

## Finansbank'tan yeni bir bankacılık yaklaşımı: *“Bizce Mümkün”*

Türkiye'yi başarıya taşıyacak her bireysel ve ticari finansal planın mimarı olma vizyonuyla hizmet veren Finansbank, 1 Haziran itibari ile yeni bankacılık yaklaşımını Türkiye'ye duyurdu. Finansbank, “Bizce Mümkün” sloganı ile özetlediği bankacılık yaklaşımı çerçevesinde “Türkiye'nin en çok tercih edilen bankası” hedefiyle çalışmalarına devam edecek.

Türkiye'nin ilk taksitli kredi kartını ve taksitli banka kartını çıkaran, KOBİ'lere Avrupa Yatırım Fonu kefaleti ile kredi sağlayan ilk ve tek banka olan, bireysel müşterilerine standart yatırım araçları dışında günün ihtiyaçlarına uygun “Bugünün Yatırım Araçları”nı sunan, Türkiye'nin kredi kartlarında en yüksek pazar payına sahip üçüncü bankası Finansbank yeni dönemde de, müşterilerinin finansal planlarına ulaşmalarını sağlamak için yeni ürünler sunmaya ve müşterilerinin tüm bankacılık ihtiyaçlarını yüksek hizmet kalitesi ile karşılamaya devam edecek.

### **“Türkiye'nin en çok tercih edilen bankası olacağımıza inanıyoruz”**

Finansbank'ın “Bizce Mümkün” sloganı ile özetlenen yeni bankacılık anlayışı ile ilgili konuşan Genel Müdür Temel Güzeloğlu şunları söyledi: **“Finansbank 17 yıl gibi çok kısa bir süre içinde özel bankalar arasında aktif büyüklüğünde 35.likten 5.liğe yükseldi. Spesifik ürünlere baktığımızda, konut kredilerinde 4., kredi kartı kredilerinde 3., KOBİ'lere kullanılan taksitli ticari kredilerde ise 4. en büyük özel banka olduğumuzu gururla belirtmek isterim. Bu gerçekten çok büyük bir başarı. Yola çıktığımız günden beri, iyi günde de kötü günde de, bireylere ve reel sektöre en fazla destek veren bankalardan biriyiz. Bizi farklı kılan özelliklerimiz sayesinde, sadece 2010 yılında 1.3 milyondan fazla yeni müşterimiz bizi bankası olarak seçti. Müşterilerimizin %90'ına yakınının bizimle çalışmaktan memnun olduğunu görüyoruz. Bunlar çok kritik rakamlar. Genç ve dinamik bir banka olarak bu başarımızı 12,000'i aşkın genç ve dinamik, pırıl pırıl çalışanlarımıza borçluyuz.**

Önümüzdeki on yıllarda da bu başarımızı daim kılmak ve hızla büyüyen bankamızın ortak kültürünü perçinlemek için yaklaşık bir sene önce adına “Finanbank Gelişim Programı” dediğimiz bir program başlattık. Hedefimizi de “Türkiye'nin en çok tercih edilen bankası olmak” olarak belirledik. İlk olarak Finansbank'ın vizyon, misyon ve değerlerini yeniden tanımladık. Ardından değerlerimizi detaylandırarak çalışanlarımıza yol gösterecek bir “Finansbanklılar Anayasası” hazırladık. Tüm bunları hayata geçirmemizi kolaylaştırmak için banka çapında gelişim projeleri başlattık. Bu uzun soluklu bir program olduğu için bu projelerin büyük bir çoğunluğu hala devam ediyor, ancak artık belirli bir olgunluğa ulaştık. 1 Haziran itibarıyla yeni bankacılık anlayışımızı “Bizce Mümkün” sloganıyla tüm Türkiye'ye ilan ettik.

Çok yakın bir süreçte tüm şubelerimizde ve şube dışı kanallarımızda şeffaflık anlayışımızın bir göstergesi olarak “Müşterilerimize Sözümüz” bildirisini yayınlıyor

**olacağız. Bu bildiride vermiş olduğumuz sözler müşterilerimize taahhütlerimizdir, anayasamızın müşterilerimize yansıyan yüzüdür. Biz bu sözleri aslında bu güne kadar da veriyor ve tutuyorduk. Kültürümüzde var olan özelliklerdi bizim için. Yıllar içinde bu özelliklerimizin bizi sektörde nasıl yukarıya taşıdığını gördüğümüzde, özelliklerimizin daha da çok farkına vararak bunları tüm çalışanlarımızın bileceği ve uyması gereken kurallar ve davranış şekilleri olarak içselleştirme kararı verdik.**

**Müşterilerimize verdiğimiz açık ve net sözler, önümüzdeki dönemde bizi onları daha iyi anlamak, onlara daha iyi ürün ve hizmetler sunmak konusunda zorlayacak. Bu da bize, kendimizi devamlı geliştirme olanağı sağlayacak. Ayrıca, müşterilerimizin kendilerini Finansbank'ta daha güvende, daha memnun ve Finansbank'a bağlı hissetmeleri sayesinde, bizimle çalışma istekleri ve çalışma derinlikleri artacak. Müşterisini dinleyen, anlayan, ona uygun çözümler üreten, onunla uzun vadeli ilişki kuran, dinamik ve sağlam bankacılık anlayışımız, bizi sektörde en iyiler arasına yerleştirdi. Önümüzdeki dönemde kendimizi daha da geliştirerek Türkiye'nin en çok tercih edilen bankası olacağımıza inanıyoruz.”**

### **Bir yılda 66 yeni ürün**

2010 yılında müşterilerine 66 yeni ürün ve hizmet sunan Finansbank, “Bizce Mümkün” sloganıyla çıktığı yolda müşterilerinin hayatlarını kolaylaştırmak için 2011 yılında da yine 60'dan fazla yeni ürün veya hizmet geliştirmeyi planlıyor. Bunu yapabilmek için yıl boyunca 40,000'den fazla mevcut veya potansiyel müşterisi ile birebir görüşmeler yapıp, çeşitli alanlarda henüz karşılanmamış olan ihtiyaçları belirliyor.

24 yılda Türkiye ekonomisine önemli katkılar yapan, müşterilerinin bireysel ihtiyaçlarını en geniş ürün yelpazesi ile karşılayan, sağladığı nakdi ve gayrinakdi kredilerle reel sektöre en fazla destek veren bankalardan biri olan Finansbank, müşterilerine “Bizce Mümkün” diyerek hizmet vermeye devam edecek. 2009 krizinde toplam kredilerde en çok büyüyen 2. banka olan, 2010 yılında kredilerini yüzde 35 artıran, son bir yıllık dönemde 600 milyon TL'lik Avrupa Yatırım Fonu kefaletli krediyi KOBİ'lerin kullanımına sunarak Türkiye'nin en büyük KOBİ kredi kefalet programını oluşturan ve Türkiye'de kaynaklarının en yüksek payını müşterilerine kredi olarak veren Finansbank, 2011 yılında da toplam kredilerini %25 artırmayı hedefliyor.

### **“Bizce Mümkün”ün 5 temel ilkesi**

Finansbank'ın “Bizce Mümkün” sloganı ile özetlenen bankacılık anlayışının özünde 5 temel ilke yatıyor: 1) Müşterileri dinlemek ve ihtiyaçlarını anlamak, 2) Bu ihtiyaçlara en uygun ürün ve hizmetleri sunmak, 3) Ürün ve hizmet ücretlerinde %100 şeffaflık sağlamak, 4) Sorunlara hızlı çözüm üretmek ve 5) İyi günde olduğu gibi kötü günde de müşterilerinin yanında olarak yaşam boyu sürecek ortaklıklar kurmak. Finansbank, bu 5 temel ilkeyi istisnasız uygulayarak sadece müşterilerine sağladığı fayda veya kazanç karşılığında gelir sağlayan bir banka olacağını ifade ediyor. Bu ilkeleri “Müşterilerimize Sözümüz” adlı bir bildiri ile müşterilerine taahhüt eden Finansbank, her bir ilkeyi net ve sağlam kanıtlarla veya hizmet standartlarıyla da destekliyor.