

## **BASIN AÇIKLAMASI**

### **Ziraat Bankası'ndan İşlem Rekoru: 7 Milyon kişiye 8,3 Milyar TL Ödeme Yapılarak, 15,5 Milyon İşlem Gerçekleştirildi**

Türkiye'deki emekli maaş müşterilerinin yaklaşık %40'ına hizmet veren Ziraat Bankası, kamu çalışan maaşlarının da erken ödenmesi ile birlikte 2 günde yaklaşık 7 Milyon emekli ve kamu çalışanına 8,3 Milyar TL ödeme yaptı.

Konu ile ilgili açıklamalarda bulunan Ziraat Bankası Bankacılık Operasyonları ve İletişim Genel Müdür Yardımcısı Ali Kırbaş, "Geçtiğimiz Ramazan Bayramı öncesinde 1 günde banka tarihinin işlem rekorunu kırdık. Kurban bayramı öncesinde de son 2 gün içerisinde yaklaşık 7 milyon vatandaşımıza emekli ikramiye ödemeleri, kamu maaş çalışanı ödemeleri ve öğrenci burs ödemeleri olmak üzere 8,3 Milyar TL ödeme gerçekleştirdik. Bu süre içerisinde gerçekleştirilen ödeme ve işlem sayıları Ziraat Bankası'nın operasyonel süreç yönetimi ve kabiliyetinin neticesidir" dedi.

Ali Kırbaş, konut kredilerinde oranın 0,99'a düşmesinin etkisiyle birlikte, Şubelerde oluşan yoğun talebin de karşılanmasına devam edildiğini belirterek "Devletimizin emeklilere sunduğu güzel bir imkan olarak devam eden bayram öncesi emekli ikramiye ödemelerine ve ayın 15'i yerine erkene çekilerek 9 Ağustosa alınan kamu çalışanı maaş ödemelerine Perşembe gecesinin ilk dakikalarından itibaren başladık. Müşterilerimizin bayram öncesi nakit ihtiyaçlarının zamanında karşılanabilmesine yönelik tüm planlamalar günler öncesinde tamamlandı. Yaptığımız yoğunluk yönetimi planlaması ile tüm kanalların efektif kullanımı sağlandı. Çalışma arkadaşlarımızın da özverileri ile geçen bayram öncesi olduğu gibi bu bayram öncesi de müşteri memnuniyetinden ödün vermeden başarılı bir yoğunluk yönetimi gerçekleştirilmiştir" dedi.

#### **İki günde Tüm Kanallardan Yaklaşık 15,5 Milyon Müşteri İşlemi Gerçekleştirildi.**

Ziraat Bankası'ndan maaş alan emekli ve kamu çalışanlarının muhtemel şube yoğunluklarından etkilenmemeleri amacıyla, ödemeler süresince şubelerin yaklaşık sabah 08:00'dan itibaren faaliyete başladığını da belirten Ali Kırbaş, emekli ikramiye ve kamu çalışanı maaş ödeme takvimi ve erken açılacak şubeler hakkında müşterilerinin internet, sosyal medya ve SMS gibi iletişim kanalları üzerinden bilgilendirildiğini aktardı.

Bankacılık Operasyonları ve İletişim Genel Müdür Yardımcısı Ali Kırbaş "Detaylı bilgi almak isteyen müşterilerimize çağrı merkezimiz üzerinden yardımcı olduk. Müşterilerimizin hangi saatlerde şubelerimize geleceğine dair şube özelinde analizler yaparak yoğunluk yönetiminde iş gücü planlarını oluşturduk. İkramiye ve kamu çalışan maaş ödemelerinin gerçekleştiği 8-9 Ağustos tarihlerinde tüm kanallarımızda yaklaşık 15,5 milyon adet müşteri işlemi gerçekleştirilirken, bunun 2 milyon adedini şube kanalını tercih eden müşteri işlemleri oluşturdu" dedi.

Müşterilerinin ağırlıkla kullandıkları bir diğer kanalın ATM'ler olduğunu vurgulayan Kırbaş, "ATM'lerimizden İki gün içinde 6,7 Milyon adet işlem gerçekleştirildi. Burada sadece Bankamız müşterilerine hizmet etmekle kalmayarak, ATM'lerimizden ücretsiz para çekme imkanına sahip Ortak ATM Platformu'na dahil Kamu ve Kamu Katılım Bankaları müşterileri de hizmet kalitemizden faydalanma imkanı buldular.

Müşterilerimizin daha iyi hizmet alabilmeleri, gün içinde fazla beklemeden işlemlerini tamamlayabilmeleri amacıyla 8-9 Ağustos tarihlerinde devreye aldığımız şubelerin erken açılması uygulamasına Kurban Bayramı sonrasında da 15 Ağustos Perşembe ve 19 Ağustos Pazartesi günleri de devam edeceğiz" diyerek açıklamalarını sürdürdü.

Bankada tüm hizmet kanallarının tek bir merkezden yönetildiğini belirten Ali Kırbaş, Şube, ATM ve Çağrı Merkezi gibi müşteriye temas ettikleri kanallarda bütünleşik bir modelde çalıştıklarını, operasyonel hizmet kalitesini üst seviyede sürdürmeye devam ettiklerini bildirdi.

Kırbaş, Teknolojiyi kolaylıkla birleştiren Ziraat Mobil uygulaması ile de müşterilerine işlemlerini dilediği yerde ve istediği zamanda yapma olanağı sunduklarını, bu kanaldaki aktif müşteri sayısının 8 milyon adede yaklaştığını da belirtti.

Ali Kırbaş "Gerçekleşen işlem yoğunluğu ve Şubelerimize gelen yoğun taleplerin karşılanması, Bankamızın operasyonel süreç yönetiminde ulaştığı seviyeyi bir kez daha göstermiştir. Bu vesile ile Ziraat Bankası olarak tüm vatandaşlarımızın Kurban Bayramı'nı kutluyoruz" dedi.

Kamuoyuna saygı ile duyurulur.

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

**Faks** : 0(312) 584 40 54

**e-posta** : kurumsaliletisim@ziraatbank.com.tr

**Web** : [www.ziraatbank.com.tr](http://www.ziraatbank.com.tr)