

Finansbank, Erzurum'da yatırımlarına devam ediyor...

Finansbank, 2008 yılında Erzurum'da yaptığı ilk yatırımı Operasyon ve Çağrı Merkezi'ne ek olarak bölgede yeni bir Çağrı Merkezi kuruyor. Bankanın Erzurum'a yatırımı bu merkez ile 19 milyon TL'ye ulaştı. Finansbank 2017 yılında 30. yaşını kutlarken bu yatırım miktarını 25 milyon TL'ye çıkartacak ve bölgede 1,000 kişiye istihdam sağlayacak.

Türkiye'nin genç ve dinamik bankası Finansbank, 11 bin çalışanı, 522 şubesi ve yeni yatırımlarıyla hizmette çitayı her geçen gün daha yukarılara taşımaya ve ülke ekonomisine katkıda bulunmaya devam ediyor.

Finansbank, dört yıl önce 11 milyon TL'lik yatırımıyla temellerini attığı **Erzurum Operasyon ve Çağrı Merkezi'ni**, 8 milyon TL'lik yepyeni bir yatırımıyla büyüterek, bölge için yeni bir istihdam fırsatı sunuyor. Yeni merkezin açılışı ile Erzurum'da 1.000 kişiye kadar istihdam sağlayacak olan Finansbank'ın, 2017 yılına kadar şehre yapacağı yatırımlar 25 milyon TL'yi bulacak.

Finansbank Erzurum Çağrı Merkezi'nin yeni bina açılışında konuşan **Finansbank Yönetim Kurulu Başkanı ve Grup CEO'su Ömer Aras**, Erzurum'a yaptıkları yatırımı daha da ileriye götürmek istediklerini söyledi. 2008 yılında açılan Finansbank Operasyon ve Çağrı Merkezi'nin Marmara Bölgesi dışında kurulan, doğudan batıya hizmet veren "ilk ve tek" bankacılık merkezi olduğunu belirten Aras, "*Önümüzdeki 10 yıl içerisinde operasyon ve çağrı merkezlerimizin burada daha da gelişmesini planlıyoruz. İleriye dönük yatırımlarla Erzurum'da daha fazla istihdam yaratacağız*" dedi.

"Erzurum Operasyon ve Çağrı Merkezi aynı zamanda bir bankacılık okulu"

Erzurum Operasyon ve Çağrı Merkezi'nin aynı zamanda bir bankacılık okulu misyonu taşıdığını belirten **Ömer Aras** şöyle konuştu: "*Buradaki çalışanlarımıza bir kariyer yolu açıyoruz. Erzurum Operasyon ve Çağrı Merkezi'nde çalışmış arkadaşlarımızın çoğu, başka illere şube çalışanı olarak transfer oluyor. Bugüne kadar, Bankamız içindeki çeşitli pozisyonlara, bu merkezden yaklaşık 60 çalışmamız seçildi ve transferleri yapıldı. Bu önemli bir oran.*"

Dört yıl önce hayata geçen Erzurum Operasyon ve Çağrı Merkezi'nin bir bankanın bölgeye kurduğu ilk operasyon ve çağrı merkezi olduğunu hatırlatan **Finansbank Genel Müdürü Temel Güzeloğlu** ise, "*Yeni binamız ile fonksiyonlarını ayırdığımız Erzurum Operasyon ve Çağrı Merkezleri, Finansbank'ın yurt çapındaki 4 milyon müşterisine hizmet sunma kapasitesine sahip. Finansbank olarak, aylık 3,5 milyonun üzerinde çağrı alıyoruz. Bu sayıdaki müşteri talebine cevap verebilmek için personelin iyi eğitim almış olması ve teknolojiyi iyi kullanması gerekiyor. Bunun için sürekli eğitim programı uyguluyoruz*" dedi.

IMI Conferences tarafından 2011 yılında gerçekleştirilen Çağrı Merkezi Ödülleri kapsamında tüm çağrı merkezleri arasında birincilik ödülüne layık görüldüklerini ileten Güzeloğlu, satış ve servis dengesini katma değeri maksimize edecek şekilde sağlayan yeni iş modeli ile Finansbank'ın Çağrı Merkezleri arasında farklılaştığını ve bunun da 'Bizce Mümkün' yaklaşımının bir yansıması olduğunu ilettiler.

Çalışanların yarısından fazlası kadın

Finansbank Erzurum Operasyon ve Çağrı Merkezleri, özellikle kadın istihdamına önemli bir katkıda bulunuyor, gençlere modern bir yapıda çalışma imkânı sunuyor ve bölgedeki göç hareketini tersine çevirmeyi destekliyor. Şimdiye kadar sadece İstanbul'dan 12 kişi Erzurum'a dönüş yaptı.

Türkiye genelindeki 11 bine yakın çalışanının yarısından fazlası kadın olan Finansbank'ın, bu merkezlerde çalışanlarının yüzde 69'u ise kadınlardan oluşuyor. Merkezler, bölgeden göç etmeyi tercih etmeyen, yükseköğrenim görmüş ve modern bir yapıda çalışmak isteyen gençlere bir fırsat da sunuyor. Çağrı Merkezi'nde, 18-30 yaş arası, 287 müşteri danışmanı çalışıyor. Bunların %50'si üniversitede okuyor, %50'si ise üniversiteden yeni mezun. Gençler, çağrı merkezlerinin genel yapısı olan esnek çalışma saatleri sebebi ile üniversitede okurken çalışmaya başlayabiliyor ve genç yaşta bu modern yapıda hayata atılabiliyorlar.

Merkez, başka yerlerden Erzurum'a okumaya gelen öğrencilere ve yeni mezunlara iş imkanı sağlıyor. Çağrı Merkezi'nde, %60 oranında Erzurum'da yaşayan veya okumak için Erzurum'a gelmeyi tercih etmiş çalışanlar varken; %40 oranında da diğer illerden iş olanağı bulduğu için Erzurum'a gelen çalışan bulunuyor. Erzurum'a okumaya gelen öğrenciler arasında kendi şehirlerine dönmeyip Erzurum'da kalmayı yeğleyenler de bulunuyor.

Atatürk Üniversitesi'ne ders kitabı ve derslik

Yeni bina açılışı öncesi Finansbank ile Atatürk Üniversitesi arasında bir protokol de imzalandı. Atatürk Üniversitesi ile yapılan protokol kapsamında, Üniversite'nin Açıköğretim Fakültesi Çağrı Merkezi Hizmetleri Önlisans Programı müfredatı dahilinde kullanılacak bazı ders kitapları Finansbank'ın desteklediği danışmanlar tarafından yazılacak.

Temel Güzeloğlu konu hakkında şu sözleri söyledi: *“Bölgede istihdam faaliyetlerimizi yoğun olarak sürdürmekteyiz. Erzurum'daki nitelikli işgücününün Finansbank'a kazandırılmasını bizim için kritik bir olgudur. Bu kapsamda, Atatürk Üniversitesi ile yapmış olduğumuz işbirlikleri bize çok şey kazandırıyor. Biraz önce burada imzaladığımız protokol ile Erzurum Çağrı Merkezi uzaktan eğitim programında ders kitabı olarak kullanılacak olan “Çağrı Merkezleri için Temel Satış Teknikleri” ve “Çağrı Merkezi Yönetiminde Ölçme Değerlendirme Teknikleri” isimli iki kitabın yazımı, çeşitli kariyer etkinlikleri ve sponsorluklar gibi konularda Atatürk Üniversitesi ile ortak çalışacağız ve Atatürk Üniversitesi öğrencileri ile mezunlarına staj ve işe alım süreçlerinde destek vereceğiz.”*

Ayrıca Finansbank Operasyon Merkezi'nde, Atatürk Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi için bir derslik de tahsis edilecek. Bu işbirliğini *“çağrı merkezi endüstrisinin oluşması için atılan önemli bir adımdır”* şeklinde değerlendiren CEO Ömer Aras *“Bu adımlara destek verdiğimiz ve vereceğimiz için çok mutluyuz”* dedi.

www.finansbank.com.tr