

**Basın Bülteni:**

**VakıfBank, kurumsal kimliğini değiştirdi**

**İşte yeni VakıfBank**

**TÜRKİYE’NİN** en köklü bankalarından biri olan VakıfBank, kurumsal kimliğini ve hizmet anlayışını baştan sona değiştirdi. VakıfBank’ı durağan bir yapı olmaktan çıkarıp, dinamik bir fikir haline getirdiklerini belirten VakıfBank Genel Müdürü **Bilal Karaman**, “**Bugün inanç ve gururla söylüyorum ki, çok zor şeyler başardık. Hayalim VakıfBank’ı çağdaş bankacılık sektörünün en başarılı aktörlerinden birisi haline getirmektir. Ben ve arkadaşlarım, bugün bunu gerçekleştirmenin heyecanını yaşıyoruz**” dedi.

**Değişim için çok karardıydık**

VakıfBank Genel Müdürü **Bilal Karaman**, yeni yapılanmayı anlatmak için bugün düzenlenen basın toplantısında yaptığı konuşmada, geline aşamanın heyecan verici olduğunu söyledi. Başarılı bir banka olabilmenin en önemli koşullarından birinin sürekli ve hızla değişen dünyanın gereklerini ve bireylerin ihtiyaçlarını karşılayabilmek üzere değişmek ve yenilenmek olduğuna dikkat çeken **Karaman**, yapılan kamuoyu araştırmalarından VakıfBank’ın bu değişime ihtiyacı olduğu sonucunun çıktığını ifade etti. **Karaman**, “**2005 yılının başında yaptığımız kamuoyu araştırmaları VakıfBank’ın Türkiye’nin en büyük bankalarından biri olmasına rağmen, algılanmasıyla ilgili olumlu sayılamayacak sonuçlar ortaya çıkarıyordu. Bu sonuçlar, değişim için kararlı tavrımızı pekiştirdi**” dedi.

**Biz zor olan yolu seçtik**

VakıfBank’ın 2001 yılının başlarında uygulanan hatalı politikalar ve yaşanan krizin etkileriyle özkaynaklarını kaybettiğini vurgulayan **Karaman**, VakıfBank’ın o süreçte Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonu (TMSF) tarafından sermaye benzeri kredi verilerek faaliyetlerine devam etmesi sağlanmış bir banka konumuna geldiğini söyledi. Ancak VakıfBank’ın 2005’e kadar öncelikle bir toparlanma döneminden geçtiğini ve yeniden büyümeye başladığını belirten **Karaman**, bu büyümenin yoğunlaşan rekabet ortamında sürdürülemediğini söyledi. Buna neden olarak da VakıfBank’ın o zamanki işleyişten yoksun kurumsal yapısını ve çağdaş yönetim anlayışından yoksun olmasını gösteren **Karaman**, değişime zemin hazırlayan ortamı şu sözlerle anlattı:

“**Mevcut yapıda bir ekip çalışmasından söz etmek mümkün değildi. Müşteri odaklı bankacılığın yerleşmediği, pazarlama fonksiyonunu ihmal eden bir yapı söz konusuydu. Teknolojik altyapı, gereken yatırımlar yıllarca gerçekleştirilmediği için ihtiyaca cevap vermektense uzaktı. Müşteri ihtiyaçlarına uygun hızlı çözümler üretilemiyordu. İnsan kaynakları uygulamaları da, performansla değil kıdeme göre şekillendirilmişti. Verimlilik ve etkinliği sağlamaktan çok uzaktı. Ya bu yapı içerisinde günü kurtarmaya yönelik mevcut durumu devam ettirecektik ya da yoğun ve zorlu çalışmaları göze alarak, zaman zaman eleştirilere maruz kalmaktan çekinmeyerek VakıfBank’ın içinde taşıdığı potansiyeli ortaya çıkaracak büyük değişimi gerçekleştirecektik. Birinci yol kolay oldu, ikinci yol ise zor olan... Biz zor olan yolu seçtik. VakıfBank’ın özünde sahip olduğu nitelikleri ortaya çıkararak, sektörün çağdaş, güçlü ve öncü bankalarından biri olmasını istedik.**”

### **Şubelerimiz yenileniyor**

Yeniden yapılandırma projesinin hedefini “**müşteri odaklılığı ve müşteri memnuniyetini ön plana çıkaran, pazarlama anlayışını bu çerçevede oluşturan kurumsal bir yapıya ulaşmak**” olarak açıklayan **Karaman**, bu amaca ulaşmak için VakıfBank’ın organizasyon yapısının tümüyle yenilendiğini söyledi. Bu yeniliğe, özellikle şubelerdeki yapılarını değiştirerek başladıklarını da ifade eden **Karaman**, tadilat ihtiyacı olan 22 şubenin ve yeni açılan 18 şube olmak üzere ülke çapında toplam 40 şubenin yeni kurumsal kimliğe göre hazırlandığını, tüm şubelerinin tabelalarının da değiştiğini vurguladı. **Karaman**, “**Sektörde bir şubenin yenilenme süreci 4-5 yıldır. Bizde bu çerçevede bütün şubelerimizi 5 yıllık bir zamanda yenilemiş ve yeni kurumsal kimliğimize göre düzenlemiş olacağız. 394 şube ve 102 bağlı şube ile birlikte toplam 496 noktada hizmet vermekteyiz. Önümüzdeki 3 yıl içerisinde 350 adet yeni şube açmayı planlıyoruz. Böylece toplamda 846 hizmet noktasına ulaşmayı hedefliyoruz**” dedi.

### **Uzun vadeli temeller attık**

Bu değişimi başlatırken kısa dönem sorunlarını çözmekten ziyade, uzun dönemli bir temel oluşturmak istediklerini belirten **Karaman**, bundan 3 yıl önce VakıfBank şubelerinde her bir işlem için masa masa dolaşmak zorunda kalan müşterilerinin, artık tek bir personel üzerinden en kısa sürede hizmet alabilmesinin sağlandığını ifade etti. **Karaman**, yeni kurumsal hizmet modeli geliştirdiklerine de vurgu yaptı. İstanbul’da 2 ve Ankara’da 1 kurumsal merkezin faaliyete geçirildiğini söyleyen **Karaman**, bir yıl gibi kısa sürede yüzde 95'lere varan hacimsel artışlar sağlayarak, yeni kurumsal müşteriler kazandıklarını da ifade etti.

### **İlişki Bankacılığı’nı geliştirdik**

Böylelikle kamu sermayeli bir banka teşkilatına, kendi içlerinde başlattıkları bir değişimle “İlişki Bankacılığı”nı adım adım aşıl原因an süreçleri yerleştirdiklerine dikkat çeken **Karaman**, “**VakıfBank, Bilgi Teknolojileri altyapısının geliştirilmesi kapsamında hem yazılım hem de donanım konusunda ileri teknolojiye sahip olmak amacıyla başladığı yatırımlarını yoğun olarak sürdürmektedir. Yazılım konusunda müşteri odaklı bankacılığa geçiş için önemli bir yatırım olan CRM (müşteri ilişkileri yönetimi) uygulamaları devreye alınmakta. Bu yatırım VakıfBank’ın bankacılık yapma şeklinin değiştiğinin en güzel örneklerinden birisidir**” dedi.

Bir yıl önce banka müşterilerinin yüzde 30’unun telefonuna cevap veremezken, İstanbul’da kurdukları ikinci çağrı merkezi sayesinde bugün her bir müşterinin telefonuna uluslararası standartlarda cevap verdiklerini belirten **Karaman**, şube dışı alternatif dağıtım kanallarının da son 3 yılda baştan aşağıya yenilendiğini, internet sitelerinin yeni tasarımıyla daha kolay anlaşılabilir, erişilebilir ve faydalı bir dağıtım kanalı haline dönüştürüldüğünü söyledi. **Karaman**, tüm ATM ağının yenilendiğini de vurguladı.

### **Yalın Bankacılığı en iyi biz uyguluyoruz**

VakıfBank’ın Türkiye’ye ilkleri getiren bir misyon üstlendiğini de söyleyen **Karaman**, birçok Avrupa bankasının son üç yıldaki iş planlarında bir numaralı önceliği olan “Yalın Bankacılık” yaklaşımını Türkiye’de en geniş kapsamıyla ilk kez uygulayan banka olduklarını ifade etti. Bu konuda ayrıntılı bilgiler veren **Karaman**, “**Bu kapsamda şubelerimizdeki tüm iş süreçleri baştan aşağı incelendi, yeniden yapılandırıldı ve geleceğin merkezi operasyon yapısı tasarlandı. Böylece, şubelerimizin satışa odaklanmasını ve müşterilerimize yansıyan yüzümüzde hizmetin kalitesinin artmasını sağladık**” dedi.

### **Terfilerde performans önemli**

Genel Müdürlük organizasyonunu yeniden yapılandırdıklarını, Bireysel, Ticari ve Kurumsal Pazarlama Birimleri oluşturulduğunu, dinamik ve pazarlama odaklı 12 Bölge Müdürlüğü oluşturulduğunu, Nakit İşlemleri Yönetimi Birimi, Hazine Pazarlama ve Ekonomik Araştırmalar Birimi'nin kurulduğunu, Medya ve Halkla İlişkiler Birimi'nin yeniden yapılandığını da söyleyen **Karaman**, kadrolarının yüzde 50'sinin pazarlama ve satışta görev almasını hedeflediklerine dikkat çekti. Türkiye'de birçok bankada olmayan kolay anlaşılır, kişi bazında ölçüm yapabilen, yani kişisel performans ile doğrudan ilişkili, aynı zamanda bilgi işlem ortamında rahatça erişilebilen bir performans sistemi kurduklarını da belirten **Bilal Karaman**, **“Bugün VakıfBank şubelerinde, müdürlerin ve personelin sürekli takip ettikleri performans karneleri bulunmaktadır. İfade ettiğim performans sistemi çerçevesinde VakıfBank'ın başarılı personeline, maaşının yüzde 30'una kadar başarı primi alabilme imkanı tanınmıştır. Performansı esas alan, liyakat üzerine kurulu İnsan Kaynakları politikaları da geliştirdik. Bu politikalar sayesinde performansı üst düzey olan personelin kariyerinde çok daha hızlı bir sürede yükselmesi ve özel eğitimlerle donanımının artırılması hedeflendi”** dedi.

### **Konut Kredilerinde ilk üçe gireceğiz**

Bunun yanında, Türkiye'nin en başarılı mezunlarını istihdam etmek için oldukça rekabetçi bir MT programı geliştirdiklerini de belirten Karaman, kendilerine hedef aldıkları üniversitelerde çok aktif bir işe alım stratejisi izlediklerini söyledi. Karaman, özel banka çalışanları için cazibe merkezi haline geldiklerine de dikkat çekti.

Kredi kartları alanında pazar paylarını artırmak için yeniden yapılanmaya gittiklerini de söyleyen Karaman, **“World ile işbirliği yapma kararı aldık. Kart alanında World ile iş birliği dışında da çok ciddi yatırımlar ve yeni ürünler ile kısa vadede karşınıza çıkıyor olacağız. Günlük yaşamı kolaylaştıran hizmetlerine bir yenisini daha ekleyen VakıfBank, banka kartıyla ulaşımda yeni bir dönem başlatıyor. Artık VakıfBank'ın banka kartı, 'Ulaşım Kart' olarak da kullanılacak. Ulaşım Kart'la, dünyanın en büyük şehirlerinde yaygınlaşan uygulamayı Türkiye'ye getirerek bu öncü hizmeti ilk kez İzmir ve Adana'da uygulamaya başlayacağız”** diye konuştu.

Konut kredilerinde ilk üç banka arasında olma konusunda kararlı olduklarını da vurgulayan Karaman, **“Emlakçı Sadakat Programı”**nın da müjdesini verdi. Şimdiden çok yol aldıklarını ve önemli başarılarla imza attıklarını da belirten VakıfBank Genel Müdürü Bilal Karaman, özetle şunları söyledi:

**“Kamuya en son açıklanmış 31 Mart 2008 tarihli bilançolara göre, VakıfBank hem şube başına, hem de çalışan başına kredi ve mevduatta, sektördeki en büyük 10 banka arasında 1. sıradadır. Aktif büyüklüğümüz, 2008 Mart sonunda 2005 yıl sonuna göre, yüzde 43 arttı. 2010 yılı hedefimiz yüzde 77 büyüme ile 82,5 milyar YTL'dir. Kredilerimiz, 2008 Mart sonunda, 2005 yıl sonuna göre, yüzde 118 arttı. 2010 yılı hedefimiz yüzde 110 büyüme ile 55 milyar YTL'dir. Mevduatımız, 2008 Mart sonunda 2005 yıl sonuna göre, yüzde 38 artış sağladı. 2010 yılı hedefimiz ilave yüzde 88 büyüme ile 60 milyar YTL'dir.”**

Kurumsal kimlik değişimi için 15 milyon USD, yeniden yapılanma ve bu kapsamda teknolojik altyapı için 2005-2007 yılları arasında yaklaşık 65 milyon USD'lık yatırım yaptıklarını belirten Karaman, **“2008-2010 yılları arasında da 75 milyon USD'lık ilave teknoloji yatırımı daha yapacağız. Toplamda 6 yılı kapsayan bu büyük değişimin toplam maliyetinin 155 milyon USD olmasını planlıyoruz”** dedi.