinde en fazla oyu alarak bu ödülün de sahibi oldu. Yarışma kapsamında jüri tarafından yapılan değerlendirmede elde ettiği yüksek puanlar ile ilk 10’a giren banka bu sayede ‘Grand Stevie’yi de kazanarak, 14 ödül ile yarışmaya damga vurdu.

**“Son teknolojileri ve inovasyonu merkezimize alan strateji ile sektörümüze çağ atlatacak işleri hayata geçirmenin peşindeyiz”**

Konuya ilişkin değerlendirmelerde bulunan **DenizBank Ödeme Sistemleri ve Şube Dışı Kanallar Grubu Genel Müdür Yardımcısı Ayşenur Hıçkırın**, yenilikçi yapılarının uluslararası sektör oyuncuları tarafından kabul ve takdir görmesinden büyük mutluluk duyduklarını söyledi. Hıçkırın şöyle devam etti; “Banka olarak satış ve müşteri memnuniyetine

odaklı yaklaşımımız ile pro-aktif çalışmalar hayata geçiriyor, müşterilerimize değer katmaya devam ediyoruz. Örneğin bir müşterimiz DenizBank İletişim Merkezi'ni aradığında, sesli yanıt sistemimiz, akıllı pro-aktif altyapısı sayesinde müşterimizin arama nedenini tahmin ediyor ve kendisinin söylemesine gerek kalmadan uygun çözümler sunuyor. Geçtiğimiz yıl 3 milyonun üzerinde çağrıda müşterilerimiz işlemlerini pro-aktif tekliflerimizle gerçekleştirdi.

İletişim teknolojilerine her gün bir yenisinin eklendiği bir dönemde kanalları zenginleştirmenin önemine değinen Aysenur Hıçkırın, MobilDeniz, Denizkartım ,fastPay gibi yenilikçi hizmetlerinin yanı sıra Skype üzerinden erişim imkânı sunarak müşterilerinin hayatlarını kolaylaştırdıklarını söyledi. Hıçkırın; "İnsan odaklı hizmet anlayışımızın inovatif ve çevik yapımızla kesiştiği noktada, başkalarının izlerini takip etmeden, hep kendi ayak izlerimizi bırakacak, sektörümüze çağ atlatacak işleri hayata geçirmenin peşinde koşuyoruz. Örneğin, esnaf müşterilerimizin hem ticari hem de bireysel bankacılık işlemlerini telefonda gerçekleştirip şubeye gitmeden tüm bankacılık ihtiyaçlarını tek bir telefon ile çözümlendiği yeni kanalımız KOBİ'DENİZ yarışmanın parlayan yıldızlarından biri oldu. Tüm müşterilerimizin ihtiyaç duydukları her an ve her yerde yepyeni erişim kanalları ve hizmetler ile yanlarında olmak en büyük ilkemiz" dedi.

**DenizBank'ın Stevie Awards Satış ve Müşteri Hizmetleri Ödülleri 2020'de kazandığı ödüller şöyle sıralandı:**

### **Altın Stevie Ödülleri:**

- Finans Sektöründe Müşteri Hizmetlerinde İnovasyon Ödülü
- Yılın En İyi Satış Süreci Ödülü
- Müşteri İlişki Yönetimi Çözümü

### **Gümüş Stevie Ödülleri:**

- Yılın En İyi Çağrı Merkezi ( 100 çalışan üstü )
- Yılın İş Geliştirme Başarı Ödülü
- Yılın Telefonda Satış Ekibi
- Müşteri Hizmetlerinde En İyi Teknoloji Kullanımı
- En İyi Müşteri Öngörü Kullanımı Ödülü

### **Bronz Stevie Ödülleri:**

- Gelen Çağrıda Yılın En İyi Satış Programı
- Yılın En İyi Müşteri Hizmetleri Departmanı ( 100 ve üstü çalışan üstü )
- Yılın Satış Gelişim Ödülü
- En İyi Müşteri Etkileşim Girişimi

## **Stevie Satış ve Müşteri Hizmetleri Ödülleri Hakkında**

*Stevie Satış ve Müşteri Hizmetleri Ödülleri dünya çapındaki müşteri hizmetleri, iletişim merkezi, iş geliştirme ve satış uzmanlarının başarılarını değerlendirmektedir. Ödülleri takdim eden Stevie Awards organizasyonunun merkezi ABD'dedir. Bu organizasyon, sekiz farklı daldaki Stevie Ödülleri yarışmasını organize etmektedir.*

[www.stevieawards.com](http://www.stevieawards.com)

## **DenizBank Hakkında**

*DenizBank, 1997 yılında bir bankacılık lisansı olarak Zorlu Holding tarafından Özelleştirme İdaresi'nden satın alınarak yolculuğuna başladı. Ekim 2006'da Avrupa'nın önde gelen finans gruplarından Dexia bünyesine katılan bankanın hisseleri, 28 Eylül 2012'de Rusya'nın en büyük bankası Sberbank'a, 31 Temmuz 2019 itibarıyla ise yine bölgesinin en büyük kuruluşları arasında yer alan Emirates NBD'ye devroldu.*

*Farklı finansal hizmetleri aynı çatı altında toplayan bir "finansal süpermarket" oluşturmayı hedefleyen DenizBank Finansal Hizmetler Grubu'nun, Türkiye'nin 81 ilinde, iştiraklerin şubeleri dâhil toplam 749 şubesi ile 14 bine yakın çalışanı; beş yerli ve üç uluslararası finansal iştiraki, altı yerli finansal olmayan iştiraki ve Bahreyn'de bir şubesi bulunmaktadır. DenizYatırım, Deniz Gayrimenkul Yatırım Ortaklığı, DenizPortföy Yönetimi, DenizLeasing, DenizFaktoring, Intertech, DenizKültür, Ekspres Bilgi İşlem ve Ticaret, Deniz Kartlı Ödeme Sistemleri, Açık Deniz Radyo-TV ve Bantaş Grubun yerli; EuroDeniz, DenizBank AG ve DenizBank Moscow ise uluslararası iştirakleridir.*

**Bilgi için:**

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

**Anıl Erbayrak / Tel: 0212 337 51 17 / GSM: 0553 317 46 06 / [anil.erbayrak@bersay.com.tr](mailto:anil.erbayrak@bersay.com.tr)**