

Dışbank'tan haberler

Dışbank sözde değil, özde "Müşteri Odaklı"

2001, Dışbank için pek çok ürünü ve hizmeti hayata geçirdiği bir yıl olmasının ötesinde Türkiye'de ve dünyada yaşananların da etkisiyle değişim sürecinin en zorlu dönemi oldu. Kasım 2000 ve Subat 2001'de patlak veren ekonomik krizlerin tüm sektörlerden daha fazla etkilediği bankacılık, hem anlayış hem de yasal prosedür sürecinde radikal değişimler geçirdi. Değişik kotalarda gündeme gelen ekonomik dalgalanmalar ve 11 Eylül olayları yasadığımız buhranlı dönemi biraz daha keskinleştirdi.

Dışbank bütün bunlara rağmen üretmek, üretirken de müşteriye gözetmek kavramını bankacılık anlayışının merkezinde tutarak çalışmalarına devam etti.

Ürün Geliştirme Direktörü Uğur Özmen, 2001 içinde devreye alınan taksitli ve indirimli alışveriş kartı İdeal Kart ve sanal alışveriş sitesi hepsiburada.com işbirliğinin ardından 2002'de de mevcut müşterilerle ilişkileri artıran projeler geliştirmeye ağırlık verdiklerini söylüyor. İdeal Kart'ın piyasadaki benzer özelliklere sahip diğer kartlardan daha avantajlı olduğunu belirten Uğur Özmen; "İdeal Kart'la Armağan Kataloğu yerine sanal sitemiz hepsiburada.com'dan üstelik de puanla ürün alabilir, kredi kartıyla yaptığımız alışverişlerin yanı sıra bankacılık işlemlerinden de puan kazanabilirsiniz. Sınırsız ek kart seçeneğine sahip olan İdeal



Uğur Özmen

Kart, kart hamiline istediği limitleri ek kartlarına koyma şansı veriyor" diyor.

Otomatik fatura ödemelerinin ödüllendirilmesi

Fatura ödemelerini otomatik ödeme talimatıyla vadesiz mevduat hesabından ödeyen müşterilere, kredi kartları olsa da

olmasa da armağan puanı verilmeye başlandı. Benzerleri arasında bir ilke imza atan Dışbank, bu hizmetle ürün odaklı armağan programı yerine müşteri odaklı bir programı uygulamaya koydu. Müşteriler artık otomatik olarak ödenmesini istedikleri her fatura talimatı için 20 puan ve bir yıl boyunca da her otomatik fatura ödemesi başına 10 puan kazanacak. Uygulama daha önceden otomatik ödeme talimatı verenleri de kapsıyor; her otomatik ödeme yılda 120 puan kazandırıyor.

Kredi kartı ekstresinin posta ile istenmemesine armağan puanı

Bankamız posta giderlerini azaltarak verimini daha da artırmak için kredi kartı ekstresini internet bankacılığında izleyen veya e-mail ya da faks ile alan müşterilerine armağan puanı kazandırmaya başladı. Müşteriler bu konuda talimat verir vermez hem 15 puan kazanacak hem de bir yıl boyunca her ekstre başına 10 puan kazanmaya devam edecek.

Ek kart talep eden kredi kartı hamilerine 500 puan

Yapılan araştırmalar, ek kartı olan müşterilerin kredi kartlarını hem daha çok kullandıklarını hem de banka ilişkisinin daha uzun sürdüğünü göstermekte. Bu doğrultuda, müşterilerimizin Dışbank ile ilişkilerini yoğunlaştırmak ve onları daha verimli duruma getirmek amacıyla kampanya başlatıldı. 1 Subat-1 Mayıs 2002 tarihleri arasında ek kart talebinde bulunulan müşterilerimize, ek kart başına 500 puan (10 milyon TL değerinde) verilecek.

Subelerden sigorta poliçesi kesilmesi

Dışbank 2002 yılına birlikte hem müşterilerin çeşitli finansal ihtiyaçlarını karşılayan hem de şubelerde fon maliyeti yaratmayan projeler üzerinde yoğunlaşmaya başladı. Ray Sigorta, Bilgi Sistemleri ve Bireysel Bankacılık Ürün Geliştirme Bölümlerinin ortak çalışmaları sonucunda müşterilerimiz artık Dışbank şubelerinden arabalarının kasko veya trafik poliçelerini alabilecek. Projenin hata oranını minimize etmek için Güneşli Şubesinde 1 ay süren pilot çalışmalar yapıldı. Şubelerin yanı sıra Çağrı Merkezi'ne de direkt sigorta satışı yapabilecekleri bir ortamın kazandırılması planlanmakta. Ayrıca Mart ayı sonunda Zorunlu Deprem Sigortası ve Yangın Poliçelerinin de şubelerde kesilmeye başlanması için çalışmalar devam ediyor.

Gümrük Vergisi Dışbank'ta da tahsil edilebilecek

Kamu ile gümrük vergisi mükellefleri arasındaki bilgi ve vergi akışının kolaylaştırılması amacıyla, 28 Ocak 2002 tarihinde Dışbank ile Gümrük Müsteşarlığı arasında gümrük vergisi tahsilatı konusunda bir protokol anlaşması yapıldı. Dışbank Genel Müdürü Faik Açıkalin imza töreninde yaptığı konuşmasında, zamana karşı bir

yanışın sürdüğünü kaydederek, bu yanışta etkinliği ve verimliliği sağlama yolunda atılabilecek adımları atmanın herkesin öncelikli görevi haline geldiğini söyledi. 2002 yılında 9,5 katrilyonluk gümrük vergisi tahsil beklenirken, yapılan anlaşma sayesinde Dışbank'ın bu tahsilat sürecinde önemli bir pay alması bekleniyor.

