

BASIN AÇIKLAMASI

Ziraat Bankası'ndan Örnek Yoğunluk Yönetimi: 1 Günde 5,2 Milyon Emekliye 5 Milyar TL'den Fazla Ödeme Yapıldı

Emekli ikramiyeleri Ramazan Bayramı öncesinde 31 Mayıs Cuma günü ödendi. Türkiye'deki emekli maaş müşterilerinin yaklaşık %40'ına hizmet veren Ziraat Bankası bu süreçte 1 günde 5,2 milyon emekliye 5 milyar TL'den fazla ödeme yaptı.

Konu ile ilgili açıklamalarda bulunan Ziraat Bankası Bankacılık Operasyonları ve İletişim Genel Müdür Yardımcısı Ali Kırbaş "Devletimizin emeklilere sunduğu güzel bir imkan olarak devam eden bayram öncesi emekli ikramiyelerinin ilkinin ödemesine bu yıl Cuma gününden itibaren başladık. Önceki ikramiyelerden farklı olarak tüm emekli gruplarının hesaplarına aynı zamanda ikramiyeleri yatırıldı. Bayramdan önceki hafta sonunda ikramiyelerini çekip alışverişte kullanmak noktasında emeklilerimizin Cuma günü yoğun talepleri oldu.

Tüm ödeme kanallarının efektif kullanımı, çalışma arkadaşlarımızın ekstra özverileri ile yoğunlukların müşteri memnuniyetinden ödün vermeden yönetiminin planlaması ve emekliliklerimize tüm kanallarımızdan yaptığımız bilgilendirmeler ile başarılı bir çalışma sürdürülmüştür.

Yurt geneline yayılmış 1741 şubesiyle Türkiye'nin en geniş hizmet ağına sahip Bankası olarak, Bankamızdan maaş alan emeklilerimizin muhtemel şube yoğunluklarından etkilenmemeleri amacıyla ikramiye ödeme sürecinde şubelerimizin yaklaşık yarısında sabah saat 08:00'den itibaren faaliyete başladık. Emekli ikramiyeleri ödeme takvimi ve erken açılacak şubeler hakkında internet, sosyal medya ve kendilerine özel olarak attığımız SMS gibi tüm kanallar üzerinden müşterilerimizi bilgilendirdik. Detaylı bilgi almak isteyen müşterilerimize çağrı merkezimiz üzerinden yardımcı olduk. Müşterilerimizin hizmet almak amacıyla yoğunlukla hangi saatlerde Şubelerimize geleceğine dair Şube özelinde analizler yaparak yoğunluk yönetiminde işgücü planlamasını oluşturduk.

İkramiye ödemelerinin gerçekleştiği 31 Mayıs Cuma günü tüm kanallardan yaklaşık 6,4 milyon müşteri işlemi gerçekleştirilirken bunun 1,2 milyon adedini Şube kanalı tercih eden müşteri işlemleri oluşturdu. Şubeden gerçekleştirilen işlem sayısının geçmiş dönemlerle mukayese edilemeyecek kadar yüksek olduğu 31 Mayıs tarihi, operasyonel süreç yönetimi konusunda Ziraat Bankası'nın geldiği noktayı göstermesi adına güzel bir örnek oldu" dedi.

Müşterilerin ağırlıklı kullandıkları bir diğer kanalın ATM'ler olduğunu belirten Kırbaş, "Gün sonunda %99'luk erişilebilirlik düzeyini yakaladığımız ATM'lerimizden yaklaşık 3 milyon işlem gerçekleştirildi. Burada öncelikli olarak Bankamız müşterileri işlemlerini sağlıklı bir şekilde tamamlarken, ATM'lerimizden ücretsiz para çekme imkanına sahip Ortak ATM Platformuna dahil kamu bankaları müşterileri de Ziraat Bankası hizmet kalitesinden faydalanma imkanı buldular.

Müşterilerimizin daha iyi hizmet alabilmeleri, gün içinde fazla beklemeden işlemlerini tamamlayabilmeleri amacıyla devreye aldığımız **Şubelerin erken açılması uygulamasına 3 Haziran Pazartesi günü ve Ramazan Bayramı sonrasında 7 Haziran Cuma ve 10 Haziran Pazartesi tarihlerinde de devam edeceğiz.**

Ek olarak 31 Mayıs Cuma günü hesaplarına destekleme ödemesi yatan çiftçilerin Ramazan Bayramı öncesi acil ihtiyaçlarını karşılayabilmek amacıyla 1 Haziran Cumartesi günü de 32 şubemizle hizmet verdik. Bu sayede

Adres : Hacıbayram Mah. Atatürk Bulvarı No: 8 06107 Ulus – ANKARA
Maslak Mah. Eski Büyükdere Cd. No: 41 / 1 34398 Sarıyer İstanbul

Telefon : 0(312) 584 40 49 – 0(212) 304 35 14

Faks : 0(312) 584 40 54

e-posta : kurumsaliletisim@ziraatbank.com.tr

Web : www.ziraatbank.com.tr

çiftçilerimizin ATM'lerden karşılayamadıkları acil nakit ihtiyaçlarını karşılıyor, Ramazan Bayramına problemsiz bir şekilde girmelerini sağlıyoruz.

Bankamız organizasyon yapısında tüm hizmet kanallarımız tek merkezden yönetilmektedir. Şube, ATM, çağrı merkezi gibi müşteriye temas ettiğimiz kanallarda birbirini tamamlayıcı süreçler sayesinde hızlı aksiyon alınabilmekte, operasyonel yetkinlik üst seviyelere çıkartılabilmektedir.

Emekli ikramiyelerinin ödendiği 31 Mayıs Cuma günü, Bankamız tarihinde gerçekleşen en yüksek işlem adedine ulaşılmıştır. Normal bir iş gününün yaklaşık üç katı sayıda işlem gerçekleştirilmiştir. Söz konusu gün de göstermektedir ki, müşteri memnuniyetinde düşüş yaşanmadan bu tarz bir operasyonu yöneten Ziraat Bankası verimlilik esasları doğrultusunda yönetilen müşteri memnuniyetinin ön plana çıktığı bir örnek organizasyon haline gelmiştir” diyerek sözlerine son verdi.

TÜRKİYE CUMHURİYETİ
ZİRAAT BANKASI
Genel Müdürlüğü

Adres : Hacıbayram Mah. Atatürk Bulvarı No: 8 06107 Ulus – ANKARA
Maslak Mah. Eski Büyükdere Cd. No: 41 / 1 34398 Sarıyer İstanbul

Telefon : 0(312) 584 40 49 – 0(212) 304 35 14

e-posta : kurumsaliletisim@ziraatbank.com.tr

Faks : 0(312) 584 40 54

Web : www.ziraatbank.com.tr